

Univerzita Karlova
Pedagogická fakulta
Katedra speciální pedagogiky

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Role asistenta v chráněném bydlení

Role of Assistant in Supported Housing

Johana Wolfová

Vedoucí práce: doc. PhDr. Monika Mužáková, PhD.

Studijní program: Speciální pedagogika (B0111A190012)

Studijní obor: B SPPG 2 (0111RA190012)

2023

Odevzdáním této bakalářské práce na téma Role asistenta v chráněném bydlení potvrzuji, že jsem ji vypracovala pod vedením vedoucího práce samostatně za použití v práci uvedených pramenů a literatury. Dále potvrzuji, že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 2.12.2023

Ráda bych touto cestou poděkovala mé vedoucí práce doc. PhDr. Monice Mužákové, Ph.D. za vedení, cenné rady, zodpovězené otázky a zpětnou vazbu k mé bakalářské práci. Dále bych chtěla ještě jednou poděkovat všem respondentům, kteří se podíleli na výzkumném šetření.

ABSTRAKT

V teoretickém východisku bakalářské práce je vymezen pojem mentální postižení a dále jeho charakteristika v období dospělosti, v další části teoretického úseku je pak charakterizován pojem chráněné bydlení jako sociální služba a možná varianta nového domova pro osoby s mentálním postižením. Dále se teorie zabývá problematikou osamostatňování u člověka s mentálním postižením.

Ve druhé části práce jsou prezentovány výsledky výzkumného šetření, v němž bylo pomocí rozhovorů zjišťováno, jakou roli má asistent v chráněném bydlení a jak se podílí na cestě osamostatňování dospělého člověka s mentálním postižením. Pro lepší představu a uchopení byly rozhovory vedeny i s klienty služby chráněného bydlení.

Výstupem práce je vyobrazení role asistenta nejen jeho vlastníma očima, ale i zraky klientů. Pro empirickou část byla zvolena kvalitativní metoda formou rozhovoru. Výzkumné šetření poukázalo na silné a slabé stránky této sociální služby. Mezi zjištěné silné stránky patří přímá práce s lidmi, smysluplná a rozmanitá práce. Slabé stránky jsou pocíťovány hlavně ze strany asistentů, kteří poukázali na nedostatečnou a neaktualizovanou metodickou oporu a nepřizpůsobení služby věku klientům. Ze slabých stránek vyplynula následná doporučení pro speciálně pedagogickou praxi.

KLÍČOVÁ SLOVA

člověk s mentálním postižením, osamostatňování osob s mentálním postižením, sociální služba, chráněné bydlení, deinstitucionalizace

ABSTRACT

In the theoretical basis of the bachelor's thesis, the concept of mental disability and its characteristics in the period of adulthood are defined, and in the next part of the theoretical section, the concept of supported housing is characterized as a social service and a possible variant of the new home for people with mental disabilities. Furthermore, the theory deals with the issue of self-perpetuation in person with an intellectual disability.

The second part of the thesis presents the results of a research in which were used interviews to determine the role of the assistant in supported housing and how he participates in the journey of adult person with intellectual disabilities when becoming more independent. For a better idea and understanding, interviews were held not only with assistants but also with clients of supported housing.

The output of the work is to depict the role of the assistant not only through his own eyes, but also through eyes of clients. A quantitative method was chosen for the empirical part. The research investigation highlighter the strengths and weaknesses of this social service. The strengths identified working directly with people, having meaningful job, and experiencing diversity. Weaknesses are felt mainly by assistants who have pointed to insufficient and not updated methodical support and the social service not adapting the age of clients. Recommendations for practice of special education were form based on detected weaknesses.

KEYWORDS

person with learning disability, gaining independence, social service, supported protected housing, deinstitutionalization

OBSAH

1	DOSPĚLÝ ČLOVĚK S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM.....	8
1.1	OBLASTI CHARAKTERISTICKÉ PRO OBDOBÍ DOSPĚLOSTI.....	8
1.1.1	<i>Zisk zaměstnání a jeho význam u osob s mentálním postižením.....</i>	<i>9</i>
1.1.2	<i>Vztahy a rodina v životě člověka s mentálním postižením</i>	<i>10</i>
1.1.3	<i>Diagnostika mentálního postižení v období dospělosti</i>	<i>11</i>
1.1.4	<i>Předsudky a stereotypy společnosti vůči osobám s mentálním postižením.....</i>	<i>11</i>
1.2	OTÁZKA BUDOUCNOSTI A SAMOSTATNÉHO ŽIVOTA ČLOVĚKA S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM Z POHLEDU PŘÍBUZNÝCH.	12
2	SOCIÁLNÍ SLUŽBY JAKO MOŽNÝ KLÍČ K SAMOSTATNOSTI	14
3	CHRÁNĚNÉ BYDLENÍ JAKO MOŽNÁ CESTA K SAMOSTATNOSTI	17
3.1	DEINSTITUCIONALIZACE JAKO TREND PO ROCE 1989	17
3.2	LEGISLATIVNÍ RÁMEC.....	18
3.3	ROLE ASISTENTA V PROCESU OSAMOSTATŇOVÁNÍ DOSPĚLÉHO ČLOVĚKA S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM.....	19
4	VÝZKUMNÁ ČÁST.....	21
4.1	METODOLOGIE	21
4.2	CÍLE VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....	22
4.3	ETICKÁ DIMENZE VÝZKUMU	22
4.4	CHARAKTERISTIKA MÍSTA A VÝZKUMNÉHO VZORKU	23
4.5	ROZHOVORY.....	25
4.6	PŘÍPADOVÉ STUDIE	27
4.6.1	<i>Případová studie č.1</i>	<i>27</i>
4.6.2	<i>Případová studie č.2</i>	<i>32</i>
4.7	VÝSLEDKY VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ	37
4.7.1	<i>Interpretace dat získaných z rozhovorů.....</i>	<i>37</i>
4.7.2	<i>Zodpovězení výzkumných otázek.....</i>	<i>49</i>
4.8	DOPORUČENÍ PRO SPECIÁLNĚ-PEDAGOGICKOU PRAXI.....	50
	ZÁVĚR.....	52
	SEZNAM POUŽITÝCH INFORMAČNÍCH ZDROJŮ	54
	SEZNAM PŘÍLOH	57

ÚVOD

„Osamostatňování osob s mentálním postižením doposud není věnována dostatečná pozornost a utváření uceleného systému podpory je v České republice stále na začátku.“ (Šedá, Mužáková, 2020).

Potřeba věnovat se v bakalářské práci roli asistenta v chráněném bydlení plyne z vlastní zkušenosti, kdy sama autorka pracovala jako asistent v této sociální službě. Velmi často jsem se setkávala s otázkou, co v této práci vlastně dělám a zároveň jsem se potýkala s mýty, které stále v souvislosti s člověkem s mentálním postižením ve společnosti existují. „A co tam s nimi děláš? A oni zvládnou komunikovat? A to musí být náročný, když jsou jako malé děti, ne? Ty mají pohodu, že nemusejí do práce.“ Tyhle otázky, poznámky a postoje mě vedly k hlubšímu zkoumání této problematiky.

V první části práce jsou představeny stěžejní momenty, které obnáší období dospělosti člověka s mentálním postižením, a to, s jakými problémy se potýká jeho rodina a blízké okolí, jaké možnosti sociálních služeb mají a jaké jsou v nich hlavní rozdíly. Výběr služby budoucnost značně ovlivní, některé u klientů podněcují větší míru samostatnosti, některé méně. V závěru teoretické části je blíže charakterizována služba chráněného bydlení, co je pro ni typické a čím se odlišuje od ostatních služeb. V neposlední řadě je součástí teoretického východiska představena role asistenta v chráněném bydlení. O jeho roli se zmiňuje málo zdrojů a velmi často se mluví o asistenci v sociálních službách, ne konkrétně o jedné.

Druhá část práce je vlastní výzkum autorky. V první řadě je představena výzkumná metoda, která byla pro šetření vybrána. Následně je popsán postup, který byl pro výzkum zvolen a jsou zde poskytnuty bližší informace o asistentovi v chráněném bydlení a jaký vliv do života klientů přináší. Pro bližší představu o životě v chráněném bydlení byly sestaveny dvě případové studie klientů a na základě rozhovorů s klienty i asistenty proběhla analýza a vyhodnocení kategorií, které jsou v práci následně uvedeny.

Sociální služby se stále rozšiřují a v české odborné literatuře nebyla zatím role asistenta v chráněném bydlení blíže specifikována. Hlavními výzkumnými otázkami v této práci proto jsou: „Jak nahlíží na roli asistenta chráněného bydlení samotní asistenti?“ a „Jak

nahlíží na roli asistenta chráněného bydlení klienti této služby?“. K otázkám se pojí několik doplňujících otázek, které byly v rámci rozhovoru připojeny a jejich odpovědi zpracovány do interpretace výsledků a závěru práce.

1 Dospělý člověk s mentálním postižením

„Patrně žádný jiný druh handicapu nečiní člověka v běžné populaci tak zvláštním a odlišným jako právě mentální postižení. Nepostižení lidé často dokonce nemohou takto postiženým jedincům „přijít na jméno“, a tak o nich hovoří jako o „duševně nemocných“, o „bláznech“ apod. Nikdo si vlastně nedokáže stav mentálního omezení dost dobře představit a vžít se do situace osob s tímto handicapem; lze si zavázat oči a projít se po místnosti jako nevidomý, lze si zacpat uši nebo pokusit se komunikovat pouze neverbálními způsoby jako neslyšící, lze se posadit na ortopedický vozík a pokusit se zdolat určitou trasu jako tělesně handicapovaný člověk, nelze ovšem jakkoliv simulovat situaci člověka s mentálním postižením.“ (Slowík, 2016). Na základě tohoto výroku lze říct, že pochopit situaci člověka s mentálním postižením není nikdy zcela možné, nikdo z nás se nezvládne vcítit do jejich každodenního života a představit si jejich omezení. Můžeme se o to pokusit, nicméně nikdy se nám ani na chvíli nepovede vidět svět jejich očima. Je tedy důležité konzultovat s nimi jejich pohled na dané situace, představy a přání, jak by svůj život rádi vedli.

Pojem mentální postižení je spojen s velkým množstvím mýtů a jedním z nich je, že i dospělí lidé s tímto handicapem jsou jako malé děti, a proto nejsou schopni vést samostatný život (Brožová, 2017). U tohoto postižení může v období dospělosti začít docházet k poklesu rozumových schopností, není to ale vynuceným pravidlem (Kroupová, 2016).

1.1 Oblasti charakteristické pro období dospělosti

V rámci tématu je potřeba poukázat na dospělost jako takovou. Existuje velké množství interpretací tohoto životního období. Z právního hlediska se za dospělého označuje každý starší 18 let. Z pohledu biologie a psychologie se jedná o vrchol zrání člověka, kdy dochází k větší stabilitě života a střetu s realitou (Průcha, Veteška, 2014).

V období dospívání se každému jedinci mění jeho dosavadní potřeby. Právě v této fázi života dochází k formování osobnosti člověka a jeho zájmů a každý si tvoří svůj postoj ke společnosti a světu. Mezi hlavní oblasti, u kterých dochází ke zvýšené potřebě, patří samostatnost, seberozvoj a zlepšování se v již osvojených dovednostech, bezpečí a budování kvalitních vztahů a v neposlední řadě dochází i ke změně morálního cítění, protože si člověk buduje svůj vlastní názor (Valenta, 2013).

Černá a kol. (2015) uvádí, že ač je dospělost těžké definovat, existuje řada vymezení. Někteří za dospělost považují získání zaměstnání, jiní úspěšné zakončení vzdělávacího systému. Ne vždy však může člověk najít zaměstnání, to ale neznamená, že není dospělý. Lze vymezit obecné faktory, které mohou poukázat na dovršení dospělosti:

- ukončení školní docházky,
- získání zaměstnání,
- odchod z domova rodičů,
- uzavření sňatku nebo založení rodiny,
- administrativní a právní faktory.

Černá a kol. (2015) dále poukazuje i na specifické faktory, které jsou pro dospělost charakteristické. Faktory, které uvádí, jsou:

- právo volit a být volen,
- zisk sociálních dávek,
- postoje personálu,
- postoje samotných dospívajících,
- diagnostická terminologie,
- předsudky a stereotypy společnosti.

Výše zmíněné faktory, které poukazují na dospělost, platí i u dospělých osob s mentálním postižením (Černá a kol., 2015).

1.1.1 Zisk zaměstnání a jeho význam u osob s mentálním postižením

Pro zaměstnání jako takové je charakteristická stanovená mzda, která odpovídá výši odpracovaného času. Dochází ke smluvnímu svazku a jak zaměstnanec, tak zaměstnavatel má možnost výpovědi (Černá a kol., 2015).

Už v předchozí části teoretického východiska je uvedeno, že právě práce je jedním ze znaků dospělosti, a proto je i u osob s mentálním postižením stejně důležitá. Dodává jim také lepší status ve společnosti a možnost ekonomického zisku a osobního růstu. V neposlední řadě mají možnost na pracovní půdě navázat vztahy, více se osamostatnit a rozvíjet svou vlastní osobnost (Bartoňová, Vítková, 2007).

Zaměstnání jako takové poté přináší člověku do života danou pracovní aktivitu, kterou vykonává. Pracovní činnost do života přispívá rutinou a ziskem či rozvojem dovedností. Pomáhá člověku, aby se posouval a nezůstal na jednom místě. U osob s mentálním postižením je důležité, aby pracovní náplň odpovídala jejich možnostem a prostředí zaměstnání pro ně bylo příjemné. Formou dobrého pracovního místa pro osoby s mentálním postižením jsou chráněné dílny, kdy se vykonávaná činnost přizpůsobí zaměstnancům (Vágnerová, 2016).

Zaměstnání u osob s mentálním postižením má velký význam a jeho zisk s sebou nese další pozitiva a obohacení života. Zároveň je potřeba nepodcenit úskalí a nalézt místo, kde jedinec bude spokojený, prostředí pro něj bude vyhovující a podnětné.

1.1.2 Vztahy a rodina v životě člověka s mentálním postižením

Partnerské vztahy a rodinné vztahy jsou nedílnou součástí dospělého života. Každý má jinak silnou potřebu pro jejich rozvíjení, ale má ji. To stejné platí i u osob s mentálním postižením. Jejich představa se může lišit, ale to nemění nic na důležitosti a potřebě vztahů. Ty zároveň pomáhají seberealizaci, rozvoji osobnosti a mohou dotyčnému pomoci zapracovat na větší samostatnosti (Vágnerová, 2014).

Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením (dále též SPMP) vydala k této tématice příručku, kde uvádí: „Pro většinu lidí jsou důležité vztahy, ať už kamarádké, sexuální, partnerské nebo rodinné. Je tedy nutné se v této oblasti cíleně věnovat a neignorovat ji, ať už v našem vlastním životě nebo v životě našeho dítěte. To, že má naše dítě postižení, nehraje v tomto ohledu žádnou roli, věc se ho bude týkat stejně jako kohokoliv jiného.“ (Eisner, 2019). Eisner (2019) v příručce dále upozorňuje na fakt, že lidé s mentálním postižením nezůstávají malými dětmi, ale stávají se z nich dospělí jedinci s vlastními potřebami, na závěr uvádí: „Každý má právo milovat, být milován – a to nejen uvnitř rodiny. Každý má právo na intimní prožívání a informace, které mu pomohou, aby se v této oblasti dokázal orientovat.“ (Eisner, 2019).

Je důležité si uvědomit, že potřeba a vyhledávání vztahů je přirozené a jinak tomu není ani u osob s mentálním postižením. Je potřeba je v tomto ohledu podpořit a pomoci jim se zorientovat a získat dostatečné množství informací.

1.1.3 Diagnostika mentálního postižení v období dospělosti

Diagnostika je proces, který začíná získáním informací a pokračuje interpretací zjištěných dat. Čím více informací o klientovi bude získáno, tím přesnější bude stanovená diagnóza. Od té se bude odvíjet následné řešení, zvolené kompenzační pomůcky či jak lze zabránit zhoršování stavu (Mertin, 2016).

Pro přesnost diagnostiky je potřeba k ní přistupovat komplexně, nelze diagnózu určit jen na základě úrovně rozumových schopností. Během diagnostiky je nezbytné reflektovat, jak dlouho klient udrží pozornost, jak předanou informaci zpracuje či do jaké míry je samostatný. Zároveň je potřeba vnímat sociální zázemí klienta a jeho osobnost (Valenta, 2018).

Při diagnostice v období stáří se u osob nejprve zaměřujeme na zdravotní stav, pohyblivost a až následně nás zajímá jejich psychický stav. Často diagnostiku podstupují lidé, kteří přežili cévní mozkovou příhodu či jiný úraz, který ovlivnil jejich zdraví (Černá a kol., 2015).

Stanovení diagnostiky je náročný a zodpovědný úkon a je potřeba si uvědomit, že daná diagnostika ovlivní život klienta. Proto je nezbytné klást důraz na detail a zjistit co nejvíce informací.

1.1.4 Předsudky a stereotypy společnosti vůči osobám s mentálním postižením

Tématu předsudků a stereotypů, které ve společnosti vznikají vůči dospělým s mentálním postižením, je hned několik. Ty, které se nejvíce opakují, shrnula Společnost Duha ve své publikaci Eldorado, která byla napsána k 25. narozeninám organizace. Brožová (2017) zde jako časté mýty uvedla následující:

- a) Dospělí lidé s mentálním znevýhodněním jsou jako děti.
- b) Dospělí lidé s mentálním znevýhodněním se raději sdružují ve skupině, jsou rádi mezi sebou.
- c) Lidé s mentálním postižením nemají potřebu seberealizace.
- d) Lidé s mentálním znevýhodněním nemohou uzavírat manželství, neví, co to obnáší, nedokážou spolu sdílet život.
- e) Dospělí lidé s mentálním znevýhodněním nedosahují vysokého věku a nemohou žít kvalitní seniorský život.

1.2 Otázka budoucnosti a samostatného života člověka s mentálním postižením z pohledu příbuzných

Samotné plánování budoucnosti lze popsat jako: „Komplexní dynamický proces, v jehož rámci musí být plány dostatečně flexibilní a adaptibilní, aby vyhovovaly měnícím se požadavkům na bydlení, finanční zajištění a legislativu u dospělého člověka, který může rodiče přežít i o několik desítek let.“ (Bigbyová, 2000 in Strnadová, 2008).

Plánování budoucnosti člověka s mentálním postižením je velmi těžkým krokem dopředu pro všechny rodiny, je ale potřeba onen strach překonat a zdůraznit, že na to rodiče nemusí být sami. Je důležité, aby byl do plánování budoucnosti zapojen i dospělý člověk s mentálním postižením, protože právě on je ten, kdo by o své budoucnosti měl primárně rozhodnout. V nejlepším případě by to měl být on, kdo zvolí, kam se v životě posune dále. Avšak tento krok spolu s ním podniká i jeho rodina. Oni znají osobu s mentálním postižením nejlépe a chtějí pro ni to nejlepší dostupné (Mansell, Beadle – Brown, 2004).

Mezi hlavní potřebu rodiče patří ochrana jeho potomka. U rodičů dítěte s mentálním postižením je charakteristické, že tato potřeba s věkem dítěte stoupá. S přibývajícím věkem dítěte řeší rodiče velké množství otázek týkající se budoucnosti. Ptají se, zda jejich potomek dokáže najít práci, bude schopný bydlet samostatně, zda najde partnera a dále. Je proto důležité těmto otázkám čelit a hledat na ně odpovědi (Černá, 2015).

SPMP uvádí: „Délka života lidí s mentálním postižením se v posledních desetiletích výrazně prodloužila. Běžně se dožívají stáří a často přežívají své rodiče. Pokud je vám 50 a více let a staráte se doma o potomka s mentálním postižením, jste součástí první generace, kterou vaše dítě s postižením může přežít.“ (Blažková, 2020). Už jen z tohoto důvodu je důležité věnovat budoucnosti člověka s mentálním postižením pozornost, ač to s sebou nese velkou míru obav. SPMP udává, že k rozhodnutí, kdo se o potomka postará, dochází často pozdě, a to pak nese negativní důsledky. Jedním z nich může být, že se dotyčný ocitne v prostředí, které pro něj bude nevyhovující.

SPMP vydalo v roce 2020 příručku pro příbuzné podporující osobu s mentálním postižením s názvem *Co teď a co potom? Průvodce pro pečující o člověka s mentálním postižením*. Účelem tohoto průvodce je příprava na budoucnost potomka s mentálním postižením. Každá

pečující osoba si alespoň jednou pokládala otázku, co bude s jejím dítětem, až tu ona nebude. Publikace od SPMP na ty nejčastější otázky nepřináší jasnou odpověď, ale nabízí možné směry, jak danou problematiku řešit. Okruhy, kterým se autoři v příručce věnují, jsou:

- kvalita života člověka s mentálním postižením,
- plánování budoucnosti,
- vztahy a podpora,
- bydlení,
- denní aktivity,
- spolupráce s pobytovými sociálními službami,
- ochrana v oblasti majetku a financí,
- ztráta blízkého člověka.

SPMP popisuje kvalitu života jako dosažení vlastní spokojenosti a splnění svých potřeb. Aby to ale bylo možné, musíme mít tu možnost si žít život dle našich přání a představ. Toto bývá u lidí s mentálním postižením těžší a my jim můžeme pomoci tou cestou, že jim dáme možnost nabývat vlastní zkušenosti, vyjádřit svá přání a mít příležitost si je plnit (Blažková, 2020).

S otázkou budoucnosti dospělého člověka se potýká velká část rodičů. U rodičů, kteří mají potomka s mentálním postižením, může být tato otázka ještě více stresující. Pro své dítě chtějí to nejlepší možné zázemí, ale ne všude je dostatek sociálních služeb a bohužel mohou být překážkou i finance. Rodiče se tak mohou potýkat s pocitem velké bezmoci ve snaze nalézt ten pravý domov pro jejich potomka. V ideálním světě by každý z nich měl k dispozici třetí osobu, která by je procesem hledání domova, stěhováním a osamostatňováním provedla.

2 Sociální služby jako možný klíč k samostatnosti

Pro rodiče může být představa o samostatném životě jejich potomka s mentálním postižením často plná obav a nejistoty a připadá jim nepředstavitelná (Šedá, Mužáková, 2020). Někteří stále doufají, že odejdou z tohoto světa společně se svým dítětem, pravda je ale taková, že věk lidí s mentálním postižením se prodlužuje (Strnadová, 2009a in Šedá, Mužáková, 2020). Nejen z tohoto důvodu je tedy potřeba věnovat procesu osamostatňování pozornost. Pokud je tak v rodině učiněno, pracuje se na něm většinou neformálně. To znamená, že jde o záměrné, ale zároveň dobrovolné a zájmové učení se (Blažková, 2020).

Ze zákona číslo 108/2006 Sb. O sociálních službách lze vybrat nejvhodnější formy bydlení pro osoby s mentálním postižením.

Podpora samostatného bydlení

Jedná se o terénní službu, která je určena osobám se zdravotním postižením a se sníženou schopností soběstačnosti. Asistence dochází do vlastního bytu klienta na základě jeho požadavků.¹

Týdenní stacionáře

Týdenní stacionář je službou pobytovou, která funguje během pracovních dnů a jeho cílovou skupinou jsou opět lidé se sníženou soběstačností v důsledku zdravotního postižení či chronického duševního onemocnění.²

Domovy pro osoby se zdravotním postižením

Poskytují celoroční sociální službu pobytovou formou osobám se zdravotním postižením či chronickým duševním onemocněním, zároveň může podporovat dítě, které je nezaopatřené.

3

¹ Zákon č. 108/2006 Sb., *Zákon o sociálních službách*. ISSN 1211-1244

² Zákon č. 108/2006 Sb., *Zákon o sociálních službách*. ISSN 1211-1244

³ Zákon č. 108/2006 Sb., *Zákon o sociálních službách*. ISSN 1211-1244

Domovy pro seniory

Je službou pobytovou, která funguje po celý rok. Cílovou skupinou této služby jsou lidé ve vyšším věku, v jehož důsledku dochází k poklesu soběstačnosti. Věková hranice není v zákonu uvedena.⁴

Domovy se zvláštním režimem

Další z pobytových služeb, která je poskytována celoročně. Cílová skupina je poměrně široká, mohou ji využívat lidé se zdravotním postižením, chronickým duševním onemocněním, Alzheimerovou chorobou a ostatními typy demencí nebo osoby se závislostí na návykových látkách. I přes poměrně rozsáhlou cílovou skupinu této služby by ale měla být poskytována individuálně.⁵

Chráněné bydlení

Pobytová služba pro osoby, jejichž zdravotní postižení či chronické onemocnění zapříčinilo sníženou soběstačnost a potřebují z tohoto důvodu pomoc druhé fyzické osoby. Tato sociální služba je poskytována formou individuálního či skupinového bydlení.⁶

Služba chráněného bydlení probíhá formou asistence a její míra se odlišuje dle potřeb jednotlivých klientů. S každým klientem se asistent potřebuje poznat, aby mu mohl poskytovat podporu, kterou on potřebuje. Využívání této sociální služby je zpoplatněno a částka se odvíjí na základě jejího využívání (Černá a kol., 2015).

Všechny tyto sociální služby jsou definovány v zákonu číslo 108/2006, podle kterého jsou povinné poskytovat jeho uživateli následující činnosti:

- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- poskytnutí ubytování,
- pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,

⁴ Zákon č. 108/2006 Sb., *Zákon o sociálních službách*. ISSN 1211-1244

⁵ Zákon č. 108/2006 Sb., *Zákon o sociálních službách*. ISSN 1211-1244

⁶ Zákon č. 108/2006 Sb., *Zákon o sociálních službách*. ISSN 1211-1244

- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osob.⁷

Luhanová (2000) uvádí čtyři základní typy asistence:

- klienti s asistenty sdílejí jednu domácnost, zde se jedná o pracovní poměr,
- člověk s postižením žije s rodinou a ta mu nad rámec svých povinností poskytuje asistenci,
- asistence může probíhat formou, kdy asistent dochází do bytu, kde klient žije,
- asistent dorazí pouze v momentě, kdy klient jeho podporu zrovna potřebuje (asistent je mu k dispozici například skrze mobilní telefon).

Forma asistence, kterou si organizace zvolí, je její rozhodnutí. Volba organizace se zakládá na tom, jaké možnosti mají pro klienty. Tedy pokud budou mít k dispozici jeden dům, s velkou pravděpodobností zvolí asistenci, která je v seznamu uvedena jako první. V případě, že společnost bude spolupracovat s městským úřadem a bude mít možnost využívat městské byty, může zvolit asistenci, která je uvedena jako třetí či čtvrtá v seznamu uvedeném výše.

Služba si ale není povinná stanovit jednu formu asistence, má možnost zvolit více typů, které se následně budou střídát. Další možností je, že každý klient bude mít typ asistence, který mu bude nejvíce vyhovovat a bude nejideálnější pro jeho rozvoj. Následná forma služby by se poté měla odvíjet od individuálních potřeb a požadavků klienta.

⁷ Zákon č. 108/26 Sb., *Zákon o sociálních službách*. ISSN 1211-1244

3 Chráněné bydlení jako možná cesta k samostatnosti

V následující kapitole je vymezen nejen pojem chráněné bydlení, ale i cesta, která vedla k jeho vzniku.

3.1 Deinstitutionalizace jako trend po roce 1989

Cesta k tomuto trendu začala už v 50. a 60. letech 20. století na území Velké Británie a Skandinávie. Hlavním záměrem bylo zlepšit kvalitu života a přístup k osobám s mentálním postižením a postupem času přechod z ústavní péče, či změna v tom, aby nebyly vyloučeny ze společnosti (Šiška, 2005).

Před revolucí, která se v Československu odehrála roku 1989, žily za vlády komunistů osoby s mentálním postižením mimo zájem většinové společnosti, bez povšimnutí. Exkluzivní postoj tehdejších politiků jen podtrhoval jejich zneviditelnění (Mužáková, 2019).

„Společenský tlak na konformitu, na přizpůsobení se tomu, co je v dané společnosti běžné, se samozřejmě vztahuje i na vnímání a přijímání jednotlivých členů společnosti. Ti, kteří nejsou jako všichni ostatní, kteří se odlišují, a to nejen v chování, ale i svým fyzickým vzhledem či jinými charakteristikami, jsou zpravidla vnímáni jako cizí, ohrožující nebo nebezpeční.“ (Vágnerová, Hadj-Moussová, 2003). Kvůli tomu, že lidé s mentálním postižením byli v komunistickém Československu vylučováni ze společnosti, neměla velká část obyvatel ani ponětí, že mezi námi žijí.

