



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

METODIKA PROCESU ROZVOJE KVALITY DOMOVA PRO SENIORY

**Název projektu: Standardizace procesů a zkvalitnění
sociální práce v domově pro seniory**

Registrační číslo projektu: CZ.03.2.63/0.0/15_023/0000843

Zpracovala: Bc. Natálie Bělajevová
Mgr. Radka Janišová
Mgr. Martina Kučerová
Mgr. Iveta Šůstková

Schválila: Mgr. Hana Dvorská

ŠTERNBERK, ŘÍJEN 2018.

Obsah

1. Popis situace před zahájením projektu	4
1.1. Úvod	4
1.2. Co bylo cílem projektu?	4
1.3. Jaký problém projekt řešil?	4
1.4. Jaké změny byly v důsledku projektu očekávány?	5
2. Klíčové aktivity	5
2.1. Klíčová aktivita 01: Aktualizace metodik standardů kvality v sociálních službách a zavedení nových procesů do praxe.....	5
2.1.1. Popis aktualizace metodik standardů kvality v sociálních službách a zavedení nových procesů do praxe.....	5
2.1.2. Realizace aktualizace metodik standardů kvality v sociálních službách a zavedení nových procesů do praxe.....	5
2.1.2.1. Popis činnosti pracovní skupiny.....	6
2.1.2.2. Podpora aktualizace metodik standardů kvality v sociálních službách a zavedení nových procesů do praxe.....	7
2.1.2.3. Externí audit kvality	7
2.1.3. Dopady aktualizace metodik standardů kvality v sociálních službách a zavedení nových procesů do praxe.....	7
2.1.4. Závěrečná doporučení k aktualizaci metodik standardů kvality v sociálních službách a zavedení nových procesů do praxe.....	8
2.2. Klíčová aktivita 02: Nastavení systému práce s klienty se specifickými komunikačními potřebami	8
2.2.1. Popis nastavení systému práce s klienty s SKP.....	8
2.2.2. Realizace nastavení systému práce s klienty s SKP.....	8
2.2.3. Dopady nastavení systému práce s klienty s SKP	9
2.2.4. Závěrečná doporučení k nastavení systému práce s klienty s SKP.....	10
2.2.5. Ucelený systém práce s klienty s SKP	10
2.2.5.1. Základní pojmy	10
2.2.5.2. Zásady	11
2.2.5.3. Specifické komunikační potřeby uživatelů	11
2.2.5.4. Metody zjišťování specifických komunikačních potřeb	12
2.2.5.5. Postup zjišťování specifických komunikačních potřeb.....	12
2.2.5.6. Pomůcky pro zjišťování specifických komunikačních potřeb	13
2.3. Klíčová aktivita 03: Nastavení systému aktivizačních a sociálně terapeutických činností s klienty	14
2.3.1. Popis nastavení systému aktivizačních a sociálně terapeutických činností s klienty	14

2.3.2. Realizace nastavení systému aktivizačních a sociálně terapeutických činností s klienty.....	14
2.3.3. Dopady nastavení systému aktivizačních a sociálně terapeutických činností s klienty.....	15
2.3.4. Závěrečná doporučení k nastavení systému aktivizačních a sociálně terapeutických činností s klienty.....	16
2.3.5. Ucelený systém aktivizačních a sociálně terapeutických činností	16
2.3.5.1. Základní pojmy	16
2.3.5.2. Zásady	17
2.3.5.3. Aktivizační činnosti.....	17
2.3.5.4. Sociálně terapeutické činnosti	18
2.3.5.5. Metody zjišťování zájmu o aktivizační a sociálně terapeutické činnosti.....	21
2.3.5.6. Postup zjišťování zájmu o aktivizační a sociálně terapeutické činnosti	22
2.3.5.7. Pomůcky pro aktivizační a sociálně terapeutické činnosti.....	23
2.4. Klíčová aktivita 04: Nastavení systému práce se zaměstnanci vč. tvorby vzdělávacích plánů	23
2.4.1. Popis nastavení systému práce se zaměstnanci vč. tvorby vzdělávacích plánů	23
2.4.2. Realizace nastavení systému práce se zaměstnanci vč. tvorby vzdělávacích plánů	24
2.4.3. Dopady nastavení systému práce se zaměstnanci vč. tvorby vzdělávacích plánů	25
2.4.4. Závěrečná doporučení k nastavení systému práce se zaměstnanci vč. tvorby vzdělávacích plánů	25
2.5. Klíčová aktivita 05: Zvýšení odbornosti pracovníků v akreditovaných vzdělávacích kurzech	26
2.5.1. Popis zvýšení odbornosti pracovníků v akreditovaných vzdělávacích kurzech.....	26
2.5.2. Realizace zvýšení odbornosti pracovníků v akreditovaných vzdělávacích kurzech	26
2.5.3. Dopady zvýšení odbornosti pracovníků v akreditovaných vzdělávacích kurzech.....	27
2.5.4. Závěrečná doporučení ke zvýšení odbornosti pracovníků v akreditovaných vzdělávacích kurzech	27
2.6. Klíčová aktivita 06: Tvorba metodiky rozvoje kvality DS	28
2.6.1. Popis a realizace tvorby metodiky rozvoje kvality DS	28
2.6.2. Dopady tvorby metodiky rozvoje kvality DS	28
2.6.3. Závěrečná doporučení k tvorbě metodiky rozvoje kvality DS.....	28
3. Přínos projektu – realizované změny	28
4. Metodické doporučení ke standardizaci procesů a zkvalitnění sociální práce v domově pro seniory	29
5. Závěr.....	29
Seznam zkratk:	31

1. Popis situace před zahájením projektu

1.1. Úvod

Sociální služba domov pro seniory je součástí příspěvkové organizace Sociální služby Šternberk, jejímž zřizovatelem je Město Šternberk. Domov pro seniory se nachází v centru města v sousedství Státního hradu Šternberk. Jedná se sice o menší zařízení, ale za to s rodinnou atmosférou pro 17 klientů.

Velkou motivací a hlavním důvodem, proč jsme šli do projektu, byla potřeba vyhovět současným trendům a požadavkům na sociální služby, rozvíjet kvalitu poskytované sociální služby a to prostřednictvím práce se zaměstnanci a se zaměřením na klienty se specifickými potřebami. Tato potřeba vzešla z hodnotících procesů, které v organizaci probíhali a z vlastních rozvojových plánů organizace v souvislosti s plánovaným navýšením kapacity služby v další budově v centru města Šternberka.

1.2. Co bylo cílem projektu?

Cílem projektu byl rozvoj kvality poskytované služby domov pro seniory prostřednictvím nového nastavení procesů zaměřených na plnění požadavků standardů kvality sociálních služeb a prostřednictvím práce se zaměstnanci. Součástí byl také další rozvoj kvality poskytované služby tak, aby docházelo k lepšímu sociálnímu začleňování klientů a poskytování služby s ohledem na jejich specifické potřeby.

1.3. Jaký problém projekt řešil?

Problémy, které byly řešeny v rámci projektu, byly konkrétně identifikovány na základě interního auditu a externího personálního miniauditů (tzv. hodnocení síly pracoviště), které proběhly v domově pro seniory v roce 2015. Z výsledků obou auditů vyplynuly tyto problémy:

- Prostředí domova pro seniory mělo spíše zdravotnický charakter služby.
- Existovala pouze minimální možnost volby sociálně terapeutických a aktivizačních činností vzhledem k individuálním potřebám klientů.
- V oblasti ochrany práv klientů chyběl systém ověřování dodržování pravidel v praxi.
- Chyběl stabilní systém předávání informací klientům v průběhu poskytování sociální služby.
- Většina pracovníků neprošla školením zaměřeným na práci s nekomunikujícím klientem, nepoužívala a nedokázala pracovat s prostředky alternativní a augmentativní komunikace.
- Procesy hodnocení sociální služby byly nastaveny, ale hodnocení služby bylo nahodilé, nebyly zapojovány další osoby.
- Pracovníci neuměli používat stimulační koncepty pro ležící a nekomunikující klienty.
- Pracovníci se necítili dostatečně motivováni, chybělo jim nastavení osobního a profesního rozvoje.

1.4. Jaké změny byly v důsledku projektu očekávány?

V důsledku projektu jsme očekávali, že dojde ke změně charakteru poskytování sociální služby domov pro seniory, a to spíše od zdravotnického charakteru služby, který v DS v některých oblastech přetrval z let minulých, směrem k posílení sociálního charakteru služby lépe odpovídajícímu požadavkům zákona č. 108/20016 Sb., o sociálních službách, v platném znění, a standardům kvality. Plánované změny pak měly vést k důkladnější individualizaci poskytované služby, k většímu zaměření služby na specifické potřeby klientů a k celkovému zkvalitnění péče jak o klienty, tak o pracovníky.

2. Klíčové aktivity

Výběr klíčových aktivit projektu vyplynul z problémů, které projekt řešil. Prostředí domova mělo spíše zdravotnický charakter služby, což vyžadovalo aktualizaci metodik standardů kvality v sociálních službách. Domov nabízel pouze minimální možnost volby sociálně terapeutických a aktivizačních činností a pracovníci neuměli pracovat se všemi klienty s SKP, proto bylo v projektu řešeno i odborné vzdělávání pracovníků. Také bylo potřeba nastavit systém práce s klienty s SKP a systém aktivizačních a sociálně terapeutických činností s klienty. Pracovníci se necítili dostatečně motivováni, chybělo jim nastavení osobního a profesního rozvoje, proto jsme považovali za důležité nastavit systém práce se zaměstnanci, včetně tvorby vzdělávacích plánů.

2.1. Klíčová aktivita 01: Aktualizace metodik standardů kvality v sociálních službách a zavedení nových procesů do praxe

2.1.1. Popis aktualizace metodik standardů kvality v sociálních službách a zavedení nových procesů do praxe

Klíčová aktivita spočívala v mapování potřeb a zhodnocení stavu domova pro seniory v době zahájení projektu, v nastavení nových procesů rozvoje kvality a v zavádění nových procesů do praxe.

2.1.2. Realizace aktualizace metodik standardů kvality v sociálních službách a zavedení nových procesů do praxe

- V rámci mapování potřeb a zhodnocení současného stavu se odborná konzultantka standardů kvality nejprve seznámila s organizací a jejími procesy. Seznámení probíhalo formou rozhovorů s vedoucími pracovníky, sociální pracovníci a pracovníky domova a dále studiem dokumentace a pracovních postupů domova.
- Na základě mapování potřeb došlo k **vytvoření pracovní skupiny**, kterou tvořili ředitelka organizace, odborná konzultantka standardů kvality a 3 sociální pracovníce, jejichž náplň práce se lišila v závislosti na dalších funkcích, které zastávaly:
 - a) SP1 – zaštiťovala sociální práci a koncepční a metodickou činnost na úrovni celého zařízení, jakožto zástupce ředitelky pro sociální věci,
 - b) SP2 – zaštiťovala sociální práci a metodickou činnost na úrovni DS, kde působila současně jako vedoucí DS,

- c) SP3 – vykonávala sociální práci s klienty a zájemci o službu DS. SP3 byla na začátku projektu zároveň i metodikem projektu. Od 1.9.2017 došlo k organizační změně a funkci metodika projektu začal vykonávat další pracovník, který posílil pracovní skupinu.

