

OSOBNÍ ASISTENCE

příručka postupů a rad
pro osobní asistenty.

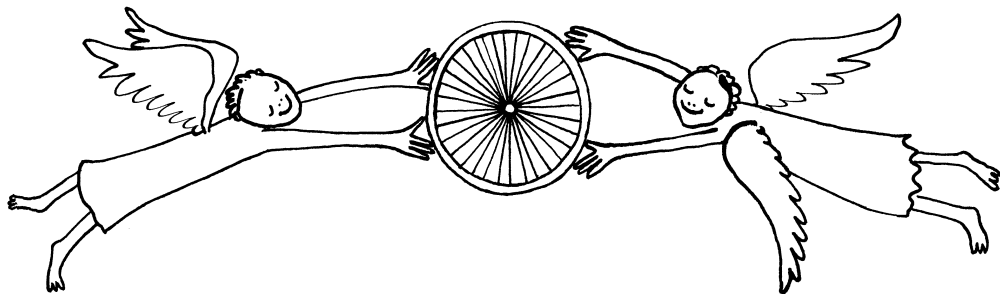
Speciální informace o tomto typu služby občanům,
kteří potřebují ke svému životu pomoc druhé osoby



Jana Hrdá

OSOBNÍ ASISTENCE

příručka postupů a rad
pro osobní asistenty.



Děkujeme všem, kdo přispěli k vydání této brožury:

Autorům příspěvků i všem dalším klientům a asistentům, kteří se podíleli svými zkušenostmi a názory. Zejména děkujeme Nizozemskému království a pracovníkům jeho velvyslanectví, jež peněžním darem umožnilo její vydání.

Za Pražskou organizaci vozíčkářů

Jana Hrdá



Pražská organizace vozíčkářů

OBSAH

ÚVOD	5
1. ROZDÍL MEZI OSOBNÍ ASISTENCÍ A PEČOVATELSKOU SLUŽBOU	7
2. ZÁKLADNÍ INFORMACE O OSOBNÍ ASISTENCI	9
2.1. Definice osobní asistence	9
2.2. Popis osobní asistence	9
2.3. Typy osobní asistence	10
2.3.1. Sebeurčující osobní asistence	10
2.3.2. Řízená osobní asistence	10
3. NEŽ OSOBNÍ ASISTENT NASTOUPÍ, MĚL BY VĚDĚT	10
3.1. Kdo může být osobním asistentem	10
3.1.1. Tělesné a zdravotní předpoklady	10
3.1.2. Duševní předpoklady	10
POSTŘEHY DLOUHOLETÉ OSOBNÍ ASISTENTKY O MOTIVACI KE SLUŽBĚ	11
3.1.3. Požadavky na odbornost	13
3.2. Jaké vlastnosti z osobní asistence vylučují	13
PSYCHOLOGICKÁ STUDIE	13
3.3. Jak probíhá výběr a přijímání osobních asistentů	14
3.4. Jaký může být pracovně-právní vztah v osobní asistenci	14
3.5. Jaká je náplň práce při osobní asistenci	15
3.6. Co obnáší bezpečnost práce při osobní asistenci	15
3.7. Jaké jsou možnosti vzdělávání a supervize osobních asistentů	15
VZTAH KLIENT-OSOBNÍ ASISTENT JE NOVÝ SOCIOLOGICKÝ FENOMÉN	16
4. KLIENT	17
4.1. Kdo je klient	17
4.1.1. Tělesné znevýhodnění	18
4.1.2. Smyslové znevýhodnění	19
4.1.3. Mentální a psychické znevýhodnění	20
4.1.4. Další znevýhodnění	20
OSOBNÍ ASISTENCE U DĚTÍ – CO S RODIČI	21
4.2. Klientovy předpoklady pro používání osobní asistence	22
4.3. Jaký nemá klient být	23
O PROBLÉMECH V OSOBNÍ ASISTENCI	24
4.4. Jak začít s osobní asistencí	25
4.4.1. Uvážit své možnosti	25
4.4.2. Domluvit se na podmínkách a pravidlech	25
4.4.3. Zkusit	26
JAK LZE VYUŽÍT DOVEDNOSTÍ NABYTÝCH PŘI OSOBNÍ ASISTENCI	26
4.5. Organizace práce	27
4.5.1. Kolik klientů může osobní asistent mít	27
4.5.2. Návaznost a předávání služeb	28
4.6. Kontrola služeb	28
4.7. Jak přerušit či zrušit osobní asistenci	29
4.7.1. S klientem	29
4.7.2. S poskytovatelem	30
5. POSKYTOVATEL	31
5.1. Typy poskytovatelů	31

5.1.1. Zaměstnavatelem osobního asistenta je uživatel	31
5.1.2. Zaměstnavatelem osobního asistenta je nestátní nezisková organizace	31
5.1.3. Zaměstnavatelem osobního asistenta je agentura	31
5.1.4. Zaměstnavatelem osobního asistenta je státní nebo obecní instituce	31
5.2. Financování osobní asistence	31
5.3. Provozní podmínky pro poskytování osobní asistence	31
5.4. Struktura poskytovatelské organizace	32
5.5. Havarijní a nouzové situace	32
JAK SKORO VYBOUČL KOTEL	32
6. PRŮBĚH OSOBNÍ ASISTENCE	33
6.1. Osobní péče	33
6.1.1. Toaleta a hygiena	34
6.1.2. Oblékání a úprava	34
6.1.3. Pohyb, přesuny a polohování, doprava	35
6.1.4. Ošetřování	37
6.1.5. Stravování	37
6.1.5.1. Příprava stravy, ev. její donáška	37
6.1.5.2. Stravování asistentů	38
6.1.5.3. Podávání jídla a pití	38
6.1.5.4. Úklid po jídle	39
6.2. Domácnost	39
6.2.1. Úklid	39
6.2.1.1. Běžný úklid	39
6.2.1.2. Velký (generální) úklid	40
6.2.2. Prádlo	40
6.2.2.1. Praní a věšení	40
6.2.2.2. Žehlení, spravování, ukládání	40
6.2.3. Nákup	41
6.2.3.1. Hospodaření	41
6.2.3.2. Nákupy	41
6.2.4. Údržba	41
6.3. Pomoc s dětmi	42
6.3.1. Postavení osobního asistenta vůči dětem	42
6.3.2. Průběh	42
6.3.3. Větší děti	43
6.3.4. Problémy ve vztazích	43
6.4. Studium	44
6.4.1. Školní (třídní) osobní asistence	44
6.4.2. Středoškolské a vysokoškolské studium	44
6.5. Zaměstnání	45
6.6. Zapojení do prostředí	46
6.6.1. Informace	46
6.6.2. Hájení práv	46
6.6.3. Pochůzky a jednání	47
6.6.4. Zapojení do obce	47
6.6.5. Blízcí a bližní	48
6.6.6. Rytmus	48

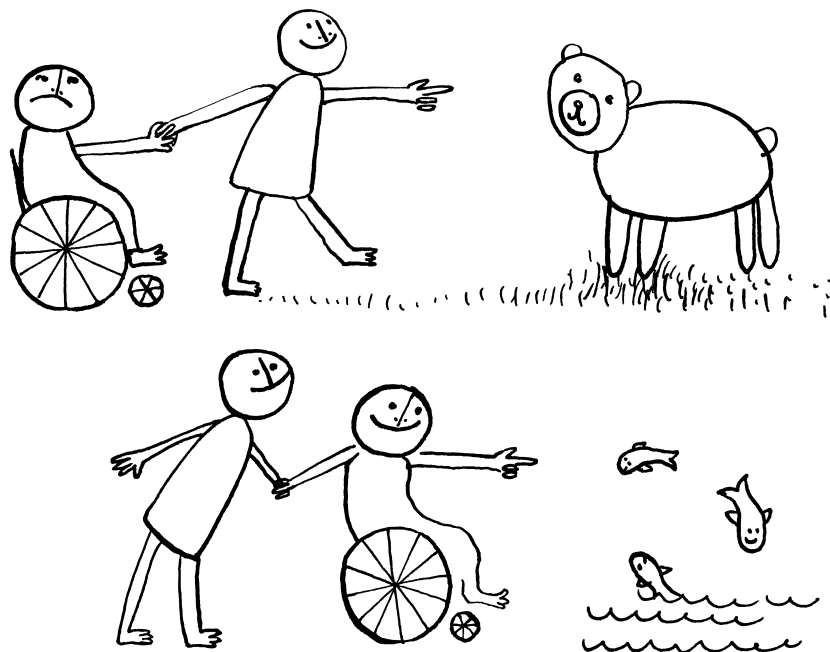
6.7. Volný čas	49
6.8. Kursy a pobyty	49
6.9. Jiné prostředí	50
6.9.1. Krátkodobý pobyt v nemocnici	50
6.9.2. Dlouhodobý pobyt v nemocnici	51
6.10. Krizové situace a konflikty	51
6.10.1. Krizové situace	51
6.10.2. Konflikty	52
6.10.2.1. Konflikty v rodině	52
6.10.2.2. Konflikty na veřejnosti	52
6.10.2.3. Konflikty s úřady	53
7. PRAKTICKÁ PŘÍPRAVA	55
7.1. Škola zad	55
7.1.1. Obecné zásady šetření zad	55
7.1.2. Co nedělat nikdy	55
7.1.3. Co naopak rozhodně neopomenout	55
7.1.4. Sed	56
7.1.5. Schody	56
7.1.6. Přesuny	57
7.2. Kompenzační pomůcky	57
7.2.1. Lidé s potížemi s hybností	57
7.2.2. Lidé s potížemi s viděním	58
7.2.3. Lidé s potížemi se slyšením	58
7.2.4. Lidé s kombinovaným postižením sluchu a zraku (hluchoslepí)	59
7.2.5. Lidé s potížemi s učením	59
7.2.6. Lidé s psychickými potížemi	59
7.2.7. Lidé s chronickým vnitřním onemocněním	59
7.2.8. Staří lidé a děti	59
7.2.9. Údržba kompenzačních pomůcek	59
7.2.10. Opravy kompenzačních pomůcek	60
8. PSYCHOHYGIENA - Peer Counseling	60
8.1. Proč osobní asistenti POV s touto činností začali?	60
8.2. Jaké měli představy o tom, co vlastně osobní asistence obnáší?	60
8.3. Jaký byl první dojem z osobní asistence?	60
8.4. Jaké klientovy vlastnosti vadily při osobní asistenci nejvíc?	61
8.5. Jak popisovali osobní asistenti tuto službu?	61
8.6. Do jaké míry by se měl osobní asistent angažovat a jak naopak chránit svou integritu? Jak říkat „ne“?	61
8.7. Jak se postavit ke konfliktům v rodině?	63
8.8. Co udělat, když se veřejnost obrací na osobního asistenta místo na klienta?	63
8.9. Co udělat, když je přehlížen asistent?	63
8.10. Jak respektovat soukromí klienta, kde jsou hranice, které by neměla žádná strana překročit?	64
8.11. Jak řešit konflikty s klientem?	64
8.12. Co asistence osobním asistentům vzala a co dala?	65
8.13. Jak se bránit pocitu stereotypu a jak se odreagovat?	66
8.14. Jak snášet klientovu bolest?	66
8.15. Co dělá organizace?	67
ZÁVĚR	68

ÚVOD

Tato brožurka následuje po titulech **Osobní asistence jako jedna z cest k samostatnému životu, Praha 1996**, Ing. Jana Hrdá a Mgr. Miloslava Šroňková a **Osobní asistence, příručka postupů a rad pro klienty, Praha 1997**, Ing. Jana Hrdá. Vznikla až nyní z několika důvodů.

Ten nejjednodušší jsou peníze - bylo nesnadné obstarat jich najednou tolik, aby organizace mohla vydání příručky zaplatit. Druhý důvod byl, že jsme museli teprve v průběhu času najít způsob, jak osobní asistenty smysluplně poučit a zároveň ponechat dostatek prostoru pro jejich rozvoj při asistenci samé.

Jednou ze zásad světového hnutí Independent Living je totiž **deprofesionalizace** (viz **Osobní asistence jako jedna z cest k samostatnému životu**). To znamená, že osobní asistenti sebeurčující osobní asistence (tj. osobní asistence, při níž má klient maximální možnost určovat způsob svého života, protože si sám školí osobního asistenta podle svých potřeb a řídí jeho práci) nepotřebují žádnou kvalifikaci (odbornou způsobilost, vzdělání). Její uživatel nemá být předmětem péče, nemá být vydán v šanc pečovateli-odborníkovi, který ví lépe než on, co potřebuje a co si má přát. Uživatelé služby, stejně jako ostatní lidé, znají sami sebe nejlépe, znají své potřeby a svůj život, a je tedy nezbytné, aby o něm také jako ostatní rozhodovali. A stejně jako ostatní si volají specialisty teprve tehdy, když potřebují odborný zásah. Na pří-



VÍM LÉPE NEŽ PEČOVATEL, CO POTŘEBUJI

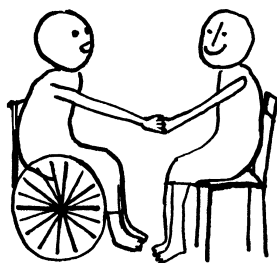
klad při nemoci lékaře, když neteče voda instalatéra, nebo tlumočnicka, potřebují-li si popovídat s Japoncem a neumí-li japonsky. Osobní asistenti mohou být experty (odborníky) v čemkoliv, mohou mít dokonce zaměření zdravotnické či sociálně právní, a přece se proto nestali odborníky na to, jak má uživatel osobní asistence žít.

Další příčinou, proč se při sebeurčující osobní asistenci nevyžaduje odborná kvalifikace, je nízká mzda (která se platí dosud - a žel pravděpodobně i do budoucna bude) za tuto tělesně i duševně namáhavou práci.

Důraz dáváme i nadále na to, že školit je třeba především uživatele osobní asistence. Ti **musí vědět** nejen v čem, ale také **jak** se jim má dopomáhat. Nicméně určitý informační deficit (nedostatek) u osobních asistentů je nezbytné odstranit, neboť každý, kdo se rozhodne pro takovou práci, by měl vědět, co ho čeká, a všichni, kdo už ji dělají, musí mít příležitost porovnat své zkušenosti se zkušenostmi druhých.

Tato publikace je učebnicí pro osobní asistenty, přestože i nadále tvrdíme, že **není možné vyškolit jakéhosi universálního osobního asistenta**, a může být cenným průvodcem krajinou osobní asistence. A to jak těm, kteří se o ní chtějí dozvědět co nejvíce, protože o ní zatím třeba jen slyšeli, tak těm, kdo ji už znají, ale občas naráží na nějaká úskalí.

Přejeme vám i nám, aby osobní asistence byla pomocí co nejvyššímu počtu lidí, a to nejen z řad uživatelů a jejich rodin, ale i osobních asistentů a dalších osob byt i jen vzdáleně zúčastněných.



1. ROZDÍL MEZI OSOBNÍ ASISTENCÍ A PEČOVATELSKOU SLUŽBOU

Často se nám stává, že se nás i lidé v sociální oblasti znalí ptají, jaký je rozdíl mezi osobní asistencí a pečovatelskou službou (PS). Mluvíme zde o obcemi zřizované pečovatelské službě (nikoliv o soukromých PS), jež se řídí vyhláškou MPSV 182/91 Sb. Rozdíl je hned několika, a tak si ty podstatné ukažme.

Oba typy služeb se zaměřují na **adresnou**, individuálně (podle potřeb jednotlivce) směřovanou pomoc, z nichž pečovatelská služba méně, osobní asistence více podporuje zbylé schopnosti jednotlivce. Tak jsou podle našeho názoru účelně využity prostředky, jež společnost na tyto služby vynakládá.

Z hlediska **historie** lze pečovatelskou službu zaznamenat už ve starověku. V Bibli se na příklad dočteme, že pospolitost má povinnost se postarat o vdovy, sirotky a další, kteří pomoc potřebují. Vzhledem k tomu, že ústavy se tehdy nestavěly, dá se předpokládat, že to byla terénní pomoc, a to buď v domácnostech uživatelů, anebo poskytovatelů pomoci. Tradice v některých zemích, kterým zde pyšně říkáme rozvojové, v tom dosud pokračuje a velí, aby se rodina postarala o všechny své členy. Rozumí se tedy, že i o lidi staré a s postižením. Osobní asistence je záležitost velmi novodobá, započala v šedesátých letech minulého století v USA. V současnosti jsou oba druhy služeb na vzestupu, protože oba jsou terénní, a ty jsou jistě po mnoha stránkách výhodnější než ústavní péče. I v budoucnosti pravděpodobně budou mít oba typy služby své opodstatněné uživatele.

Důvodem poskytování pečovatelské služby je zdravotní indikace (opatření směřující k určité léčbě), a to i přestože dotyčný akutní léčbu nepotřebuje. Důvodem pro poskytování osobní asistence je snaha o vyrovnání sociálního handicapu, tj. oddělení od společnosti. Služba by měla dotyčnému umožnit, aby vzdor postižení žil životem odpovídajícím jeho věku, pohlaví a společenskému postavení. Pro zdravotní postižení sice lidé potřebují kompenzaci (vyrovnání), nepředstavujeme si ji však pouze jako osobní asistenci (může být kompenzováno jinak).

Procedura, tj. předepsané řízení při vstupu do služby se výrazně liší. Pečovatelskou službu může dostat žadatel na základě lékařova předpisu, který bez stanovení funkční diagnózy a bez testování (zkoušení) potřeby pomoci předepíše úkony péče. Na toto doporučení a podle zatím nestanovených kritérií (ukazatelů) schválí sociální referát rozsah péče. Pečovatelská služba pak poskytuje stanovené úkony, a to v domácnosti klienta a v čase, který sama určí. Pro poskytování osobní asistence se testování potřeby pomoci provádí podle bodovacího systému, jenž sice vychází z úkonů, při nichž klient potřebuje dopomoc druhé osoby; klient však není povinen využívat k těmto úkonům osobní asistenci. O přijímání služeb osobní asistence rozhoduje sám klient bez mezičlánků, osobní asistence se poskytuje doma i jinde, v pátek i ve svátek, ve dne i v noci. Při sebeurčující osobní asistenci klient sám organizuje a vede práci osobního asistenta, při řízené osobní asistenci je činnost asistentů řízena a koordinována (uspořádávána, slaďována) poskytovatelem sociální služby.