17. listopad 1989 přinesl pád komunistické strany a spolu s ním i nové příležitosti pro lidi s postižením, kteří do té doby moc možností neměli. Konec období totalitního režimu nastolil otázku řešení lidských práv a společnost začala zviditelňovat i skupiny, které byly systémem potlačovány. Hlavním důvodem odstupu od ústavní péče bylo vylučování osob nejen s mentálním postižením ze společnosti.

21. února 2007 přijala vláda materiál „Koncepte podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné typy sociálních služeb, poskytovaných v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti“⁸, kde je popsán vývoj

⁸ *Koncepte podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné typy sociálních služeb, poskytovaných v přímé komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti*. Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2007.

sociálních služeb. Je zde uveden jejich historický kontext, současná podoba a možné varianty podpory transformace.

Národní centrum podpory transformace sociálních služeb pod záštitou Ministerstva práce a sociálních věd (dále též MPSV) vydalo v roce 2013 Manuál transformace ústavů, kde popisuje i deinstitucionalizaci. Vyobrazuje ji jako bydlení v rodinném nebo komunitním bydlení namísto ústavního zařízení a základem tohoto přechodu je ochrana lidských práv. MPSV popisuje deinstitucionalizaci jako proces transformující systém, při kterém se nahrazuje ústavní péče sociální službou, která se co nejvíce zaměřuje na jedince. Cílem tedy je poskytovat podporu, která je co nejvíce přizpůsobena klientovým potřebám.

Hlavní důvody deinstitucionalizace v současné době podle Národního centra podpory transformace sociálních služeb (2013) jsou:

- zlepšení ochrany práv uživatelů,
- podpora sebezvoje a dovedností,
- podíl na životě v běžné společnosti,
- možnost individualizace a přizpůsobení míry podpory.

3.2 Legislativní rámec

Jak je již výše v práci uvedeno, tato sociální služba je ukotvena v zákonu č. 108/2006 Sb. *Zákon o sociálních službách*. V tomto zákoně jsou definovány základní činnosti, které má služba klientovi povinnost poskytnout. Zodpovídá za to, že klient má k dispozici střechu nad hlavou, v níž mu služba pomáhá s péčí o domácnost. Klient má k dispozici stravu či potraviny, aby si mohl uvařit, a má ve svém domě příznivé podmínky pro osobní hygienu. Služba musí poskytovat výchovné, vzdělávací a aktivizační programy a zprostředkovat uživateli služby kontakt se společností. Mezi další základní činnosti služby spadají sociálně terapeutické aktivity a služba má povinnost klientovi zajistit pomoc při uplatňování práv, jeho zájmů a při zařizování osobních věcí.⁹

⁹ Zákon č. 108/2006 Sb., *Zákon o sociálních službách*. ISSN 1211-1244

Zákon o sociálních službách obsahuje několik příloh. Pro téma práce je důležité zmínit přílohu číslo 2, jež vymezuje vyhlášku č. 505/2006 Sb. Tato vyhláška určuje standardy kvality v sociálních službách. Níže jsou uvedeny nejdůležitější zásady, které musí sociální služba dodržovat, aby mohla fungovat. Vymezuje cíle a možné způsoby, jak může poskytovatel zprostředkovávat sociální službu. Sociální služba musí dbát na ochranu práv klientů a musí vytvořit prostředí, kde nebude docházet k jejich porušování. Pokud se klient rozhodne sociální službu využívat, vzniká písemná smlouva, která tuto skutečnost potvrzuje. Každá sociální služba má určenou cílovou skupinu, na jejímž základě přijímá své klienty. S klienty pak zde zaměstnanci služby individuálně plánují jejich pobyt. Každá organizace, která spadá pod zákon o sociálních službách, má povinnost vést osobní dokumentaci všech svých klientů. Dále musí mít zpracovaný formulář pro podávání stížností. Veškeré materiály, které má poskytovatel zpracované pro své klienty, musí být sepsány tak, aby jeho klienti porozuměli sdělení.¹⁰

3.3 Role asistenta v procesu osamostatňování dospělého člověka s mentálním postižením

Matoušek mluví o asistenci jako o jedné z předních metod práce s lidmi s mentálním postižením, během níž asistent pomáhá znevýhodněnému člověku s činnostmi, které on nezvládá. Mezi hlavní znaky zařazuje individuální přístup k člověku, což umožňuje řešit dané problémy, soustředit se na přání klienta a věnovat se oblastem, ve kterých klient potřebuje dopomoci. Další výhodou tohoto přístupu je možná okamžitá reakce na změnu a také možnost pracovat na zlepšování konkrétních dovedností, při čemž dochází ke zvyšování odpovědnosti člověka s mentálním znevýhodněním a snižování podpory asistenta (Matoušek, 2010).

„Člověk s mentálním postižením zpravidla potřebuje podporu ve zvládnání nároků samostatného bydlení. Je žádoucí, aby obsah takové podpory vycházel z jeho individuální situace v oblasti bydlení a potřebné podpory v sebeobsluze.“ (Černá, 2015). Z tohoto tvrzení plyne, že je potřeba formu asistence vždy zakládat na potřebách klienta dané služby. Každý klient do služby přichází z jiných podmínek, a proto nelze pracovat s každým z nich stejně.

¹⁰ Vyhláška 505/2006 Sb.

Z předchozího tvrzení vyplývá, že přesnou pracovní náplň asistenta v chráněném bydlení je těžké vystihnout. Protože, jak Černá (2015) uvádí, je potřeba pracovat s klientem dle jeho situace, ve které se v danou dobu vyskytuje, a mezi hlavní úkol asistenta patří podpora a pomoc při rozhodování klienta.

4 Výzkumná část

Výzkumná část se zabývá rolí asistenta v chráněném bydlení. Chráněné bydlení jako sociální služba bylo definováno v teoretické části. Součástí bylo i vymezení cílové skupiny. V rámci teorie byla nastíněna problematika osamostatňování těchto osob, a právě na tomto procesu se v chráněném bydlení podílí asistent.

4.1 Metodologie

Pro výzkumné šetření práce byl vybrán kvalitativní výzkum. Hendl (2016) uvádí, že se jedná o pružný typ výzkumu, a to z důvodu možnosti upravovat výzkumné cíle podle potřeby výzkumníka. Kvalitativní šetření nám umožňuje přiblížit podrobnější popis výzkumného problému, v našem případě přináší bližší popis role asistenta v chráněném bydlení. Pro kvalitativní šetření je zároveň charakteristické, že probíhá v přirozeném prostředí, a tak reaguje na současnou situaci (Hendl, 2016). Kvalitativní výzkum umožní bližší vyobrazení role asistenta a přiblíží nám individuální potřeby klientů chráněného bydlení.

Kvalitativní výzkumnou metodou pro získání dat byl zvolen rozhovor. Dle Hendla (2016) je u rozhovoru důležité klást důraz na úvod a závěr rozhovoru, na jeho začátku je potřebné se s účastníkem výzkumu seznámit, uvolnit atmosféru a až poté přejít na otázky k danému tématu. Při závěru je poté dobré dát tázanému prostor pro jeho postřehy k danému tématu. Právě díky rozhovoru můžeme nejlépe zjistiť přenesení teorie do praxe a osobní zkušenosti nám přinášejí bližší vzhled do zkoumané problematiky.

Rozhovory byly vedené pomocí návodu. Předem byly stanovené okruhy stěžejních témat, na jejichž základě autorka sestavila otázky. Výhodou tohoto stylu je jeho efektivita, má svou strukturu, díky které je jeho analýza rychlejší. Zároveň tazateli zůstává možnost volit formulaci otázky a reagovat na odpovědi tázaného (Hendl, 2016).

Hlavními okruhy pro rozhovor byly zvoleny následující témata – pobyt v sociální službě, chráněné bydlení, role asistenta v chráněném bydlení a proces osamostatňování osob s mentálním postižením.

K interpretaci získaných dat byly použity případové studie a analýza rozhovorů za pomoci kódování. Při analýze rozhovorů byl použit kategoriální systém, u kterého je nezbytné

stanovit kategorie tak, aby při rozřazování dat bylo jasné, do které kategorie daná informace spadá (Hendl, 2016).

4.2 Cíle výzkumného šetření

Hlavním cílem výzkumného šetření je vyobrazit roli asistenta a jeho funkci v životě klienta chráněného bydlení. Ač je jeho role v teoretickém východisku vymezena, definice není dostatečně obsáhlá. Šetření analyzuje potřeby klienta v procesu osamostatňování a dále analyzuje, jak se na osamostatňování osob s mentálním postižením podílí asistent sociální služby. V neposlední řadě výzkumné šetření poukáže, zda se pohled klienta a asistenta na jeho roli setkává.

Dílčí cíle výzkumu jsou:

- zjistit, jakou roli může asistent zastávat v životě člověka s mentálním postižením,
- vymezit roli asistenta,
- poukázat na střet teorie s realitou této práce.

Výzkumné otázky výzkumného šetření:

VO1: Jak nahlíží na roli asistenta chráněného bydlení samotní asistenti?

VO2: Jak nahlíží na roli asistenta chráněného bydlení klienti této služby?

4.3 Etická dimenze výzkumu

Během výzkumného šetření je potřeba držet se daných zásad a pravidel a je důležité získat informovaný souhlas se zpracováním dat od každého respondenta. U osob s mentálním postižením je důležité si ověřit, zda rozumí, co obnáší poskytnout své odpovědi v rámci práce. Poté je na řadě dobrovolné rozhodnutí jedince a pokud se rozhodne pro poskytnutí dat, je nezbytné podepsat informovaný souhlas (Feudtner, Brosco, 2011 in Bernoldová, Strnadová, Adamčíková 2017, str. 212).

Aby bylo dodrženo etické vymezení výzkumu, všichni účastníci rozhovorů byli informováni o hlavním záměru práce i jejích dílčích cílech. Všichni zúčastnění poskytnou informovaný souhlas, a to jak písemný, tak ústní. Veškeré osobní údaje byly v rámci výzkumu anonymizovány, aby nebylo možné zjistit identitu účastníků. Všichni z nich měli možnost od rozhovoru opustit i během jeho průběhu.

4.4 Charakteristika místa a výzkumného vzorku

Na základě teoretického východiska byl vybrán výzkumný vzorek. Výzkumu se účastnilo celkem 10 osob, z toho pět klientů a pět zaměstnanců chráněného bydlení ze Společnosti Duha s.r.o. Jedná se o společnost, která spojuje tři sociální služby – centrum denních služeb, službu samostatného bydlení a chráněné bydlení.

Chráněné bydlení Společnosti Duha s.r.o. působí na území hlavního města Prahy 30 let, byla založena roku 1992. V současné době poskytuje bydlení v 15 bytech rozmístěných po celé Praze s kapacitou 31 klientů. Na bytech je různá míra asistence, ta se odlišuje na základě potřeby klientů. Standardně nabízejí občasnou, denní a 24hodinovou asistenci. Služby využívají především tři skupiny osob s mentálním postižením, pro něž jsou následně stanoveny cíle podpory s ohledem na jejich potřeby:

- klienti, kteří žijí v chráněném bytě a využívají podpory asistenta,
- klienti, kteří jsou dostatečně samostatní a rádi by si vyzkoušeli samostatný život,
- klienti v seniorském věku.

Z respondentů jsem znala tři klienty a tři asistenty, další dva klienty a dva asistenty jsem neznala. Kontakt na ty, které jsem neznala, jsem získala skrze ty, které jsem znala. Každý z nich byl seznámen s účelem práce, pro kterou budou data využity. Pro interpretaci byla data anonymizována.

Tabulka č.1 – Základní údaje o klientech chráněného bydlení

Klienti	Věk	Zaměstnání	Předchozí bydlení	Délka bydlení v chráněném bydlení
František	53 let	Evidence vozidel	U rodiny	1 rok a 5 měsíců
Hana	42 let	Administrativa	Ústavní péče	17 let
Kryštof	19 let	Student	U rodiny	1 rok
Dita	74 let	Senior	Týdenní stacionář	30 let
Ondřej	47 let	Skladník	U rodiny	1 rok a 7 měsíců

Zdroj: autorka práce (na základě vlastního výzkumného šetření)

Tabulka č.2 - Základní údaje o asistentech chráněného bydlení

Asistenti	Věk	Předchozí zaměstnání	Odborná kvalifikace	Délka práce v chráněném bydlení
Radka	39 let	Administrativa	Rekvalifikace, studium	2 roky a 4 měsíce
Štefan	26 let	Recepční	Studium	8 měsíců
Kamila	22 let	Žádné	Studium	9 měsíců
Karolína	28 let	Hlavní recepční hotelu	Rekvalifikace	4 roky
Rozálie	25 let	Asistent v tréninkové kavárně	Rekvalifikace	2 roky a 7 měsíců

Zdroj: Autorka práce (na základě vlastního výzkumného šetření)

4.5 Rozhovory

Rozhovory probíhaly v rozmezí února 2023 – března 2023. Všechny rozhovory byly po souhlasu nahrávány na diktafon. Prvních pět rozhovorů výzkumného šetření probíhalo s klienty chráněného bydlení Duha. Rozhovor obsahoval 16 otázek. První čtyři otázky jsou zaměřené na minulost, konkrétně na předchozí bydlení a na přechod z bydlení. Následujících 9 otázek se věnuje současnému životu v chráněném bytu, asistenci a vztazích k okolí klienta. Poslední tři otázky jsou zaměřeny na přání na změny klienta do budoucna.

Dalších pět rozhovorů bylo vedeno s asistenty, kteří v chráněném bydlení pracují. Tyto rozhovory měly 16 otázek. První tři otázky jsou zaměřeny na výběr práce a předpoklady pro ni. V další části je 9 otázek, které se zabývají obsahem práce asistenta, jak on/ona svou práci vnímá a jaké jsou jeho/její vztahy s klienty. Závěrečné tři otázky cílí na budoucnost, jestli zaměstnanec vidí prostor pro vylepšení služby a v jakých oblastech.

Otázky u všech rozhovorů byly zvoleny otevřené, aby dotazovaný nemohl odpovědět jednoslovně. Všichni tázaní si byli vědomi, že mohou od rozhovoru i v jeho průběhu odstoupit. Na konci rozhovoru každý dostal příležitost vyjádřit se k dané problematice, či přidat téma, které bylo dle jeho názoru opomenuto.