2.1.2.1. Popis činnosti pracovní skupiny

- Pracovní skupina se scházela pravidelně 1x měsíčně.
- Z každého setkání byla vytvořena prezenční listina, ve které byly uvedeny i základní body, kterými se skupina zabývala.
- Byl vytvořen seznam standardů kvality, ke každému standardu kvality jsme přiřadili s ním související směrnice a pracovní postupy.
- Byl vytvořen časový harmonogram revize jednotlivých standardů s osobní zodpovědností jednotlivých pracovníků.
- V rámci pracovní skupiny se postupně zkontrolovaly a zrevidovaly
 - všechny standardy kvality.
- V souvislosti s novým nařízením EU General Data Protection Regulation (GDPR) byly do aktualizovaných standardů kvality zapracovány i informace a povinnosti vyplývající z tohoto nařízení.
- Výstupem klíčové aktivity jsou aktualizované dokumentace standardů kvality DS:
 - Směrnice č. 27/2016 – Domov pro seniory Šternberk, Cíle a způsoby poskytování sociální služby, Aktualizace č. 1*
 - Směrnice č. 34/2018 – Domov pro seniory Šternberk, Ochrana práv uživatelů*
 - Směrnice č. 12/2015 – Domov pro seniory Šternberk, Evidence žádostí, pořadník zájemců o službu a jednání se zájemcem o službu, Aktualizace č. 1*
 - Směrnice č. 9/2015 – Domov pro seniory Šternberk, Smlouva o poskytování sociální služby domov pro seniory, Aktualizace č. 1*
 - Směrnice č. 26/2016 – Domov pro seniory Šternberk, Plánování a průběh služby, Aktualizace č. 1*
 - Směrnice č. 38/2018 – Domov pro seniory Šternberk, Dokumentace o poskytování sociální služby*
 - Směrnice č. 2/2015 – Domov pro seniory Šternberk, Pravidla pro podávání a vyřizování stížností, Aktualizace č. 1*
 - Směrnice č. 16/2016 – Organizační a pracovní řád organizace Sociální služby Šternberk, p.o., Aktualizace č. 2*
 - Směrnice č. 25/2018 – Domov pro seniory Šternberk, Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby, informovanost o poskytované sociální službě*
 - Směrnice č. 39/2018 – Domov pro seniory Šternberk, Nouzové a havarijní situace*
 - Směrnice č. 36/2018 – Zvyšování kvality sociální služby*

2.1.2.2. Podpora aktualizace metodik standardů kvality v sociálních službách a zavedení nových procesů do praxe

- Podporou této klíčové aktivity byly pravidelné supervize, které se uskutečnily v průběhu projektu. Supervize byly určeny pro pracovníky v sociálních službách a pro sociální pracovníce. Supervize se zaměřovaly na podporu pracovníků při zvládání zátěžových situací souvisejících se zaváděním nových procesů do praxe, vytvořily prostor pro řešení případných problémů a pro předávání jasných informací. Dále bylo jejich cílem posílit motivaci a kompetence pracovníků a také otevřít komunikaci směrem k managementu.
- Supervize jsme domlouvali dle potřeb pracovníků a podle průběhu realizace projektu. Neměli jsme předem daný harmonogram supervizí.
- Dále bylo podporou této klíčové aktivity poskytnutí odborného akreditovaného vzdělávání viz. KA 05.

2.1.2.3. Externí audit kvality

- Na závěr aktualizace metodik proběhl externí audit kvality, který provedl Mgr. Michal Juryšek. Ze závěrečného shrnutí externího auditu vyplynulo, že:
 - „Jako silná stránka zařízení bylo hodnoceno zlepšení v mnoha hodnocených kritériích od interního auditu v roce 2015, což svědčí o ochotě a schopnosti pracovníků neustále zlepšovat a zkvalitňovat svou práci v oblasti péče a podpory klientů sociální služby a v oblasti zkvalitňování prostředí, ve kterém klienti sociální služby žijí.“
- Mgr. Michal Juryšek dále identifikoval slabé stránky, které přetrvávají a je potřeba je řešit:
 - „Existence dvou třílůžkových pokojů, které svými rozměry a dispozicí neumožňují klientům sociální služby vytvořit „domácí prostředí“ podle jejich přání a potřeb.
 - Doplnit pracovní postupy tak, aby bylo popsáno, jakým způsobem pomáháme klientům při pohybu v domově pro seniory i mimo něj, popsat praxi domova pro seniory.
 - V dotazníku pro klienty se zaměřit, zda skladba jídelníčku klientům vyhovuje.
 - V zařízení je pracováno s prvky bazální stimulace, ale školení v této metodě absolvovala pouze část personálu. Je vhodné vytvořit podmínky pro používání prvků bazální stimulace při poskytování péče klientům.“

2.1.3. Dopady aktualizace metodik standardů kvality v sociálních službách a zavedení nových procesů do praxe

- Byl vytvořen aktuální sumář všech dokumentů a pracovních postupů vztahujících se ke standardům kvality v sociálních službách.
- Získali jsme návod, jak vytvořit pracovní skupinu a jak vytvořit systém práce této skupiny.
- Byly vydány aktualizované vnitřní směrnice týkající se standardů kvality.
- Prostřednictvím supervizí získali pracovníci podporu při zvládání zátěžových situací souvisejících se zaváděním nových procesů do praxe, pracovníci prostřednictvím

supervizí mohly ihned reagovat na vzniklé problémy, vzájemně si předávat jasné informace a také otevřít komunikaci směrem k managementu. Došlo k posílení sebevědomí a kompetencí pracovníků.

- Výstupem ze závěrečného auditu kvality bylo zjištěno, že od minulého interního auditu v roce 2015 došlo ke zlepšení v mnoha hodnocených kritériích.

2.1.4. Závěrečná doporučení k aktualizaci metodik standardů kvality v sociálních službách a zavedení nových procesů do praxe

- Při každé revizi dokumentů či pracovních postupů vytvořit seznam aktuálních dokumentů či pracovních postupů.
- Při každé revizi dokumentů či pracovních postupů vytvořit pracovní skupinu, která se bude pravidelně scházet dle časového harmonogramu.
- Před každým setkáním pracovní skupiny si musí její členové projít platnou legislativu a platné dokumenty organizace, které souvisejí s probíraným tématem.
- Nabízet pracovníkům pravidelnou podporu prostřednictvím supervizí, supervize v domově pro seniory by se měli účastnit všichni pracovníci přímé péče, tj. všeobecné sestry i pracovníci v sociálních službách.
- Supervize se nám osvědčily jako velmi dobrý podpůrný prostředek v celém procesu zvyšování kvality a standardizace služby, pracovníci prostřednictvím supervizí mohli ihned reagovat na vzniklé problémy, vzájemně si předávat jasné informace a také otevřít komunikaci směrem k managementu.
- V případě, kdy organizace potřebuje nestranné odborné zhodnocení stavu v organizaci a chce se vyhnout tzv. „profesní slepotě“ a zažitým pracovním stereotypům, je nezbytné uskutečnit externí audit kvality.

2.2. Klíčová aktivita 02: Nastavení systému práce s klienty se specifickými komunikačními potřebami

2.2.1. Popis nastavení systému práce s klienty s SKP

V rámci klíčové aktivity probíhaly pravidelné konzultace 3 sociálních pracovníků a pracovníků domova se specialistou na práci s klienty s SKP s přímou ukázkou využívání moderních nástrojů sloužících ke komunikaci s klienty s SKP. Pracovníci se zúčastnili workshopů, v rámci kterých se naučili používat moderní komunikační nástroje, které usnadnili komunikaci a sociální integraci klientů s SKP. Došlo k vypracování návodů a postupů, jakým způsobem využívat moderní komunikační nástroje při komunikaci s klienty. Tyto postupy se staly součástí nově nastavených procesů v organizaci, promítly se do individuálních plánů nekomunikujících klientů a klientů s SKP.

2.2.2. Realizace nastavení systému práce s klienty s SKP

- V rámci zhodnocení současného stavu práce s klienty s SKP se specialista na práci s klienty s SKP nejprve seznámil s fungováním a chodem domova pro seniory, s pracovními postupy používanými pro práci s klienty s SKP. Seznámení probíhalo

formou rozhovorů s vedoucími pracovníky, sociální pracovníci a pracovníky domova a dále studiem dokumentace a pracovních postupů domova.

- SP3 spolu s metodikem nastavili systém práce s klienty s SKP za použití notebooku, tabletu a interaktivního zobrazovače jak při skupinových, tak individuálních aktivitách.
- PSS se naučili používat při práci s klienty tablety.
- Tyto moderní komunikační nástroje se vyzkoušely u všech klientů a výsledkem bylo zjištění, jaká aktivita klienta zajímá, zda je pro něj vhodná, jak jej event. podporuje a rozvíjí.
- Byl vytvořen Vstupní dotazník, který se vyplňuje společně se zájemcem o službu při jednání se zájemcem o službu před uzavřením smlouvy o poskytování sociální služby. Vstupní dotazník má dvě části. Část A, která slouží jako pro podklad pro nastavení sociálně terapeutických a aktivizačních činností v domově pro seniory a část B, která slouží jako podklad pro nastavení rozsahu a způsobu poskytování sociální služby domov pro seniory. Tato část zahrnuje všechny otázky, které umožňují ihned na začátku služby nalézt a popsat vhodný způsob komunikace každého klienta.
- Vstupní dotazník byl zpracován společně s některými klienty domova, dotazník vyplnil jak specialista na práci s klienty s SKP, tak SP3 a to nezávisle na sobě. Poté došlo k porovnání jejich výsledků, které potvrdily funkčnost a použití Vstupního dotazníku v praxi.
- Probíhaly práce na originálním afatickém slovníku, který je nezbytnou součástí systému komunikace s klienty s SKP. Zpracovány byly postupně všechny oblasti, které jsou pro poskytování sociální služby i pro klienty důležité, např. jídlo, pití, oblečení, emoce. Afatický slovník se skládá vždy z fotografie dané věci doplněné o název této věci. Z afatického slovníku se v praxi například používají fotografie jídla s popisem jídla při výběru obědů z jídelníčku.
- V rámci individuálního plánování proběhla aktualizace popisu komunikace u klientů se specifickými potřebami komunikace.
- Na základě účasti pracovníků na odborném akreditovaném vzdělávání byl pořízen set pomůcek pro klienta s SKP, který pracovníci nově používají v systému komunikace s klienty s SKP. Jedná se o kolekci fotografií určených ke komunikaci s klienty s SKP.
- KA 01 byla podporována formou odborného akreditovaného vzdělávání viz KA 05.