Také **provozování** obou služeb je rozdílné. O financování pečovatelské služby rozhoduje příslušný sociální referát, financování osobní asistence není uzákoněno!!! Peníze se shánějí z grantů, od nadací a od sponzorů. Pečovatelská služba potřebuje provozovny (vývařovny, střediska hygieny apod.), přičemž je v mnoha případech nutno klienta vozit ke službě, nebo službu ke klientovi (uvařené obědy); poskytování osobní asistence není závislé na provozním zázemí, děje se tam, kde je klient. Pečovatelská služba potřebuje technické a materiálové vybavení - auta, vany apod., zatímco při osobní asistenci není podstatou výkonu technické ani materiálové vybavení, nýbrž vztah klient-osobní asistent.

Ani **personální** požadavky nejsou stejné. Od pečovatelek se nepožaduje odbornost, u osobní asistence je rozdíl mezi sebeurčující a řízenou osobní asistencí: při sebeurčující se také nepožaduje školení osobních asistentů, ale při řízené je nutná kvalifikace osobních asistentů odpovídající účelu. Organizační uspořádání je u pečovatelské služby podobné na příklad LDNce (léčebně dlouhodobě nemocných). Je tu vrchní sestra, koordinátor, administrativní pracovnice, ekonomický úsek apod. U osobní asistence je struktura řízení v obou typech jednoduchá: je nutný účetní, u sebeurčující lze provozovat osobní asistenci dokonce bez mezičlánků, u řízené musí být koordinátor (případně dispečer).

Největší rozdíl je v **postavení** uživatele služby, a to jak při záležitostech procedurálních, tak při provozních. Rozsah poskytování obou služeb je omezen finančními prostředky. U osobní asistence záleží na výsledku testování pomocí bodovacího systému. U pečovatelské služby vychází rozhodnutí o rozsahu služby ze subjektivního hodnocení lékaře a pracovníka sociálního referátu, u osobní asistence z co neobjektivnějšího posouzení. U pečovatelské služby je prostor pro případné vyjednávání (pokud tak lze nazvat snahu o ovlivňování úředníka, vůči němuž je žadatel v nerovném postavení), u osobní asistence má žadatel **neoddiskutovatelný nárok**. U pečovatelské služby má uživatel na průběh služby vliv v mezích taxativně (jmenovitě) stanovených úkonů, při osobní asistenci řídí práci uživatel. Záleží na domluvě klienta s asistentem, jak bude asistence probíhat, tzn. kdy, kde a také jakým způsobem.



2. ZÁKLADNÍ INFORMACE O OSOBNÍ ASISTENCI

Co osobní asistence není? Není to nadstandard („nadúroveň“), neznamená to jen číst klientovi knížku, nebo ho doprovázet na procházky. Také to není pouhá úklidová či donášková služba, ani třeba cvičení či masáž. Co tedy je osobní asistence?

2.1. Definice osobní asistence

Cílem poskytovaných služeb je pomoc člověku, který k životu pomoc druhé osoby potřebuje, zvládat prostřednictvím osobního asistenta ty úkony, které by dělal sám, kdyby mohl. Cílovou skupinu tvoří lidé, kteří potřebují k životu pomoc druhé osoby.

Komplex (souborný celek) služeb se skládá ze základních prvků obligatorních (závazných, povinných): pomoc při hygieně, při stravování, sebeobsluze, pomoc při zajištění chodu domácnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoc při prosazování práv a zájmů. Ze základních prvků fakultativních (nezávazných, nepovinných) je to poskytnutí informace (z hlediska zrakově postižených klientů je tento prvek obligatorní) a psychoterapie.

Poskytování služeb není časově ani místně ohraničeno.

2.2. Popis osobní asistence

Hlavním cílem osobní asistence, stejně jako jakékoliv jiné sociální služby, má být **zachování integrity** (celistvosti a neporušenosti) **člověka** i navzdory jeho nemožnosti plynoucí z postižení, stáří, nemoci nebo jiné příčiny. Nezbytnou podmínkou pro to je úcta k jeho důstojnosti, životnímu stylu a k naplnění jeho smyslu života. Cestou vedoucí k tomuto cíli jsou zejména služby umožňující občanům, kteří ke svému životu potřebují pomoc, aby mohli být doma a žít životem, který se co nejvíc blíží běžnému standardu.

Služby osobní asistence mají klientovi zabezpečit **základní životní potřeby**, a to jak biologické (na příklad příjem potravy, toaletu, polohování, hygienu, dále dopomoc při obstarání domácnosti, při nákupech, pochůzkách atp.), tak společenské (na příklad při výchově dětí, při vzdělání a výkonu povolání, při kulturních a sportovních aktivitách). To vše je nutnou kompenzací zdravotního postižení.

Osobní asistence řeší sociální handicap (oddělení od společnosti v důsledku zdravotního znevýhodnění), je to tedy **zabezpečení sociální**, případně potřebné zdravotnické ošetřování musí být zajištěno jinými odborně připravenými osobami.

Rozhodnutí pro osobní asistenci nesmí vylučovat možnost volby dalších služeb, klient musí mít příležitost **kombinovat** osobní asistenci s dalšími instituty péče.

Služby osobní asistence musí být poskytovány v nezbytně nutném časovém rozsahu podle vyhodnocení **bodovacího systému**.

2.3. Typy osobní asistence

2.3.1. Sebeurčující osobní asistence

Sebeurčující osobní asistence nevyžaduje **žádné odborné školení asistentů**. Jestliže je potřebné jakékoliv školení přesahující základní (všeobecné) vzdělání, jedná se o řízenou osobní asistenci.

Klient musí **být schopen sám se podílet na sebeurčující osobní asistenci**, tzn. že uživatel služeb musí být schopen vyškolit si osobního asistenta, organizovat a vést jeho práci. Jestliže toho klient není schopen, musí být o něho postaráno řízenou osobní asistencí, anebo jinými způsoby péče.

2.3.2. Řízená osobní asistence

Řízená osobní asistence obvykle vyžaduje **odbornou přípravu** osobních asistentů. Týká se totiž osob, které potřebují specializovanou pomoc.

Klient tohoto typu osobní asistence **neškolí** své osobní asistenty a **neorganizuje** jejich práci. Osobní asistenti asistují buď osobám (se smyslovým postižením), pro něž z podstaty asistence samé vyplývá potřeba koordinace osobních asistentů zvenku, aby byla jejich kvalifikace využita co nejúčelněji, anebo osobám (s mentálním, psychickým postižením), které si nedovedou z podstaty svého postižení práci osobního asistenta řídit.

3. NEŽ OSOBNÍ ASISTENT NASTOUPÍ, MĚL BY VĚDĚT...

Zatím jsme si přiblížili osobní asistenci do té míry, že víme zejména, co znamená pro uživatele. Ale jakou úlohu v tom hraje osobní asistent, si lze zatím spíše jen domýšlet. Je třeba zdůraznit, že jednu z hlavních. Ne každý jí však může hrát.

3.1. Kdo může být osobním asistentem

3.1.1. Tělesné a zdravotní předpoklady

Požadavky na **habitus** (tělesnou stavbu) a kondici (tělesný stav) osobního asistenta závisejí na klientově postižení a hmotnosti. Osobní asistent by měl mít takovou **sílu**, která odpovídá požadovanému výkonu (liší se podle uživatele), a měl by být tak **šikovný**, aby zvládal požadované úkony. Je nezbytné vyzkoušet tělesné možnosti s konkrétními (určitými) osobami.

Uchazeč o práci osobního asistenta musí být natolik **zdráv**, aby ho vykonávání osobní asistence neohrožovalo. To znamená, že musí svůj zdravotní stav znát a být si vědom svých případných zdravotních slabín a omezení, aby uměl své zdraví chránit a své slabiny kompenzovat. (V části „Škola zad“ vám poradíme, jak si neničit záda, jež jsou při osobní asistenci u mnohých klientů velmi namáhána).

3.1.2. Duševní předpoklady

Velmi důležité jsou při osobní asistenci duševní vlastnosti. Má-li totiž člověk určité psychické předpoklady, řeší se i těžkosti lépe. Avšak jestliže naopak scházejí, může se stát cokoliv úskalím, na němž se křehká lodička osobní asistence roztrhne.

Je samozřejmé, že bez **kladného postoje** k osobní asistenci jako takové, tj. k jejím cílům i cestám, by mohl osobní asistent jen stěží vykonávat tak obtížnou práci.

Co je k osobní asistenci potřebné nejvíc? Dobrá **motivace** (důvod jednání). Příčiny, proč má člověk zájem o takovou práci, mohou být různé, není-li však mezi nimi nejdůležitější a nejsilnější **touha pomáhat**, rozplynou se brzy všechny ostatní motivy jako dým. Chcete-li být, milý čtenáři, osobním asistentem, připravte se, že **v době vaší služby nepůjde o vás, nýbrž o toho druhého!**

POSTŘEHY DLOUHOLETÉ OSOBNÍ ASISTENTKY O MOTIVACI KE SLUŽBĚ

Začneme nevhodnou motivací, kterou si rozdělíme na různé typy podle charakteru osobních asistentů. Každý z následujících typů může ovlivnit negativně výkon osobní asistence a podle mého názoru dokonce narušit osobnost klienta.

Typ pečovatelský se chová ke klientovi jako ke zcela nemohoucímu člověku, který není schopen o sobě rozhodovat. Říká klientovi, jak se má chovat, co má dělat, s kým se má přátelit apod. Dochází nejen k újmě na klientově psychice, ale asistent také až již úmyslně nebo neúmyslně vyřazuje z činnosti ty tělesné schopnosti, které je klient i přes své zdravotní postižení ještě schopen používat. Při službě s osobními asistenty, kteří mají sklony takto pečovat, záleží na klientovi samotném, jak moc si připustí asistenta k tělu.

Typ ochranný se snaží uchránit klienta takřka od všeho. Má představu, že venku je zlý nepřátelský svět, před kterým musí klienta chránit. Asistenti s tímto sklonem většinou prožili nějakou hluboce negativní zkušenost, jako např. ztrátu blízkého člověka nebo někdo fyzicky či psychicky ublížil jejich blízké osobě.

Typ postižený svou profesí, neschopný se přeorientovat na jinou skupinu obyvatelstva. Do této kategorie (skupiny) spadají často většinou starší asistenti nebo asistentky. Jde většinou o bývalé pedagogické pracovníky, kteří se nedokážou přeorientovat na dospělé lidi. V praxi to potom vypadá tak, že se asistent ptá dospělého a příčetného klienta, zda si umyl ruce, nebo ho hladí po hlavě s komentářem, že byl dneska hodný, nebo se ho dokonce ptá, má-li kapesník a řádně zavázané boty. Stalo se dokonce, že asistent na klienta šišlal a říkal mu zdobnělinami.

Typ řešící si své osobní neúspěchy a nízké sebevědomí. Zatímco všechny tři předcházející typy se mohou po rozumné domluvě napravit, typ čtvrtý je z tohoto hlediska velmi komplikovaný. Bývá nejistý sám sebou, roztěkaný a jeho nízké sebevědomí se odráží v chování ke klientovi, protože většinou si asistent na něm léčí své komplexy méněcennosti. Příčinu tohoto jednání většinou nalzáme v nešťastném dětství, kdy k němu rodina měla nevhodný přístup. Tito asistenti by měli uvažovat, zda klientovi svým jednáním neublíží a zda by neměli nechat výkon osobní asistence na pozdější dobu, až si vyřeší své problémy. Pakliže nejsou schopni je zpracovat, neměli by se k osobní asistenci raději vracet vůbec.

Typ hledající mezi klienty svého partnera. Otázka hledání partnera mezi lidmi se zdravotním postižením patří do oblasti snad nejchoulostivějších otázek vůbec.

Problém tkví v tom, že mladý klient jako kterýkoliv jiný člověk sice touží po lásce, ale často i několik let bezvýsledně hledá partnera. Proto by nemělo být asistentovo rozhodnutí navázat vážný partnerský vztah s klientem jen dočasně nebo povrchní. Z pozdějšího úniku nebo pokusu o přerušování vztahu by mohla vzniknout těžká trauma. Klient si totiž někdy na asistenta zvykne a začne s ním počítat pro svůj život. Někdy dokonce tento zvyk začne přecházet v patologickou závislost (jedná se jen o výjimečné případy).

Typ hledající sebeuplatnění. *V rámci tohoto typu se kříží hned několik typů dohromady, a to typ ochranný, pečovatelský a v neposlední řadě i typ řešící si své osobní neúspěchy a nízké sebevědomí. Kumulace těchto typů je opravdu na pováženou. Je dosti smutné, že právě takový typ se nejvíce snaží uplatnit na poli osobní asistence.*

Na závěr se krátce zmíním o osobách motivovaných k výkonu osobní asistence vhodně. Mají skutečně seriózní zájem pomáhat jiným, a to z důvodu pomoci samotné. Patří sem také např. motivace plynoucí z křesťanského přesvědčení, v tomto případě by však nemělo dojít k fanatismu a k násilnému přesvědčování klienta o správnosti asistentovy výry.

Všichni osobní asistenti, ať pozitivně nebo negativně působící na klienta, by měli alespoň dvakrát ročně projít supervizí nebo se snažit o konzultaci problémů, souvisejících s osobní asistencí, s odborníkem.

Asistent by měl být plně vyváženou osobností, která ví, co chce a jakým způsobem bude dotyčnému klientovi schopna pomoci k tomu, aby dostal vše, co mu právem náleží.

(Dagmar Antonová, osobní asistentka POV)

Nejvíce člověku službu osobní asistence ulehčí umění **empathie** (viz dále). Přesně podle zlatého pravidla Ježíše Krista či Kantova mravního příkazu: Co nechceš, aby jiní činili tobě, nečiň ty jim! A v případě osobní asistence se toto pravidlo ještě rozšíří: Co byste vy sám chtěl, po čem vy toužíte, umožněte i druhému, třeba i on si to přeje! Ale rozhodně mu to nevnučujte, protože to naopak jeho životní sen být nemusí!

Empathie, čili schopnost vcítit se do druhého, je něco, co je v práci pro druhé nezbytnou podmínkou. Je to však také vlastnost, jež může přinést mnohé **bolesti**. Ne každý totiž umí nést břemena druhých, málokdo snese i jen pohled na postižení, ani si nechce připustit pomyšlení, že by cosi takového mohlo potkat i jeho samého, natož aby se do toho vcítoval! Je-li tomu tak, nepřihlašujte se k osobní asistenci.

Mimo to musí být (alespoň po dobu služby) osobní asistent zcela **k dispozici** (připravený ke službě), tzn. že má být vstřícný a ochotný, laskavý, vlídný a trpělivý. Naprosto nezbytné vlastnosti pro osobní asistenci jsou zodpovědnost a spolehlivost. Je třeba, aby osobní asistent byl schopen rovnocenného partnerství a spolupráce, aby uměl rozumně řešit neobvyklé situace (nezpanikařit). Aby byl tolerantní (snášenlivý a velkorýsý) k odlišným názorům a přijímal i jiné postupy, než na jaké je zvyklý, aby byl schopen se něčemu naučit, takže musí být zároveň přizpůsobivý i vynalézavý. Tohle všechno pak obvykle jistí celé spousty humoru...

3.1.3. Požadavky na odbornost

Požadavky na odborné vybavení osobního asistenta se liší podle druhu osobní asistence. U sebeurčující se nepožaduje žádná kvalifikace. U řízené se ev. požadují znalosti a dovednosti podle jejího zaměření. A podle vzdělání by se měla řídit i mzda.

Jak tomuto stručnému sdělení rozumět? Vysvětlíme si to na příkladu: průvodčí na dráze je průvodčím, ať cvaká lístky v malé lokálce, anebo v mezinárodním expresu. Tu i onde potřebují oba jednak znalosti stejné, totiž o provozu dráhy, a jednak zvláštní - týkající se konkrétních podmínek v těch různých vlacích. Na příklad v mezinárodním expresu musí průvodčí umět jazyky. Stejně tak osobní asistent při řízené osobní asistenci musí umět navíc na příklad dotykové tlumočení pro hluchoslepé, pokud asistuje jim. Základem jeho práce však zůstává dopomoc při zajišťování základních životních potřeb. Znalosti a dovednosti navíc lze získat kursy, školeními a výcviky. A tak, jako má průvodčí v expresu za splnění požadavku na znalost jazyků příplatky, měl by mít i osobní asistent za speciální znalosti vyšší mzdu.

3.2. Jaké vlastnosti z osobní asistence vylučují

Jak je zřejmé z předchozího, klade osobní asistence nároky především na osobnostní kvality. Proto doporučujeme, aby potenciální osobní asistenti procházeli **psychologickými testy**. Je nutné zejména vyloučit agresivitu (útočnost), sklony k manipulaci (ovládání druhého člověka), chorobné závislosti, nervozitu (neklid, podrážděnost) a netrpělivost, či naopak otupělost, přílišnou podezřavost atd.

PSYCHOLOGICKÁ STUDIE

Z předchozího textu vyplývají nároky na psychické vlastnosti asistenta. Z provedených psychologických šetření vyplynuly odpovědi na několik základních otázek týkajících se osobnostní charakteristiky asistentů: jací jsou lidé, kteří se rozhodli být osobním asistentem, jaký je jejich osobnostní profil (charakter), je v jejich osobnosti něco, co je charakterizuje, mají něco společného? Jako pracovní postup byl zvolen řízený individuální rozhovor, skupinový rozhovor a Freiburský osobnostní dotazník. Celkem se šetření zúčastnilo přibližně 40 asistentů, kteří se asistenci věnují nejméně jeden rok.

Zaměřili jsme se na osobnostní charakteristiky - rysy osobnosti, temperament a charakter. Rysy osobnosti vymezujeme jako psychické vlastnosti, které se projevují určitým způsobem jednání, chování a prožívání. Z naší statistiky vyplynulo, že za jednu z hlavních charakteristik bychom mohli označit kladný vztah k lidem. Převážná většina z naší skupiny asistentů se vyznačovala vysokou potřebou kontaktu s ostatními lidmi bez ohledu na to, zdali je pro ně charakteristická extroverze (zaměřenost ven, přístupnost vnějším vlivům) či introverze (ponořenost do vlastního nitra). Sebedůvěra, vyrovnanost a stabilita (pevnost, stálost, rovnováha) osobnosti byla v mnoha případech zastoupena zároveň. Zní to sice jako až příliš ideální obraz člověka, ale pravdou je, že právě tyto vlastnosti jsou pro osobní asistenci nejdůležitější.