Otázky pro polostrukturovaný rozhovor s klienty chráněného bydlení:

1. Jak dlouho v chráněném bydlení žijete?
2. Kde jste bydlel/a dříve?
3. Proč jste zvolil/a tuto sociální službu?
4. Jak jste si na nové bydlení zvykal/a?
5. Jak byste popsal/a sociální službu chráněného bydlení?
6. Jak byste popsal/a práci asistenta chráněného bydlení? Jaký by podle Vás měl být?
7. Co vše s asistentem na službě děláte?
8. S čím Vám asistent během služby pomáhá? V čem jste naopak samostatný/á?
9. Pomáhá Vám asistent pracovat na větší samostatnosti? Pokud ano, v jaké oblasti?
10. Jaké máte s asistenty vztah?
11. Jak vycházíte se spolubydlíci/m?
12. Znáte i další klienty Duhy? Jak jste se s nimi poznal/a?
13. Je něco, co Vás u služby překvapilo?

14. Co se Vám na službě líbí?
15. Když byste mohl/a něco změnit v rámci služby, co by to bylo?
16. Máte nějaké přání, co byste si do budoucna přál/přála dělat?

Otázky pro polostrukturovaný rozhovor s asistenty chráněného bydlení:

1. Jak dlouho v Duze pracujete?
2. Proč jste se pro tuto práci rozhodl/a?
3. Jaké bylo Vaše předchozí zaměstnání?
4. Jaké máte vzdělání pro tuto práci, případně připravilo Vás dostatečně na tuto pozici?
5. Zkusil/a byste popsat běžný den asistenta chráněného bydlení?
6. Co vše spadá do náplně Vaší práce?
7. Co máte na své práci nejraději?
8. Je naopak něco, co byste rád/a změnila?
9. Co je pro vás na práci nejnáročnější?
10. Jaký vztah máte s klienty?
11. Jak se vyrovnáváte s odchodem klienta ze služby?
12. Zapojují se klienti do života ve své komunitě? Jak vycházejí se sousedy?
13. Jak byste zhodnotil/a podmínky, ve kterých klienti žijí? Mají možnost v těchto podmínkách vést opravdu samostatný život?
14. Kdybyste mohl/a, ve kterých oblastech byste podnítil/a samostatnost klientů?
15. Napadá Vás něco, co by mohlo udělat vedení, aby byl život klientů lepší?
16. Jaký by podle Vás asistent měl být?

4.6 Případové studie

Na základě rozhovorů byly vytvořeny tři případové studie, které vyobrazují život klientů chráněného bydlení. V první části rozhovoru respondenti mluvili o své minulosti a jak se do svého současného domova dostali. Každý z nich přišel do chráněného bydlení v jiné fázi svého života, a proto se jejich příběhy odlišují. Následně klienti vyprávěli o svých činnostech, co se díky službě naučili a jak ji vůbec oni sami vnímají. Jeden z respondentů je čerstvě zaměstnaný. Druhá z nich zde žije od samého vzniku organizace a je nyní v důchodu. Třetím dotazovaným je nejmladší klient chráněného bydlení Duha, který ještě studuje. Každý z nich rozporuje minimálně jeden stereotyp vůči osobám s mentálním znevýhodněním, společně tak vyvracejí alespoň tři z nich. Autorka vybrala respondenty pro případové studie tak, aby se projevila variabilita cílové skupiny.

4.6.1 Případová studie č.1

Jméno: František (skutečné jméno nebylo z etických důvodů použito)

Věk: 54 let (ke dni, kdy rozhovor probíhal)

Rozhovor s Františkem probíhal v bytě, který sdílí s další klientkou chráněného bydlení. Tento byt se nachází v běžné zástavbě panelového domu na okraji Prahy. Na bytě je v současné době nastavená asistence, jež probíhá skoro každý den v odpoledních hodinách. Každá služba trvá přibližně pět hodin a využívá ji jak František, tak jeho spolubydlicí. Výjimkou je jeden nebo dva dny v týdnu, kdy podle možností je den bez asistence.

Rozhovor s Františkem trval 55 minut a byly dodrženy veškeré etické aspekty, které se výzkumu ve prospěch práce týkají. Během rozhovoru František několikrát odběhl od otázky či se vracel k předchozím otázkám. Vždy jsme se v tu chvíli přesunuli k danému tématu, popovídali si o něm a když bylo dořešeno, vrátili jsme se k původní otázce. Následně byl schopný odpovědět.

František byl překvapený již u první otázky, kdy byl tázán na svůj věk. Sdělil mi správný rok narození a to rok 1968, původně se ale domníval, že mu je 52 let.

Rodinné zázemí

František se narodil roku 1968 jako nejmladší sourozenec. Má dvě starší sestry. Vyrůstal v rodině, kde byli přítomni oba rodiče i sestry. Žili v městské části Prahy, když se rozhodli hledat Františkovo budoucí domov. Před odstěhováním jeho matka onemocněla a její stav byl natolik vážný, že se nedožila životní změny svého syna.

V současné době je jeho opatrovnící jeho starší sestra. Otec žije na chalupě, která se nachází několik kilometrů od Prahy a František za ním jezdí trávit svátky a prázdniny.

Cesta k chráněnému bydlení a život v něm

Do bytu chráněného bydlení se nastěhoval na začátku listopadu 2021 a žije zde 1 rok a 5 měsíců (k březnu 2023). Hlavní důvod pro hledání nového místa pro život bylo nastupující stáří rodičů. Na hledání místa se podílel František, jeho rodiče a sestry. Nakonec se rozhodli pro chráněné bydlení Duha, ale vzhledem k plné kapacitě museli čekat. Právě během čekací doby došlo k úmrtí jeho matky a on se tak musel smířovat s odchodem matky v době, kdy se ještě připravoval na stěhování do nového domova.

Po nějaké době došlo k uvolnění dvou míst a František měl tak příležitost si vybrat jeden ze dvou bytů, což se stává málokdy. První byt, na který se byl podívat, se nachází v centru Prahy, a další byt, který v rámci prohlídky navštívil, se nachází na okraji Prahy v blízkosti přírody. Prohlídky dle jeho slov probíhaly následovně: *„Byl jsem se podívat. Tamto bylo no v centru Prahy, ale já jsem chtěl spíš přírodu. Tam příroda nebyla. A pak tu byl ještě jeden byt, tam příroda byla, ale oni no ta jedna holka mě tam nechtěla. Tak jsme nakonec vybrali tady.“* Ve výběru si byl jistý, chtěl bydlet v blízkosti přírody a byt na kraji Prahy tak byl jasná volba. Když se na byt nastěhoval, bydlel zde i jeho spolubydlící Matěj (skutečné jméno nebylo z důvodu etického vymezení použito). Po nastěhování si začal na nový domov zvykat, ale bylo to pro něj náročné, vysvětluje: *„Ta změna... ty začátky no, ty byly těžký. Taky se mi ukrutně stýskalo a ty pocity, ježiš to nelze popsat, to bylo něco hrozného, děsného, nelze popsat. Trvalo to, než jsem si tu zvyk.“* Dle jeho slov se asistentům nesvěřil s pocity smutku, protože tou dobou i oni pro něj byli cizí. Cítil se zde osamělý, pomáhaly mu hovory s rodinou, které uskutečňoval skoro každý den. Když jsem se zeptala, jestli ho teď zpětně napadá, co dalšího by mu pomohlo k lepší a rychlejší adaptaci, odpověděl, že hudba:

„*Pouštím si písničky, ta hudba má rozhodující vliv*“. Tu měl po nějaké době, co se nastěhoval, k dispozici z tabletu, který dostal po jednom bývalém klientovi. Nejdříve potřeboval pomoc asistenta a postupem času se naučil pouštět si hudbu sám.

Jak již bylo uvedeno výše, František žil se spolubydlícím Matějem. Toto spolubydlení pro ně ale bylo náročné, protože si nerozuměli, doplňuje: „*No překvapilo mě, že jsem s ním nevycházel. Ted' s Hanou vycházím, ale on ted' Matěj přijde na mé narozeniny. Ale bydlet spolu nám nešlo.*“ Matěj je velký introvert a František je jeho úplný opak. Bohužel toto spolubydlení nefungovalo, František popisoval několik situací, které jsou toho důkazem. Například jednou navrhl Matějovi, zda s ním nechce jít na procházku a ač Matěj jít ve skutečnosti nechtěl, šel, protože mu přišlo zlé, kdyby odmítl. Situace se řešila delší dobu, ale nakonec zašla do bodu, kdy došlo ke stěhování klientů. Matěj souhlasil se stěhováním na jiný byt, který se mu více zamlouval a za Františkem se přistěhovala klientka Hana, která se také stěhovala z jiného bytu chráněného bydlení. Říká: „*S Hanou je to jiný než s Matějem. V tom přístupu prostě. Matěj byl takovej víc no jak bych to neřekl, takovej tichej a tím se to komplikovalo. On nechtěl na procházku, ale stejně se mnou šel. On to prostě neuměl říct to ne.*“ O Haně dodal: „*Tohle se mi s ní nemůže stát. Ona řekne, když jí něco vadí.*“ Ač František s Matějem spolu už nebydlí, stále se občas setkávají, František ho pozval i na svou nadcházející oslavu narozenin.

Ač bydlí v chráněném bytě teprve rok a několik měsíců, stihl už poznat několik dalších klientů. Seznámili se díky návštěvám, které se uskutečňují, když je čas a všichni klienti o to mají zájem. Zmínil, že další byt chráněného bydlení se nachází jen o pár zastávek dál a s jeho klienty se tedy navštěvují častěji. Další možnost poznat nové lidi má v dílně centra denních služeb anebo v kavárnách. V kavárnách se setkávají jednou měsíčně společně s dalšími klienty a asistenty chráněného bydlení.

Pracovní život

František má v současné době během týdne čtyři pracovní dny. Jeho pracovní týden vypadá dle jeho slov následovně: „*Já to mám rozdělený, v pondělí chodím do dílny do CDS (centrum denních služeb) a pak úterý chodím do práce, ve středu chodím do práce a ve čtvrtek. Jenom tři dny. A pak v pátek zase v CDS.*“ Svou činnost v centru denních služeb popisuje takto: „*Chodím do keramický dílny a chodím tam na kreslení, do výtvarný dílny.*“ Zmiňoval, že

malují na plátěné tašky, jindy vyrábí keramiku či malují na obyčejnou čtvrtku. Nově je teď také zaměstnaný. Najít práci mu pomohla nezisková organizace Rytmus v rámci programu Podporované zaměstnání. Svou pracovní náplň popisuje: „*Dělám evidenci vozidel, zapisuju si jejich čísla, čísla evidenčních značek.*“ Pracuje na parkovišti na okraji Prahy, kde je jeho náplní práce zapisovat státní poznávací značky automobilů. Z práce je nyní nadšený, a to hned ze dvou důvodů. Prvním je skutečnost, že má práci, a druhým je, že může trávit čas venku, jelikož se jedná o venkovní parkoviště. Dále si i chválil příjemnou atmosféru, která na pracovišti panuje.

Pohled na službu chráněného bydlení

Na otázku *Jak byste popsal službu chráněného bydlení?* odpověděl následovně: „*No... funguje na dobrý bázi, ale nemám s ní takový zkušenosti, abych Vám to líp popsal.*“ Jako takovou ji nebyl schopný dále popsat, uvedl, ale práci asistenta už ano. Práci asistentů popisuje: „*No, co ten asistent, ten dělá spoustu věcí. Asistenti vaří, pak nám to jde rychleji. Pak během tý služby... kdybych věděl, jak to definovat. Třeba s úklidem pomáhá, zametáme, vytíráme.*“ Na službě se mu líbí: „*Třeba ten přístup asistentů, umí skvěle vařit, to nejvíc obdivuju, protože já sám moc vařit neumím. Tak je musím obdivovat, i kdybych nechtěl (smích).*“ O jejich práci dále dodal: „*Je to práce odpovědná, velice odpovědná, ale někdy taky psychicky a fyzicky náročná pro asistenta a asistentky.*“ Asistent vždy při službě pomáhá s tím, co je zrovna potřeba. Jemu konkrétně pomáhá v oblasti vaření, při úklidu a při nákupu. Na asistenta se také obrací, když nastane nečekaný problém nebo konflikt. Právě nedorozumění s bývalým spolubydlicím Matějem řešil spolu s asistenty.

Oblast podpory

František uvádí, že asistent mu pomáhá v momentě: „*No s veškerýma, obracím se na něj s různýma radama, co je třeba udělat v daný chvíli nebo aby mi pomohl.*“ Dále popsal: „*Je to mnoho věcí, ale teď to popsat. Já jsem jim nápomocný jako pomocná síla v kuchyni, už jsem se i něco naučil. Krájet zeleninu, salám. Záleží, co vaříme.*“ Za tu dobu, co bydlí v chráněném bydlení, se naučil zvládnout menší nákup potravin (cenově do 500 korun). Sdílel se mnou, že když se nastěhoval na byt, měl problém s větší útratou peněz a nakoupil i něco, co nebylo potřeba. Problém to byl hlavně z toho důvodu, že poté nevyšel s danou částkou. Jako další se naučil samostatnějšímu pohybu po Praze, už předtím měl své známé

trasy, ale po přestěhování do nového místa se musel naučit mnoho dalších. Nyní se zvládá pohybovat samostatně. Baví ho vaření, a proto by se v této dovednosti rád více posunul. V současné době na tom s asistenty pracují a už nyní reflektuje pokrok, což ho motivuje k dalšímu učení.

Co se obecně učení nových dovedností týče, chválil si, že jsou asistenti trpěliví a vždy se pracuje na maximálně dvou dovednostech najednou. František uvedl, že se tedy nestresuje, že by musel zvládat vše najednou.

Klientova doporučení pro kvalitnější život v chráněném bydlení

Františkovi nastavení služby nyní vyhovuje a necítí potřebu změny ze strany vedení. Vyhovuje mu, že se asistenti v průběhu měsíce střídají a se všemi vychází dobře. Doplnuje: „*Já myslím že ne, nechal bych to tak, jak to je no. Já nic nového, co by se mělo změnit, nevidím.*“ V chráněném bydlení ale postrádá budík a váhu. Budík by si přál, protože ráno vstává do práce či centra denních služeb a vždy se bojí, že zaspí. Při otázce, zda má funkci budíku v telefonu, odpověděl, že ano, ale preferuje běžný budík. Koupí těchto dvou předmětů si ale musí hradit z vlastních peněz a během měsíce potřebuje finance i na další osobní věci. Ale vzhledem k faktu, že má nově práci, tak by na tom finančně mohl být lépe a měl by mít možnost koupit si to, co aktuálně potřebuje.