2.2.3. Dopady nastavení systému práce s klienty s SKP

- Bylo zavedeno zjišťování způsobů komunikace již u zájemců o službu a to při jednání se zájemcem o službu před uzavřením smlouvy o poskytování sociální služby domov pro seniory.
- Došlo k vytvoření Vstupního dotazníku pro klienty, jehož součástí je i oblast komunikace.
- Došlo k vytvoření základní verze originálního afatického slovníku, který obsahuje základní témata: jídlo, pití, počasí, emoce, oblečení, hygiena, apod.
- Proběhla aktualizace specifik komunikace u jednotlivých klientů v rámci individuálního plánování.

- Workshopy umožnili pracovníkům praktický nácvik práce s moderními komunikačními nástroji a setem pomůcek pro klienty s SKP a následně byla práce s moderními komunikačními nástroji zavedena do praxe.
- Na základě všech výše uvedených skutečností došlo k vytvoření pracovního postupu pro práci s klienty s SKP s použitím moderních komunikačních nástrojů.

2.2.4. Závěrečná doporučení k nastavení systému práce s klienty s SKP

- Mapování způsobů komunikace zájemců o službu začíná již při jednání se zájemcem o službu před uzavřením smlouvy o poskytování sociální služby domov pro seniory.
- Je nutné mít vytvořen pracovní postup pro mapování způsobů komunikace u klientů s SKP.
- Pro práci s klienty s SKP je vhodné pořídit do domova pro seniory moderní komunikační nástroje – tablety, notebook, interaktivní zobrazovač.
- Při pořízení interaktivního zobrazovače je vhodné pořídit zároveň i stojan, který umožní další možnosti využití zobrazovače.
- Před zakoupením pomůcek pro klienty s SKP a moderních komunikačních technologií konzultovat výběr a vhodnost se specialistou na práci s klienty s SKP.
- Jedním z hlavních benefitů využívání moderních komunikačních technik při komunikaci s klienty v domově pro seniory je podpora rozhodování klientů v oblasti jejich základních životních potřeb.
- Je nezbytné proškolit všechny pracovníky domova v tématu komunikace s klienty s SKP.

2.2.5. Ucelený systém práce s klienty s SKP

Byl vytvořen ucelený systém práce s klienty s SKP, který má podobu nového pracovního postupu, viz níže:

2.2.5.1. Základní pojmy

- **Komunikace** (lat. communicatio = spojování, sdělování) je popisována jako obecně lidská schopnost užívat výrazových prostředků (slovních i neslovních) k vytváření, udržování a pěstování mezilidských vztahů. Komunikací projevujeme city, myšlenky, vůli... Může být verbální a neverbální.
- **Verbální komunikace** – vyjadřování slovy - řečí
- **Neverbální komunikace** – gesta, výraz tváře, intonace hlasu, tempo řeči, pozice a pohyby těla, pohled očí, doteky...
- **Komunikující uživatel** - komunikující uživatel je uživatel, který se dokáže vyjadřovat vlastními slovy nebo který dokáže vlastními prostředky dojednat, co potřebuje.
- **Nekomunikující uživatel** - nekomunikující uživatel je uživatel, jehož zdravotní stav mu neumožňuje vyjádřit se vlastními slovy, či nedokáže vlastními prostředky dojednat, co potřebuje.
- **Alternativní komunikační systémy** – systémy, které nahrazují mluvenou řeč.
- **Augmentativní komunikační systémy** – systémy, které zvyšují, doplňují komunikační schopnosti tam, kde existující komunikační dovednosti nejsou dostatečně na výši (př. nesrozumitelná nebo omezená řeč).

2.2.5.2. Zásady

- Základní podmínkou komunikace je navázání kontaktu.
- Nejlepší způsob navázání kontaktu nastává, když iniciativa vychází od uživatele.
- Pokud uživatel žádný signál nevysílá – zastavíme se a pozorujeme chování uživatele, co prožívá, jak se cítí = bedlivě sledujeme signály a navážeme na ně. Snáze s ním navážeme kontakt, který je potom trvalejší.
- Podporujeme v co největší míře verbální komunikaci.
- Při narušené komunikaci s uživateli můžeme využít některý z mnoha systémů alternativní a augmentativní komunikace (AAK).
- U uživatelů s narušenými komunikačními schopnostmi nejčastěji využíváme z AAK obrázkové piktogramy a fotografie.
- Prostřednictvím AAK mohou uživatelé sdělovat svému okolí pocity, zážitky a potřeby – jsou aktivní, neupadají do pasivity a netečnosti.
- Použití AAK jim napomáhá při rozhodování a umožní jim zúčastnit se konverzace tam, kde dříve byli pouze pasivními posluchači.
- Používání AAK zvyšuje sebedůvěru a sebeúctu uživatelů - zvyšuje kvalitu jejich života.

2.2.5.3. Specifické komunikační potřeby uživatelů

- **Komunikace s uživatelem s poruchou hybnosti**
 - Nabídneme místo k sezení.
 - Tito uživatelé trpí úbytkem mobility, nikoli úbytkem rozumových schopností, proto na ně nekřičíme.
 - Nebuďme příliš horliví, pomáhejme taktně.
- **Komunikace s uživatelem s poruchou zraku**
 - Zajistíme dobré světelné podmínky.
 - Nejprve se vždy ujistíme, že o naši pomoc stojí.
 - Upozorníme-li na překážku, o které neví, nekřičíme.
- **Komunikace s uživatelem s poruchou sluchu**
 - Zajistíme akusticky klidné prostředí. Je žádoucí vypnout všechny rušivé zvuky (rádio, mobilní telefon apod.).
 - Nestojíme proti světlu a nezakrýváme si ústa.
 - Neodvracíme obličej.
 - Je vhodné udržovat pomalejší rytmus řeči a nezvyšovat hlas.
 - Ihned objasňujeme dění, vysvětlení „potom Vám to sdělíme“ je ponižující.
 - Využíváme tužku a papír pro názornost a lepší pochopení sdělovaného.
- **Komunikace s uživatelem s verbální poruchou**
 - Nespěcháme.
 - Nedopovídáme za uživatele věty.
 - Osoby s vadami výslovnosti není vhodné v hovoru přerušovat a opravovat jejich výslovnost.
 - Uživatelé mající koktavost či breptavost vyžadují trpělivost.

- **Nekomunikující uživatel (např. uživatel s Alzheimerovou chorobou, demencí apod.)**
 - Pracovník používá jednotlivé metody a techniky zjišťování specifických komunikačních potřeb dle konkrétní situace a dle potřeby, jednotlivé metody a techniky volně propojuje.

2.2.5.4. Metody zjišťování specifických komunikačních potřeb

- **Komunikující uživatel**
 - **rozhovor** s uživatelem
 - **aktivní naslouchání** - je základem pro úspěšnou komunikaci. Znamená více než jen „slyšet“, jedná se o pochopení a porozumění. Pracovník je ochoten naslouchat a porozumět hlavně citovým prožitkům uživatele. Pozornost pracovníka je zcela zaměřena na uživatele a zároveň poskytuje uživateli zpětnou vazbu. Pracovník vstřícnou a uvolněnou polohou těla vyjadřuje zájem a přijetí (oční kontakt, naklonění těla směrem k uživateli, otevřený postoj).
- **Nekomunikující uživatel**
 - **pozorování uživatele v reálné situaci** - na základě vlastních pocitů vytváříme hypotézy, co by uživatel potřeboval; nevstupujeme do přímého kontaktu s uživatelem, pozorujeme uživatele z blízkého okolí; snažíme se splynout s okolím, nerušíme uživatele; neposuzujeme samotného uživatele, ale komplexně celou reálnou situaci
 - **imaginativní rozhovor** - pracovník si představuje, že s uživatelem rozmlouvá; ve své představě klade uživateli otázky, představuje si jeho reakce a to, co by asi odpověděl, kdyby se mohl vyjádřit
 - **empatická fantazie** – pracovník se snaží vcítit do situace uživatele, představuje si, že se nachází v situaci uživatele, že je v těle uživatele; uvědomuje si, co by on sám potřeboval, kdyby tato situace byla skutečně jeho
 - **analýza uspokojování potřeb** - pracovníci při této metodě vychází z logických úvah a ze znalosti lidských potřeb; pracovník si předem připraví seznam základních lidských potřeb (Maslowova klasifikace lidských potřeb); poté pracovník prochází jednotlivé oblasti a vyhodnocuje, zda je daná potřeba u uživatele naplněna, částečně naplněna nebo nenaplněna
 - **rozhovor s referujícími osobami** - jedná se o cílený rozhovor s blízkými osobami uživatele; pomocí rozhovoru se pracovník snaží zjistit důležité informace o uživateli, jeho životním příběhu, typu osobnosti, návycích, zájmech apod.
 - **studium dokumentace** - jedná se o cílenou a systematickou činnost, která směřuje k získávání poznatků a to ze souhrnu písemných podkladů, které máme o uživateli k dispozici

2.2.5.5. Postup zjišťování specifických komunikačních potřeb

- **Fáze jednání se zájemcem o službu před zařazením do Pořadníků zájemců o službu a při přehodnocení a aktualizaci žádosti zájemce o službu**
 - V této fázi používá sociální pracovník formulář **Jednání se zájemcem o službu**, který vyplňuje společně se zájemcem o službu. V tomto formuláři jsou obsaženy

otázky, prostřednictvím kterých zjišťujeme prvotní informace o specifických komunikačních potřebách zájemce o službu.