Co tedy mají asistenti jako celek společného? Zcela jednoduše řečeno, je to schop-

nost ujasnit si svůj vztah k sobě samému, k vlastnímu životu. To je pak následně cesta k odpovědi na otázky spojené i s prací osobního asistenta. Osobní asistence je velice náročnou činností v mnoha ohledech. K tomu, aby ji člověk zvládl a přinášela mu patřičné uspokojení a radost, je třeba nejen vytrvalosti, sebeovládání a schopnosti samostatného rozhodování při překonávání obtíží, ale zejména zodpovědného rozhodnutí se to této práci pustit.

(Jana Majerová, psycholožka POV)

3.3. Jak probíhá výběr a přijímání osobních asistentů

Když shrneme předchozí, můžeme říci, že osobním asistentem může být **kdokoliv, kdo jím chce být, kdo vyhovuje klientovi a zároveň výše uvedeným předpokladům a podmínkám**. Osobním asistentem může být rodinný příslušník, soused, přítel či známý, může mít jakékoliv povolání, i nevztahující se k osobní asistenci (student, umělec, technik etc.) Může jím být také občan ve výkonu civilní služby, a to podle pravidel toho kterého poskytovatele.

Nábor a výběr osobních asistentů si řídí každý poskytovatel podle **okolností**. Jiná bude situace ve velkém městě, jiná v malé vesce, jiná tam, kde jde o řízenou, jiná při sebeurčující osobní asistenci. Důležitá je charakteristika skupiny, jíž se služba poskytuje, a také cíle, jichž chce poskytovatel dosáhnout. Je tu celá škála možností: Poskytovatelé buďto dávají uživatelům co největší příležitost, aby si našli, vybrali a vyškolili své osobní asistenty sami, anebo - na druhém konci škály - jsou ti, kteří posílají ke klientům osobní asistenty, jež přijali a vyškolili podle svých dalších **vnitřních kritérií**. Na příklad asistent musí před přijetím projít poučením o první pomoci, zacházení s vozíky, eventuálně jiným, pravidly organizace stanoveným poučením. Mimo to musí splnit psychologické testy, vyžaduje se prohlášení o zdravotním stavu atd. Tato zvláštní pravidla poskytovatele musí být jasná a známá jak osobním asistentům, tak klientům.

Kromě obecných, výše uvedených ukazatelů si tedy stanovuje každý poskytovatel ještě další požadavky tak, aby vše vzhledem ke klientele co nejlépe fungovalo; někde dají přednost studentům, kteří sice vnesou do osobní asistence jas a elán, mají však čas jen někdy, jinde starším usedlým osobám, které mohou kdykoliv. Někde se uplatní spíše „civilkáři“ (muži v náhradní vojenské službě), jinde lidé na volné noze. Potřeby a požadavky uživatelů jsou různé, a to nejen vzhledem k rozličnosti postižení, ale i k nepřeberné různosti lidských povah. Konečným cílem je co nejvyšší souhra dvojice uživatel-osobní asistent, a ta závisí nejvíc na dobré vůli obou.

3.4. Jaký může být pracovní-právní vztah v osobní asistenci

Osobní asistenti mohou být zaměstnáváni různými formami pracovních poměrů (stálý pracovní poměr, dohoda o provedení práce, o pracovní činnosti, živnostenský list). Poskytovatelé služeb se řídí **Zákoníkem práce**.

Zvláštností osobní asistence je, že zaměstnavatelem může být i uživatel (ev. osoba, jíž dá klient důvěru).

3.5. Jaká je náplň práce při osobní asistenci

Náplň práce je pravděpodobně téměř v každém zaměstnání jasně daná, a možná, že se očekává, že na tomto místě o tom povíme něco víc. Ale je nám líto - popsat se jednoznačně nedá. U řízení i sebeurčující osobní asistence se pracovní náplň mění podle potřeb uživatele. Jednou jde více o pomoc klientovi ve škole, jindy o pomoc s domácími pracemi. Připravte se, milý čtenáři, že budete muset umět s druhým člověkem dělat to, co byste dělal sám se sebou. Myjete se? I klient chce být čistý. Jíte? I klient musí jíst. Používáte toaletu? I klient je tak zařízen.

Je mnoho cest, jak uspokojit základní lidské potřeby, a osobní asistence se liší od ostatních sociálních služeb především tím, že tyto potřeby naplňuje tehdy, tam a takovým způsobem, jak si přeje uživatel. Nejde tedy jen o to, **CO** je náplní práce, ale též o ono velmi důležité **JAK**.

Poučení o náplni práce se dá shrnout takto: vše záleží na **domluvě** klienta (osoby, jíž dá klient důvěru) s osobním asistentem.

3.6. Co obnáší bezpečnost práce při osobní asistenci

Osobní asistent je povinen dodržovat **obecné zásady bezpečnosti práce a protipožární ochrany**. Při práci s přístroji a technickým vybavením musí osobní asistent postupovat podle příslušných návodů. Ve všech činnostech spojených s osobní asistencí je nutné, aby se osobní asistent řídil pokyny klienta, přihlížel ke svým schopnostem a byl nanejvýš opatrný.

Konkrétní rady uvedeme při popisu jednotlivých činností.

3.7. Jaké jsou možnosti vzdělávání a supervize osobních asistentů

Poskytovatel služeb by měl umožnit osobním asistentům, aby se v případě potřeb souvisejících s výkonem osobní asistence obrátili na odborníky. Měly by u něj být k dispozici literatura, časopisy, video- a fono- záznamy z příslušné oblasti. Mimo to má spolupracovat se školami a výzkumnými pracovišti stejného zaměření. Při řízení osobní asistenci poskytovatel zajišťuje konsultace.

Poskytovatel musí umožnit nebo poskytuje osobním asistentům **supervizi** na základě jejich potřeb a potřeb klientů. Ti mají možnost účastnit se rozhodování o způsobu supervize.

K čemu je supervize? Osobní asistenti mají mít podporu ve stresových situacích, mají mít díky supervizi nadhled a další zpětnou vazbu, aby mohli hodnotit pokroky. Měli by mít možnost se spolehnout na vedení při konkrétních (i dílčích) úkolech a příležitost získávat a vyměňovat si potřebné informace a dále zkoumat postoje a mezilidské vztahy s klientem a jeho okolím.

Poskytovatel má osobním asistentům zprostředkovat informace o možnosti udržení fyzické kondice, pomoc při udržení psychické kondice a umožnit asistentům vzájemnou výměnu zkušeností.

*

Na závěr této kapitoly chceme upozornit, že souhlasíme s názorem, že nároky na osobního asistenta jsou vysoké. Když milý čtenář nad předchozími řádky kroutil hlavou a říkal si, že to přece není možné, co bychom po těch osobních asistentech chtěli a že takoví lidé snad ani nejsou, tedy tvrdíme: **je jich málo, avšak jsou!** A co se týká další čtenářovy pochybnosti, totiž jakýpak by měl být klient a zdalipak také on ví, co vyžaduje osobní asistence, odpovídáme: Pro klienty jsme napsali jinou brožurku (**Osobní asistence, příručka postupů a rad pro klienty, Praha 1997, Ing. Jana Hrdá**) a tam zas nabádáme je.

VZTAH KLIENT-OSOBNÍ ASISTENT JE NOVÝ SOCIOLOGICKÝ FENOMÉN

Jedna z otázek, které jsme kladli našim osobním asistentům a klientům, zněla, jak by oni sami popsali vztah klient-osobní asistent.

Někteří odpovídali, že se blíží sourozeneckému, jiní, že spíše přátelskému, a další příbuzenskému - typu strýc-synovec. Sami asistenti, stejně jako klienti, upozorňovali, že tato přirovnání dobře vystihují, že jde o vztah velmi osobní, intimní, při němž dochází k tak zázračným věcem, jako je vzájemné sblížení, sdílení a zainteresovanost (zaujetí), ale že zároveň těmto připodobněním vždy něco chybí. Je to ta část vztahu, která by se dala popsat jako pracovní. Ano i v přátelských, sousedských a příbuzenských vztazích se někdy na něčem pracuje, něco společně buduje, není to však podstatnou, neoddělitelnou součástí vztahu.

*Avšak téměř všichni účastníci popírají, že by mohlo jít o vztah pouze zaměstnavatelsko-zaměstnanecký, protože tu není jeden, kdo velí (klient) a druhý, kdo poslouchá, ale osobní asistent je tu **partnerem**, je tím, kdo dopomáhá, kdo se aktivně zúčastňuje. Není tedy jen nástrojem! Klient i osobní asistent se musí podílet, oba se domlouvají na tom, čeho se má dosáhnout i jakým způsobem se to má stát. Jinak řečeno: oba účastníci dávají svůj vklad, klient má konečné slovo, osobní asistent právo veta. Mimo to v zaměstnavatelsko-zaměstnaneckém vztahu lze stěží najít onen výše popsaný osobní rozměr. Ani další pracovní vztahy nejsou podobné tomu v osobní asistenci. Na příklad kolegové spolu sice mohou být opravdoví přátelé, ale tu zas není dostatečně vyjádřená jiná součást vztahu klient-osobní asistent, totiž **dopomoc**. Ta hraje roli do té míry, že bez ní by tento specifický vztah zanikl. Není to však vztah, v němž je klient **předmětem** péče jako třeba v nemocnici nebo v ústavu.*

*Další zvláštností je rovina vztahu. Základem vztahu je **rovnocennost**, nikoli však rovnoprávnost. Oba účastníci mají stejnou „člověčí“ cenu a nic na tom nemění, že jednomu z nich chybí schopnosti, jež mnozí lidé běžně mají a jejichž deficit je nutné doplňovat. Cena člověka totiž netkví ve výkonnosti, ani v dalších (často žel ceněných) atributech, jako je bohatství, krása, zdraví, sociální styky, apod. Nespočívá ani v jiných (často žel nedoceňovaných) vlastnostech, jako je spravedlnost, síla vůle, vlídnost, trpělivost atd. Cena člověka je v člověčenství samém, člověk je cenný prostě proto, že je člověk. A to bez ohledu na to, jaký je.*

Jiné je to s rovnoprávností. V brožurce pro klienty uvádíme, že vztah musí být také rovnoprávný. Teprve časem jsme zjistili, že je to omyl, že v souvislosti s odpovědnos-

tí to musí být klient (ev. osoba, již dal klient důvěru), kdo má v pracovním vztahu dominantní (vůdčí) postavení. On organizuje a řídí práci osobního asistenta, a nese tudíž plnou zodpovědnost za průběh služby. Asistent tedy není chůva či pečovatelka, jež se postará, či dokonce rozhoduje, co a jak má klient dělat. Na druhé straně asistent není sluha ani loutka, kterou může klient manipulovat. Nesmí dojít k tomu, že buď klient manipuluje asistentem, ať už z pozice síly (že je zaměstnavatelem), či z pozice slabosti (že má postižení), nebo naopak asistent klientem. Někdy se stává, že se klient vzdá svého dominantního postavení, poněvadž se domnívá, že by jinak asistenta ztratil.

Na zvláštním podílu odpovědností a rozhodovacích pravomocích jsme si uvědomili, že v historii existuje podobný vztah: je to vztah mistra a tovaryše. Obvykle byl mezi nimi vztah téměř rodinný (často tovaryš u mistra i bydlet), tovaryš se podílel na výrobcích více fyzicky, mistr vedením. Ukažme si to na kovářích: mistr ukazoval funkčním malého kladiva, kam tovaryš velkým uhodí, aby železo dobře kul. Dá se předpokládat, že, aby vzniklo dobré dílo, musela mezi těmi dvěma být souhra. Zboží bylo výsledkem práce obou, přičemž místo výroby a materiál pro ni patřily mistrovi. Zodpovědnost nesl mistr, tj. na jeho vrub šly zisky i ztráty. Ve vztahu mistr-tovaryš je stejně jako ve vztahu klient-osobní asistent jak osobní, tak pracovní rozměr, avšak chybí aspekt (zřetel, hledisko) pomoci, bez níž by osobní asistence ztratila smysl.

Konstatujeme, že tento vztah nemá obdobu v žádném dosud popsaném mezilidském vztahu. Shrnutí: Vztah klient-osobní asistent je rovnocenný. V rovině osobní vyplývá dominance z osobnostních charakteristik těch dvou. Co se týká pomoci, je to osobní asistent, který ji přináší, a klient, který ji nezbytně potřebuje a očekává, a přesto může být vzájemná. Pokud jde o práci a zodpovědnost za ni, je dominantní klient.

(Jana Hrdá, vedoucí osobní asistence POV)

4. KLIENT

Osobní asistent už ví, co je osobní asistence a co se po něm žádá, zdá se tedy, že je na čase představit dalšího aktéra, totiž uživatele.

4.1. Kdo je klient

Klientem osobní asistence se může stát člověk, který nezbytně potřebuje ke svému životu pomoc druhé osoby. Bez dlouhodobého poskytování pomoci (dohledu) by nepřežil, protože bez dopomoci si buďto nedovede udělat tzv. **limitní (mezní) úkony**, tj. takové, bez jejichž uspokojování je člověk ohrožen na životě přímo, anebo tzv. **pololimitní úkony**, tj. takové, bez jejichž uspokojování je člověk ohrožen na životě během několika dní. Jedná se třeba o pomoc při přípravě a podávání stravy, při toaletě, při polohování, při osobní hygieně a hygieně prostředí atd. K osobní asistenci patří i nepřeborné množství dalších úkonů, prvotně však vždy musí mít uživatel zabezpečeny tyto.

Podstatné na osobní asistenci je, že sám uživatel služeb po domluvě s osobním asistentem volí, **při kterém z úkonů použije osobní asistenci**. Pomoženo mu totiž může být i jiným způsobem podle toho, jak si to uživatel (osoba, již dal klient důvěru) zorganizuje. Ukažme si to na příkladu: Uživatel nutně potřebuje pomoc při přípravě a podávání jídla, takže osobní asistent obvykle nakupuje, vaří a krmí. Jednoho dne se klient rozhodne, že nákup a přípravu jídla zamění za prohlídku muzea a namísto oběda si cestou koupí párek v rohlíku. Anebo obvykle osobní asistent pomáhá uživateli s koupáním, ale výjimečně mu při tom pomůže kamarád. S osobním asistentem se potom uživatel postará třeba o vyžehlení prádla.

4.1.1. Tělesné znevýhodnění

Přiblížme si nyní uživatele osobní asistence podle typu postižení. Průkopníky osobní asistence u nás byli vozíčkáři. Pražská organizace vozíčkářů, která s poskytováním osobní asistence v České republice začala, se stala českým centrem ENIL (Evropské hnutí sebeurčujícího života) a jako taková prosazuje jeho principy (zásady), zejména možnost sebeurčujícího života pomocí osobní asistence.

Lidé s tak těžkým tělesným znevýhodněním, že jim znemožňuje **sebeobsluhu a soběstačnost**, dávají obvykle přednost používání **sebeurčující** osobní asistence, podobně jako jinde ve vyspělých zemích. Není to však nepřekročitelné pravidlo, protože - jak si povíme dál - ne všichni uživatelé chtějí a jsou schopni mít tento typ asistence.

Tělesné postižení může být získané, nebo vrozené (případně získané v raném dětství). Mluvíme o tom, poněvadž klienti se podle toho od sebe liší (opět to neberme jako striktní /přísný/ ukazatel, nýbrž jen jako pomocné vodítko).

Klienti s **vrozeným** postižením, ať už jde o následek nemoci, či vadu, jsou často schopni neuvěřitelných výkonů v sebeobsluze. Dokážou věci, kterých člověk se zdánlivě stejným, leč v pozdějším věku získaným postižením, vůbec není mocen. Je to tím, že už od malička žili s postižením. Musí se však obvykle učit samostatně rozhodovat, dělá jim namnoze potíží organizovat i svůj život, natož práci osobních asistentů. Jsou sice s to požádat o pomoc (jsou na ni zvyklí), ale mnohdy ji jen trpně přijímají. Vyrůstali totiž buďto v rodině, nebo v ústavu, a někdo se o ně staral. A to spíše jako o objekt (předmět) péče než jako o subjekt (hlavního činitele). Největší potíže jsou s organizací vlastní domácnosti, z toho totiž obvykle byli ne vlastní vinou naprosto vyloučení. Zde je nutné, aby osobní asistent oplýval velkým taktem (ohleduplností, šetrností) a trpělivostí.

Klienti se **získaným** postižením už většinou žili samostatným životem, v němž o všem důležitém rozhodovali. Musí sice domácnost a organizaci četných činností přizpůsobit změněným podmínkám, ale nemusí se učit základním postupům na příklad při vaření, praní, úklidu apod. Alespoň theoreticky (myšlenkově) je obvykle zvládají. Mívají však velké potíže požádat někoho o pomoc. Někdy nedovedou přizpůsobit své požadavky možnostem. Bývají příliš autoritativní. I zde doporučujeme užívat diplomacie (obratnosti v jednání) a obrnit se trpělivostí.

Zvláštní skupinu tvoří lidé s **degenerativní** (progredující - postupující) nemocí. Ti měli možnost své dovednosti pomalu přizpůsobovat svým měnícím se schopnostem. Mohli a mohou mít výhody z obou předchozích typů postižení. Avšak to, že nemoc postupuje, a to často nevyzpytatelnými, zrádnými kroky, je strašlivé. Jen skutečně velmi silný člověk dokáže zůstat při takovém tlaku optimistický, konstruktivní a altruistický (nadějeplný, tvořivý a druhé milující). Zde prosíme o přímo obrovskou obratnost v jednání a nekonečnou trpělivost.

Osobní asistenti vykonávající sebeurčující osobní asistenci **nemají** většinou tuto činnost jako své **hlavní zaměstnání**, ale dělají ji v rámci svých volnočasových aktivit při studiu nebo při své profesi. Pro některé je to sice jen kratší úsek v životě, třeba v dobách studia, podle jejich tvrzení však velmi významná. Poměrně velká skupina osobních asistentů pokračuje celé roky a alespoň část svého volného času věnuje svým klientům. Všichni osobní asistenti uvádějí, že osobní asistence znamená intenzivní (silné a účinné) učení a růst.