Na závěr František dostal prostor pro vyjádření se a doplnění informací. Klient této možnosti využil a dodal, že se několikrát za svůj život setkal s nefér přístupem, buď v práci nebo v centru denních služeb a je rád, že v chráněném bydlení se mu to zatím nestalo. Uvedl: „*Ještě jsem chtěl říct, že jsem měl s některýma společnostma špatný zkušenosti. Tady asistenti nebo asistentky jsou báječní, i v kanceláři jsou vstřícný. Ale dřív jsem to jinde nezažil. Třeba tam v té organizaci ten vedoucí kradl. Neumím si představit, že třeba na tom Černým mostě by ta vedoucí kradla, to je něco nemožného, neskutečného.*“ Je teď moc rád za asistenty, kteří jsou dle jeho slov na profesionální úrovni.

4.6.2 Případová studie č.2

Jméno: Dita (skutečné jméno nebylo z etických důvodů použito)

Věk: 74 let (ke dni, kdy rozhovor probíhal)

Rozhovor s Ditou probíhal v bytě chráněného bydlení, který se nachází blízko centra Prahy. Byt sdílí s dalšími dvěma spolubydlíci, ale jedna z nich byt téměř neužívá. Spolubydlící, která byt využívá, je o pět let starší než Dita a nese stejné jméno, v rámci výzkumu ji ale budeme oslovovat Erika. Jejich společná třetí spolubydlící je přibližně o 25 let mladší než ony, ale přesný věk je neznámý, protože Dita si jejím věkem nebyla jistá. V současné době je asistence nastavená pro Ditu s Erikou v dopoledních hodinách na pět až šest hodin. Probíhá téměř každý den a zpravidla jeden den o víkendu mají den bez asistence. Asistenci využívají obě klientky.

V den rozhovoru měla Dita dobrou náladu. Rozhovor trval 72 minut a byly dodrženy veškeré etické aspekty, které se výzkumu práce týkají.

Rodinné zázemí

Narodila se jako jediný potomek svých rodičů. Do dospělosti žila s nimi v bytě v jedné městské části Prahy. Tento byt byl rodině poskytnut právě městskou částí. Dita nemá žádného sourozence a měla pouze své rodiče. Když její rodiče zemřeli, nezbyl jí už nikdo z její rodiny a těžko říct, jaký by byl její osud, kdyby se tehdy nerozhodli pro chráněné bydlení.

Cesta k chráněnému bydlení a začátky v novém domově

Dita se do chráněného bydlení nastěhovala ihned po jeho založení, žije tedy zde přes 30 let (k březnu 2023). Dříve navštěvovala centrum denních služeb a bydlela stále s rodinou. Když ale nastala možnost přesunu do chráněného bydlení, rozhodla se Dita společně s rodinou pro tuto variantu, hlavním důvodem tohoto rozhodnutí bylo stáří rodičů, na tento moment vzpomíná: „*No moje maminka tenkrát už nemohla, tak mě dala sem. To je celoroční tady.*“ Doplňuje: „*Já jsem říkala, že chci být v Duze a já jsem si sedla na autobus a jela jsem do Duhy.*“ Pro upřesnění, Duha před založením chráněného bydlení provozovala už centrum denních služeb, kam klientka denně jezdila.

Dita si už nevzpomíná, jaká ta změna pro ni byla. Říká: „*To už je dlouho, já si tohle už nepamatuju.*“ Když se před třiceti lety přestěhovala, mělo chráněné bydlení odlišnou podobu. Na počátku bydleli všichni klienti v jednom větším domě a až postupem času se podařilo organizaci domluvit možnost využívání městských bytů. Tou dobou byla v chráněném bydlení i klientka Erika a když se klienti rozdělovali na různé byty, Dita s Erikou se rozhodly pro společné bydlení. Bydlely na kraji Prahy v bytě, který byl v prvním patře. Tou dobou jim vše vyhovovalo, ale s přibývajícím věkem obou klientek se zhoršil jejich zdravotní stav a vyjít schody pro ně už bylo náročnější. Potvrzuje slovy: „*No já jsem tam upadla a šla jsem po schodech, tam jsem upadla a jednou jsem volala asistentce, že už nechci nikam chodit a chci být doma, chodit jen na nákup.*“ Došlo tedy k výměně klientů, Erika s Ditou se přestěhovaly blíže k centru, kde se jejich byt nachází v přízemí, k hlavnímu vchodu sice vedou schody, ale v tomto případě pouze tři a jsou tedy pro klientky menší překážkou. Změnu bytu si pochvalovala: „*No... tady mám kamarádku Eriku, bylo to tady fajn, myslela jsem si, že to tady bude blbý, ale je to dobrý. Tady jsem spokojená.*“

Současný život ve službě chráněného bydlení a pohled na něj

V bytě, ve kterém současně žije, je kapacita pro tři klienty, ale jak jsem již uvedla výše, třetí klientka v bytě většinu času nepobývá. K tomuto uvedla: „*Ona je teď u rodičů, když jsem se sem přistěhovala, tak tu byla furt. A já nevím, co s ní je. Ona se stará o tatíka a měla něco s tou nohou, měla tu operaci.*“ Tyto události, které se třetí klientce přihodily, přisuzuje jako možný důvod, proč je nyní u rodičů. S Erikou nejsou pouze spolubydlící, ale také kamarádky. Žijí spolu dlouhou dobu, a tak si k sobě zvládly najít cestu a jejich soužití funguje velmi dobře. Před dvěma lety se rozhodly, že by chtěly sdílet jeden pokoj, do té doby měla totiž každá svůj. A tak vznikl prostor i pro obývací pokoj pro návštěvy. Do té doby byla takovým místem pouze kuchyň s jídelnou, která ale není nijak zvlášť velká. Obě jsou s touto změnou spokojené.

Ditě je 74 let a je tedy v důchodu. I přes to je jejím domovem stále chráněné bydlení. Společnost Duha totiž umožňuje svým klientům dožít v jejich prostorech, pokud tomu nebrání zdravotní stav klienta. Ditin zdravotní stav není natolik vážný, aby zde nemohla zůstat. Postupem času ale může nastat situace, že klientky nebudou schopné zůstat v bytě

přes noc samy. V tomto případě Dita mluvila o řešení, které by nastalo: „*Tady, až budu jednou nemohoucí, tak tady budou s náma spát asistenti, tam mají gauč v pokoji a je to.*“

Zná i další klienty služby, velkou část z nich poznala ještě v původním chráněném bydlení. S nově příchozími klienty se pak seznámila v rámci měsíčních kaváren.

Celkovou strukturu chráněného bydlení nebyla schopná popsat, ale zmínila některé zavedené principy, které Duha využívá. Jako první uvedla: „*Ted' jsme měli klientský den s asistentkou. Tam se ptali, co bych chtěla změnit, nebo to nechat takhle, jak to je, a já jsem jim říkala, že to takhle necháme.*“ Každý klient má svého osobního asistenta, se kterým řeší své problémy a přání. Jako další činnost asistenta uvedla účast na klientském dni a hodnocení roku. Klientský den se odehrává přibližně čtyřikrát do roka a uvedla, že se sejde se svým osobním asistentem a zhodnotí průběh služby a případně vymyslí postup pro změnu k lepšímu. Hodnocení roku popsala: „*No... tam taky hodnotíme, jak to funguje, ale to je jen jednou za rok.*“

Na bytě ještě kromě Dity a jejích dvou spolubydlících žije ještě jeden člen domácnosti. Vysvětluje: „*Je to želvička. To je zvířátko, to není nějaká ženská, to je želvička. Já jsem si jí pořád přála. Já jsem si o ní řekla.*“ Želvu jako domácího mazlíčka si klientka pochvalovala. Žije s nimi na bytě už druhým rokem.

Volnočasové aktivity

Za celých třicet let se naučila v Duze mnoha dovednostem. Vše, co se naučila, umí dodnes. Mezi ty základní dovednosti patří vaření, pečení, praní, braní léků a zapisování jídelníčku. Další, co ráda dělá, je: „*Já tu maluju obrazy, stříhám.*“

S volným časem nakládají s Erikou následovně: „*Když je Erika unavená, tak jde po obědě spát a já si tu něco dělám, maluju nebo koukám na televizi, mě nebaví pořád jenom ležet. A taky jsem chtěla jít na ten výlet, ale nakonec pojedou až jindy na výstavu.*“

S asistenty vychází dobře. Za svůj život už poznala mnoho asistentů a ten dobrý asistent by podle ní měl mít smysl pro humor a měl by být trpělivý. Její bývalá osobní asistentka odešla z práce v lednu a místo ní dostala novou osobní asistentku – asistentku Rozálii. Tu znala už dlouho předtím a sama uvedla, že když zjistila, že její bývalá asistentka odchází, tak si tajně přála, aby její nástupkyní byla právě Rozálie.

Oblast podpory

Poté jsou aktivity, kde potřebuje dopomoc asistenta, a mezi ty například patří úklid anebo větší nákup. U velkých nákupů potřebuje pomoci, protože jsou pro ni již těžké. Malé nákupy ale zvládá sama. Doplnuje: „*Velký nákupy dělám s asistentem a ty menší, ty chodím sama.*“ Spolu s asistentem dělají následující: „*Varíme oběd, ve středu jdu na zpívání, ve dvě hodiny tam chodíme a končí to v půl pátý.*“ Doplnuje: „*A jindy i pečou buchtu, když máme třeba oslavu.*“ V případě oslavy potřebuje pomoci s organizací od asistentů. Asistent také na každé službě kontroluje finance a dostatek jídla.

Dále asistentovu pomoc potřebuje při doprovodu k lékaři, a i na jiná místa po Praze. K pohybu po Praze využívá taxi služby, jejichž objednání zařizuje asistent. V neposlední řadě jí asistent pomáhá zorganizovat oslavy narozenin nebo svátků, kdy je zapotřebí obvolat pozvané hosty a vše připravit. Ve svém věku 74 let využívá při pohybu po městě hole, které jí umožňují ujít delší vzdálenost. Ač je pohyb pro Ditu po městě náročný a unavující, i přes to na něj nezanevřela. Během týdne chodí na nákup, někdy na procházku a jednou týdně jezdí spolu s asistentem a Erikou na hodinu zpěvu do centra města. Na procházky chodí buď s Erikou a asistentem anebo sama, v tomto případě ale pouze za dvou podmínek. Vysvětluje: „*Na procházku jdu někdy sama. Kdybych šla někdy náhodou sama ven a Erika by tu neměla asistenta a já bych šla ven a Erika tu upadne a já upadnu venku, tak to ne.*“ V případě, že by tedy šla sama na procházku, musí mít s sebou mobilní telefon a asistent musí být zrovna na bytě s druhou klientkou. Je to tak z toho důvodu, kdyby se něco přihodilo, aby to asistent mohl hned řešit a věděl o tom.

Další, co je na bytě zavedeno vzhledem ke stáří klientek, je tísňová péče, kterou poskytuje Život90. Péče se jmenuje Nadosah a funguje tak, že na bytě je zaveden přístroj s hlasovým výstupem a třemi tlačítky. Vysvětluje: „*To tlačítko tu je, kdyby se něco stalo mě nebo Erice, kdybych upadla já nebo ona, nebo obě dvě.*“ Jedno z tlačítek slouží pro případ, kdyby se jedné z nich něco stalo, asistent by nebyl v tu chvíli s nimi a ony to nemohly vyřešit samy. Po stisknutí jednoho z tlačítek se dovolají na dispečink, který na základě situace rozhodne o jejím řešení. Buď vyrazí do bytu jejich pracovníci v terénu anebo kontaktují záchrannou službu. Dita uvedla, že vzhledem k tomu, že na bytě není zavedená 24hodinová služba, je ráda, že mají tuto možnost, kdyby se něco stalo, protože jinak neví, co by dělala.

Vzhledem k velké části života v Duze jsem se klienty tázala, co vše se zde naučila. Odpověď byla jednoduchá: „*Všechno. Vařit, prát, uklízet, nakupovat... no prostě všechno. Počítám i peníze, taky jsem se naučila psát jídelníček, mám i nová pravidla, taky jsem skládala i puzzle.*“

Klientova doporučení pro kvalitnější život v chráněném bydlení

Dita by si přála hlavně dvě věci. Jako první si přeje: „*Já bych chtěla, aby se za nějakou dobu asistenti vraceli. Já bych chtěla, abys se sem vrátila a dělala tu asistentku. A taky ostatní, co šli. Koho jsem měla ráda, ten odešel.*“ Vnímá, že asistenti odcházejí a přicházejí noví, ale vadí jí, když někdo přijde a po zkušební době hned odchází. Zkušební doba jsou tři měsíce. Dita doplňuje: „*Je to pořád dokolečka, někdo přijde, hned odejde a zase.*“ Toto musí být pro klienty náročně, když si každé tři měsíce mají zvykat na někoho nového.

4.7 Výsledky výzkumného šetření

4.7.1 Interpretace dat získaných z rozhovorů

Po analýze jednotlivých rozhovorů bylo vyhodnoceno 13 kategorií, které vznikly za použití otevřeného kódování. Ke dvěma kategoriím se vyjadřovali všichni účastníci výzkumu, ke čtyřem kategoriím se vyjadřovali pouze klienti a k 7 kategoriím se vyjadřovali jen asistenti.

Kategorie jsou:

1. Role asistenta chráněného bydlení
2. Motivace k práci a předpoklady pro přijetí
3. Práce asistenta očima klientů i asistentů
4. Chod chráněného bydlení a práce asistenta společnosti Duha
5. Doporučení pro zlepšení kvality služby
6. Možnost vést samostatný život v podmínkách chráněného bydlení
7. Mýty, které klienti služby vyvracejí
8. Odchod klienta ze sociální služby chráněného bydlení
9. Kladné stránky života v chráněném bydlení očima klientů
10. Záporné stránky života v chráněném bydlení očima klientů
11. Kladné stránky práce v chráněném bydlení očima asistentů
12. Záporné stránky práce v chráněném bydlení očima asistentů
13. Nejnáročnější aspekty práce pro asistenty

Role asistenta chráněného bydlení

Tuto práci popsali jak klienti, tak asistenti. U klientů mě zajímalo, co vše vykonává asistent a co oni sami s ním dělají, jak jim pomáhá se více osamostatnit a hlavně, jaký by to měl být člověk. Zároveň jsem se klientů ptala, jak s asistenty vycházejí. U asistentů jsem se ptala, co vše spadá do náplně jejich práce a jak by popsali svůj běžný den na službě. U asistentů byl připojen dotaz, jaké byly předpoklady k přijetí na tuto pozici.