- Konkrétně se jedná o dotazy týkající se situace zájemce, mobility, orientace a komunikace.
- **Fáze jednání se zájemcem o službu před nástupem do domova pro seniory**
 - V této fázi používá sociální pracovník formulář **Vstupní dotazník**, který se vyplňuje společně se zájemcem o službu před nástupem do domova pro seniory.
 - Vstupní dotazník má dvě části. Část B slouží jako podklad pro nastavení rozsahu a způsobu poskytování sociální služby domov pro seniory. Tato část zahrnuje všechny otázky, které umožňují ihned na začátku služby nalézt a popsat vhodný způsob komunikace každého uživatele.
 - Konkrétně se jedná o dotazy týkající se komunikace, vnímání smysly, stravování, mobility, oblékání, hygieny, výkonu fyziologické potřeby, duševního stavu.
- **Fáze poskytování sociální služby v domově pro seniory**
 - Při poskytování sociální služby se pro nastavení rozsahu a způsobu poskytování sociální služby používá Individuální plán uživatele. Individuální plán slouží jak k popisu způsobu komunikace uživatele, tak k průběžnému zaznamenávání informací týkající se komunikace a zejména specifických komunikačních potřeb uživatelů.
 - Zaměřujeme se zejména na tyto oblasti:
 - 1. Současná úroveň komunikace a jazyková dovednost uživatele**
 - úroveň porozumění mluvené řeči (rozumí – nereaguje, rozumí – reaguje, rozumí, ale špatně slyší, nerozumí, není odezva...)
 - úroveň porozumění znakům nebo identifikace piktogramů či jiného obrazového materiálu, popř. fotografií (nevyužíváno – zahájen nácvik, rozezná a používá aktivně – jaké obrázky a jak na ně reaguje: slovně, ukazuje, pohledem, jinak ...)
 - úroveň jakékoliv výrazové komunikace, o níž se uživatel pokouší (konkrétně popsat, např.: pohled očí, úsměv, mračení, zpívání ...)
 - 2. Tělesné, poznávací a vjemové schopnosti**
 - úroveň rozsahu pozornosti a délky paměti
 - úroveň spolupráce s pracovníky
 - úroveň jemné motoriky, rozsah pohybu ruky při ukazování
 - vizuální a sluchové vnímání
 - úroveň motivace ke komunikaci
 - s kým uživatel komunikuje, popř. jak

2.2.5.6. Pomůcky pro zjišťování specifických komunikačních potřeb

- Pro zjišťování specifických komunikačních potřeb používají pracovníci tyto pomůcky:
 - Interaktivní zobrazovač
 - Tablet
 - Notebook
 - Originální afatický slovník

- Před používáním těchto pomůcek jsou pracovníci nejprve zaškoleni sociálním pracovníkem.

2.3. Klíčová aktivita 03: Nastavení systému aktivizačních a sociálně terapeutických činností s klienty

2.3.1. Popis nastavení systému aktivizačních a sociálně terapeutických činností s klienty

V rámci klíčové aktivity probíhaly workshopy a osobní konzultace pro pracovníky domova, na kterých se pracovníci naučili používat nové přístupy a pomůcky pro aktivizace a sociální terapie seniorů – bazální stimulaci, reminiscenční terapii, muzikoterapii a interaktivní zobrazovač jako komunikační nástroj. Došlo k vypracování návodů a postupů, jakým způsobem lze využívat moderní nástroje a pomůcky pro aktivizaci a sociální terapie u seniorů. Tyto postupy se staly součástí nově nastavených procesů v organizaci, promítli se do individuálních plánů klientů.

Jelikož je každá z výše uvedených terapií specifická poskytovalo podporu a konzultace více specialistů na aktivizace a sociální terapie, vždy podle konkrétního zaměření terapie. V průběhu projektu se jako další aktuální téma, které je potřeba řešit a pracovat s ním v praxi, objevilo téma paliativní péče. Na základě žádosti došlo ke změně v projektu a k přidání dalšího workshopu s názvem paliativní péče.

2.3.2. Realizace nastavení systému aktivizačních a sociálně terapeutických činností s klienty

- Proběhlo zakoupení **Interaktivního zobrazovače** pro práci s klienty.
- Pro práci s Interaktivním zobrazovačem byly zaškoleny 3 sociální pracovnice a metodik projektu. Interaktivní zobrazovač je pro organizaci velkým přínosem, protože práci s ním lze přizpůsobit každému klientovi dle jeho individuálních a specifických komunikačních potřeb. Výhodou Interaktivního zobrazovače je jeho všestranné využití - nahrazuje dataprojektor, televizi, tablet, interaktivní tabuli, atd. SP3 používá Interaktivní zobrazovač také v rámci tréninku paměti a při práci se vzpomínkami.
- Práce s Interaktivním zobrazovačem byla vyzkoušena i v rámci workshopu se specialistou na klienty se specifickými komunikačními potřebami.
- Na základě konzultací se specialistou na práci s klienty s SKP byl vytvořen Vstupní dotazník, který je popsán u KA 2 a byla vytvořena **Garantovaná nabídka aktivizačních a sociálně terapeutických činností v domově pro seniory**. Jedná se o popis jednotlivých činností, které jsou v domově pro seniory nabízeny a poskytovány, vše je doplněno o fotografie těchto činností pro lepší orientaci a srozumitelnost vzhledem k potřebám klientů. Pravidelně je vytvářen i měsíční plán aktivizačních a sociálně terapeutických činností, ze kterého si klienti mohou vybrat činnost, která je zajímavá.
- Na začátku projektu bylo nutné nalézt a oslovit **specialisty na aktivizace a sociální terapie**. Oslovení specialistů bylo nutné udělat ihned na začátku projektu kvůli jejich časovému vytížení a nalezení vhodných termínů pro realizaci workshopů a osobních

konzultací s pracovníky domova. Podařilo se zahájit spolupráci se specialistou na reminiscenční terapii a na muzikoterapii.

- Na **bazální stimulaci** se nám specialistu, který by přijel přímo do zařízení na osobní konzultace a workshopy, nepodařilo najít. Proto se pracovníci museli proškolit v otevřeném kurzu bazální stimulace, kde se naučili pracovat s prvky bazální stimulace a s pomůckami pro bazální stimulaci. Na základě absolvování kurzu bazální stimulace proběhl nákup setu pomůcek na bazální stimulaci: tvárné míčky, dotekové rukavice, naplňovací krabička, hmatový polštář s míčky, reminiscenční kolekce vůní, svítící aromadifuzér, polohovací a antidekubitní podložka, klínový polštář, polohovací oblouk, antidekubitní návleky na kotník.
- Dále v rámci této klíčové aktivity proběhly workshopy a osobní konzultace na téma reminiscenční terapie a trénink paměti. Se specialistou na **reminiscenční terapii a trénink paměti** proběhla konzultace týkající se vybavení reminiscenčního koutku. Výstupem workshopu je zřízení reminiscenčního koutku v domově pro seniory, pracovníci se naučili pracovat s pomůckami na reminiscenční terapii, dokáží vytvořit vzpomínkovou knihu, album. Na základě absolvování workshopu proběhl nákup setu pomůcek na reminiscenční terapii a trénink paměti: 2 knihy s teoretickými i praktickými radami pro využití vzpomínek pro práci se seniory, fotopapír na tisk reminiscenčních obrázků, krabice sloužící na ukládání reminiscenčních obrázků a dalších vzpomínkových předmětů rozdělených do různých témat (1 krabice = 1 téma), např. dětství, škola, rodina, atd.
- Osobní konzultace a workshopy probíhaly také se specialistou na **muzikoterapii**. Na základě absolvování workshopu proběhl nákup setu pomůcek na muzikoterapii: 2 CD se zvuky sloužící k relaxaci a stimulaci klienta, retro rádio do reminiscenčního koutku a sada hudebních nástrojů (paličky, tamburína, rolničky, marakas). V rámci workshopů se pracovníci učili pracovat s jednotlivými pomůckami a zjišťovali, které pomůcky jsou pro jednotlivé klienty vhodné.
- V průběhu projektu jsme ze strany pracovníků cítili velkou potřebu získat informace o tématu umírání a smrti a otevřeně o tomto tématu hovořit. Proto jsme do projektu zařadili workshop **paliativní péče**. Podařilo se nám najít specialistu na paliativní péči, díky kterému mohli pracovníci otevřeně hovořit o tématu smrti a umírání. Získali nové informace v souvislosti se zákonem č. 256/2001 Sb., o pohřbnictví a o změně některých zákonů v platném znění a došlo k propojení těchto informací s praxí v domově pro seniory.
- Klíčová aktivita 03 byla podporována formou odborného akreditovaného vzdělávání viz KA 05.

2.3.3. Dopady nastavení systému aktivizačních a sociálně terapeutických činností s klienty

- Podařilo se zaškolit sociální pracovníci a metodika projektu na práci s interaktivním zobrazovačem a jeho používání při práci se vzpomínkami a v rámci tréninku paměti.
- Došlo k vytvoření Garantované nabídky aktivizačních a sociálně terapeutických činností v domově pro seniory, která je doplněna fotografiemi tak, aby byla srozumitelná i pro klienty s SKP.

- Pracovníci se naučili v rámci workshopů používat pomůcky pro aktivizace a sociální terapie a dokáží je používat v praxi s ohledem na individuální potřeby klientů.
- Prostřednictvím workshopu paliativní péče se podařilo naučit pracovníky otevřeně hovořit o tématu smrti a umírání. Získali nové úhly pohledu na svou roli v procesu umírání a na komunikaci s příbuznými klientů o tématu smrti a umírání.
- Byl nastaven systém aktivizačních a sociálně terapeutických činností, v rámci kterého pracovníci používají při práci s klienty prvky muzikoterapie, reminiscenční terapie a tréninku paměti a bazální stimulace.
- Na základě všech výše uvedených skutečností došlo k vytvoření pracovních postupů pro jednotlivé aktivizační a sociálně terapeutické činnosti.

2.3.4. Závěrečná doporučení k nastavení systému aktivizačních a sociálně terapeutických činností s klienty

- Nastavení systému aktivizačních a sociálně terapeutických činností s klienty by mělo začínat již při jednání se zájemcem o službu před nástupem do domova pro seniory.
- Pro vytvoření systému aktivizačních a sociálně terapeutických činností s klienty je potřebné pořídit do domova pro seniory vhodné pomůcky – např. pomůcky pro reminiscenční terapii, trénink paměti, bazální stimulaci, muzikoterapii, apod.
- Při pořízení interaktivního zobrazovače je vhodné pořídit zároveň i stojan, který umožní další možnosti využití interaktivního zobrazovače.
- Před zakoupením pomůcek pro aktivizační a sociálně terapeutické činnosti konzultovat výběr a vhodnost se specialistou na aktivizace a sociální terapie.
- Při zařizování reminiscenčního koutku v domově pro seniory jsme využily webové stránky organizace a místní tisk ke zveřejnění inzerátu na vybavení reminiscenčního koutku.
- Při nástupu nového pracovníka je vhodné, aby ho pracovník domova pro seniory, který již prošel workshopy, proškolil v používání prvků muzikoterapie; nový pracovník by měl postupně absolvovat školení na téma reminiscenční terapie a trénink paměti a základní kurz bazální stimulace.
- V případě, že vzhledem k počtu pracovníků není možné, aby byl některý z nich garantem jednotlivých aktivizačních a sociálně terapeutických činností, je nutné mít zajištěnu spolupráci s externím pracovníkem, např.: formou smlouvy, dohody o pracovní činnosti nebo o provedení práce.
- Pokud se pracovníci potřebují naučit otevřeně hovořit o tématu smrti a umírání je nezbytné, aby absolvovali školení či workshop na téma paliativní péče.