*

Co bylo řečeno o vlivu toho, zda je postižení vrozené, získané nebo způsobené degenerativní nemocí u lidí tělesným postižením, platí i pro postižení ostatní.

4.1.2. Smyslové znevýhodnění

Osobní asistence u lidí se smyslovým postižením se liší od předchozí tím, že při ní ne vždy jde o dopomoc při sebeobsluze. Největší důraz se při ní klade na **zprostředkování styku** s prostředím.

U lidí **neslyšících** se ponejvíce jedná o tlumočení. Cílem je zprostředkovat dorozumívání neslyšícího člověka s většinovou populací, která komunikuje orálně (ústně). Je to nutné při nejrůznějších příležitostech. Nejvíce se používá při úředních a obchodních jednáních. Důležité, leč u nás dosud spíše vzácné, je tlumočení pro neslyšící studenty, kteří by chtěli navštěvovat běžné typy škol nebo studovat na vysokých školách. Že je nutné, aby osobní asistent - tlumočnický uměl tlumočit, je nasnadě.

U lidí **nevidomých** jde namnoze o průvodcovství, někdy o pomoc při sebeobsluze a v domácnosti, častěji při nákupu a při zprostředkování a zpracování vizuálních (viděných) informací. Při ztrátě nebo slábnutí zraku v průběhu života se musí člověk naučit prostřednictvím sociální rehabilitace (obnovení) zejména úkonům sebeobsluhy, péči o oděvy, o domácnost, o děti apod. Ne vždy se však podaří lidem osleplým naučit všemu, co je nutné pro život, zejména senioři nezvládají tyto činnosti a potřebují při nich vydatnou pomoc.

Je nutné předat osobním asistentům písemné materiály zaměřené na pomoc lidem se zrakovým postižením. Doporučujeme příručku správného kontaktu s nevidomými nazvanou „**Ne tak, ale tak**“, kterou Tyfloservis vydal v roce 2000. Dále je nezbytné, aby osobní asistenty proškolil instruktor (učitel, vedoucí výcviku) rehabilitace.

Největší požadavky na osobní asistenty klade dopomoc u lidí **hluchoslepých**. Tam jde především o zprostředkování styku s prostředím v nejširším slova smyslu, tj.

nejen s lidmi, ale také přírodou a světem. Vzájemně se do jednoho propojeného celku prolínají dopomoc při komunikaci (sdělování), při orientaci v prostoru i v prostředí, průvodcovská služba a zprostředkování vizuálních a akustických (slyšených) informací včetně pomoci při jejich zpracování. Jedná se dále o dopomoc při sebeobsluze a v domácnosti. Kromě obvyklých dovedností a průvodcovské kvalifikace se vyžaduje znalost dotykového jazyka a alternativních (dalších možností) způsobů komunikace s hluchoslepými lidmi.

Při osobní asistenci u těchto cílových skupin je nezbytné, aby osobní asistenti byli obzvláště vnímaví. Nejvíc ze všeho jsou totiž prostředníky, kteří předávají podněty a sdělení od svých klientů ven a totéž od ostatních zpět. Nezkreslené a úplné, nebo alespoň podstatné předávání je veliké umění.

4.1.3. Mentální a psychické znevýhodnění

Lidé s mentálním a psychickým postižením jsou nezaslouženě a doufejme, že už jen dočasně společností nejméně přijímanou skupinou osob s postižením. O to více potřebují pomoc při **začlenění se** mezi ostatní populaci. Osobní asistence je jednou z cest, které tomu mohou napomoci. Většinou se jedná o řízenou osobní asistenci, při níž velkou roli hrají: osoba, která má důvěru klienta (u dětí rodiče), schopnost asistenta přistupovat k lidem s mentálním postižením s respektem (úctou) k jejich osobnosti, schopnost práce v týmu a ochota dát se odborně vést.

Lidé s **mentálním**, případně s kombinovaným postižením potřebují podporu, ev. dopomoc při sebeobsluze, v domácnosti i při kontaktech s úřady, zaměstnavateli a dalším společenským prostředím. Úžasné je, že část těchto lidí je schopna se mnohému naučit a že mohou projít vývojem, na jehož konci může být takřka samostatný život v podporovaném bydlení.

U lidí s **psychickým** postižením je charakteristická kolísavost potřeby osobní asistence. Při atakách (záchvatech choroby) je nutná dopomoc takřka při všem, jinak slouží k inkluzi (aktivní zapojení do společnosti) jiné druhy pomoci.

Osobní asistenti pro výše uvedené cílové skupiny by měli projít kursy a výcviky, měli by mít program průběžného vzdělávání a supervize. Zde doporučujeme, aby se osobní asistenti **profesionalizovali**, tzn. aby se nevěnovali této práci jen dočasně a příležitostně, ale aby uplatňovali svou kvalifikaci i zkušenosti v osobní asistenci jako dlouhodobému povolání.

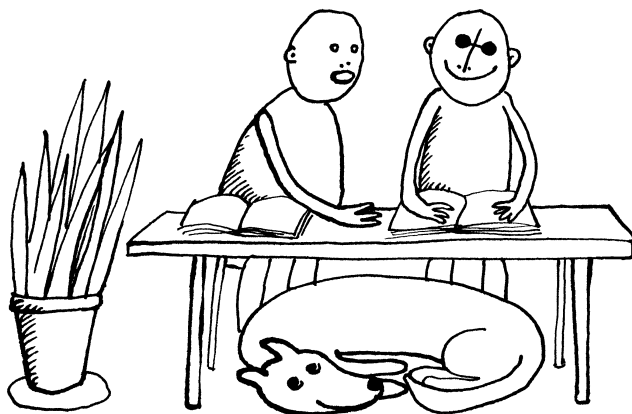
4.1.4. Další znevýhodnění

Zcela zvláštní kategorii tvoří **děti** s postižením. Osobní asistenti tu většinou pomáhají při školní docházce (třídní nebo též školní asistence), někdy při volnočasových aktivitách. O třídní asistenci pojednáme ještě dále, zde jen upozorníme, že náplní práce je pomáhat dítěti podle typu jeho postižení s naplňováním jeho speciálně pedagogických potřeb. U dítěte s mentálním postižením je asistence vlastně kompenzační pomůckou (asi podobně jako u nevidomého dítěte bílá hůl), někdy jedinou, kterou je třeba zajistit, aby se mohlo vzdělávat.

S malými klienty se mohou osobní asistenti setkat mimo jiné při pobytech, kde se provádějí pro děti různé výcviky a rehabilitace. Tam dopomáhají osobní asistenti při sebeobsluze, případně při zprostředkování kontaktů s prostředím.

Nedílnou a nezbytnou součástí asistence u dětí je spolupráce

s rodinou (matkou), protože ta obvykle zná nejlépe potřeby a schopnosti svého dítěte. Na tom trváme, přestože po přečtení dalšího příspěvku Dagmar Antonové by se o tom dalo i pochybovat.



OSOBNÍ ASISTENCE U DĚTÍ - CO S RODIČI

Dětská osobní asistence patří snad mezi nejnáročnější typy osobních asistencí vůbec. Asistent se setkává s rodiči klienta, kteří prožili mnoho bolestí, proto s nimi občas není snadné komunikovat. Je tedy nutné, aby se osobní asistenti obrnili velkou trpělivostí. Navíc rodiče malého klienta někdy těžko rozeznávají hranice mezi tím, jakou pomoc klient opravdu potřebuje a co je schopen ještě zvládnout sám. Tak si někteří díky přehnané péči rodičů neosvojí základní dovednosti a nejsou kvůli tomu schopni se v dospělosti sami o sebe postarat. Takový klient má velkou smůlu, neboť ve většině případů končí v některém z ústavů sociální péče.

Jako případ špatného přístupu rodičů ke svým dětem uvádím případ, kdy 40letý klient nechával v důležitých rozhodnutích svého života mluvit za sebe matku, a ta ho dokonce okřikovala, když projevil svůj názor. Tato žena, které bylo v té době již devadesát roků, ještě ve svých letech nepochopila, že má doma dospělého syna.

Při dětské osobní asistenci bychom měli s rodiči dětí samozřejmě spolupracovat co nejvíce a také se je snažit taktně upozorňovat na nešvary a prohřešky, kterých se mohou dopouštět. Neboť dětská duše je velmi křehká a záleží na nás všech, co bude z toho malého človíčka, kterého se pokoušíme společnými silami formovat.

(Dagmar Antonová, osobní asistentka POV)

Další skupinou jsou **staří lidé**, kteří vlivem nějaké nemoci nebo postupně ztratili soběstačnost. Nejčastěji potřebují pomoc, ev. dohled při sebeobsluze, v domácnosti i při kontaktu s prostředím. Staří lidé obvykle dávají přednost pečovatelské službě. Když se však senior přece jen rozhodne pro osobní asistenci, neliší se nikterak zásadně od předchozích. Jen osobní asistent se musí připravit na to, že se starým člověkem

může být v řadě případů ztížená komunikace. Ve stáří člověk huře vidí, slyší, často všemu okamžitě neporozumí. Navíc spolu se zvyšujícím se věkem nabývají na síle obtížné vlastnosti člověka. Senior může být netrpělivý, nesnášenlivý, popudlivý, kverulantský (stěžovatelský), někdy se může zdát jeho projev až zlý. Osobní asistent by měl vždy mít na mysli, že toto vše je způsobeno stářím, případně nemocí seniora a neměl by v žádném případě reagovat prudce a neuváženě. Musí být vyzbrojen nekonečnou trpělivostí a vlídností a pokud se klientovy pokyny nedotýkají vlastní asistentovy důstojnosti, má jim vyhovět. V opačném případě musí opět trpělivě a vlídně požadavek klienta s patřičným vysvětlením odmítnout. Osobní asistence u postiženého seniora může být službou velice náročnou. Odměnou osobnímu asistentovi je vědomí, že bez jeho pomoci by senior nemohl žít tam, kde je mu nejlépe, tj. ve svém vlastním domově a musel by být umístěn v ústavním zařízení až do konce svého života.

Těmito dvěma cílovým skupinám se poskytuje většinou **řízená** osobní asistence. Děti totiž sebeurčující mít nesmějí, staří lidé jí namnoze nejsou schopni přizpůsobit svůj styl života náročným požadavkům sebeurčující osobní asistence. Osobní asistenti pro osoby v této skupině nemusí nutně mít kvalifikaci, mohou to dělat **i mimo svůj hlavní pracovní poměr**, i jen občas nebo nárazově. Potřebují však alespoň zaškolení.

4.2. Klientovy předpoklady pro používání osobní asistence

Dlouholetým experimentem (zkoušením), při němž Pražská organizace vozíčkářů poskytovala osobní asistenci dospělým lidem jakéhokoliv věku, se všemi druhy postižení a různého rodinného zázemí, bylo zjištěno, že žádný ze sledovaných ukazatelů není omezujícím faktorem (činitelem) při používání osobní asistence. Jinak řečeno - **osobní asistence může kompenzovat každé postižení, překážkou není věk ani osamocенost**. Naprostá většina klientů užívala osobní asistenci do konce života, tzn. že ani velmi těžké postižení a zhoršující se zdravotní stav či přibývajícím věkem neznamenalý rozsudek ústavu.

Je to zjištění zároveň velmi potěšující i varující. Radost máme z toho, že kdo nechce, nemusí jít do ústavu, protože neexistuje takřka žádná indikace, z které by ústav vyplýval jako jediné řešení. Alarmující (varující) je, že úřady nedávají přednost terénním službám a že stále ještě tolik lidí doma žít nemůže.

Dvě omezení tu však přece jen jsou. Obě vycházejí z lidí, jichž se to týká, **nikoliv z rozhodnutí někoho jiného**.

Jedno je **volba** člověka, totiž zda on sám si přeje řešit své znevýhodnění osobní asistencí. Není jednoduché žít s osobní asistencí, znamená to vzít všechno do svých rukou (a někdy jsou ty ruce ochrnuté!): i starosti, jež běžně lidé mají, a i ty, které vyplývají ze znevýhodnění. Ty druhé předčí ty první nejen intenzitou, ale i četností. A navíc je tu vždy někdo třetí, tj. osobní asistent, který sice přináší pomoc, ale který také má své těžkosti. Rozhodně je život s osobní asistencí zápas, a to rok za rokem,

den za dnem, hodinu za hodinou. Má své prohry a svá nádherná vítězství. Nejúžasnější na tomto zápasu je, že i prohrami může člověk růst. Klient i osobní asistent!

Není divu, když někdo zvolí život v ústavu, kde se o něho postarají. Ono „postarání“ je právě ten důležitý mezník. Někdo chce, aby se o něho postarali, někdo se prostě neumí postarat sám, ani nemá důvěryhodnou osobu, která je schopna a ochotna se věnovat výše popsanému boji. A to je druhé omezení, takový člověk tedy nemůže mít osobní asistenci.

4.3. Jaký nemá klient být

Už jsme si pověděli, že při osobní asistenci je velmi důležitý vztah mezi uživatelem a osobním asistentem. Na osobní asistenty se kladou obrovské nároky, které se týkají osobnostních charakteristik. Je zřejmé, že tyto požadavky nemohou být jednostranné, a tak se podívejme, na co si má dát pozor osobní asistent, než vstoupí do vztahu s klientem. Vlastnosti budeme vyjmenovávat negativně (záporně), aby bylo ihned zřejmé, čeho se **vystříhat**.

Zejména je nutné se zajímat, zda klient nemá nějakou **chorobnou závislost**, třeba na alkoholu nebo na jiných omamných látkách. Jak se to pozná? Hleďte lidem do očí a na zjev. Zúžené zornice, těkavý pohled a zanedbaný vzhled by měly varovat (samozřejmě je nutné zkoumat, zda tyto projevy neplynou z postižení, na příklad u lidí se zrakovým postižením a hluchoslepých, u osob s kombinovanými vadami). Dále je to nervozita, nebo naopak otupělost, někdy zvláštní ztuhlost jazyka.

Klient by neměl být **neurotický, podezřívavý, prchlivý, hádavý, protivný**. Nesmí být ani **panovačný, bezohledný a hrubý**. Na druhé straně je na škodu i **nerozhodnost**. Sledujte, jak se chová ke svým blízkým a oni k němu, pokud je má. Je-li osamělý, navodte nějaký námět, jenž je sám o sobě rozčilující, na příklad politiku, sprayery, zvláště osvědčené je zdravotnictví. Podle reakcí (odpovědí) a projevování názoru na věc poznáte, jaký je.

Z osobní asistence vylučují i sklony k **manipulaci**. To se však pozná jen nesnadno. Lidé s takovou schopností jsou totiž většinou velmi ukázněni a obratní. Jsou upravení a příjemní, dovedou si druhé získat. Snad z delšího rozhovoru lze pochopit, jak na tom jsou. Zkuste mluvit o vážných filosofických věcech, jako je smysl života, náboženství, rasismus apod. Při uvažování o námětech odtazitých od běžného života se obvykle přestanou kontrolovat a vy pojednou zjistíte, že ten zdánlivě hodný člověk je plný odsouzení. Upozornujeme, že právě sklon k manipulaci je vlastnost těžko poznatelná a někdy až časem pochopíte, že jste ve vleku, že děláte i to, co je zásadně proti vašemu přesvědčení, že váš klient je zvláštním způsobem neupřímný a že vás obelhává. Potom máte právo osobní asistenci přerušit (viz dále).

Žel ne ihned, ale až po delším čase se poznají ještě další vlastnosti, které by klientovi rozhodně chybět měly. Je to sklon k **vydírání, k závislosti a nespolehlivosti**. I v tomto případě radíme osobní asistenci přerušit.

O PROBLÉMECH V OSOBNÍ ASISTENCI

Při nástupu na místo osobního asistenta musíme počítat s tím, že každý klient má jiné představy o naší práci. Někteří požadují dokonce i věci, které do osobní asistence vůbec nepatří. Také se někteří domnívají, že osobní asistent je robot, který nemusí jíst, nepotřebuje stálý plat a ještě bude klientovi vděčný za to, že u něho může vykonávat osobní asistenci. V takovém případě je zcela namístě dát klientovi sice šetrně, leč důrazně najevo, že mu rádi pomůžeme, ale že i my máme nějaká přání a potřeby, kterých se v rámci zachování své důstojnosti nehodláme tak snadno vzdát. V případě, že klient nebere naše připomínky a přání na vědomí, službu u něho raději opustíme.

Mezi případy hrubého zneužití osobní asistence klientem, počítáme ty, kdy se klient snaží ke svým nekalým praktikám, které nemůže sám provozovat, svést své osobní asistenty. Jako příklad uvádím, jak klient K. nutil své dva asistenty, aby vystěhovali věci jeho přítelkyně z bytu, ve kterém bydlel.

K ožehavým problémům osobní asistence patří rodinné vztahy v domácnosti klienta. Není totiž žádnou výjimkou, když klient žije společně v domácnosti se svou širší rodinou. Jako příklad mezigeneračního soužití, jež nebylo zrovna ideální, uvedu případ rodiny, která měla na smrt nemocného otce v pokročilém stádiu nemoci. V době příchodu osobního asistenta už bylo potřeba spíše ošetřování než osobní asistence. Rodina tím byla zcela vyčerpaná a chovala se značně podrážděně ke klientovi a nepřístupně k asistentovi. Ani tehdy, kdy si rodina neví rady, bychom neměli do mezinárodních vztahů nijak zasahovat, ale měli bychom se snažit pomoci klientovi s konkrétními úkony.

V průběhu osobní asistence může nastat i případ, kdy jeden z členů rodiny je sice lékař- odborník, ale svým počínáním ohrožuje klientovo zdraví. Tehdy je dobré opatrně chránit a hájit práva klienta.

Další problémy se vyvinou, když hledá klient stálého partnera. Klient se někdy stane na asistentovi zcela závislým a začne ho omezovat. Zde je velmi nutné klientovi dosti důrazně, i když citlivě naznačit, že stálý vztah nehledáme a že chceme jen vykonávat osobní asistenci. Z tohoto sdělení by však v žádném případě neměl vypadnout ten fakt, že mu vždy velmi rádi pomůžeme, a že jsme zde pro něho.