Každý z klientů považuje u asistentů za důležité odlišné vlastnosti a přístupy. Shodují se ale na jednom, asistent by dle jejich názoru měl být dobrý člověk. Klienti uvedli následující:

František: „Na asistenta se obracím s veškerýma radama, co je třeba udělat a aby mi pomohl. Hodně mi pomáhali, když se dělo to s tím Matějem. No a na normální službě to je mnoho věcí, asistentům pomáhám v kuchyni, třeba nakrájím salám nebo okurku... aby nám to šlo rychleji. A dneska jsme byli na nákupu a pak ještě budeme uklízet a zametat, vytírat.“

Asistent by podle klientky Dity měl mít následující vlastnosti: „Měla by s ním být sranda a měl by být milej.“ František její výpověď doplňuje slovy: „Třeba kamarádský, jako sdílňý. Měl by si s námi povídat. Aby měl ke každému klientovi dobrej přístup, takovej poctivej přístup a stejnej ke všem.“ Hana: „Měl by být hodnej, to stačí.“

Asistentka Rozálie doplňuje: „Vztahy s klientama jsou důležitý, protože ty jdeš do bytu toho člověka, který tam žije a ty jsi taková návštěva, ale taky potřebuješ, aby se tam něco udělalo, takže tam musí být zdravý hranice. Musí tam být respekt z obou stran.“

Karolína o roli hovoří: „Tak každý asistent v chráněným bydlení, oni by měli mít svýho klíčovýho klienta, takže veškerá agenda o toho klienta, takže se starat o jeho metodiku, o jeho lékaře, zjišťování, jestli mám dostatek léků. Vlastně se starat nejenom o toho jednoho klienta, ale starat se o všechny ty klienty, případně dát vědět jeho osobnímu asistentovi, nějaká zástupnost, no, takže administrativa, naučit se s programem, naučit se vyúčtování, administrativu, metodiku celkově.“

Motivace k práci a předpoklady pro přijetí

Jako hlavní důvody pro výběr této práce uvedly asistenti několik důvodů. Mezi ty hlavní patřily změna prostředí, práce se skupinou osob s mentálním postižením a zisk zkušeností.

Radka: „Pracovala jsem dlouho, vlastně celoživotně v administrativě v mezinárodních společnostech a přestala mi ta moje práce dávat smysl. A já chtěla jsem dělat něco, co mi ho dávat bude. Nejdřív jsem hledala administrativu v různých nadacích, a nakonec jsem našla tady Duhu a přijde mi to super.“

Štefan: „V tom období jsem nastupoval na vysokou školu, obor psychologie a myslel jsem si, že získám nějaké praktické schopnosti a nějaké všeznalosti ke studiu.“

Kamila: „Tak z dlouhodobýho hlediska vím, že jsem si tuhle práci chtěla vyzkoušet, prožít si, jaký to je, jaký to má úskalí a jaký to je být v prakticky denním kontaktu s osobami s mentálním postižením.“

Asistentku Rozálii k práci vedlo: „*Já jsem předtím pracovala v tréninkový kavárně a hrozně mě to začalo jako zajímat, ta práce s lidma s mentálním postižením. Takže to mě k tomu tak dostalo, a zjistila jsem, že to je naplňující pro mě.*“ Charakterově by podle ní měl být asistent: „*otevřeněj, samozřejmě přátelskej, neměl by hnedka něco odsuzovat a taky zdatnej v tom vaření, úklidu, aby to mohl předat těm klientům.*“

Karolíny cesta k práci asistenta byla následující: „*Hmm...doporučila mi ji švagrová, vlastně jsem o tom nic moc nevěděla, chtěla jsem si najít nějaký přivýdělek, v té práci mě to nebavilo a hledala jsem něco smysluplnějšího.*“

Předpoklady pro práci a požadovaná kvalifikace byla také součástí rozhovoru. Všichni z asistentů tyto předpoklady splňují. Otázkou nebylo pouze, jaké je potřeba vzdělání, ale jestli je potřeba, aby měl případný zájemce o pozici určité charakteristické rysy.

Štefan: „*Mezi ty hlavní předpoklady patří empatie a trošku odolnější člověk hlavně proti stresu a taky by mohl být flexibilní.*“

Radka: „*Asi do dvou let jsem si měla doplnit vzdělání. Bud' jsem měla absolvovat kurz pracovníka v sociálních službách anebo zahájit studium na nějaké škole. S tím, že já jsem už v době nástupu začala studovat obor sociální práce a oni mi řekli, že to berou v potaz.*“

Asistentka Karolína si doplnila kurz v sociálních službách, do práce jí to dalo: „*Ten kurz jsem nedělala hned na začátku, už jsem toho uměla hodně z Duhy, že bych se tam naučila něco nového, to teda nemám ten pocit.*“

Radka: „*Ta škola mi částečně pomohla, hlavně kvůli těm metodikám a zkušenosti, hlavně ten obecně obraz o tý sociální práci jako takový, kde všude jsou ty mezery a nedostatky.*“

Kamila: „*Já s ohledem na to, že mám vystudovanou sociální činnost na střední škole, tak jsem splňovala všechny podmínky pro tu práci.*“

Rozálie byla v této situaci: „*Já jsem tu nejdřív studovala psychologii, ale tu jsem nedokončila, takže jsem si udělala ten kurz toho sociálního pracovníka.*“

Práce asistenta očima klientů a asistentů

Klienti roli asistenta popisovali hlavně na základě vlastních zkušeností, podle toho, co s nimi asistent na službě dělá a co oni viděli v realitě.

Dita říká: *„Asistent je výbornej. Přejde, počítá peníze, jde do ledničky, pak píše seznam věcí na nákup.“*

Kryštof pomoc asistenta využívá v následujících situacích: *„Pomáhá mi s vařením, s komunikací s úřadama.“*

Hana jeho práci popisuje: *„Jako pomáhá nám no, třeba s vařením nebo s uklízením,“* během služby jí ještě pomáhá: *„Vždycky jako první spočítáme kasu, někdy máme klientský den s mojí asistentkou, ale ona je teď nemocná.“*

Ondřej zmínil situace, ve kterých potřebuje podporu asistenta: *„Vždycky psát seznam na sobotu a ten nákup no asi. To je asi všechno.“* Dále k jeho práci doplňuje: *„Ještě vytíráme, zametáme, já pak odpoledne vařím, v neděli vždycky dělaj evidenci, to vim.“* Práci asistentů si pochvaloval: *„Asistenti jsou dobrý teďka.“*

Běžný den asistenta může vypadat různě, ale o přibližný popis se asistenti pokusili. Radka uvádí, že běžný den asistenta může vypadat tak, že: *„Záleží, na kterým bytě jseš. U každého klienta je to dost specifický, ale zpravidla je to tak, že když přijdu na byt a ty klienti už jsou teda na bytě, tak si sedneme někam společně a povídáme si, jaký měli den, jak se jim daří. Pak většinou přejdeme k tomu, co je potřeba udělat na tom bytě, jestli je potřeba nakoupit nebo uklidit a tak. Takže si naplánujeme tu službu a pak záleží, jestli zbyde čas na volnou zábavu, to si pak zahrajeme třeba hru nebo jdeme na procházku.“*

Radka: *„Každý ten asistent má svého klíčového klienta, kterému se stará o jeho osobní dokumentaci a zdravotní dokumentaci, zajišťuje, aby ten klient měl dostatek léků, pokud nějaké bere. Komunikuje s lékaři a s opatrovníky. To má asistent na starosti u svých klientů. Plus samozřejmě v okamžiku, kdy přijde na byt a vidí, že klientovi není úplně dobře a je potřeba navštívit lékaře, tak hned musí kontaktovat jeho klíčového asistenta. Chodíme i na byty klientů, kteří nejsou naši klíčoví.“*

Štefan: *„To záleží na každém dni, jak je sestavený podle metodiky a klienta, ale dalo by se jednoduše říct, že asistent musí zařídit běžný chod domácnosti.“*

Kamila: „*Tak záleží, ke komu jdeš, do jakýho rozpoložení přijdeš. Třeba s mojí klientkou, který dělám osobního asistenta, to je vždycky výzva. Povídáme si, ale primárně je to to jídlo a úklid. Záleží, jak vyjde čas, no.*“

Asistentka Rozálie popsala službu od toho, čím ona začíná: „*Tak jako důležitý je nejdřív se naladit na ty ostatní, jako na klienty a tu atmosku, nějak to odhadnout. Jestli jsou unavený, řeší něco nebo tak. Pak si řekneme, co bysme chtěli stihnout a co je potřeba. Je super, když se stihne nějaká procházka nebo kavárna.*“

Karolína k práci asistenta dodala: „*No tak vstane, musí dorazit včas na byt, během cesty věřím, že už možná řeší nějaký věci s klientem anebo si po cestě čte průběh služby, kterej napsal asistent den předtím. Přijde do práce, pozdraví se s klientem, zeptá se, jak se má a pak se dělá, co je potřeba zkrátka.*“

Dle výpovědí lze říci, že práce, kterou asistent vykonává, není zrovna málo. Nutno podotknout, že u všech účastníků výzkumného šetření se jednalo v době rozhovorů o poloviční úvazky.

Chod chráněného bydlení a práce asistenta společnosti Duha

Ne všechna chráněná bydlení fungují úplně stejně. A proto jsem se tázaných ptala, jak konkrétně to chodí v jejich sociální službě. Ptala jsem se jak klientů, tak asistentů.

Klient Kryštof službu popisuje: „*No tam myslím, že chráněný bydlení funguje tak, že ty zaměstnavatelé ubytovávají lidi s hendikepem v bytech.*“

Klient Ondřej o chráněném bydlení řekl: „*Je to dobrý, jak to funguje. Bydlíme na bytech, chodí za náma asistenti, třeba pětkrát týdně na tři až pět hodin, ale to záleží.*“, doplňuje: „*Jsou i dny, kdy nemáme asistenta, třeba o víkendu teď.*“

František: „*Myslím, že funguje na dobrý bázi, ale nemám s ní takový zkušenosti bohužel, abych vám to líp vyjádřil.*“ Dále k chodu uvedl: „*Máme vždycky nakoupeno, ale my s Hanou se tím moc neřídíme. A důsledek je pak takovej, že pak není na jídlo. Třeba mám na to chuť, tak to v tu chvíli sním. V tom jsme s Hanou stejní.*“

Klientka Dita službu chráněného bydlení nepopsala jako celek. Chráněné bydlení vnímá jako ten byt, ve kterém žila a žije. Proto se k této otázce vyjádřila následovně: „*No... chráněný*

bydlení, vždyť ti to říkám asi po druhý, že tam byla hrozná zima a tady se mi líbí fakticky, tady je teplejš. Tady je to lepší.“ Na službě ji tehda překvapila podle její slov následující skutečnost: „Že se nám střídají asistenti. Tady jsou i nový asistenti, a i dva chlapy.“

Klientka Hana by ho popsala následovně: „Hmm... nevim, jak bych to popsala. Bydlíme na bytech, no.“ Na konci rozhovoru jsme se k této otázce vrátily a Hana ho představila následovně: „Máme asistenty, chodíme na nákup, počítáme peníze a bydlíme na bytech, my jsme dva.“

Možnost samostatnosti v podmínkách chráněného bydlení

Asistenta Radka podmínky posuzuje: „Zcela určitě můžou, záleží samozřejmě na spoustě dalších faktorech, ale v těch bytech mají vše. Taký záleží, ve které oblasti jsou omezení na svéprávnosti, protože pak by to třeba bylo nutný zajistit nějakým opatřením s penězma. Klienti i během týdne mají některé dny, kdy na bytě asistence není a funguje to, proto je mají.“

Asistenta Rozálie uvádí: „Asi záleží na tom klientovi, jak je na tom, jestli na sobě chce pracovat. Ale myslím, že hodně těch mladších lidí, co k nám přišli, se hodně posunuli. Ale někdo nechce, no.“

Štefan: „Jsou klienti, kteří dokážou vést samostatnější život, jsou schopni, ale momentálně nemají možnost využívat jiné asistentské služby.“

Asistent by měl ve službě pomáhat klientovi k větší samostatnosti. Asistenti byli tázáni na nejčastější situace, v nichž klient potřebuje větší míru podpory. Jednotliví zaměstnanci uvedli následující situace.

Radka: „No takhle... my nejvíc pomáháme v té zdravotní oblasti, oni mnohdy nejsou schopni si sami zajistit lékaře, vést si, ke kterému lékaři mají kdy jít, alespoň u většiny z nich. A pak hodně z nich s vařením a nákupama. Vidim, že ne každej byl vychovávanej v té rodině k tomu, že si umí uvařit. Máme pár takových, ale bohužel ne všichni. Takže tam jim je potřeba pomoci. Ale co se týče údržby domácnosti nebo drobných nákupů, tak tam jsou schopni víceméně všichni.“

Štefan: „Asi v tom nejzákladnějším, právě to hospodaření a nákupy. Toto zabírá velkou část služby. Potom ještě teda příprava jídla. A pak ještě někdy ta zdravotní oblast, záleží ale klient

od klienta, a to stejné hygiena.“ Asistentka Rozálie se v tomto se Štefan shoduje, mělo by jít o to nezákladnější, k tomu poté dodala: „Tak třeba ještě najít si práci, třeba jako František se rozhodl, hodně ho to osamostatnilo, pak mají ty klienti víc peněz, což je fajn. Když má potenciál a chce pracovat, tak určitě.“

Mýty, které klienti služby vyvracejí

V teoretickém východisku byly uvedeny nejčastější mýty, které vůči dospělým osobám s mentálním postižením ve společnosti panují. Každý z respondentů potvrzuje, že to ale není pravda a vyvrací je svými zkušenostmi.

Hana: *„Já mám přítele, ale teď bydlíme každý sám. Hádali jsme se a musela jsem se odstěhovat, ale pořád se máme rádi. Jsme spolu už 13 let.“* S přítelem se seznámili v Duze na jejím začátku. Vyvrací myšlenku, že lidé s mentálním postižením nemají potřebu romantických vztahů, neuvědomují si jejich důsledky nebo význam manželství.

Kryštof: *„Studuju obchodku a jsem teďka zase v prváku, za rok bych si asi udělal maturitu. Pak bych chtěl ještě studovat nebo kdyžtak pracovat.“* František si našel z vlastní vůle práci. Klient Ondřej sám vaří, pracuje a učí se žehlit. Každý z nich má potřebu se v životě posouvat a vykazuje známky seberealizace.

Klientka Dita, a i její kamarádka Erika jsou důkazem, že i starší člověk s mentálním postižením může žít důstojný život a být stále aktivní.