2.3.5. Ucelený systém aktivizačních a sociálně terapeutických činností

Byl vytvořen ucelený systém aktivizačních a sociálně terapeutických činností, který má podobu nového pracovního postupu, viz níže:

2.3.5.1. Základní pojmy

- **Aktivizační činnosti** – jedná se zejména o volnočasové a zájmové činnosti, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím, nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností.

- **Sociálně terapeutické činnosti** – jedná se zejména o socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob.

2.3.5.2. Zásady

- Aktivizační a sociálně terapeutické činnosti probíhají individuálně i ve skupinách.
- Uživatel může odmítnout účastnit se individuálních nebo skupinových aktivit.
- Sociální pracovník nebo pracovnice v sociálních službách se uživatele vždy zeptá, zda má v daný den o vybranou činnost zájem.
- Sociální pracovník vytváří měsíční plán aktivizačních a sociálně terapeutických činností dle Garantované nabídky aktivizačních a sociálně terapeutických činností v domově pro seniory.
- **Individuální aktivizační a sociálně terapeutické činnosti** probíhají na pokoji uživatele (se souhlasem ostatních uživatelů na pokoji) nebo ve společenské místnosti ve 2. poschodí; 1x za 6 týdnů dochází do domova fyzioterapeut, který individuálně pracuje s každým uživatelem.
- **Skupinové aktivizační a sociálně terapeutické činnosti** probíhají ve společenské místnosti domova pro seniory, frekvence dle výběru uživatelů na základě měsíčního plánu aktivizačních a sociálně terapeutických činností, doba trvání: 9:30 – 11:30 hod.
- **V rámci odborných terapií nepoužíváme v domově pro seniory celé koncepty těchto terapií, ale pouze prvky těchto terapií, které nejlépe odpovídají potřebám uživatelů.**

2.3.5.3. Aktivizační činnosti

- **Kavárna v domově s doprovodným programem**

Tato aktivita se odvíjí od aktuální nálady uživatelů. Může fungovat jako zklidňující nebo povzbuzující prvek. Smyslem této aktivity je udělat si příjemnou atmosféru u šálku kávy či čaje. Pracovník může k této aktivitě nachystat i drobné občerstvení a doprovodný program ve smyslu hudby, zpěvu apod. Tuto aktivitu by neměly přebíjet jiné vjemy, protože jejím hlavním účelem je posezení a konverzace s ostatními uživateli.

- **Aktivity prostřednictvím interaktivního projektoru**

Pracovník si připravuje aktivitu dle možností interaktivního projektoru. Lze využít internet např. k doplňování křížovek, pouštění videí, využít webovou stránku <https://www.google.cz/intl/cs/earth/> pro zobrazení 3D map. Dále lze využít potenciál projektoru k promítání fotek a jiným aktivitám. V rámci samotného přístroje lze upravovat obrázky, vytvářet různá aktivizační cvičení v programu SMART.

Příklad aktivity s projektorem: Pracovnice promítne obraz projektoru na zeď či na stůl a na internetu vyhledá webovou stránku <https://www.google.cz/intl/cs/earth/>. Na této 3D mapě zadá nějaký výchozí bod, nejlépe někde ve městě Šternberku, který uživatelé dobře znají, a zadá úkol, aby se uživatelé dostali z bodu A do bodu B. Při této aktivitě mohou uživatelé jmenovat stavby, které tu stály původně, mají možnost se podívat na místo, kde bydleli apod.

- **Týmové, deskové a společenské hry**

K dispozici jsou v domově společenské hry jako např. Člověče, nezlob se, balíček karet, Čertův poklad, Český film – otázky a odpovědi, Kris kros, domino, pexeso apod. Cílem této aktivity je především sociální začleňování a podporovat schopnost soustředění, paměť a pozornost.

Kromě deskových her se využívají také slovní hry, jako např. vymýšlení slov na zadané písmeno, slovní hra „Město, jméno, zvíře, věc“, slovní fotbal apod.

Týmové hry spočívají v rozdělení uživatelů do dvou skupin a ve vzájemné spolupráci. Uživatelé jsou touto aktivitou motivováni vyhrát nad druhým týmem. Pracovník může vítěznému týmu připravit odměnu. Může se jednat o doplňovačky, hudební hry, hádání interpretů slavných písní apod.

- **Vaření/pečení aneb připrav si své oblíbené jídlo**

Pracovník zjistí, jaké oblíbené jídlo by si uživatelé přáli upéct či uvařit a zajistí na tuto aktivitu potřebné suroviny. Během přípravy jídla se pracovník snaží uživatele zapojit do dílčích procesů přípravy pokrmu co nejvíce. Aktivita je vhodná pro všechny typy uživatelů, jelikož jsou při této aktivitě stimulovány všechny lidské smysly.

- **Rukodělné činnosti (vyrábění, tematické tvoření)**

V rámci aktivit lze s uživateli vytvářet nejrůznější výrobky, dle jejich schopností a dovedností. Výrobky mohou být tematické dle ročního období, na okrasu do pokojů či společných prostor. Mezi každoroční tradice patří dekorace velikonočních vajec, výroba adventních věnců a výroba vánoční dekorace na Vánoční trhy organizace. Pracovnice zajistí veškerý potřebný materiál pro výrobu těchto dekorací.

- **Cvičení a protažení těla**

Cvičením je vhodné zakončit skupinovou aktivitu. Pracovnice může uživatelům předvádět jednotlivé cviky k protažení těla nebo se uživatelé mohou aktivně zapojit formou vytváření vlastních cviků.

- **Univerzita třetího věku po našem**

V rámci této aktivizace se mohou uživatelé vzdělávat v nejrůznějších oblastech. Pracovnice uživatele učí ovládání moderních komunikačních prostředků, informuje je o aktuálních problémech, významných událostech apod. Uživatelé si mohou zvolit dané téma, v rámci kterého by se chtěli vzdělávat, ať už je to manipulace s mobilním telefonem, tabletem apod.

- **Promítání filmu na přání**

Uživatelé si vytváří seznam filmů, či pořadů, které by rádi zhlédli. Pracovník pro ně film připraví a ve společenské místnosti přehraje na TV.

2.3.5.4. Sociálně terapeutické činnosti

- **Reminiscenční terapie**

V rámci reminiscenční prvků pracovník pracuje se vzpomínkami uživatelů prostřednictvím fotografií, předmětů, životních příběhů a vyprávění na dané téma. Cílem této terapie je vyvolání emocí spjatých se vzpomínkami jednotlivých uživatelů.

Práce se vzpomínkami, fotkami, předměty: V rámci této terapie lze s uživateli vytvářet tzv. Vzpomínkovou knihu/Knihu života, jejímž cílem je zachytit příběh života uživatele

a jeho nejvýznamnějších životních mezníků. Výhodou je dlouhodobá spolupráce uživatele a pracovníka na tvorbě této knihy, přičemž se mezi nimi prohlubuje pouto a uživatel pojímá pracovníka za blízkého člověka, který zná jeho příběh a může mu důvěřovat, což mimo jiné také pozitivně ovlivňuje jeho adaptaci v zařízení a jeho duševní stav.

Další formou využití reminiscenčních prvků může být práce s tematickými fotografiemi, kdy uživatelé sdílí své vzpomínky a zážitky z dané oblasti. Je důležité vybrat témata, která uživatele spojují, např. svatba, zaměstnání, rodičovství, rodinné oslavy, móda apod. Ideální je mít k danému tématu i ukázkové předměty, které jsou uživatelům dobře známé a mohou v nich vyvolat vzpomínky.

Tipy na reminiscenční terapii: Je důležité, aby pracovník nenutil uživatele do této aktivity, protože může jít o citlivá témata, a ne vždy je uživatel ochoten sdílet své vzpomínky a pocity. Pracovník si připraví aktivitu minimálně týden dopředu, s přípravou je spojen výběr tématu a nachystání tematických fotografií, předmětů, nastudování informací k danému tématu. S uživateli pracovník pracuje empaticky a klade otázky k danému tématu, což vyvolává u uživatelů další podněty a vzpomínky.

▪ **Canisterapie**

Canisterapii v domově pro seniory vykonává odborný canisterapeut na základě smlouvy s organizací.

Při této terapii se vychází z léčebného kontaktu uživatele se psem, který má za cíl jeho zklidnění, navození pozitivní nálady a celkového duševního i fyzického rozpoložení. V průběhu canisterapie je u většiny imobilních uživatelů polohován canisterapeutický pes do lůžka k uživateli. Canisterapeut se snaží o navázání kontaktu uživatele se zvířetem, to znamená, že vede uživateli ruku při hlazení psa, polohuje jej k uživateli tak, aby ho zahřival a vymezoval tělesné hranice uživatele v rámci bazální stimulace, apod.

Před zahájením této terapie je potřeba zjistit, zda uživatel není alergický na zvířecí srst a zda si přeje, aby canisterapie probíhala. U nekomunikujících uživatelů proběhne první terapie bez polohování psa do lůžka. Canisterapeut i pracovníci budou pozorovat, zda uživatel neprojevuje známky strachu a přeje si navázat se psem bližší kontakt.

▪ **Biblioterapie**

Cílem využití prvků biblioterapie je rozvoj představitivosti uživatele, vč. možnosti propojení činnosti s tréninkem paměti. Uživatele by měla tato forma činnosti uklidnit, vtáhnout myšlenkami do děje, aby se odpoutal od záležitostí běžného dne a přispělo to k jeho psychickému rozpoložení. Práce s prvky biblioterapie může probíhat s aktivní či pasivní účastí uživatele. Aktivní forma této činnosti spočívá v zapojení uživatele do četby, kdy zároveň trénuje a stimuluje kognitivní funkce, pozornost aj. Pasivní formou této aktivity je předčítání knihy pracovníkem.

▪ **Muzikoterapie**

Prvky muzikoterapie můžeme uplatňovat jako zklidňující nebo naopak povzbuzující, dle toho, jaký je náš záměr a jaké emoce, chceme u uživatele vyvolat. Lze pracovat s reprodukovánými písněmi z rádia, pouštět hudební videa nebo mohou uživatelé tvořit

hudbu sami, prostřednictvím hudebních nástrojů, které jsou v domově pro seniory k dispozici.

Hádání hudebních interpretů, doplňování slov do textu písní, udržení rytmu pomocí hudebních nástrojů. Aktivizaci s prvky muzikoterapie lze vykonávat různými způsoby. Jedním ze způsobů je zpívání a zároveň hádání interpretů těchto písní, doplňování slov do textů písní, případně snaha o udržení rytmu zpívané písně prostřednictvím hudebních nástrojů.

Příklad aktivizace: Uživatelé sedí v kruhu, každému uživateli pracovníce rozdá hudební nástroj dle uvážení a začne vyťukávat určitý rytmus. Úkolem uživatele je zopakovat požadovaný rytmus a přidat svůj vlastní. Následně zopakují všichni zúčastnění uživatelé.