Ne každý uživatel osobní asistence bydlí ve městě, někteří žijí též na vesnici nebo dokonce na samotě. Při domlouvání osobní asistence je velmi důležité dbát na zajištění dopravy do místa bydliště klienta. Uživateli osobní asistence jde mnohdy bez pomoci druhého člověka o život, a proto je zcela nepřipustné, aby asistent byl nucen do místa určení chodit pěšky nebo dokonce jezdit stopem. Jednak by tím mohla být ohrožena jeho bezpečnost a jednak zdraví a život klienta, neboť by se asistent díky problémům s dopravou nemusel dostavit k výkonu asistence včas, anebo vůbec. Není tajemstvím, že mnoho klientů kvůli této skutečnosti nemůže osobní asistenci využívat.

Na závěr chci zdůraznit, že při práci u klienta by měl asistent správně chápat, že je přítomen jen jako citlivé doplnění toho, co klient nemůže kvůli svému postižení dělat. Je velmi důležité mít na paměti, že denní režim si určuje klient a jeho náplň též.

Není proto vhodné, aby asistent klienta vyrušoval zbytečným povídáním v době, kdy klient pracuje nebo je zcela soustředěný na nějakou pro něho důležitou činnost. Můžeme sice mít pochybnost o důležitosti práce, kterou klient právě provozuje, ale pokud tato činnost není v rozporu s dobrými mravy a naším svědomím, neměli bychom do ní nijak zasahovat nebo ji nějak nevhodně komentovat.

(Dagmar Antonová, osobní asistentka POV)

4.4. Jak začít s osobní asistencí

Odvážně. Osobní asistence je totiž služba, při níž vás může potkat cokoliv. Sebelepší informovanost vás nepřipraví na všechny situace, jež se mohou naskyt-nout. Čeká se od vás tolik, že pomůže pouze odhodlání a neohroženost.

4.4.1. Uvážit své možnosti

Přestože vás v předchozím odstavci nabádáme k odvaze, buďte především roz-vážní. Je nutné dobře uvážit své vlastní předpoklady ve vztahu ke konkrétnímu kli-entovi a činnosti u něho, jakož i své vlastní možnosti vzhledem ke svému způsobu života. Předpoklady jsme uváděli na jiném místě (a ještě se o nich zmíníme dále), o asistentových možnostech je třeba přemýšlet zejména z těchto hledisek:

Kolik **času** můžete a chcete věnovat osobní asistenci. Je nutné si uvědomit, že když se klient spolehne na to, že asistent přijde v určitý čas a na domluvenou dobu, je na něm životně závislý. Část klientů totiž využívá osobní asistenci na zabezpečení tzv. limitních úkonů, a když osobní asistent nepřijde včas, nebo musí odejít před-časně, aniž je zajištěno návazné střídání, je klient přímo ohrožen na životě (nebo mu to život značně ztíží).

Zohledněte především svůj **týdenní** program tak, abyste měli dostatečnou časo-vou rezervu, a to i pro přesuny. Mějte na paměti i své **sezónní** plány a také to, že o svátcích a o prázdninách je pro uživatele velmi svízelné zajistit služby.

Do své rozvahy započítejte i své **místní** možnosti. Je na příklad výhodné hledat budoucího klienta tam, kde buďto bydlíte, nebo v blízkosti své hlavní činnosti (zaměstnání, studium).

Rozmyslete si též, nakolik vám budou stačit **síly**, a to nejen tělesné, ale i duševní. Ke klientovi totiž musíte přijít nabitý energií, plný sil, abyste mohl osvědčit své dobré vlastnosti. Přijít ke klientovi unavený znamená, že vaše služby budou v mno-hém ošizeny. Klient nemůže za to, že jste se jinde unavil, a přesto nese následky. Je totiž na vás po dobu vaší služby zcela závislý, a musí tudíž od vás snášet všechno. Odhlédneme-li od předchozího, nemůžete ani vy být spokojen s polovičatým výkonem.

4.4.2. Domluvit se na podmínkách a pravidlech

Kromě časového a místního plánu je nutné se seznámit se všemi záležitostmi, které se týkají klienta, potažmo služby, aby bylo možné si udělat obrázek o tom, jak asi bude služba probíhat.

Měli byste znát základní klientovu **diagnosu**, nebo alespoň její **příznaky**, z nichž vyplývá jeho potřeba pomoci a jež způsobují jeho potíže. Snažte se hlavně zjistit, jaká jsou **nebezpečí**, na něž si vy jako asistent musíte dát pozor. Je třeba si uvědomit, že klient nemusí trpět jen jedním typem postižení či onemocnění a myslet se musí na všechny (na příklad diabetes). Žádejte, aby vás na ně klient upozorňoval tak dlouho, dokud si oba nebudete jisti, že už na ně berete zřetel automaticky.

Pokuste se orientovat v rodinných a dalších důležitých **vztazích** klienta. Samozřejmě je, že při tom zachováte nejvyšší takt a zdvořilost.

Dále je dobré vědět, čím se klient **zabývá**, jaké jsou jeho koníčky, co má rád, co **nesnáší** apod. Ptejte se, zda má nějaké rozdělení činností podle dnů v týdnu a jaké. Jak vypadá jeho den od rána do večera a od večera do rána a jaká je při tom úloha asistenta. Při otázkách osobního charakteru ponechte co největší místo klientovi. Některé věci se dozvíte až časem.

Tažte se na to, které **konkrétní práce** se od vás očekávají, a také na to, jak se dělají. Klient (osoba, které dá klient důvěru) **sebeurčující** osobní asistence je povinen osobní asistenty vyškolit ve všech činnostech, jež potřebuje. Jsou různé způsoby, jak **naučit** asistenty nutným dovednostem. Někdy pomůže jiný asistent nebo jiná zkušená osoba, která ukáže jednotlivé úkony, jindy stačí klientovo vysvětlení (osoby, které dá klient důvěru).

„Technologie“, tj. způsoby provedení jednotlivých činností, mohou být jistě různé. Je dobré vědět, že na některých uživatel netrvá za každou cenu. Avšak jiné činnosti, zpravidla ty, které jsou pro jeho život nezbytné, je pro obě strany snazší provádět zcela určitým způsobem (zásada: člověk s postižením ví nejlépe, jak se tyto nezbytné činnosti vykonávají tak, aby se obě strany co nejméně „nadržely“.)

Zaškolení adeptů (uchazečů) **řízené** osobní asistence má povinnost zajistit poskytovatel služby. Rovněž tak musí poskytovatel nastupujícího osobního asistenta přiměřeně informovat a uvést.

Na tomto místě zdůrazňujeme, že **každý osobní asistent je povinen dodržovat mlčenlivost o všech údajích osobního charakteru, které se týkají klienta, jeho rodiny a domácnosti**, a to i v případě, že ji poskytovatel výslovně nepožaduje. Zachování mlčenlivosti o důvěrných skutečnostech klienta je věcí cti pro všechny, kdo pracují v sociální oblasti.

4.4.3. Zkusit

Doporučujeme všem adeptům osobní asistence, aby si dříve, než se zavážou osobní asistenci vykonávat, zkusili u konkrétního klienta nejméně jednu směnu. Je vhodné a užitečné vyžádat si zkušební dobu.

JAK LZE VYUŽÍT DOVEDNOSTÍ NABYTÝCH PŘI OSOBNÍ ASISTENCI

Maruška k nám její bráška Tom (pomáhal mi se zahrádkou a mužskými pracemi) přivedl s tím, že nyní bude studovat v Praze ona a převezme rodinnou štafetu v dobrovolné osobní asistenci u mne. Tehdy jsem vnímala silně dvě věci: že je Maruška

úžasně sympatické děvče (stejně jako její bráška) a že má velkou trému. Nejprve jsem nerozuměla proč, ale později jsem pochopila, že Maruška je tak pečlivá a svědomitá, tolik touží po dokonalosti, že už se předem obává, že její výkon nebude tak perfektní, jak si přeje.

Při zaučování jsem se soustředila na to, aby nebrala tak vážně, když se něco nepovede - vždyť nejde-li o život a dá-li se to napravit, nic to neznamená. Maruška brzy zjistila, že úkony osobní asistence docela dobře zvládá, že není čeho se bát. Postupně se pod mým vedením naučila vařit, organizovat si domácí práce tak, aby nedělala věci zbytečně a aby uměla vmezeřit účelně jednu práci do druhé. Hlavně se dokázala starat báječně o mou tělesnou schránku.

Po čase se Maruščině babičce stala mozková příhoda. Když se vrátila domů z nemocnice, měla se o ni sice starat Maruščina maminka, ale nevěděla si vůbec rady. Tehdy Maruška s naprostou samozřejmostí usadila babičku na podložní mísu, umývala ji, polohovala, pomáhala s krmením. Maminka, která už předtím přijímala s povděkem dceřiny pokroky v domácích pracích, zůstala úplně ohromená. Netušila, že Maruška umí dokonale takové věci. A tak Maruška poprvé v životě učila maminku, namísto maminka Marušku.

(Jana Hrdá, klientka POV)

4.5. Organizace práce

Osobní asistence je sociální služba, která je velmi náročná na organizaci. Je totiž zaměřená na co největší a co nejúčelnější využití dopomoci, která kompenzuje postižení a vede k začlenění klienta do společnosti.

4.5.1. Kolik klientů může osobní asistent mít

Záleží na samotném osobním asistentovi, jak dalece se hodlá do této práce zapojit. Pokud nechce mít osobní asistenci jako hlavní pracovní náplň, může jí věnovat jen **část svého času**. Potom bude mít buďto jednoho klienta, který potřebuje víc dopomoci, anebo jich bude mít několik a bude své úsilí rozdělovat mezi ně. Obvykle není ani uživatel závislý na pomoci jediného asistenta, takže nevádí, když asistent chodí i k někomu jinému. Mezi osobními asistenty jsou jak ti, kteří mají „svého“ klienta už roky, tak ti, kdo klienty střídají. Ti první tvrdí, že by si těžko zvykali na měnící se styl práce a jiné úkony, druhí zase, že se tímto způsobem brání nežádoucímu stereotypu. Jak se zdá, má obojí přístup své pro i proti.

Jestliže se osobní asistent stane **profesionálem**, ať už pracuje na živnostenský list či jako zaměstnanec, záleží na poskytovateli služeb, jakým způsobem práci zprostředkovává nebo organizuje. U řízené osobní asistence jde o co nejlepší využití odbornosti a dovedností asistenta, proto je nutné jeho činnost koordinovat tak, aby poskytoval službu tehdy a tam, kde je jí zapotřebí. Zde tedy má častěji osobní asistent několik klientů.

4.5.2. Návaznost a předávání služeb

Klienty je možné z hlediska potřeby služeb rozdělit na dvě skupiny: menší část musí mít nepřetržitou **čtyřadvacetihodinovou** péčí, u většiny uživatelů je nezbytné zabezpečit služby **několik hodin** denně nebo týdně. Ti první mívají velmi těžké postižení a mnozí z nich navíc nemají nikoho blízkého, kdo by s péčí o ně pomáhal. Ti druzí si buďto dovedou udělat tzv. limitní úkony sami a nepotřebují k nim druhou osobu, anebo jim je dělají jejich blízcí, a proto k nim nepoužívají sociálních služeb. K první skupině náleží lidé po těžkých úrazech nebo s (postoupivší degenerativní) nemocí s následkem quadraplegie (ochrnutí všech čtyř končetin), dále lidé s těžkou mentální nebo psychickou poruchou, u nichž je nezbytný stálý dohled. Jim zajišťuje osobní asistence zejména základní životní potřeby. Ke druhé patří všichni ostatní; podstatné je, že nepotřebují pomoc v životně důležitých úkonech.

Předchozí rozdělení má vliv na návaznost služeb. První skupina uživatelů je natolik závislá na pomoci, že nemohou být ani chvíli sami a je nezbytné, aby služby **plynule navazovaly**. U sebeurčující osobní asistence si návaznost organizuje uživatel (osoba, jíž dá klient důvěru), u řízené ji zabezpečuje poskytovatel. Než asistent odejde, měl by „předat směnu“ dalšímu asistentovi. To znamená, že se jednak fyzicky přesvědčí, že někdo přišel a klient nezůstane sám, jednak se postará, aby klient i prostředí kolem něho bylo v pořádku.

Tyto dvě věci jsou velmi podstatné. Avšak na návaznost služeb nemá většinou osobní asistent žádný vliv, neboť za ně ručí buď klient, nebo poskytovatel.

Co tedy dělat, když se stane, že **se střídající nedostaví**? Pokud je to jen trochu možné, má asistent počkat, až opozdilec přijde, nebo zůstat a pomáhat s hledáním náhrady. Pokud to možné není, musí zabezpečit klienta tak, aby nebyl ohrožen na životě. To, že někdo nedorazí včas, by mělo být něco zcela výjimečného. Měl by to být jev tak neobvyklý, o jakých se ještě několik měsíců hovoří. Stává-li se to však častěji, je třeba důrazně žádat nápravu. Pakliže se to ani poté nezlepší a je tím vinen klient, je zřejmé, že musí volit jiné typy služeb, čili doporučujeme službu přerušit. Je-li tím vinen poskytovatel a není schopen dát věc do pořádku, doporučujeme rovněž službu přerušit.

Co znamená „**předat směnu**“? Rozhodně by měl být klient v čistotě, stejně jako prostředí kolem něho. Záleží samozřejmě na domluvě s klientem, ale je věcí cti, aby po asistentovi nezůstala rozdělaná práce, neumyté nádobí, prach, špinavá podlaha apod.

4.6. Kontrola služeb

Kontrola se provádí hned několikerym způsobem, důležité pro osobního asistenta je, že jeho prvním kontrolorem je sám **uživatel**. Teprve druhým je poskytovatel a další instituce. Klientova spokojenost je nejlepším ukazatelem dobře odváděné asistentovy práce.

Osobní asistent se tedy má postarat o uspokojení klientových potřeb. Ale co když není vše v pořádku vzhledem k asistentovi? **Osobní asistent** má právo na **zajištění**

určitých podmínek, jako je možnost hygieny, stravování, odpočinku atp. Dále musí klient (osoba, které dá klient důvěru), nebo poskytovatel osobnímu asistentovi co nejvíce ulehčit práci prostřednictvím kompenzačních a jiných pomůcek, vyškolit ho v potřebných dovednostech, podávat mu důležité informace, umožnit mu konzultace a supervizi. **Klient** (osoba, které dá klient důvěru) a **poskytovatel se zavazují osobnímu asistentovi mlčenlivostí** o jeho důvěrných údajích.

Vraťme se k otázce, co dělat, když **uživatel nesplňuje své závazky** vůči osobnímu asistentovi. Stane-li se cokoliv takového, je nutné rozmýšlet se, zda je to jen nedorozumění, **omyl** či neúmyslné zanedbání. Vždy je lépe problémy řešit ihned, dřív než se nakupí a narostou, a to taktně a bez emocí (vzrušení). Použijeme slova jako: „Třeba je to má chyba, ale asi si musíme vyjasnit...“, „Možná jsem dobře nerozuměl, ale nejspíš bychom se měli domluvit...“ Nikdy se nedejme strhnout k hrubostem.

Může se stát, že asistent je sice oprávněně nespokojen, ale z různých důvodů nedokáže situaci s klientem řešit. V tomto případě doporučujeme vyhledat **prostředníka**. Poskytovatel má být na tuto možnost připraven a vyslat zkušeného pracovníka, který nevede osobního asistenta do role žalobníka a který dovede zkoumat příčiny nedopatření, porozumět jim a hledat východiska pro všechny přijatelná. Pokud je zaměstnavatelem klient sám, je možné hledat nezávislou osobu, která ví, oč v osobní asistenci jde. Osvědčilo se požádat v organizaci, kde osobní asistenci poskytují, aby pomohli tyto problémy řešit.

Opakuje-li se porušení dohod a nedodrzuje-li klient stanovené podmínky často, či dokonce stále, vyžaduje-li nespelnitelné věci, jestliže vydírá, chová se hulvátsky, nebo jedná-li jinak nepřijatelným způsobem, má asistent na výběr: buďto se obrní a bude to snášet, anebo svou službu ukončí (viz dále).

Jestliže **nedodrzuje závazky poskytovatel**, doporučujeme řešit záležitost nejprve s tím, kdo je za to zodpovědný, nemá-li to kýžený výsledek, s jeho nadřízeným. Postupujte podle pravidel pro vyřizování stížností, které má mít každý poskytovatel a jež jsou pro něho závazná. K nim má mít každý pracovník přístup.

4.7. Jak přerušit či zrušit osobní asistenci

Je třeba si uvědomit, že osobní asistence by neměla být přerušena nebo zrušena jako jízda autobusem. Vystoupením z autobusu nikomu neublížíte, pokud se o to nesnažíte za jízdy. Ale osobní asistence musí jet, dokud její uživatel žije, anebo o něho není postaráno jinak, protože v opačném případě by byl ohrožen jeho život. **Není tedy přípustné** bez velmi závažného důvodu přestat vykonávat osobní asistenci **náhle**, ze dne na den.

4.7.1. S klientem

Důvody, proč se člověk rozhodne přerušit službu osobní asistence, mohou být různé. Může jím být klient, jeho chování, požadavky, nebo třeba jeho tchyně. Nebo vás k tomu pohne jednání poskytovatele, či taková změna ve vašem životě, která vám znemožní pokračovat, eventuálně další zde neuvedené okolnosti.

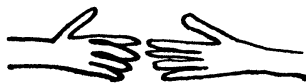
Důvody jsou závažné pro vás a vaše rozhodnutí, naproti tomu to, jak své důvody realizujete, je životně důležité pro klienta. V každém případě vás naléhavě prosíme, abyste své rozhodnutí skončit **oznámil** klientovi natolik **včas**, aby za vás mohl sehnat náhradu. Někdy to bývá těžší (o prázdninách, před svátky), někdy lehčí. Záleží hodně na schopnostech a zkušenostech klienta (osoby, které dá klient důvěru) a dalších okolnostech, nicméně obecně se dá doporučit doba asi **dvou měsíců**. Své důvody, ať jsou jakékoliv, klientovi nejste povinen sdělit (ani kdyby naléhal), avšak jestliže mu budete vysvětlovat, proč odcházíte, a důvodem bude on, učiňte to taktně. Není to totiž pro něho snadné; jednak ztrácí vás osobně, jednak mu bude citelně chybět vaše pomoc.