Odchod klienta ze sociální služby chráněného bydlení

Tato skutečnost není nikde blíže definovaná a nelze tedy na základě teorie uvést, jak to chodí. K tomu, že klient jednou službu v životě opustí, dojde. Ale v jakých případech, to se nikde moc neuvádí, proto i tato otázka byla součástí rozhovorů. Asistenti uvedli hned několik případů, kdy k této situaci může dojít.

Asistenka Radka se svěřila: *„Já jsem bohužel zažila úmrtí klienta, stalo se mi to v době, když jsem tu byla krátce. Bylo to smutný a o to smutnější to bylo, že to byl relativně mladý člověk a bylo to z důvodu vážné nemoci.“* Dále doplnila: *„Je to šok, ale i když si myslím, že mám spíš přátelské vztah s těma lidma, tak se mě to dotkne, ale umím si to zpracovat.“*

Asistent Štefan: „*Mně se to ještě nestalo. Ted' bohužel teda odešla klientka, ale ta nebyla z našeho týmu. Ona umřela, bylo to těžké jak pro asistenty i klienty, je to smutná strana. Na druhé straně, pokud je to klient, který odejde klient ze služby kvůli tomu, že je více samostatný, tak tam je to skvělá zpráva.*“

Asistentka Rozálie je ve službě už třetím rokem, během své praxe se s touto skutečností již setkala. Vypověděla: „*Já jsem vlastně tady zažila tři klienty, který jako přímo zemřeli, takže to bylo... Je to prostě těžký, když ti zemře nějaký známý. Jako já to беру tak, že je to součást života a že to tak má být.*“

V případech, že dojde k úmrtí klienta, jsou to právě asistenti, kdo tuto smutnou zprávu předávají klientům, kteří dotyčnou či dotyčného znali. Jak je zmíněno v práci o kus dál, často asistenti jsou vůbec prvními, s kým klienti své pocity sdílí. Proto asistent hraje i roli ve vyrovnávání se se ztrátou blízkého.

Tím, že asistentka Radka tuto situaci sama v roli asistenta bohužel zažila, může posoudit, jak si služba s řešením této skutečnosti vede: „*Nemáme na tohle žádnou metodiku, žádné školení. Tahle stránka je v těch sociálních službách naprosto přehlížená. Mluvení s klientama o smrti, o tom, že může umřít on, osoba blízká, někdo z rodiny, spolubydlící. Tohle se s těma klientama vůbec neřeší a tohle mi hodně vadí. Hlavně naši klienti stárnou a když ta organizace chce umožnit, aby tam dožili, tak je potřeba mít na to ty zaměstnance připravený. A to tady prostě chybí.*“ Rozálie doplňuje: „*My, když to klientům oznámíme, tak si o tom popovídáme, na nějaký lidský bázi. Když chtěj nějakou terapii a víc si o tom popovídat, tak se můžou pak objednat.*“

Ztráta blízké osoby je těžká životní událost, se kterou se každý jedinec ale setká. Vzhledem k faktu, že osoby s mentálním postižením se dnes dožívají vyššího věku, je vyšší pravděpodobnost, že se dostanou do situace, kdy si ztrátu blízké osoby zažijí. Je proto velmi důležité, aby se osobě, která situaci prožívá, dostalo podpory, kterou potřebuje (Janyšková, Šiška, 2018).

V momentě, kdy tato smutná událost potká některého z klientů, je zaručené, že asistent bude tou osobou, která s ním o tom bude mluvit. Tohle je velmi těžké téma na rozhovor, nejen pro klienta, ale i pro asistenty. Z tohoto důvodu je důležité, aby asistenti měli větší povědomí

o této problematice a byli (dle slov Rozálie) „připravení“. Pokud tomu tak bude, mohou asistenti efektivněji klienta podpořit.

Kladné stránky života v chráněném bydlení očima klientů

Další kategorie, která z rozhovoru vyplynula, jsou kladné strany života v chráněném bydlení. Na základě všech rozhovorů lze říci, že klienti obecně vnímají službu velmi pozitivně. Pro některé bylo těžké vymyslet pouze jednu věc, co mají na službě nejraději. Následně jim bylo řečeno, že se nemusí nutně jednat pouze o jednu skutečnost.

K asistentům se František vyjádřil následovně: „*Tady jsou ti asistenti báječní. Odpovídají tomu, jaký by asistent měl být.*“

Mezi další pozitivum klienti řadili možnost zlepšovat se v oblasti sebeobsluhy. Každý z nich se posunul v něčem jiném. U Františka to bylo následující: „*Sám jsem teď byl několikrát na nákupu. Mám přidělenou částku peněz, třeba tři sta korun nebo pět set korun a musím koupit přesně to, co mám na lístečku, nekupovat nic navíc, jen to, co je na lístečku. Jsem samostatnější v těch nákupech, buď jdu sám, jindy s asistentem, ale on mi do nákupu nezasahuje. Větší nákup bych nezvládl, to já jen ty menší, ty do pěti set.*“

Klientovi Ondřejovi se na službě líbí: „*Že v sobotu chodíme na velký nákupy a že žehlim.*“

Dita si pochvaluje: „*Chodíme ven s asistentama, chodíme ven a pak že chodím na zpívání.*“

Hana na službě oceňuje tyto možnosti: „*Asi jak si počítáme svoje peníze a že chodíme každý sám na svůj nákup.*“

Záporné stránky života v chráněném bydlení z pohledu klientů

Jelikož jsem se ptala na dobré strany chráněného bydlení, bylo potřeba zjistit, zda klienti vidí i prostor pro zlepšení. Tohle bylo ve většině případů pro klienty těžké zodpovědět. Velká část z nich ani žádný nedostatek služby nevnímá. Některé zápory se ale z jejich strany našly.

František vzpomínal na své začátky v novém domově: „*Ta situace s Matějem pro mě byla náročná.*“, situace se už ale vyřešila a on je v současné době spokojený, toto potvrzují jeho následující slova: „*Nechal bych to tak, jak to teď je. Nevidím ani, co bych chtěl jinak.*“

K současné době doplňuje: „*Nic mi teď nechybí. Možná teda bych se chtěl víc naučit vařit. A ještě bych chtěl budík, protože když spím čelem ke zdi, tak většinou zaspím.*“

Dva klienti z respondentů odpovědělo, že je spokojeno a nic by neměnili.

Klient Kryštof by jedno negativum našel: „*Vlastně ten asistent by se neměl ke všemu hlásit, jakože něco zvládnou i klidně sám. Ale chápu, že někdy potřebuju pomoc.*“ Následně jsem se Kryštofa ptala, zda asistentovi řekne, že danou věc zvládne sám. Odpověděl, že ano.

Kladné stránky práce v chráněném bydlení očima asistentů

Asistenti kladné strany vidí každý den ve své praxi a je jich hned několik.

Radka nejvíce oceňuje práci s klienty, u které ji překvapilo, jak ji má ráda, uvádí: „*Ta práce s těma lidma je úžasná, tam mě překvapilo, jak skvělý může být s nima spolupracovat. Je prostě super, když vidíš u toho člověka, co dokáže sám anebo mu pomůžeš a on z toho má radost, potěší ho to. A vidíš, že s nějakou menší podporou zvládne fungovat samostatně.*“

Štefan: „*Asi tu rozmanitost klientů, každý ten člověk je jiný, s každým je potřeba přistupovat jinak.*“

Kamila na práci jako velké plus vidí: „*Takovou tu upřímnost od těch lidí, vím, že od nich nezažívám to pomlouvání za zády, to, že nedělají věci komplikovanějšími, než jsou.*“

Dále klienti oceňují možnost scházet se i s dalšími uživateli služby. Společnost jako taková tuto aktivitu nezařizuje. Pokud se klienti chtějí vzájemně navštívit, musí se domluvit mezi sebou, případně mohou pomoci asistenta o pomoc. Zároveň by návštěva neměla zasahovat do asistence bez předchozí domluvy s pracovníkem, kterým by tam měl být.

Asistentka Radka k vídání se klientů zmiňuje následující: „*Určitě, máme pravidelný kavárny jednou za měsíc a klienti se navštěvují i v rámci oslav narozenin, svátků. Kolikrát se ale navštíví jen tak, protože se chtějí vidět.*“

Karolína na své práci oceňuje: „*Nejradši mám ty klienty, komunikaci s nimi, ta mě hodně baví a svoje kolegy, ty mě taky baví. Já sem přemýšlela, jestli bych chtěla pracovat i s jinou klientelou, ale já k týhle cílovce prostě tihnu.*“

Záporné stránky práce v chráněném bydlení z pohledu asistentů

Stejně jako každá práce má i tato své mínusy. Zaměstnanci vnímají nedostatky ve svém pracovním poměru a prostor ke zlepšení vidí i v životě klientů.

Radka jako negativum vnímá: „*Ani ne tak konkrétně na chráněném bydlení, ale já šla do těch sociálních služeb s takovou malou vidinou, že je to tam báječný, růžový a všechno krásně funguje. Bohužel po těch dvou a půl letech zjišťuju, že to tak není a není to o té práci s těma lidma, ale o tom zákulisí.*“ Následně uvádí konkrétnější nedostatky, které ve své práci pociťuje: „*Přístup vedení, některý metodiky a ta byrokracie, která tam z mého pohledu je nadbytečná a z mého pohledu je to nastavení té služby a systému, jak s těmi klienty pracovat, to se mi nelíbí. Asistenty to v určitých věcech omezuje a vidím tam spoustu mezer. Kdybych ale neměla tu osobní zkušenost, tak mě to ani nenapadne.*“

Tím, že vidí prostor na zkvalitnění služby téměř na denní bázi, navrhli asistenti několik možných změn, které by dle jejich názoru prospěly jak zaměstnancům, tak i klientům.

Radka by poupravila následující: „*Samozřejmě za mě je to ten přístup, protože já vím, že ta sociální služba, nebo obecně všechny tyhle služby, narážejí na to, že tam nesmí být žádněj přátelskej přístup. A mě třeba tohle hrozně vadí, protože mi přijde, že oni potřebujou někoho, kdo jim bude otevřenej, uměl naslouchat a že ta striktnost v té metodice, co se smí a co se nesmí, mě hrozně vadí. Ta striktnost v metodice je to první, co bych změnila.*“

Z pohledu autorky musí být těžké nenavázat přátelské vztahy, když asistenti chodí ke klientům do jejich domova a ve velké většině případů se na ně klienti obracejí jako na první se svými radostmi a strastmi. Asistentka Radka tento názor potvrzuje slovy: „*Prožíváš s nimi jejich smutky a radosti, ty jseš ten první člověk, který to s nimi prožívá. Držet si tady striktní přístup je pro mě nepředstavitelný.*“ Asistent Štefan má ale jiný pohled na věc: „*Můj vztah s klienty je na profesní úrovni. Je to asistent a klient, ale na druhé straně tím, že je to práce s lidmi, jsou tam prostě sympatie, s někým se pracuje lépe, někdo je náročnější.*“

Rozálie jako další nedostatek řadí: „*Třeba pro ty starší nějaké zajištění zdravotní pomoci, nebo něco takovýho, aby to odlehčilo nám asistentům, protože na to nejsme školený, ani na ty psychiatrický problémy, my nevíme, jak na to reagovat. Zároveň aby ten zdravotník dojížděl za nimi, protože pro někoho je ten pohyb už náročný. A taky třeba auto, aby to bylo dostupnější, protože ono je to hrozně drahý taxíkem, ale jak říkám, hlavně pro ty starší. Ty mladší to zvládnou MHD.*“

Kamila řadí mezi negativum: „*Myslím si, že něco se najde, pomohlo by mi, takhle když to vezmu jako někdo, kdo se tím má uživit, ale zároveň se nevyčerpat, tak je to hodně náročná práce, ale za malé peníze. Na jednu stranu je to smutný, já tu práci dělám ohromně ráda, ale to ohodnocení je smutný, no...*“

Doporučení pro zlepšení kvality služby

Ze záporných stran chráněného bydlení lze stanovit doporučení, která by zvýšila kvalitu služby. Ptala jsem se i asistentů, kteří měli nějaká negativa, co by mohlo jejich vedení pro lepší podmínky udělat. Tím, že asistenti téměř denně vidí, co by mohlo klientům jejich život ve službě zlepšit, jsou dobrým zdrojem pro potencionální změny. Uvedli následující:

Radka: „*Určitě návazný služby, provázanost s nimi, jako jsou handicap transporty, nějaká terénní zdravotní služba. To tam moc chybí, a ještě nějaké organizace, které by jim pomohlo vyplnit jejich volnej čas. Oni mají jen to centrum denních služeb, jinak musíme hledat my jako asistenti něco. Řekla bych teda větší rozmanitost v zájmových aktivitách a víkendových výletech. Na to cestování není během služby moc prostor a je vidět, že to těm lidem hrozně chybí.*“

Štefan: „*No momentálně situaci, kdy se tam asistenti točí hlavně kolem hospodaření, hygieny a tak dále, tak není možné se věnovat aktivizačním technikám a rozvoji klienta. Bylo by dobré, kdyby se nabrali nějakí dobrovolníci nebo odborný tým, kteří by právě něco takového s klienty podnikali.*“

Rozálie vidí nedostatky v: „*Tyjo, jako bylo by třeba fajn, mít nějaký stálej tým, aby se to furt neměnilo a taky aby si třeba ty klienti mohli víc vybrat, s kým chtěou bydlet, oni to mají hrozně omezený a pak to je vidět i na těch službách. My to pak musíme řešit a je to pro všechny náročný.*“

Další doporučení sdílela asistentka Karolína: „*Tak určitě uzpůsobit chráněné bydlení nejen pro stárnoucí klienty, ale i pro ty, kterým se horší zdravotní stav, máme víc klientů, kteří nejsou úplně starý, ale mají horší pohyblivost. Pak taky přístup ke klientům, vedení se právě rozhodlo se zaobírat metodikou, to neznamená, že není důležitá, ale není životně důležitá. To, že to je dobře sepsaný, neznamená, že to bude dobře fungovat.*“

Nejnáročnější aspekty práce pro asistenty

Radka jako nejnáročnější vnímá právě to, kde vidí současně prostor pro zlepšení: *„Možná právě to držení těch hranic je pro mě nejnáročnější. Já jsem člověk, který to dělá po té duševní straně a řídím se spíš srdcem než pravidlami. Když cítím, že to tak má být, tak jdu a udělám to.“*

Kamila jako nejnáročnější uvádí: *„No ty každodenní výzvy. Někdy je to problém za problémem a je toho pak hodně, no.“*

Štefan: *„Možná posoudit nějak zdravotní stav klienta, nemám nějaké zdravotnické vzdělání, tak se mi těžko hodnotí některé akutní stavy, když to sami neřeknou, někteří se nesvěří s tím, že jim něco je. Potom to je prostě těžké.“*

Pro asistentku Rozálii je náročné: *„No... asi furt bejt jako pořád trpělivá s nějakým opakováním věcí, jasný, že něco se nemůže změnit, ale pořád to vysvětlovat, no.“*

Karolína největší úskalí vidí: *„Nejnáročnější vždycky je, když jsme v něčem viděli smysl, řekli jsme to vedení a nevyšlo to. Třeba to auto pro Eriku s Ditou. Tak jsme mysleli, že by to prošlo, ale nic.“*

4.7.2 Zodpovězení výzkumných otázek

Cílem bakalářské práce bylo popsat roli asistenta v chráněném bydlení. Kvalitativní výzkumná metoda poskytla bližší pohled na tuto pozici a ukázala, co vše je pro ni potřeba. Pro vyobrazení role asistenta je důležitý nejen pohled asistentů, ale právě i klientů, kterým je poskytována podpora.