▪ **Bazální stimulace/smyslová terapie**

Prvky bazální stimulace jsou používány převážně individuální formou, kterou vykonávají především pracovníci přímé péče při provádění úkonů péče o uživatele. Tzn. formou doteků, iniciačního doteku, masáže, polohování aj.

V rámci skupinové bazální stimulace lze využít např. dotekové rukavice, které mají povrch tvořen z různých materiálů a pracovník, který ji má na ruce, se dotýká uživatele na neutrálních místech, které mu nejsou nepříjemné. Úkolem uživatele může být např. rozpoznání materiálu, hlavní úlohu má ale pracovník, který by měl docílit zklidnění a uvolnění uživatele. Ideálním způsobem je propojení této techniky s relaxační hudbou a vonnými esencemi, které mohou být přidáné do aromadifuzéru zakoupeného pro tyto účely.

V rámci bazální stimulace by měly být zapojené také smysly uživatele. Můžeme k této aktivitě využít např. reminiscenční vonné oleje nebo hmatovou krabičku, do které vložíme nějaký prvek, a uživatelé pomoci doteku hádají, o jaký předmět se jedná. Smyslovou terapii mohou zapojit také pracovníce přímé péče do úkonu při podávání stravy, přičemž uživatel vnímá chuť jídla, jeho konzistenci apod.

▪ **Trénink paměti**

Cílem pracovníka při této terapii je snaha rozvíjet postřeh uživatele, soustředěnost, paměťové dovednosti apod. Tréninky paměti lze provádět individuální i skupinovou formou.

Technikou pro trénink paměti a pozornosti může být práce s obrázkovými kartami, slovní hry, karetní hry, doplňovací cvičení ze stránky <http://www.vzpominkovi.cz> a jiné.

Příklad tréninku paměti s obrázkovými kartami: Pracovnice před uživatele položí 3 a více obrázkových karet, dle úrovně dovednosti uživatele. Dá uživateli pokyn, aby si obrázky důkladně prohlédl a zaměřil se na specifické detaily. Následně kartičky otočí jako pexeso a úkolem uživatele je vyjmenovat, kde byl jaký obrázek. Pracovnice se doptává uživatele na konkrétní otázky týkající se obrázku, např. jaký měl budík barvu, kolik na něm bylo hodin apod. Následně přidává mezi obrázky další karty a postup se opakuje.

Příklad slovní hry při tréninku paměti: Úkolem uživatele je vyslovit nějaký objekt, který se nachází v místnosti. Druhý uživatel tento objekt zopakuje a přidává vlastní. Na tomto principu pokračují i další uživatelé. Je důležité, aby se objekty opravdu nacházely v místnosti, protože tak uživatel propojuje verbální i vizuální paměť.

▪ **Činnosti s prvky Snoezelenu**

Jelikož zařízení nemá specifickou místnost zařízenou pro snoezelenovou terapii, je úkolem pracovníka alespoň částečně se tomuto prostředí přiblížit. Cílem terapie je dosáhnout u uživatelů relaxace, uvolnění napětí, stresu a vytvoření příjemného odpočinkového prostředí.

Aktivity snoezelenu se odvíjí čistě od kreativity pracovníka a možností prostředí.

Příklad Snoezelenové terapie: Pracovník vytvoří v místnosti intimní atmosféru, to znamená, vytvoří přitlmí, zapálí svíčky, může použít aromadifuzér s vonnými esencemi, zajistí příjemnou teplotu v místnosti a může také pustit tlumenou relaxační hudbu, mluvená meditační videa či slovně vést uživatele k postupnému uvolňování těla. Pracovník hovoří s uživateli tichým klidným hlasem a pro podpoření atmosféry může promítat prostřednictvím interaktivního projektoru přírodu, bubnování kapek deště, hořící krb apod.

2.3.5.5. *Metody zjišťování zájmu o aktivizační a sociálně terapeutické činnosti*

▪ **Komunikující uživatel**

- **rozhovor** s uživatelem
- **aktivní naslouchání** - je základem pro úspěšnou komunikaci. Znamená více než jen „slyšet“, jedná se o pochopení a porozumění. Pracovník je ochoten naslouchat a porozumět hlavně citovým prožitkům uživatele. Pozornost pracovníka je zcela zaměřena na uživatele a zároveň poskytuje uživateli zpětnou vazbu. Pracovník vstřícnou a uvolněnou polohou těla vyjadřuje zájem a přijetí (oční kontakt, naklonění těla směrem k uživateli, otevřený postoj).

▪ **Nekomunikující uživatel**

- **pozorování uživatele v reálné situaci** - na základě vlastních pocitů vytváříme hypotézy, co by uživatel potřeboval; nevstupujeme do přímého kontaktu s uživatelem, pozorujeme uživatele z blízkého okolí; snažíme se splynout s okolím, nerušíme uživatele; neposuzujeme samotného uživatele, ale komplexně celou reálnou situaci
- **imaginativní rozhovor** - pracovník si představuje, že s uživatelem rozmlouvá; ve své představě klade uživateli otázky, představuje si jeho reakce a to, co by asi odpověděl, kdyby se mohl vyjádřit
- **empatická fantazie** – pracovník se snaží vcítit do situace uživatele, představuje si, že se nachází v situaci uživatele, že je v těle uživatele; uvědomuje si, co by on sám potřeboval, kdyby tato situace byla skutečně jeho
- **analýza uspokojování potřeb** - pracovníci při této metodě vychází z logických úvah a ze znalosti lidských potřeb; pracovník si předem připraví seznam základních lidských potřeb (Maslowova klasifikace lidských potřeb); poté pracovník prochází

jednotlivé oblasti a vyhodnocuje, zda je daná potřeba u uživatele naplněna, částečně naplněna nebo nenaplněna

- **rozhovor s referujícími osobami** - jedná se o cílený rozhovor s blízkými osobami uživatele; pomocí rozhovoru se pracovník snaží zjistit důležité informace o uživateli, jeho životním příběhu, typu osobnosti, návycích, zájmech, apod.
- **studium dokumentace** - jedná se o cílenou a systematickou činnost, která směřuje k získávání poznatků a to ze souhrnu písemných podkladů, které máme o uživateli k dispozici

2.3.5.6. Postup zjišťování zájmu o aktivizační a sociálně terapeutické činnosti

▪ **Fáze jednání se zájemcem o službu před zařazením do Pořadníků zájemců o službu a při přehodnocení a aktualizaci žádosti zájemce o službu**

- V této fázi používá sociální pracovník formulář **Jednání se zájemcem o službu**, který vyplňuje společně se zájemcem o službu. V tomto formuláři jsou obsaženy otázky, prostřednictvím kterých zjišťujeme prvotní informace o volnočasových aktivitách zájemce o službu.
- Konkrétně se jedná o dotazy týkající se situace zájemce, trávení volného času, denního režimu apod.

▪ **Fáze jednání se zájemcem o službu před nástupem do domova pro seniory**

- V této fázi používá sociální pracovník formulář **Vstupní dotazník**, který se vyplňuje společně se zájemcem o službu před nástupem do domova pro seniory.
- Vstupní dotazník má dvě části. Otázky v části A jsou dobrovolné a slouží jako podklad pro nastavení sociálně-terapeutických a aktivizačních činností v domově pro seniory.
- Konkrétně se jedná o dotazy týkající se rodiny, dětství, zaměstnání, režimu dne, oblíbených činností, věcí, podporu potřebnou při výkonu některých činností apod.

▪ **Fáze poskytování sociální služby v domově pro seniory**

- Při poskytování sociální služby se pro nastavení rozsahu a způsobu poskytování sociální služby používá Individuální plán uživatele. Individuální plán slouží k popisu způsobu, jak s uživatelem pracovat v rámci aktivizačních a sociálně terapeutických činností, jakou podporu a pomoc potřebuje ze strany pracovníků, které činnosti jsou pro něj vhodné/nevhodné a dále k průběžnému zaznamenávání informací týkající se zájmu uživatele o tyto činnosti, reakcí uživatele na tyto činnosti a specifických potřeb uživatele.
- Zaměřujeme se zejména na tyto oblasti:

1. Současná úroveň komunikace a jazyková dovednost uživatele

- úroveň porozumění mluvené řeči (rozumí – nereaguje, rozumí – reaguje, rozumí, ale špatně slyší, nerozumí, není odezva...)
- úroveň porozumění znakům nebo identifikace piktogramů či jiného obrazového materiálu, popř. fotografií (nevyužíváno – zahájen nácvik, rozezná a používá aktivně – jaké obrázky a jak na ně reaguje: slovně, ukazuje, pohledem, jinak ...)

- úroveň jakékoliv výrazové komunikace, o níž se uživatel pokouší (konkrétně popsat, např.: pohled očí, úsměv, mračení, zpívání ...)

2. Tělesné, poznávací a vjemové schopnosti

- úroveň rozsahu pozornosti a délky paměti
 - úroveň spolupráce s pracovníky
 - úroveň jemné motoriky, rozsah pohybu ruky při ukazování
 - vizuální a sluchové vnímání
 - úroveň motivace k aktivizačním a sociálně terapeutickým činnostem
 - s kým uživatel činnosti vykonává, popř. jak
- V rámci všech výše uvedených fází používá sociální pracovník tzv. **Garantovanou nabídku aktivizačních a sociálně terapeutických činností v domově pro seniory.** Jedná se o popis jednotlivých činností, které jsou v domově pro seniory nabízeny a poskytovány, vše je doplněno o fotografie těchto činností pro lepší orientaci a srozumitelnost vzhledem k potřebám uživatelů. Pravidelně je vytvářen i měsíční plán aktivizačních a sociálně terapeutických činností, ze kterého si uživatelé mohou vybrat činnost, která je zajímavá.

2.3.5.7. Pomůcky pro aktivizační a sociálně terapeutické činnosti

- Pro zajištění aktivizačních a sociálně terapeutických používají pracovníci tyto pomůcky:
 - Interaktivní zobrazovač
 - Tablet
 - Notebook
 - Originální afatický slovník
 - Fotografie, knihy, CD
 - Pomůcky k polohování, stimulaci smyslů, tréninku paměti
 - Deskové hry
- Před používáním těchto pomůcek jsou pracovníci nejprve zaškoleni sociálním pracovníkem.