Co když bude klient citově **vydírat**? Nedejte se. Velice klidně a bez zvyšování hlasu, leč citlivě a nanejvýš zdvořile trvejte na termínu (lhůtě) svého odchodu. Můžete popřípadě nabídnout pomoc při hledání nástupce. Věcně projednejte okolnosti předání služby - pomoc při zaškolení dalšího, odevzdání klíčů a jiná vyrovnání.

Co když bude nutné odejít **náhle**? To je ovšem dost velký problém. Prosím, pomozte podle možností hledat někoho, kdo by alespoň přechodně vypomohl. A nezapomeňte všechno vypořádat, i kdyby byl váš odchod sebevíc překotný. V případě vážného zranění či jiných důvodů to učiňte ihned, jakmile to bude možné.

4.7.2. S poskytovatelem

Každý poskytovatel má mít a dodržovat **pravidla** pro ukončení služby, která jsou v souladu se Zákoníkem práce. Součástí jsou jak výpovědní lhůty, tak podmínky vypořádání.



5. POSKYTOVATEL

5.1. Typy poskytovatelů

5.1.1. Zaměstnavatelem osobního asistenta je uživatel

V době, kdy píšeme tuto brožurku, není právě obvyklé, aby zaměstnavatelem osobního asistenta byl uživatel. Ale doufáme, že se dočkáme, že to bude běžné. Je to totiž **nejefektivnější** (nejúčinnější) způsob zhodnocení prostředků.

Jak vypadá takový pracovně právní poměr? Zaměstnavatel si **sám** hledá, vybírá a školí osobní asistenty, řídí jejich práci, sám vede účetnictví a dokumentaci týkající se osobní asistence a sám proplácí osobní asistenty.

5.1.2. Zaměstnavatelem osobního asistenta je nestátní nezisková organizace

Ta je nyní **nejčastějším** poskytovatelem služeb osobní asistence. Jejich počet stále stoupá, ačkoliv mají velké problémy se zajištěním provozu. Důvodem, že se tyto organizace množí, je rostoucí poptávka po této službě.

Každý poskytovatel má **svá pravidla** pro nábor, vybírání, přijímání a školení osobních asistentů i pro organizaci jejich práce. Vše se řídí jednak obecně platnými předpisy, jako je Zákoník práce, bezpečnostní předpisy apod., jednak typem osobní asistence (sebeurčující, nebo řízená).

5.1.3. Zaměstnavatelem osobního asistenta je agentura

To zatím též není obvyklá forma poskytování, protože **platit** sociální služby si většina těch, kdo je potřebuje, nemůže dovolit. Ale časem se jistě budou poskytovat služby i komerčně. A to i přesto, že to pravděpodobně nebude hned tak se ziskem. Stále je tu naděje, že rozvoji těchto služeb pomůže, když si je budou jejich uživatelé kupovat s pomocí příspěvku na péči, pokud to zákon umožní.

5.1.4. Zaměstnavatelem osobního asistenta je státní nebo obecní instituce

U dětí ve školách se využívá asistentů placených úřadem práce, v některých případech i školskými úřady. Jinak jsme o něčem takovém doposud neslyšeli. Ale theoreticky by to jistě bylo možné.

5.2. Financování osobní asistence

Není zatím vyřešeno **zákonem**, takže osobní asistence se financuje systémem „ber kde ber“. Jde o vícezdrojové financování, a to z dotací, z plateb klientů, jimiž se spolupodílejí, ze sponzorských darů, z nadací, z výnosů sbírek apod.

5.3. Provozní podmínky pro poskytování osobní asistence

Ať je poskytovatelem kdokoli, musí zabezpečit dobré **zázemí** pro fungování osobní asistence. Osobní asistenti potřebují ke své práci co nejlepší podmínky, aby výsledky co nejvíc uspokojily potřeby uživatelů.

Poskytovatel provádí rozbor **potřeb a zdrojů** a podle toho plánuje činnost. Zajišťuje organizační, administrativní (případně odborné) **vedení a chod** služby.

V rozsahu nezbytně nutném vede přehlednou **dokumentaci**. S osobními údaji nakládá tak, aby to odpovídalo právním normám. Kontaktní **místo služby** je takové, aby osobní asistenti, stejně jako uživatelé, a to i se zvláštními potřebami, mohli jednat o podmínkách poskytování služby důstojně a bezpečně.

Při osobní asistenci samé není podstatou výkonu technické ani materiálové vybavení, nýbrž, jak jsme již uvedli, vztah mezi klientem a osobním asistentem. Je to tedy **klient, kdo musí** pro své osobní asistenty připravit dobré pracovní podmínky. O nich se více dočtete při popisu jednotlivých činností, na tomto místě jen obecně:

Klient smí zadávat osobnímu asistentovi jen takové **úkoly**, které nejsou v rozporu s platnými zákony a s obecně přijatými pravidly slušnosti. Musí svědomitě dodržovat předem domluvené **termíny** a v případě nemoci nebo jiných vážných příčin bránících v osobní asistenci neprodleně osobního asistenta informovat. Je zavázán dbát na **zdraví** své i asistentovo a k osobnímu asistentovi se chovat ohleduplně. Dále je klient povinen umožnit (nikoliv opatřit) asistentovi **stravování** (za stravu je možné dohodnout úhradu), nutnou hygienu a přiměřený odpočinek. Zavazuje se poskytovat osobnímu asistentovi informace o organizačních záležitostech týkajících se osobní asistence a zachovávat **mlčenlivost** o skutečnostech týkajících se soukromého života osobních asistentů.

5.4. Struktura poskytovatelské organizace

Záleží jednak na **typu** organizace, jednak na její **velikosti**. Ať je velká, nebo malá, musí mít kompetentní (způsobilé a oprávněné) a odpovědné pracovníky, kteří se starají o vedení, o účetnictví, personalistiku, při řízené osobní asistenci o koordinaci a dispečink, ev. o sociální záležitosti a poradenství.

5.5. Havarijní a nouzové situace

Při osobní asistenci se může přihodit leccos. **Obecně** je třeba se řídit bezpečnostními a protipožárními předpisy, při zacházení s přístroji a technickým vybavením musí osobní asistent postupovat podle příslušných návodů. Ve všech činnostech spojených s osobní asistencí je nutné, aby se osobní asistent řídil pokyny klienta, přihlížel ke svým schopnostem a byl nanejvýš opatrný.

Konkrétně je třeba znát rizikové oblasti činností u jednotlivého klienta a mít pro případ, že se situace vymkne z rukou, předem domluvené postupy. Na příklad: Klient je těžký astmatik a osobní asistent by měl vědět, kde je potřebný lék, kolik a jakým způsobem jej má uživateli podat. Jiný příklad: Klient mívá neovladatelné křeče, při nichž je nebezpečí, že vypadne z vozíku a dusí se. Asistent má okamžitě reagovat předem nacvičeným úchopem, jímž klienta zajistí po dobu, než křeče přejdou. A ještě jiný příklad: V klientově domácnosti je třeba topit...

JAK SKORO VYBOUHL KOTEL

Osobní asistentka Miriam objasňuje, jak to bylo: „Sousedka paní Drážďanská přišla, abych zatopila, že je chladno. Řada byla na nás, tak jsem šla. Rozdělala jsem

oheň, pomalu jsem přikládala, když tu náhle se ozvalo praskání a rány. Lekla jsem se a běžela jsem nahoru. »Jani, modli se, něco se děje s kotlem!« zavolala jsem do pokoje a utíkala jsem zase zpátky. Tam už byla paní Drážďanská a snažila se pustit kohouty.

Stalo se totiž, že pan Drážďanský vypustil na léto vodu z topení, nám to nepověděl, a já jsem zapálila pod prázdným kotlem. Rozžhvil se a hrozilo, že praskne. Rámus byl ukrutný, nevěděly jsme, jak to zastavit. Paní Drážďanská si myslela, že bude vše v pořádku, když tam pustí vodu, a Tom říkal, že Boží ruka držela ty kohouty, takže nešly spustit. Prý kdyby se to bylo podařilo, už jsme tady nebyly. Byl by vyletěl do povětří celý dům.

Nakonec jsme nějak vyhrabaly žhavé uhlí ven a kotel vychladl. Ale už to nebylo nic platné. Praskl.“

(Z knihy "Hospodin je náš pastýř" Jany Hrdé, klientky POV)

Když i přes veškerou opatrnost dojde k nějaké havárii, musí se osobní asistent nejprve snažit bránit šíření - hasit oheň, zastavit vodu apod., ale nesmí přitom zapomínat na klienta. Jednak je třeba ho alespoň krátce informovat, jednak se zeptat, zda neví, jak nejlíp postupovat, případně je nutné dát či odvést klienta mimo dosah nebezpečí. Pokud to asistent nezvládá sám, nesmí váhat požádat o pomoc sousedy nebo lidi z ulice. V případě nutnosti musí **zabezpečit** klienta, jak nejlépe je to možné, a volat urychleně odbornou pomoc.

6. PRŮBĚH OSOBNÍ ASISTENCE

V další části dáme několik rad osobním asistentům, jak vykonávat některé konkrétní činnosti. Připomínáme, že při všech činnostech je nutné dbát na vlastní, klientovu i obecnou bezpečnost.

6.1. Osobní péče

Osobní asistence je zaměřena zejména na pomoc těm lidem, kteří by bez ní nepřežili, tzn. že potřebují zajistit **základní životní biologické potřeby**. Jsou to ty, jejichž uspokojení se děje zabezpečením životních funkcí. Z hlediska služeb je uspokojení těchto potřeb limitující, tzn. že není-li některá z těchto potřeb uspokojena, je klient ohrožen přímo na životě. Jedná se na příklad o osobní hygienu, toaletu, stravování, pohyb a oblékání. Při plánování služby je třeba uvážit, nikoliv kolik času zabere jednotlivý úkon, nýbrž nezbytnou potřebu pokrýt čtyřicet hodin denně tak, aby tyto potřeby byly **nepřetržitě** uspokojovány. Na příklad polohování je několikaminutový úkon, ale je nutné jej provádět v pravidelných intervalech (časových obdobích) ve dne i v noci.

Velkou část úkonů při osobní asistenci tedy tvoří tzv. limitní úkony (viz výše) intimní povahy. Z toho plyne, že se při nich zejména musí dbát na respekt ke dvěma věcem: za prvé ke klientovu přání, za druhé k jeho soukromí a důstojnosti.

6.1.1. Toaleta a hygiena Některé věci člověk musí zkusit, aby poznal, zda je bude snášet. Na příklad toaleta je něco, co ne právě voní a někdy je to vskutku pro silné žaludky. To může mít člověk sebelepší úmysly, když se žaludek vzpírá, nic se s tím nenadělá. Je třeba se smířit s tím, že tato práce není pro každého.

Dá se říci, že téměř každý klient má jiný způsob, jak provádí **toaletu**. Některý potřebuje jen dohled nebo nepatrnou pomoc, jiný naopak velmi intenzivní pomoc. Vždy je nutné se raději několikrát zeptat na přesný postup a s někým zkušeným jej nacvičit, než se dlouze vyptávat až při akci (kdy je namnoze třeba spěchat), nebo dokonce zmatkovat. Neostýchejte se zeptat se, proč se postupuje takto a ne jinak (nesmíte samozřejmě vzbudit dojem, že chcete postup měnit), protože budete-li vědět, proč se něco dělá určitým způsobem, snáze si to zapamatujete.

Hygiena, ať už dennodenní, či sprchování a koupání, má obvykle u jednotlivých klientů též své zvláštní postupy. A stejně jako u toalety je někdy u úkonů s nimi souvisejících nezbytné zapojit fyzické síly. Jsou na příklad potřebné přesuny na WC nebo do vany apod. Na tomto místě považujeme za důležité zdůraznit, abyste chránili svá záda (viz dále). Buďte se používají speciální pomůcky (zvedák, přesunovací prkno apod.), nebo hmaty, jimž je třeba se dobře naučit. Pokud cítíte, že vám síly nestačí, neváhejte o tom klientovi povědět a hledat řešení, a to buď v lepší vybavenosti, zaškolení nebo v pomoci ještě někoho dalšího.

Jak k toaletě, tak k hygieně je tedy často nutno používat **pomůcky**, jaké běžně člověk nepotřebuje. Nezapomeňte se předem důkladně seznámit s těmi pomůckami, které má váš klient, a to i kdyby vám zacházení s nimi připadalo na první pohled zcela jednoduché.

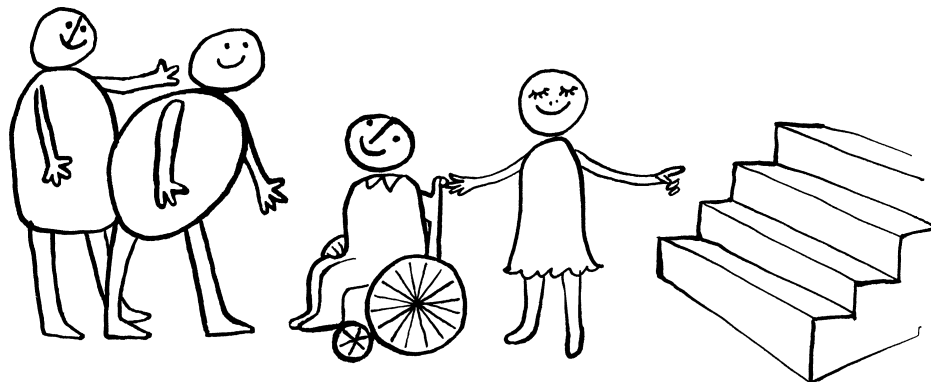
6.1.2. Oblékání a úprava

Někteří klienti o sebe žel velmi **málo dbají**. Týká se to i hygieny a je to značně nepříjemné. Je nutná velká tolerance. Někdy dobře volená slova nebo čin mohou hodně změnit. Podle toho, v čem je příčina, stačí někomu dát najevo, že vás neobtěžuje, či dokonce těší pomáhat při klientově vylepšování, že vám dělá radost, když mu to sluší apod. Pochvala je velké povzbuzení.

Klienti mají různý **vkus**, co se týká oblékání a úpravy, a na ten je třeba brát ohled. Ale nejde tu jen o vkus, jde o techniku pomoci při těchto úkonech. Zase je nezbytné dát se poučit, jak se to dělá. Nicméně co platí pro všechny skupiny klientů, je to, že neupravený klient je špatnou vizitkou osobního asistenta. Klient se totiž často nevidí, a tak je na vás, abyste kontroloval klientův vzhled. A klademe vám na srdce, že u nepohyblivých klientů obzvláště záleží na tom, aby neměli na nepatřičných místech záhyby a varhánky, protože jinak hrozí otlaky nebo dokonce proleženiny.

Při oblékání je tedy třeba sledovat, za první, aby byl klient v tepelné pohodě (aby mu nebylo chladno nebo příliš horko), za druhé, aby oděv netísnil, neškrtil a neohrožoval klienta, za třetí, aby se oděv dobře navlékal, a za čtvrté, aby byl příhodný k dané příležitosti. Mnohé z toho může dle typu postižení ohlídat sám klient, ale je vždy i na asistentovi, aby v tom spolupracoval.

U lidí se zrakovým postižením je pomoc při oblékání zvláště důležitá. Spočívá v rozdělení barev oblečení, v oddělení správných párů (ponožek), ve sladění a volbě vhodné kombinace (spojení) jednotlivých kusů oděvů. Klient může požádat asistenta o pomoc v uspořádání svého oblečení podle určitého klíče do skříní, s rozlišením oděvů a s jejich označením.



POHLEDNÁ DÍVKA SNADNO PŘILÁKA POMOČ

6.1.3. Pohyb, přesuny a polohování, doprava

Pohyb je jedna ze **základních lidských potřeb** a je-li někdo omezen v mobilitě, ať už pro tělesné znevýhodnění, či protože se nedokáže pohybovat bezpečně pro jiný problém (smyslové, mentální, psychické postižení aj.), klesá výrazně kvalita jeho života. Je proto nutné takovému člověku pohyb umožnit (třeba i jen pasivně, tj. změnit prostředí), a to jednak technickými opatřeními, jednak přímou pomocí, ev. dohledem.

Technická opatření spočívají v odstraňování a překonávání architektonických bariér (překážek), jako jsou schody a nerovnosti terénu, úzké dveře, nevybavenost madly a zábradlími apod. Dále k opatřením patří různá zařízení pomáhající v orientaci, třeba zvuková signalizace u přechodů, a konečně kompenzační pomůcky, jako jsou hole, berle, vozíky, zvedáky atd., atd.

Přímá pomoc se poskytuje na příklad při **chůzi** v obtížném nebo neznámém terénu, při otevírání a zavírání **dveří** (zamykání a odemykání), při ukládání do postele a vstávání, při přesunech na vozík a z vozíku. Zde se zastavme: **Ukládání a přesuny** se týkají osob, které mají potíže s pohyblivostí. Potíže mohou být natolik různé, že je těžko lze popsat na krátké ploše. Takže jen základní zásady, které je třeba při pomoci dodržovat: první je - zeptat se, **jak se to dělá** s určitým klientem, a to buď jeho, nebo osoby, které dal klient důvěru. Nejlepší je vidět přesný postup třeba i několikrát a vyzkoušet si jej za přítomnosti zkušené osoby. Druhá je - zeptat se na možná **nebezpečí** při tom kterém úkonu. Použijte formulace (vyjádření) jako třeba:

"Když vás takhle chytnu, nebolí vás to?", "Používáte nějaký zvedák, jak se to s ním dělá?", "Nebude vám vadit, když se tady vzepřu nohou, aby mi neruplo v zádech?" apod.

Dalšími úkony, při nichž se mají zachovávat výše popsané zásady, jsou pomoc při **jízdě na vozíku, posazování, postavování a polohování**. Co znamená ten poslední pojem? Lidé, kteří se nemohou hýbat, potřebují měnit polohu, aby se kůže a svaly stále dobře prokrvovaly, aby se neotlačily a aby nedošlo k dekubitům (proležením). Spočívá to ve změně polohy těch částí těla, které jsou nejméně namáhány, což jsou vsedě hýždě, vleže boky, kostrč a paty. Je nutné posunout, pootočit, natřást, podložit apod. Polohovat je nutné nejméně po dvou hodinách i častěji.