VO1: Jak nahlíží na roli asistenta chráněného bydlení samotní asistenti?

Z výzkumu vyplynulo, že asistenti svou roli berou vážně, jsou pečliví a uvědomují si, jakou mají zodpovědnost. Vykonnávají nemálo činností, které jsou součástí i jejich běžného dne. Každý den se starají o nakládání s financemi, nakupování, vaření a čistotu bytu klienta. Zároveň tuto práci popsali jako náročnou, a to jak z psychického hlediska, tak i z toho fyzického. Je to role, v které je potřeba, aby byl člověk připraven, že každý den bude jiný a bude komunikovat s širokým spektrem osob. Ty situace, které mohou nastat, jsou různé a může se tak jednoduše stát, že zaměstnanec bude řešit něco, s čím se nesetkal ani ve svém osobním životě.

Výzkumné šetření ukázalo, že všichni respondenti většinou nestíhají během služeb žádné zájmové aktivity, protože je potřeba nejprve zajistit chod domácnosti. Zároveň všichni z dotazovaných zmínili, že je to mrzí, že z časových důvodů nemohou s klienty dělat i to, co oni by si přáli. Další komplikací, kterou často popisovali, byla náročnost najít poskytovatele zájmových aktivit, neaktuální metodickou oporu a absence bezbariérových bytů.

VO2: Jak nahlíží na roli asistenta chráněného bydlení klienti této služby?

Šetření ukázalo, že klienti asistenty vnímají jako velkou oporu, která je součástí téměř každého jejich dne. Jeho podporu vyhledávají hlavně v činnostech běžného dne, jako je nakupování, hospodaření s financemi, úklid či vaření.

Každý z respondentů reflektoval skutečnost, že asistent u nich podněcuje samostatnost a pomáhá jim pracovat na jedné či dvou dovednostech. Asistenty, kteří s nimi pracují, mají dle svých výpovědí rádi a jsou takoví, jací by podle nich asistenti měli být.

Jedna z činností, kterou má asistent na starosti a žádný z respondentů ji nereflektoval, je vedení zdravotní dokumentace. Její vedení mají na starosti asistenti a zaznamenávají tam veškeré doktory a zprávy o zdravotním stavu klienta. Když klienti popisovali, co asistent všechno dělá, mluvili o činnostech, které dělá spolu s nimi, případně před nimi. Zdravotní dokumentaci vedou často stranou, to je možný důvod, proč ji klienti nebrali v potaz.

4.8 Doporučení pro speciálně-pedagogickou praxi

Z následné analýzy proběhlého výzkumného šetření zjistila autorka dvě hlavní doporučení pro práci v sociálních službách pro dospělé osoby s mentálním znevýhodněním. Doporučení se ale mohou vztahovat i k jiným sociálním službám, nejen k chráněnému bydlení.

Pokud je v rámci služby umožněno klientům v jejím prostředí dožít, je nutné si tento fakt připustit. Vzhledem k tomu, že klienti stárnou, je nezbytné tomu přizpůsobit formu poskytování služby, a zároveň vzdělávat své zaměstnance ve specifikách stárnoucích klientů. Když do služby klient nastoupí, tak je logické, že za 30 let je s ním potřeba pracovat odlišně, člověk je v jiné životní fázi a řeší jiné problémy. Je nutné, aby s tím zaměstnanci organizace uměli pracovat.

Z výzkumu vyplývá, že podoba metodiky by vždy měla být založena na funkčním modelu. Proto by se na jejím vytváření měli podílet pracovníci, kteří se s klienty setkávají na denní bázi. Aby byla metodika funkční, je potřeba, aby se na její tvorbě podíleli jak asistenti, tak

hlavně klienti služby. Je to z toho důvodu, že má sloužit hlavně jim, a jak klienti, tak asistenti se s ní setkávají každý den a měli by se jí během pracovního dne řídit. Má sloužit jako opora, ale v momentě, kdy ji nelze aplikovat, může být náročné nastávající situace řešit.

Závěr

Tato bakalářská práce Role asistenta v chráněném bydlení byla zpracována za účelem vymezit a popsat roli asistenta a porovnat ji s pohledem klientů. Dalším cílem bylo zjistit, zda lze budovat větší samostatnost u osob se mentálním postižením, a poukázat na silné a slabé stránky služby.

V úvodních kapitolách se čtenář seznámil s tím, co obnáší období dospělosti člověka s mentálním znevýhodněním a jaké jsou stěžejní oblasti, které on spolu se svou rodinou řeší. Dále byly v teoretickém východisku uvedeny návazné sociální služby, na které se lze odkázat. Spolu s nimi zde bylo uvedeno, čím se od sebe odlišují. V neposlední řadě byl vymezen termín chráněného bydlení – co vedlo k jeho vzniku, jak je v současné době ukotveno v legislativě, a jaká je role asistenta v chráněném bydlení. Role asistenta byla doposud v literatuře vymezena obecně v sociálních službách, ne konkrétně v chráněném bydlení. Vzhledem k faktu, že každá sociální služba se něčím odlišuje, je jasné, že i forma poskytované asistence je rozdílná.

Metodou pro výzkumné šetření byl zvolen kvalitativní výzkum formou polostrukturovaných rozhovorů. Otázky pro rozhovor byly stanoveny předem, v případě potřeby jsem se doptala na bližší informace. Rozhovory byly vedeny s deseti respondenty, z toho pět respondentů byli klienti chráněného bydlení a dalších pět byli asistenti.

Výzkumné šetření ukázalo, že pohled asistentů a klientů na jeho roli se často shoduje. Jak uvádí Matoušek (2010), je žádoucí, aby byl při asistenci umožněn individuální přístup, což v chráněném bydlení Duha funguje. Zároveň, jak poznamenala Černá (2015), není tuto roli lehké vystihnout. Respondenti se ale shodli na tom, že v rámci této pozice by měl asistent ovládat činnosti, jako je vaření, uklízení a komunikativnost. Zároveň dle výpovědí asistentů je nezbytné umět základy administrativní práce pro tvorbu metodických plánů a vzhledem k náročnosti práce být odolný. Pokud ale člověk toto splňuje, či je ochotný se vše doučit, může získat práci, která bude smysluplná, plná nových zkušeností a rozhodně ne stereotypní.

Z výpovědí klientů bylo zjištěno, že největší podporu potřebují při aktivitách běžného dne, jako je právě vaření, úklid domácnosti a finanční gramotnost. Zároveň se všichni klienti

shodli v tom, že asistent jim pomáhá ve větší samostatnosti a nastavení služby jim vyhovuje. Všichni ocenili, že zařízení nabízí profesionální asistenty, se kterými vychází dobře.

Empirická část odhalila nedostatky služby, které ve většině případů zmiňovali pouze asistenti. Jeden z důvodů, proč klienti některé nedostatky nevidí, je ten, že asistenti během služby improvizují a hledají jiné cesty. Uvědomují si ale, že by to mohlo mít jednodušší řešení, kdyby s nimi lépe komunikovalo vedení. Na základě nedostatků byly stanoveny dvě hlavní doporučení pro speciálně pedagogickou praxi. Prvním je potřeba přizpůsobit službu, a hlavně prostředí, věku klientů, druhým je klást důraz na komunikaci ze strany vedení.

Seznam použitých informačních zdrojů

Literární zdroje:

ČERNÁ, M. a kol. *Česká psychopedie: speciální pedagogika osob s mentálním postižením*. 2. vydání. Praha: Karolinum, 2015. ISBN 978-80-246-3071-7.

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 4., přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 2. vydání. 2. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0.

MERTIN, Václav a Lenka KREJČOVÁ. *Metody a postupy poznávání žáka: pedagogická diagnostika*. 2., doplněné a aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer, 2016. ISBN 978-80-7552-014-2.

MUŽÁKOVÁ, M. *Odlišnost jako dar: děti s mentálním postižením a zápasy jejich rodičů v době totality*. Praha: Pedagogická fakulta UK, 2019. ISBN 978-80-7603-016-9.

PRŮCHA, J., VETEŠKA, J. *Andragogický slovník*. 2., aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4748-4.

SLOWÍK, J. *Speciální pedagogika*. 2., aktualizované a doplněné vydání Praha: GRADA Publishing, 2016. Pedagogika. ISBN 978-80-271-0095-8.

ŠIŠKA, J. *Mimořádná dospělost: edukace člověka s mentálním postižením v období dospělosti*. Praha: Karolinum, 2005. ISBN 80-246-0992-4.

VÁGNEROVÁ, M. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. 1. vydání. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0696-5.

VÁGNEROVÁ M., HADJ-MOUSSOVÁ, Z., ŠTĚCH, S. *Psychologie handicapu*. 2. vydání. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2003. ISBN 80-7083-765-9.

VALENTA M., Jan MICHALÍK a Martin LEČBYCH. *Mentální postižení*. 2. přepracované a aktualizované vydání. Praha: Grada, 2018. ISBN 978-80-271-0378-2.

VALENTA M. a kol. *Psychopedie: [Teoretické základy a metodika]*. 5. aktualizované a rozš. vyd. Praha: Parta, 2013. ISBN 97880-7320-187-6.

Časopisy:

BARTOŇOVÁ, M., Marie VÍTKOVÁ. *Zaměstnávání osob se zdravotním postižením*. Speciální pedagogika: časopis pro teorii a praxi speciální pedagogiky. Praha: Pedagogická fakulta Univerzity Karlovy, 2007, roč. 17, č. 4, s. 262-264. ISSN 1211-2720.

JANYŠKOVÁ, K., Jan ŠIŠKA. *Podpora dospělých s mentálním postižením v období truchlení: přístupy a metody*. Speciální pedagogika: časopis pro teorii a praxi speciální pedagogiky. Praha: Pedagogická fakulta Univerzity Karlovy, 2018, roč. 28, č. 4, s. 303-310. ISSN 1211-2720.

STRNADOVÁ, I. *A co bude dál? Plánování budoucnosti v rodinách osob s mentálním postižením*. Speciální pedagogika: časopis pro teorii a praxi speciální pedagogiky. Praha: Pedagogická fakulta Univerzity Karlovy, 2009, roč. 19, č. 3, s. 185-195. ISSN 1211-2720.

ŠEDÁ, K., Monika MUŽÁKOVÁ. *Osamostatňování člověka s mentálním postižením v kontextu plánování budoucnosti*. Speciální pedagogika: časopis pro teorii a praxi speciální pedagogiky. Praha: Pedagogická fakulta Univerzity Karlovy, 2020, roč. 30, č. 1-2, s. 75-82. ISSN 1211-2720.

Internetové zdroje:

BLAŽKOVÁ, A., Xenie DOČKÁLKOVÁ, Petra KOPIČKA, Gabriela PTÁČKOVÁ, Markéta SMÝKALOVÁ, Jana STEJSKALOVÁ a Camille LATIMIER. *Co teď a co potom?: Průvodce pro pečující o člověka s mentálním postižením* [online]. [Praha]: Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v České republice, 2020. [cit. 2022-12-04]. ISBN 978-80-88178-08-8. Dostupné z: https://www.spmpr.cz/sites/default/files/2022-01/brozuraSPMP_Co-ted-a-Co-potom.pdf

BROŽOVÁ, E. *Eldorado: 25 let putování za vysněnými cíli*. Společnost DUHA,z.ú. :2017. [cit. 2023-03-27] Dostupné z: <https://spolecnostduha.cz/wp-content/uploads/2018/09/Eldorado-01.pdf>

EISNER, P. *Jak na dospívání*. [online]. [Praha]: Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v České republice, 2019. [cit. 2023-12-10]. ISBN 978-80-88178-07-1. Dostupné z: https://www.spmpr.cz/sites/default/files/2022-01/jak_na_dospivani_web.pdf

Kolektiv autorů. *Manuál transformace ústavů – Deinstitutionalizace sociálních služeb*. 1.vydání. Praha: Národní centrum podpory transformace sociálních služeb, 2013. [cit.2023-04-28]. ISBN 978-80-7421-057-0. Dostupné z: [http://www.trass.cz/archive_2015/files/5-dok-dopor-postupy\(8\)_ManualTransformaceTisk-Text.pdf](http://www.trass.cz/archive_2015/files/5-dok-dopor-postupy(8)_ManualTransformaceTisk-Text.pdf)

Koncepce podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné typy sociálních služeb, poskytovaných v přímé komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti. Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2007. [cit.2023-02-28] Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Koncepce_podpory.pdf/9849e5e3-206b-393e-00af-a8e210ee1c47

MANSELL, J., BEADLE-BROWN, J. *Person-Centred Planning or Person-Centred Action? Policy and Practice in Intellectual Disability Services*. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 2004. [cit.2023-03-29] Dostupné z: <https://onlinelibrary-wiley-com.ezproxy.is.cuni.cz/doi/full/10.1111/j.1468-3148.2004.00175.x>

Zákony:

Zákon č. 108/2006 Sb., *Zákon o sociálních službách*. ISSN 1211-1244

Vyhláška č. 505/2006 Sb.

Seznam příloh

Příloha 1 – Ukázka analýzy polostrukturovaného rozhovoru

Příloha 2 – Ukázka informovaného souhlasu pro klienty

Příloha 3 – Ukázka informovaného souhlasu pro asistenty

Seznam tabulek

Tabulka č. 1 – Základní údaje o klientech chráněného bydlení, strana 23

Tabulka č.2 – Základní údaje o asistentech chráněného bydlení, strana 23