2.4. Klíčová aktivita 04: Nastavení systému práce se zaměstnanci vč. tvorby vzdělávacích plánů

2.4.1. Popis nastavení systému práce se zaměstnanci vč. tvorby vzdělávacích plánů

Klíčová aktivita byla zaměřena na nastavení systému práce se zaměstnanci a na nastavení systému pracovních pozic v souladu s požadavky standardů kvality v sociálních službách, na analýzu pracovních míst a na vytvoření analýzy vzdělávacích potřeb. Součástí klíčové aktivity byla i realizace 2 výjezdních workshopů na téma vedení lidí, hodnocení, motivace a systém práce se zaměstnanci. V průběhu projektu se objevila další témata, která bylo potřeba řešit a zpracovat v rámci dalšího výjezdního workshopu. Na základě žádosti došlo ke změně v projektu a k přidání dalšího výjezdního workshopu.

2.4.2. Realizace nastavení systému práce se zaměstnanci vč. tvorby vzdělávacích plánů

- Nastavení systému práce se zaměstnanci vykonávala částečně odborná konzultantka standardů kvality, aby byl tento systém v souladu s požadavky standardů kvality. V rámci realizace klíčové aktivity se odborná konzultantka seznámila s organizací, procesy a hlavně tématy týkající se problematiky standardů kvality č. 9 Personální a organizační zajištění služby a č. 10 Profesní rozvoj zaměstnanců. Seznámení probíhalo formou rozhovorů s vedoucími pracovníky, sociální pracovníci a pracovníky domova a dále studiem dokumentace a pracovních postupů domova.
- Na začátku projektu bylo nutné nalézt a oslovit **externí pracovníky, kteří by se podíleli na realizaci workshopů a na Analýze vzdělávacích potřeb**. Oslovení externích pracovníků bylo nutné udělat ihned na začátku projektu kvůli jejich časovému vytížení a nalezení vhodných termínů pro realizaci workshopů a osobních konzultací. Nejdéle trvalo nalézt externího pracovníka, který by byl schopen zpracovat Analýzu vzdělávacích potřeb.
- V rámci této klíčové aktivity proběhly i **3 výjezdní workshopy**, které byly s ohledem na obsah klíčové aktivity určeny pro ředitelku organizace, 2 odborné pracovnice (SP2 a SP3), vedoucí domova pro seniory (SP1) a metodika projektu.
- **Workshop I.** byl realizován v červnu 2017. První den byl věnován tématu vedení zaměstnanců, motivace, systému práce se zaměstnanci, vhodné motivaci, manažerské a týmové komunikaci a kooperaci. Zvládnutí nenásilné, přirozeně asertivní a přitom důrazné a na efektivitu zacílené komunikace jako základ pro jakoukoliv profesi a firmu. Druhý den se věnoval standardům kvality č. 9 a č. 10.
- **Workshop II.** byl realizován v dubnu 2018 a jeho tématem byla Inspekce sociálních služeb, konkrétně detailní informace a doporučení ke všem standardům kvality SQ 1 až SQ 15.
- **Workshop III.** byl realizován v září 2018 a jeho tématem bylo opět vedení zaměstnanců, motivace a systém práce se zaměstnanci. Dále pak Inspekce sociálních služeb.
- **Analýza vzdělávacích potřeb.** Byla zahájena spolupráce s externím pracovníkem, který zpracovával analýzu vzdělávacích potřeb. Externí pracovník nejprve osobně navštívil domov pro seniory, seznámil se se zařízením, provedl rozhovory s pracovníky domova. Následně byly externímu pracovníkovi zaslány podklady pro analýzu vzdělávacích potřeb. Jednalo se o plány osobního a profesního rozvoje zaměstnanců, hodnotící listy, Organizační a pracovní řád organizace včetně příloh týkajících se vzdělávání, personální strukturu domova pro seniory a tabulku vzdělávání za rok 2017 se seznamem vzdělávání, kterého se pracovníci domova pro seniory zúčastnili. Na základě zjištěných skutečností vytvořil externí pracovník dotazník pro pracovníky domova zaměřený na zmapování potřeb vzdělávání zaměstnanců. V dotazníku byl zjišťován obsah dalšího vzdělávání pracovníků, tj. oblasti a témata vzdělávání, motivace ke vzdělávání, uplatnění znalostí z kurzů, zapojení do vlastního vzdělávání apod. Jednalo se o anonymní dotazník. Výstupem je zpracovaná Analýza vzdělávacích potřeb.
- Z analýzy vzdělávacích potřeb, kterou vytvořil PaedDr. Petr Matuška, Ph.D. vyplynulo, že:

- „Nebyly identifikovány zásadní diskrepance mezi stanovenými kompetencemi pracovního místa a skutečnou (aktuální) úrovní kompetencí daného zaměstnance, držitele pracovního místa.
- Z přehledu v roce 2017 zaměstnanci absolvovaných vzdělávacích aktivit vyplývá, že jejich obsah zcela koresponduje s žádanými kompetencemi zaměstnanců služby domovy pro seniory.“

2.4.3. Dopady nastavení systému práce se zaměstnanci vč. tvorby vzdělávacích plánů

- Došlo k vydání aktualizovaných směrnic týkajících se standardů kvality č. 9 a č. 10.
- Vedoucí pracovníci si prostřednictvím workshopů ověřili a procvičili své schopnosti a kompetence týkající se vedení zaměstnanců, jejich motivace, vzdělávání a hodnocení.
- Získali jsme zpětnou vazbu od pracovníků domova týkající se systému práce se zaměstnanci v domově pro seniory prostřednictvím výsledků dotazníkového šetření, které jsou součástí analýzy vzdělávacích potřeb.
- PaedDr. Petr Matuška, Ph.D. zpracoval analýzu vzdělávacích potřeb, která obsahuje informace o systému práce se zaměstnanci v domově pro seniory a doporučení, na kterých oblastech je možné dále se zaměstnanci pracovat:
 - „Aktualizace vzdělávacích plánů zaměstnanců dle osobního a profesního rozvoje.
 - Zvážit zpracování plánu rozvoje organizace zohledňujícího strategické dokumenty kraje a mikroregionu a konkretizujícího rozvojové cíle služby.
 - Zvážit revizi cílů služby ve smyslu vymezení žádoucí (a hodnotitelné) změny nepříznivé sociální situace klienta v případě využití sociální služby.
 - Namátkově ověřovat znalost strategických dokumentů organizace zaměstnanci.
 - Zvážit zpracování plánu vzdělávání organizace/služby zohledňujícího výše uvedené strategické dokumenty, vzdělávací potřeby zaměstnanců (osobní preference) a zejména osobní cíle klientů. V plánu stanovit hodnotitelné výstupy, kterých má být u jednotlivých zaměstnanců prostřednictvím vzdělávání dosaženo.
 - Zvážit propojení plánu vzdělávání (míry jeho naplňování) s odměňováním zaměstnanců.
 - Vytvářet podmínky pro zachycení iniciativy zaměstnanců.“

2.4.4. Závěrečná doporučení k nastavení systému práce se zaměstnanci vč. tvorby vzdělávacích plánů

- Při plánování vzdělávání na další rok je vždy nezbytné vycházet ze vzdělávacích plánů zaměstnanců.
- Pro nestranné posouzení nastavení systému práce se zaměstnanci včetně vzdělávacích plánů je nezbytné využít služeb externího pracovníka, který by zpracoval analýzu systému práce se zaměstnanci nebo analýzu vzdělávacích potřeb zaměstnanců.
- Počítat s tím, že externí pracovník potřebuje pro vytvoření analýzy nejen zaslat písemné podklady, ale je nutné uskutečnit i osobní setkání a rozhovory s pracovníky.

2.5. Klíčová aktivita 05: Zvýšení odbornosti pracovníků v akreditovaných vzdělávacích kurzech

2.5.1. Popis zvýšení odbornosti pracovníků v akreditovaných vzdělávacích kurzech

Klíčová aktivita byla zaměřena na zvýšení odbornosti pracovníků prostřednictvím absolvování akreditovaných kurzů, na kterých získají potřebné informace, schopnosti a dovednosti nutné pro práci s klienty v domově pro seniory a zároveň tyto kurzy slouží i jako podpora pro realizaci klíčových aktivit č. 01, č. 02 a č. 03. V případě, že byl některý z kurzů určen pro všechny pracovníky, bylo nutné z důvodu zajištění směn a péče o klienty, pracovníky rozdělit do dvou vzdělávacích skupin.

2.5.2. Realizace zvýšení odbornosti pracovníků v akreditovaných vzdělávacích kurzech

- Byl pořízen notebook, kancelářský balík SW a dataprojektor jako nezbytná pomůcka pro realizaci klíčové aktivity.
- Na dodání akreditovaných vzdělávacích kurzů byla s externí firmou uzavřena **Smlouva na dodání vzdělávacích aktivit.**

Na podporu klíčové aktivity 01 byly realizovány tyto akreditované kurzy:

- Základy standardu č. 2 – 1 školící den, zúčastnilo se 3 SP a 7 PSS rozdělených do 2 skupin. Téma bylo důležité pro pochopení problematiky ochrany práv klientů, která byla řešena v rámci zlepšování a zavádění nových procesů kvality v organizaci. Hodnocení kurzu účastníky bylo velmi pozitivní, zejména oceňovali hodně příkladů z praxe. Z hodnocení kurzu lektorem vyplynulo, že se účastníci kurzu aktivně zapojovali, diskutovali a přinášeli příklady z vlastní praxe, které společně s lektorem probírali a hledali řešení.

Na podporu klíčové aktivity 02 byly realizovány tyto akreditované kurzy:

- Úvod do problematiky technik zjišťování potřeb u nekomunikujících klientů – 1 školící den, zúčastnilo se 3 SP a 6 PSS rozdělených do 2 skupin. Účastníci kurzu hodnotili kurz celkově kladně, jako nejpřínosnější hodnotili zejména příklady z praxe a postup, jak diagnostikovat a provést záznam u nekomunikujícího klienta. Z hodnocení kurzu lektorem vyplynulo, že pracovníci velmi intenzivně vnímali téma, zapojovali se do diskusí a cvičení. Na závěr doporučil lektor nácvik, praktické cvičení a supervizi po nějaké době od absolvování kurzu.
- Alternativní praktické komunikační dovednosti v péči o osoby s těžkým zdravotním postižením – 2 školící dny, zúčastnilo se 3 SP a 7 PSS rozdělených do 2 skupin. Účastníci kurzu hodnotili kurz a samotného lektora velmi pozitivně, uvedli, že v praxi nejvíce využijí znalosti z verbální a neverbální komunikace s klientem a ocenili odbornost lektora.
 - Všechna výše uvedená témata byla důležitá pro zvýšení odbornosti pracovníků v systémech komunikace s klienty se specifickými komunikačními potřebami.