Velmi se osvědčilo, když si asistenti sami **vyzkoušeli**, co pohyb na vozíku pro vezenou osobu znamená, anebo třeba jaké to je, když se člověk nemůže vůbec pohnout a je nucen setrvat v jedné poloze dlouhou dobu. Když to vydržíte hodinu, jste hrdina.

Doprava je další oblast mobility, kde je možné a také nezbytné lidem s postižením pomáhat. Existují speciálně upravená vozidla - nízkopodlažní nebo se zvedacími plošinami, se signalizací pro nevidomé, automobily s tzv. ručním řízením (aby i lidé s ochrnutými nohama mohli sami řídit). Ale protože takto přizpůsobené dopravní prostředky nestačí pokrýt všechny potřeby, musí se pomáhat třeba při přesunu do obyčejného, tj. nepřizpůsobeného autobusu či tramvaje, do auta atp.

Když jsme si pověděli, co většinou obnáší pomoc při pohybu a dopravě, **shrňeme** ještě, co z toho plyne pro osobní asistenty. Je nutné znát individuální možnosti a případná rizika, která plynou z klientova postižení, a také postupy k zajištění bezpečí jeho a jeho okolí. Pomoc při překonávání architektonických bariér můžete a máte poskytovat, jen pokud vynaložené úsilí a riziko neohrožuje vás nebo klienta. Radíme: Jestliže je nezbytná vaše pomoc přes velmi těžké překážky, přivzte pro tento účel ještě nějakého dalšího muže. Jistě je zde ve výhodě pohledná dívka, neboť snadno přiláká pomoc.

Před jakýmkoliv způsobem pohybu nesmíme zapomenout na **přípravu**. Vozík, ev. jiné pomůcky by měly být v dokonalém stavu, takže je předtím, než vyrazíte, prohlédněte. Cestu v součinnosti s klientem volte co nejkratší, s co nejnižšími kopečky a s nejmenšími hrboly. Jedete-li jakýmkoliv dopravním prostředkem, dbejte, aby překážky byly co nejmenší. Hleďte s klientem spoje, které navazují, abyste nikde dlouho nečekali, anebo musí být v dohlednu útočiště před nepohodou, případně bezbariérové WC.

Musíme si připomenout, že někteří klienti potřebují spíše **dohled či průvodcovství**, nikoliv fyzickou pomoc. Jedná se ponejvíce o zabezpečení lidí se smyslovým, mentálním a psychickým postižením, a to zejména v neznámém prostředí.

Průvodcovství je speciální činnost, proto si ji trochu přiblížme. Je úzce spojená s tělesným kontaktem průvodce a klienta, je náročná na koordinaci pohybů v různých situacích (procházení dveřmi, jízda po eskalátorech, nastupování do autobusu apod.). Má svá pravidla. Při nesprávném postupu může ohrozit zdraví i život obou zúčastněných. Při dlouhodobě nevyhovujícím způsobu poskytování průvodcovství

(vysoký průvodce vodí malého klienta) může mít dokonce neblahý dopad na tělesné zdraví průvodce atd. Proto opět připomínáme, budete-li poskytovat asistenci lidem s potížemi s viděním, seznamte se s příručkou „Ne tak, ale tak“, kterou vydal Tyfloservis v roce 2000.

6.1.4. Ošetřování

Teď se neděste, neočekávají se od vás odborné výkony. Ošetřování při osobní asistenci znamená, že osobní asistent dělá uživateli to, **co by si dělal sám**, kdyby mu nebránilo postižení, anebo co by asistent z prosté lidskosti udělal každému. Konkrétně je to na příklad: poskytování první pomoci (pomoc při dýchání, přivolání rychlé záchranné služby, případně policie), zprostředkování kvalifikované zdravotní péče, měření teploty, přiložení obkladu, doplnění léků a zdravotnického materiálu, ev. dohled nad lékovým režimem, podání insulínu, péče (nikoliv zavádění) o stomii (vývod), katetr (cévku), kanylu (stálou jehlu), jednoduché převazy, prevence (předcházení) proleženin, ošetření pokožky, masáž, pomoc při cvičení.

Pro všechny tyto úkony se osobní asistent **školí** podobně jako v jiných postupech **prostřednictvím** klienta (osoby, které dal klient důvěru), nebo poskytovatele. A opět platí zásada číslo jedna v osobní asistenci: raději se dvakrát zeptejte, než začnete něco konat (pokud není nebezpečí z prodlení). Zde více než kdy jindy platí: Osobní asistent provádí tyto úkony podle lékařových instrukcí a klientových pokynů (pokynů osoby, které dal klient důvěru). Osvojit si dovednosti na základě předchozího je nutné již dříve, než jsou naléhavě potřeba.

6.1.5. Stravování

Nepatří ve všech složkách služby k limitním úkonům, proto je zařazujeme až na konec. Je nesporné, že uživatel by měl dostat denně najíst (několikrát), není však nutné dělat všechny činnosti související s jídlem každý den.

6.1.5.1. Příprava stravy, ev. její donáška

Je spousta možností, jak jídlo připravit. Některý uživatel si dává přinášet již hotové jídlo a osobní asistent je pouze **ohřívá**. Jiný už má navařeno a také potřebuje jen ohřátí. Konečně jsou tací, kteří chtějí po osobních asistencích, aby s nimi vařili.

Milí osobní asistenti, tato část služby je pro mnohé z vás tak trochu strašákem. Slyšíte-li o vaření, popadne některé z vás přinejmenším nevole. Známe však nespočet osobních asistentů, kteří okusivše, jaké to je, uvařit nějakou dobrůtku, s dychtivým očekáváním přistupovali ke sporáku, aby to zopakovali. A tak se neodříkejte příležitosti pro načerpání cenných dovedností. Patří totiž k těm, jež zcela určitě v životě využijete.

Než přistoupí osobní asistent k **vaření**, musí vědět, co má být konečným produktem (někdy se to nepovede), jaké k tomu potřebuje suroviny a jakým způsobem bude postupovat krok za krokem. Někdy to ví on sám lépe než klient, jindy oba listují v kuchařce a druhdy je klient odborník na slovo vzatý.

6.1.5.2. Stravování asistentů

je někdy docela napínavá kapitola v „soužití“ asistenta s klientem. Pokud je asistent u klienta - **delší dobu** (více než tři hodiny), je povinen uživatel umožnit, nikoliv zajistit asistentovi přiměřené stravování. Znamená to, že na jídlo bude mít osobní asistent čas a místo, a to v době, kdy se obvykle jí (obědvá, svačí apod.).

Někdy klient pozve svého asistenta k jídlu (zvláště když je připravoval asistent), ale jindy počítá s tím, že asistent se o svou stravu postará sám. Záleží na mnoha okolnostech a zvyklostech, jak se to bude dít v jednotlivých případech, ale nějaká pravidla je přece jen třeba dodržovat. Pravidlo **první**: Domluvte se hned v počátku, jak to budete s vaším stravováním dělat. Pravidlo **druhé**: Uvědomte si, že není samozřejmé, že vám klient jídlo nabídne. Když se tak stane, berte ohled na jeho možnosti. Někdy se totiž klient ze všech sil snaží vás hostit, ale musí si kvůli tomu hodně odříkat, aby vyšel s důchodem. Pravidlo **třetí**: Jestliže vám klient štědrě otevře svou lednici a spíž, vždycky, zdůrazňujeme: **vždycky** se zeptejte, zda si smíte vzít, na co máte chuť. Jednak je to slušnost, jednak byste mohl klienta připravit o něco, s čím má své plány. Pravidlo **čtvrté**: Když se naopak uživatel domnívá, že potravu nepotřebujete a odpírá vám možnost v klidu se najíst, velice zdvořile se ohradte. Je možné, že si klient vaše potřeby neuvědomil a je to jen nedorozumění, které lze tímto způsobem napravit.

6.1.5.3. Podávání jídla a pití

Záleží na postižení i zdravotním stavu klientů, **jak** se strava podává. Někteří potřebují jen nakrájet tužší kousky a jedí sami, jiným je nutné podávat jídlo do úst, někdy se musí strava rozmělnit, ba rozmixovat a jsou i tací klienti, jež je třeba krmit sondou. Stejně je to s pitím - někomu musíte jen nalít a přinést nápoj, jiným podáváte brčkem, nebo lahví se savičkou.

Někteří klienti (s mentálním nebo psychickým postižením, kteří nemají způsobilost k právním úkonům) potřebují dohled nad správnou **životosprávou**. Tu často není nutná fyzická pomoc, ale dohled při jídle.

Při této příležitosti bychom rádi probrali jeden **morální problém** jako ukázkou, co znamená sebeurčující osobní asistence. Výše jsme si pověděli, že pokud je uživatel způsobilý k právním úkonům, nese za výkon osobní asistence zodpovědnost on. Jak se však zachovat v následujícím případě?

Klient má cukrovku a žádá po vás jako po osobním asistentovi, abyste ho nakrmil (!) dortem. Máte to udělat, anebo ne?

Co byste dělal, kdybyste prodával v cukrárně? Zkoumal byste, zda má někdo z kupujících diabetes? A kdybyste to věděl, odmítl byste mu prodat dort?

Ste-li v roli osobního asistenta, poskytujete služby a nejste oprávněn rozhodovat za zákazníka. Avšak váš osobní vztah s klientem vám umožňuje, abyste mu pověděli, že s tím hrubě nesouhlasíte. A můžete mu říci všechny důvody proč. Ale potom, pakliže i po vašem přemlouvání trvá na podání dortu, mu jej máte podat. Neboť kdyby mohl, vzal by si jej sám. A vy potom hledejte v „Domácí lékárně“ rady a v telefonním seznamu číslo na první pomoc.

6.1.5.4. Úklid po jídle

K jídlu samozřejmě **patří** i úklid po jídle, tzn. umytí nádobí, sporáku, linky, stolu, vytření podlahy apod.

6.2. Domácnost

Probrali jsme tzv. limitní úkony, tj. ty, bez jejichž zabezpečení by byl uživatel přímo ohrožen na životě. Nyní budeme hovořit o tzv. **pololimitních**, tj. o těch, při nichž klientův život je ohrožen až tehdy, nejsou-li uspokojeny po delší dobu (neohrožující je krátkodobé přerušení - na dva tři dny). Je to na příklad hygiena prostředí, nákupy, péče o prádlo a oděv, údržba v domácnosti ap. Při plánování služeb je možné úkony uspokojující tyto potřeby zařadit tak, aby byl čas osobních asistentů co nejučelněji využit.

Svémi zákony se řídí pomoc při péči o domácnost člověka se **zrakovým postižením**. K základním pravidlům patří odstraňování bariér ohrožujících zdraví a znesnadňujících orientaci, a nevytváření nových (otevřené skříňky, vlhké podlahy, volně položené koberečky), tj. takových, které by mu znemožnily samostatně vykonávat činnosti, kterým se naučil. Zcela nevhodné je na příklad bez vědomí a souhlasu klienta přemísťovat jeho věci.

6.2.1. Úklid

Pokud neprovádí úklid nějaká jiná instituce, rodina nebo třeba přátelé, je nutné, aby s údržbou prostředí pomohl osobní asistent. Záleží na klientovi (osobě, které dal klient důvěru), jak úklid zorganizuje, on by měl vědět, co, kdy a také jak se má uklízet. **Je vhodné, když osobní asistent sám nabídne pomoc** při úklidu, protože někdy se uživatel ostýchá domnívaje se, že to už je nad rámec osobní asistence. Avšak opak je pravdou - připomeňme si - osobní asistence znamená, že osobní asistent dělá to, co by dělal klient, kdyby mohl. Když nemůže uklízet sám, je tu osobní asistent. Druhý důvod, proč je výhodné, aby úklid nabídl sám osobní asistent, je, že může nabídnout, co umí a co nedělá nerad.

6.2.1.1. Běžný úklid

Obvykle se dělá denně. Myje se a uklízí nádobí, stírá podlaha, čistí umyvadlo a WC, luxuje a utírá prach. Každý uživatel má **jinou představu o pořádku a čistotě** a také o tom, jak zařadit úklid do programu asistence. Osobní asistent má nelehkou úlohu, protože musí zároveň respektovat vedení klienta a zároveň dostát své povinnosti udržet prostředí kolem něho v čistotě. Někdy však si chce uživatel raději popovídat než uklízet a na tuto potřebu je nutné brát ohled. Upozorněte, že jste ještě neudělali to či ono (o čem víte, že je ještě nutné dodělat, než odejdete), že to pravděpodobně nestihnete, a že to tudíž bude muset dělat někdo jiný. Pakliže i potom trvá klient (sebeurčující osobní asistence) na tom, že máte ku příkladu ponechat nádobí neumyté a zaprášený byt a sednout si k němu, učíte tak. Jestliže má uživatel (řízené osobní asistence) sníženou způsobilost náhledu a nepořádek je neúnosný, použijte

veškeré diplomacie, které jste schopen. Zkuste zapojit uživatele, vzbudte jeho zájem, lákejte ho („To se budou divit, až přijdou a uvidí, jak je tu čisto...“, Koberec je moc pěkný, ale už není vidět ani vzorek, pojďme, něco s tím uděláme...“), a uklidte to nejnmutnější. Neboť čistota klienta a pořádek kolem něho je vaše vizitka.

6.2.1.2. Velký (generální) úklid

spočívá na příklad v přerovnání vnitřků skříněk, mytí oken a koberců, drhnutí podlah, obkladaček atd., atd. Jde také o úklid po malování nebo po řemeslnících. Na takový úklid je nezbytné **se připravit**: vzít si zvláštní oblečení, nachystat nářadí, případně přivolat posily z řad kamarádů. Proto se s klientem nejprve poraďte, udělejte plán. U seburčujících osobní asistence je iniciativa na uživateli, u řízené na vás.

6.2.2. Prádlo

Dnes už má sice téměř každý klient automatickou pračku, ale neznamená to, že pere všechno prádlo v ní. Je třeba zvyklý přepírat některé osobní prádlo v ruce. Berme v potaz klientovy **zvyklosti**, aniž bychom se zbavili možnosti navrhnout taktičtě možné novoty (nový prací prostředek, nové postupy). Jestliže se staráme o prádlo při řízené osobní asistenci, platí následující rady pro vaši součinnost s klientem a s osobou, které dal klient důvěru.

6.2.2.1. Praní a věšení

Než se pustíme do praní, je nutné prádlo **roztřídit**. Klient obvykle zná své prádlo, a tak je buď roztřídí sám, nebo radí, jak je rozdělit podle barvy (ví, který kus pouští, a který ne), podle teploty, jakou snese, podle míry zašpinění atp. Zatímco pračka pere, lze dělat nějakou jinou práci, třeba žehlit nebo uklízet. Některý klient si může sám dát prádlo do pračky, ale nedokáže si je pověsit. Je tedy na asistentovi, aby to udělal.

6.2.2.2. Žehlení, spravování, ukládání

Je výhodné, když větší prádlo ten, kdo je žehlí, protože případné nedostatky napraví sám. Je třeba prádlo řádně roztřepat a natáhnout ve švech, věšet je tak, aby bylo pěkně vyrovnané a nedalo při žehlení velkou práci. Pokud tomu tak není, uvědomí si člověk, jak je dobré dělat věci pořádně. Nežehlí-li se prádlo rovnou ze šňůry, záleží i na tom, jak se složí do koše. Také k žehlení je dobré prádlo **roztřídit** podle teploty, jakou je nutné nastavit na žehliče. I zde by měl mít hlavní slovo uživatel, který své prádlo zná.

Při žehlení oddělujeme kusy, jež se mají **spravovat**. Jestliže jste, milý osobní asistente, šikovný a vládnete jehlou, je vaše pomoc velmi vítaná. Pokud to nedovedete a ani se tomu nehodláte naučit, domluvte se s klientem, jak naložit s prádlem, které je potřeba zašít.

Vyžehlené a vyspravené prádlo **skládáme a ukládáme** podle klientových pokynů (případně osoby, které dal klient důvěru) do prádelníků a šatníků. Dáváme pozor,

abychom zachovali řád, který má klient zavedený. Mysleme na to, že po nás přijde někdo jiný a náš klient spoléhá na to, že vše je uloženo tam, kde to patří, a bude tudíž moci věci najít dle jeho vedení. Připomínáme zvláštní potřeby nevidomých (viz výše).

6.2.3. Nákup

6.2.3.1. Hospodaření

Osobní asistent při **řízení** osobní asistenci pomáhá s hospodařením podle pokynů osoby, které dal klient důvěru. Cílem je podpořit klienta v dovednostech, jež jsou nutné při běžných nákupech tak, aby se naučil rozhodovat a jeho pocit zodpovědnosti byl posílen. Při **sebeurčující** osobní asistenci je to klient, kdo rozhoduje.

6.2.3.2. Nákupy

Pomoc při nákupu spočívá buďto v tom, že osobní asistent klientovi nakoupí bez jeho přímé **účasti**, anebo mu co nejvíce pomáhá v tom, aby se mohl nákupů zúčastnit. Záleží jednak na postižení a s tím souvisejícím typu poskytované asistence, jednak na okolnostech. Je nutné se domluvit s uživatelem (osobou, které dal klient důvěru), jak konkrétní nákup zařídit podle toho, co, kdy, kde a kolik se nakupuje. Jestliže jdete nakupovat sám, je dobré mít seznam a vědět nejen kolik, ale i z jaké prodejny, jakou značku zboží, jakost atd., atd. chce klient koupit. Nezapomeňte se zeptat na případná náhradní řešení, pokud nebude k dispozici přesně to, co si klient přeje.

Je vhodné všimnout si novinek, slev, apod. a upozorňovat na ně klienta. Jedná se rovněž o zboží, které by mohlo být klientovi prospěšné a usnadnilo mu některé činnosti (u lidí se zrakovým postižením na příklad polotovary, ze kterého by si klient sám díky snadné přípravě mohl uvařit jídlo).

Nákup je nezbytné vždy neprodleně **vyúčtovat**. Starší lidi, kteří snadno zapomínají, je možné poprosit, aby vám podepsali lísteček s částkou peněz, kterou vám svěřili a také, že přijali účet za nákup a že vrácené peníze souhlasí.