Na podporu klíčové aktivity 03 byly realizovány tyto akreditované kurzy:

- Reminiscence II.- vzpomínání ve skupině, kreativní techniky - 2 školící dny, zúčastnilo se 3 SP a 7 PSS rozdělených do 2 skupin. Kurz byl hodnocen zúčastněnými dle dotazníků jako velmi prospěšný a podnětný pro jejich práci do budoucna. Z hodnocení lektora vyplynulo, že pracovníci byli aktivní, pokládali podnětné dotazy, vedla se diskuse. V rámci kurzu probíhala i kreativní činnost, kdy si pracovníci vytvořili „vzpomínková díla“, která hodnotili velmi pozitivně.
- Základní kurz Bazální stimulace – 3 školící dny, zúčastnilo se 1 SP a 4 PSS. Účastníci kurzu uvedli, že v praxi nejvíce využijí praktický nácvik jednotlivých druhů stimulace, praktické ukázky polohování, stimulace pro zklidnění prostřednictvím froté látek.
- Základy využití muzikoterapie v sociálních službách – 1 školící den, zúčastnilo se 1 SP a 4 PSS. Účastníci kurzu hodnotili kurz velmi pozitivně, chválili lektora, naučili se, jak využít hudební nástroje pro práci s klienty. Z hodnocení lektora vyplynulo, že pracovníci se aktivně zapojovali, jejich zapojení bylo upřímné a nadšené.
 - Témata jsou důležitá pro zvýšení odbornosti pracovníků v moderních stimulačních a terapeutických přístupech sloužící k aktivizaci, tréninku paměti a lepšímu sociálnímu začleňování klientů a zvyšování kvality jejich života.

Pracovníci domova pro seniory obdrželi po úspěšném absolvování v akreditovaných kurzech osvědčení.

2.5.3. Dopady zvýšení odbornosti pracovníků v akreditovaných vzdělávacích kurzech

- Pracovníci získali nové informace, schopnosti a dovednosti, seznámili se s aktivizačními a sociálními terapiemi u seniorů a klientů s SKP prostřednictvím vzdělávacích kurzů a naučili se je používat v praxi.
- Pracovníci získali osvědčení o absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů.
- Absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů pomohlo pracovníkům proškolit se v tématech, která opravdu potřebovali a která vycházela přímo z potřeb pracovníků. Přidanou hodnotou absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů pak bylo i splnění zákonné povinnosti pracovníků absolvovat 24 hod. vzdělávání za rok.

2.5.4. Závěrečná doporučení ke zvýšení odbornosti pracovníků v akreditovaných vzdělávacích kurzech

- Než bude pracovník samostatně pracovat s klienty s SKP, je nezbytné, aby se naučil techniky práce s těmito klienty a měl zpracovánu škálu nezbytných témat, která musí absolvovat. Aby byli pracovníci schopni pracovat s klienty s SKP, měli by projít akreditovanými vzdělávacími kurzy zaměřenými na techniky zjišťování potřeb u nekomunikujících klientů a na alternativní praktické komunikační dovednosti v péči o klienty s SKP.
- Pokud má mít jakákoliv technika zavedena jako koncept do praxe, musí být v tomto konceptu proškoleni všichni pracovníci, je nutné zapracovat ji do metodických pokynů a individuálních plánů.

2.6. Klíčová aktivita 06: Tvorba metodiky rozvoje kvality DS

2.6.1. Popis a realizace tvorby metodiky rozvoje kvality DS

Nezbytným článkem pracovního týmu byla pozice metodika, který měl na starosti tvorbu metodiky rozvoje kvality DS. Práce metodika spočívala ve spolupráci s ostatními členy realizačního týmu a s pracovníky domova, průběžně se účastnil realizace klíčových aktivit a průběžně zaznamenával a monitoroval věcný obsah a činnosti jednotlivých klíčových aktivit. Dále zaznamenával průběh realizace aktivit, sledoval dopady těchto aktivit na procesy ve službě. Jednalo se např. o organizaci workshopů, o spolupráci s dodavatelskou firmou na zajištění akreditovaného vzdělávání, tvorbu prezenčních listin ze schůzek pracovní skupiny, workshopů a vzdělávání, tvorbu a vyhodnocení dotazníku hodnocení spokojenosti pracovníků. Výstupem práce metodika a celého projektu je zpracovaná metodika procesu rozvoje kvality DS.

2.6.2. Dopady tvorby metodiky rozvoje kvality DS

- Byla vytvořena metodika, která popisuje celý proces zkvalitňování a standardizace služby, jímž domov pro seniory v průběhu projektu prošel.
- Metodika je inspirací pro ostatní služby poskytované příspěvkovou organizací Sociální služby Šternberk, p.o. a také pro nový domov pro seniory, kterým v budoucnu organizace plánuje navýšit kapacitu sociální služby domov pro seniory.
- Metodika je přenositelná i do dalších zařízení, které se potýkají s obdobnými problémy jako Domov pro seniory Šternberk.
- Metodika poskytuje návod, jakým způsobem lze problémy související se zaváděním nových procesů do praxe a revizí standardů kvality v sociálních službách v domově pro seniory řešit.

2.6.3. Závěrečná doporučení k tvorbě metodiky rozvoje kvality DS

- Při psaní metodiky je nezbytné myslet na to, že metodika by měla být stručná, jasná a přehledná, ve složitých textech mohou podstatné věci zaniknout.
- Při tvorbě metodiky je nezbytné prodiskutovat metodiku v pracovním týmu, protože pokud ji píše jeden člověk, může mu něco uniknout, nemusí zachytit vše podstatné, metodika bude díky pracovnímu týmu obohacena o jiné úhly pohledu.
- Metodika může pomoci ostatním zařízením, která se potýkají s podobnými problémy s tím, jak postupovat při realizaci nových systémů práce a jakými způsoby je možné změn dosáhnout.

3. Přínos projektu – realizované změny

Na závěr lze říci, že díky projektu Standardizace procesů a zkvalitnění sociální práce v domově pro seniory, došlo k vyřešení problémů identifikovaných v rámci interního auditu a externího personálního miniauditů. Oba audity byly realizovány před zahájením projektu a byly motivací, proč do projektu vstoupit a jaká témata a problémy v rámci projektu řešit.

- Prostřednictvím projektu a realizovaných klíčových aktivit se podařilo posílit sociální charakter služby.
- Došlo k vytvoření Vstupního dotazníku a Garantované nabídky aktivizačních a sociálně terapeutických činností v domově pro seniory a zavedení prvků muzikoterapie, reminiscenční terapie a tréninku paměti a bazální stimulace do skupinové i individuální práce s klienty.
- Všichni pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci prošli školením na práci s nekomunikujícím klientem, naučili se používat nové pomůcky pro jednotlivé terapie v praxi, při práci s klienty používají moderní komunikační technologie a to vše s ohledem na specifické komunikační potřeby klientů.
- Došlo k vytvoření originálního afatického slovníku, který pracovníci používají v praxi.
- V rámci aktualizace a revize dokumentů a pracovních postupů byly vytvořeny pracovní postupy na aktivizační a sociálně terapeutické činnosti, na komunikaci s klientem s SKP. V oblasti ochrany práv klientů došlo k vytvoření systému ověřování dodržování pravidel v praxi. Byl aktualizován systém předávání informací klientům v průběhu poskytování sociální služby. Do procesů hodnocení služby byly zapojeny další osoby.
- Prostřednictvím projektu se pracovníci naučili při práci s klienty používat prvky muzikoterapie, bazální stimulace, reminiscence a tréninku paměti.

4. Metodické doporučení ke standardizaci procesů a zkvalitnění sociální práce v domově pro seniory

- Při realizaci externího auditu se nám jako lepší varianta jeví postupovat po jednotlivých oblastech případové práce, zapojit do realizace externího auditu i pracovníky prostřednictvím rozhovorů s externím auditorem. Dále bychom doporučili věnovat se v rámci externího auditu i oblastech, které bývají součástí hloubkové inspekce a zapojit oblasti, které se objevily ve stížnostech.
- V rámci analýzy vzdělávacích potřeb doporučujeme věnovat se všem oblastem souvisejícím se standardem kvality č. 9 a č. 10. Analýzu vzdělávacích potřeb bychom provedli spíše na začátku projektu, abychom s doporučeními vyplývajícími z analýzy mohli pracovat již v průběhu projektu.
- Příště bychom určitě na začátku projektu vytvořili plán toho, co je potřeba řešit. Plán by obsahoval oblasti provozní, personální a procesní. Každá oblast by měla stanovenou zodpovědnost jednotlivých pracovníků, finanční limit, konkrétní termíny, kroky realizace a externího nebo interního auditu. Nad plánem by se pravidelně scházel management organizace a aktualizoval ho po dobu průběhu projektu.

5. Závěr

Do projektu jsme šli s velkým očekáváním, s představou, že nás čekají 2 roky práce, ale bez větších komplikací. Nakonec nás však čekala spousta hodin práce, kterou bylo potřeba zvládnout navíc v rámci svých pracovních úvazků. Nelitujeme však spousty času, který jsme projektu věnovali, protože jsme se díky projektu posunuli o velký kus dopředu jak po stránce

práce se zaměstnanci, tak po stránce zkvalitnění sociální služby domov pro seniory. Projekt byl přínosný, protože revize a aktualizace dokumentů a pracovních postupů je nikdy nekončící proces a díky projektu jsme tam, kam bychom se bez něj tak rychle nedostali. Podařilo se nám vyřešit většinu problémů, které jsme na začátku projektu identifikovali a získali jsme řadu doporučení, na kterých můžeme dále pracovat.

Naše představa, že prostřednictvím absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů a workshopů se všichni pracovníci všechno naučí, také nebyla úplně přesná. Pracovníci získali nové dovednosti a naučili se používat nové prvky aktivizačních a sociálně terapeutických činností a nové pomůcky, ale na jejich nově nabytých vědomostech a dovednostech je potřeba pracovat a zejména je upevňovat i po ukončení projektu prostřednictvím navazujících školení, kurzů, workshopů nebo pracovních porad.

Na závěr celého projektu proběhlo hodnocení spokojenosti pracovníků, které potvrdilo, že projekt byl pro pracovníky přínosem, kurzy splnili jejich očekávání. Pracovníci velmi kladně hodnotili také míru užitečnosti probíraných témat a jejich použitelnost v praxi. Dále bylo zjištěno, že by pracovníci tyto kurzy doporučili i svým kolegům a že získané znalosti využijí při práci s uživateli.

Seznam zkratk:

DS – domov pro seniory

KA – klíčová aktivita

PSS – pracovník v sociálních službách

SKP – specifické komunikační potřeby

SP – sociální pracovníce

SP1 – sociální pracovníce, která zaštiťuje sociální práci a koncepční a metodickou činnost na úrovni celého zařízení, jakožto zástupce ředitelky pro sociální věci

SP2 – sociální pracovníce, která zaštiťuje sociální práci a metodickou činnost na úrovni DS, kde působí současně jako vedoucí DS

DS, kde působí současně jako vedoucí DS

SP3 – sociální pracovníce, která vykonává sociální práci s klienty a zájemci o službu DS