6.2.4. Údržba

Každá domácnost potřebuje **šikovné ruce**, které spraví porouchané věci. Tu je třeba vyměnit na vodovodu těsnění, namazat vrzající dveře, přišroubovat poličku, zatlouci hřebíček. Je tedy vítán každý, kdo se toho ujme. Mezi klienty jsou tací, kteří dovedou osobního asistenta vést k podivuhodným výkonům. A je též nutno počítat i s tím, že uživatel v této záležitosti poradit neumí.



6.3. Pomoc s dětmi

6.3.1. Postavení osobního asistenta vůči dětem

Hned na počátku je třeba, aby si osobní asistent uvědomil, že i kdyby byl promováným pedagogem, jeho pravomoci vzhledem k dětem jsou při osobní asistenci omezené, protože ty patří rodičům. Rodiče totiž musí pro děti zůstat autoritou i v případě, že jsou nehybní, nevidomí, neslyšící, zkrátka že mají jakékoliv postižení. Osobní asistent má s dětmi toliko pomáhat, nikoliv je vychovávat. Povíme-li to „po lopatě“, osobní asistent je ve vztahu k dětem **vykonavatelem** rodičovské vůle. Platí zde víc než kdykoliv jindy v osobní asistenci, že vůdčí je uživatel, neboť je to jeho zodpovědnost. Vzhledem k tomu, že je v zájmu dětí, aby pro ně rodiče zůstali rodiči v pravém slova smyslu, je nutné ještě důsledněji dodržovat právě toto pravidlo.



Avšak to, že při pomoci s dětmi osobní asistent naprosto respektuje uživatele jakožto rodiče a dělá jen a pouze to, co klient žádá, neznamená, že na výchovu nemá mít svůj **vlastní názor**. Osobní asistent se dokonce někdy dostává do situace, kdy má dělat něco, s čím vnitřně nesouhlasí. V takovém případě poproste klienta o rozhovor bez účasti dětí a promluvte si o tom buď jen s ním, nebo s oběma rodiči. Může se stát, že vy přesvědčíte je, a potom je jistě důvod ke spokojenosti, anebo oni přesvědčí vás, a to je také výborné.

6.3.2. Průběh

Ptejte se, jaký průběh má osobní asistence spojená s pomocí při výchově dětí mít u konkrétního klienta. Pátřejte, jaký je tu řád, co se kdy dělá a co bude vaším úkolem. Vždy když nastoupíte do služby, musíte se pídít, zda nenastaly nějaké **změny**. Požadujte, aby s vámi měl klient **zpětnou** vazbu, když něco s dítětem děláte, abyste si byl stále zcela jist, že děláte to, co máte. U malého dítěte jde totiž vývoj velmi rychle a tomu se musí přizpůsobit jak tělesná péče, tak program výchovy. Jestliže jeden týden ještě dítě jenom přebalujete, další týden už je možná kromě toho budete v pravidelných intervalech vysazovat na nočníček. Jednu službu se dítě kojí, a následující už nikoliv atd., atd.

Způsob zpětné vazby si s uživatelem **domluvte** tak, aby nebyl ani pro jednoho z vás příliš obtížný, ale aby byl zároveň jasný. Je možné se zeptat, co máte jít dělat a počkat na přímý pokyn. Anebo dělat věci tak, jak se dělaly minule, jenom se pokaž-

dé ujistit, že se nic nezměnilo. Někde píšou denní i týdenní program a vyvěšují jej na viditelném místě.

6.3.3. Větší děti

Jiná situace je, když jsou děti větší. V takovém případě je úloha osobního asistenta zcela jiná. Pomáhá sice, ale tělesná péče spočívá už jen v pracích, jako je vaření, žehlení apod. Stará se tím o **tělesné blaho** uživatelových potomků, jako by se starali rodiče. Ani výchova už se neděje z takové blízkosti, nýbrž osobní asistent je víc zprostředkovatel. **Kontroluje** na příklad, jak dítě splnilo matčin pokyn, pokud to maminka nemůže udělat sama (nevidomá matka).

Při výchovném zprostředkování je pro osobního asistenta dost obtížné se **nedostat do role žalobníčka**, který se dětem zprotiví. Proti tomu pomůže několik věcí, které musí působit současně: Budete-li mít děti rád, ony od vás leccos přijmou. Děti totiž dovedou vycítit vaše postoje, a tak i stín škodolibosti ve vás se vám vymstí. Naopak mají většinou smysl pro spravedlnost a ocení, když budete na straně spravedlnosti. Pokud jde o normální vztah, děti respektují své rodiče a váží si těch, kdo je též respektují. K tomu všemu je zajisté potřebná zralost a vyrovnanost osobnosti, a tak vám přejeme hodně zdaru.

Někdy je těžké **skloubit** úkoly vaše, coby osobního asistenta, s tím, co mají dělat děti. Samozřejmě to musí rozhodnout uživatel, ale není vůbec od věci, když se osobní asistent zúčastní diskuse a když ukáže, že bere vážně i návrhy dětí. Děti totiž někdy mají pocit (často neuvědomělý), že jim osobní asistent nějakým způsobem zasahuje do soukromí či do kompetencí.

6.3.4. Problémy ve vztazích

Na tomto místě probereme těžkosti ve vztazích s dětmi, které vyplývají z velmi složité situace vzniklé tím, že v domácnosti musí být ještě další osoby. Jak jsme uvedli výše, pocítují někdy děti osobního asistenta jako **vetřelce**, a to jednak do svého soukromí, jednak do rodinných vztahů. Potomci v nezanedbatelném počtu případů žárlí. Často se pak vzpírají i nutným akcím, podílejí-li se na nich osobní asistenti, protože se cítí být ohroženi. Namnoze si uvědomují, že nemohou osobnímu asistentovi konkurovat ve schopnostech a dovednostech a může pro ně být bolestné, že nestačí to, co jejich rodič potřebuje, udělat samy. Stává se také, že dojde k jevu opačnému. Děti mohou mít pocit, že jsou rodiči přetěžovány a nelibě nesou, že ty věci, které se po nich vyžadují, nedělá osobní asistent, když je tu podle jejich názoru od toho.

Co s tím? Lékem na nedobré vztahy je **láska, přímota** a opravdový **respekt**. Na úrovni vašich postojů záleží nejvíc. Na nich totiž lze postavit vše ostatní. Dobré je také stanovit **pravidla**, aby bylo všem jasné, co mají čekat a také dělat. Předejde se tak mnohým nedorozuměním.

Někdy je svízelné snést **dušno**, které je mezi rodiči a již odrůstajícími či odrostlými dětmi. O konfliktech (ostrých sporech, neshodách) v rodině pojednáme dále,

zde jen opět zdůrazníme: zachovejte respekt k lidem i k jejich názorům, buďte spravedliví, ale neprosazujte své pojetí spravedlnosti.

6.4. Studium

Pro lidi s postižením je vzdělání příležitostí, jak se s ním vyrovnat. Důkazem je Angličan Stephen Hawking, dnešní jednička v oboru astrofyziky. Na vzdělání klade me velký důraz a snahy začlenit děti již od začátku do **běžných základních škol** jsou stále silnější, neboť to může být jeden z účinných způsobů inkluze.

6.4.1. Školní (třídní) osobní asistence

Poskytuje se dětem na základních školách a **spočívá** v doprovodech a dopravě do školy a ze školy, v pomoci při vlastním vyučování, při přesunech v rámci školy, při použití toalety apod.

Školní nebo také třídní osobní asistence se liší od ostatních jednak svým obsahem, jednak kompetencemi. **Náplní** asistence není ani vyučování ani výchovná činnost, osobní asistent dělá to, co dítě k výuce nutně potřebuje, ale co vzhledem ke svému postižení dělat nemůže. Na příklad: Klient má potíže s hybností rukou a osobní asistent píše to, co mu písmenko po písmenku klient diktuje. Nebo dítě nevidí a osobní asistent mu potichoučku líčí, co učitel ukazuje. Jiný, trochu odlišný příklad: Žáček neslyší a osobní asistent tlumočí jemu a zpět. Zvláštní je, že tento asistent musí mít odbornou způsobilost. Z uvedených příkladů je zřejmé, že osobní asistent není jakýmsi „pomocným“ učitelem. Jeho práce (s výjimkou tlumočení) nevyžaduje odbornou kvalifikaci, a je to tudíž vhodná činnost pro „civilkáře“. Avšak jestliže má žáček mentální postižení, je dobré zvážit, zda by pomocný učitel se speciální pedagogickou kvalifikací nebyl přínosem pro něho i pro celou třídu.

Co se týká **kompetencí**, nejsou zákonem speciálně upraveny. Praxe ukazuje, že je dobré, když školní osobní asistent podléhá velení školy a je rovněž jejím prostřednictvím financován. Může se také stát, že dítěti pomáhá „domácí“ osobní asistent. Pakliže je to tak, je nezbytné, aby intenzivně spolupracoval s učitelem.

6.4.2. Středoškolské a vysokoškolské studium

K tomuto účelu se většinou používá **sebeurčující** osobní asistence, protože studenti jsou schopni rozhodovat. Při této osobní asistenci se provádějí jak obvyklé úkony, o nichž jsme pojednali dříve, tak úkony zvláštní, jako jsou záznamy z přednášek, shánění studijního materiálu aj.

Je výhodné, když osobního asistenta dělají **spolustudenti**, protože jejich pomoc může být účinnější, než když ji poskytují nezúčastnění asistenti. Student tak vyplní čas ve škole po všech stránkách smysluplně. Pro běžné úkony spojené s osobní asistencí platí stejná pravidla jako doma, budeme tedy hovořit pouze o zvláštích. Ať už jste student, či nikoliv, placený osobní asistent, nebo dobrovolník, budete pro klienta zřejmě nejčastěji **zaznamenávat přednášky**. Pokud budete pořizovat pro svého klienta záznamy (na kazety, přes kopírák apod.), neopomeňte k nim připsat:

předmět, vyučujícího, datum atd. Studijní **materiály** lze opatřit od spolužáků, v nějaké instituci apod.; je dobré se domluvit s kolegy předem, aby mysleli i na vás a vzali vás do pořádku. Jestliže někam půjdete, žádejte od klienta seznam i s náhradními tituly, abyste měli naději, že přece jen něco přinesete.

Jste-li spolužákem svého klienta, radíme vám, abyste požádal další **kolegy**, aby se též zapojili do služby osobní asistence. V tomto případě je lepší, když to uděláte vy než váš klient, protože spolustudenti se mohou svobodněji rozhodnout (nemají nepříjemný pocit morální povinnosti) a mimo to vás nezraní případné odmítnutí tak jako klienta. Není totiž moc milé být několik let s někým, kdo nevyhověl prosbě. Někdy to nese úkorně klient, někdy dokonce i ten, kdo nechtěl pomáhat (často je nevole sice neuvědomělá, ale o to horší). Přestože vám třeba dají mnozí košem, nevzdávejte svou snahu, protože mít pomocníky v pomoci má hned několik výhod: jste zastupitelní, když nemůžete, nehrozí ponorková nemoc, každý z vás umí něco jiného, a může tudíž být něčím jiným užitečný. Domluvte se vždy předem, kdo bude „sloužit“, aby klient měl jistotu, že bude zabezpečen, a také aby spolustudenti s ním mohli počítat.



6.5. Zaměstnání

I člověk s velmi těžkým postižením může pracovat, a mnozí podávají úžasné **výkony**. Čím to je? Tak jako jsou nadáni různými talenty lidé bez postižení, jsou obdařeni i lidé s postižením. Postižení sice často znesnadňuje projev nějakého talentu, nesnižuje však chuť pustit se do práce a už vůbec ne konečné výsledky. Naskytá se otázka, co by tito lidé vytvořili, kdyby postižení neměli. Možná, že by bez postižení nic báječného neudělali, vždyť takto mají větší motivaci, a tím, že se jinak mohou uplatnit tak málo, vkládají své úsilí jen do jedné činnosti. Anebo je to přece jen tak, že to tkví v samé podstatě člověčenství, totiž ve schopnosti tvořit, a nic na tom nemění taková „drobnost“, jako je postižení?

Tak a nyní od úvah k praxi. Podobně jako při jiných příležitostech i u asistence v zaměstnání je natolik důležitý individuální přístup, že lze postupy při ní jen těžko popsat. Nicméně se s vámi podělíme alespoň o některé zkušenosti. Představte si, že jste svého klienta „vstali“, tzn. že jste mu pomohli při ranní hygieně, oblékání a jiných potřebných věcech. Nasnídali jste se a udělali jste všechno, co bylo nutné doma učinit a vydali jste se na cestu do zaměstnání. Někdy je cestování bez problémů, někdy je plně svízelné (o dopravě viz výše).

Konečně jste na místě, nastane svlékání (převlékání), toaleta, příprava občerstvení atd. Osobní asistent nemá dělat za klienta jeho práci, nýbrž mu ji má **umožnit**. Na příklad mu podává šanony z vyšších poloh, sedí-li na vozíčku, nebo čte materiály, když nevidí.

Někdy jsou s tímto druhem osobní asistence spojené dost **nepříjemné pocity**: můžete si připadat jako páté kolo u vozu, nebo jako štvanec, jsou i případy, kdy se cítíte obojím. Co se proti tomu dá dělat? Za prvé - domluvte se s klientem alespoň rámcově, co bude vašim úkolem, a to jak při pracovní asistenci vůbec, tak pro ten který pracovní den. Budete-li totiž vědět, s čím máte počítat, můžete se na to připravit. Za druhé - vezměte si s sebou také nějakou svou práci nebo zábavu. Třeba knihu, pletení nebo vyřezávání. Něco, co nevyžaduje velké soustředění a při čem vám nebude vadit časté vyrušování, a zároveň by to mělo být něco, co vás uspokojí, protože výsledky je vidět.

6.6. Zapojení do prostředí

Co si pod tímto nadpisem má člověk představit? Snažili jsme se jím poněkud kostrbatě vyjádřit, že člověk s postižením má ztížené podmínky pro to, aby mohl využívat **prostor, v němž žije**, jako ostatní, a že tudíž pro něho není nijak snadné navazovat **vztahy**. V dostupnosti zmíněného prostředí pomáhá osobní asistence.

6.6.1. Informace

První podmínkou pro orientaci ve světě je dostatek využitelných informací. Osobní asistent je často **prostředníkem**, který informace činí dostupnými, ať už tím, že třeba pustí rádio, televizi nebo donese noviny (člověku s potížemi s hybností), či tím, že mu informace v nich obsažené přečte (člověku, který nevidí), přetlumočí (člověku, který neslyší) nebo vysvětlí (člověku, který hůř chápe).

Existují i **speciální** informace, jiné než používá běžná populace, ke kterým se potřebuje uživatel dostat. Jde na příklad o výstavy kompenzačních pomůcek, kde si může vybrat tu, jež mu bude vyhovovat, letáky organizací zabývajících se jeho problémem a příslušným poradenstvím atp. I v tom může pomoci osobní asistent, a to nejen přímo, že tam klientovi umožní přístup, ale i tím, že klienta (osobu, které dal klient důvěru) upozorní na to, co by ho mohlo zajímat.

6.6.2. Hájení práv

Když si přečtete tento nadpis, může vás napadnout, že se máte stát neohroženým hrdinou, který ponese dokonce svou kůži na trh. Nic takového po vás, milý osobní

asistente, nežádáme. Máte pouze pomoci klientovi, aby mohl obhajovat svá lidská, občanská, ženská či mužská, náboženská a jakákoliv jiná práva jako všichni ostatní. Znamená to, že osobní asistent **umožní svou pomocí**, aby se uživatel zúčastnil důležitých schůzek, aby byl včas a dobře informován, aby zúčastněné strany dobře rozuměly klientovým názorům, postojům a vůli atd., atd.

Pro osobního asistenta je někdy velmi těžké se vyrovnat se skutečností, že lidská klientova práva jsou potlačována. Uvědomí si to často až tehdy, když se s klientem nedostane do tramvaje, když zoufale hledá vchod bez vstupních schůdků k budově, jež je sice veřejná, leč pro vozičkáře nepřístupná, když jeho a klienta nevezmou do taxíku, protože pan řidič usoudí, že klient by mu poslintal (!) čalounění atp. Radíme vám, nevzrušujte se! Lidé s postižením většinou vědí, že to tak je, počítají s tím a šetří si síly jednak na přežití, jednak na boj, v němž mají naději posunout věci dopředu. Když jim pomůžete v tomhle, udělali jste hodně!

6.6.3. Pochůzky a jednání

Každý, kdo se setkal s člověkem s postižením, osobní asistent najmě, si uvědomuje, že takový člověk má mnohem těžší život než člověk bez postižení. Všechna **vyrovnání**, která zatím společnost byla ochotna poskytnout, jako jsou na příklad vyhrazená parkoviště nebo pozitivní diskriminace (zvýhodnění) při zaměstnávání či všechny peněžní dávky, neřeší základní problém, tj. sociální služby. Služby, které by umožnily důstojný život, opravdové začlenění do společnosti a naplnění smyslu života člověka s velmi těžkým postižením.

Naštěstí osobní asistence je taková služba a každý, kdo se jí účastní jako osobní asistent, má příležitost se podílet na úžasných věcech. Na příklad může pomoci při tak pro jiného člověka prosté akci, jako je **návštěva lékaře**, jež je však pro člověka se zdravotním znevýhodněním hotovým dobrodružstvím. Osobní asistence dále umožňuje, aby si člověk sám vyřídil úřední **záležitosti** a osobně dohlédl na různá jednání.

Tam, kde už je pro uživatele osobní účast spojená s příliš velikým výdejem energie, vyřídí záležitost osobní asistent obdařený řádnými pokyny. Při **pochůzkách** je velmi důležité, nejen aby osobní asistent přesně věděl, kam má jít, co tam má žádat, odmítat či jak má jinak jednat, jak se má tvářit a co má dělat, kdyby se první pokus nezdařil, ale zároveň je nezbytné, aby měl zpětnou vazbu na klienta. Aby se i při akci mohl případně zeptat (telefonicky), jak pokračovat. Vůbec nejdůležitější však je, aby osobní asistent pochopil podstatu záležitosti, kterou vyřizuje, aby ji vyřídil tak, jako by to udělal sám klient.

6.6.4. Zapojení do obce

To je teď velmi moderní pojem. Má se dodržovat zásada, že pomoc se má poskytovat **tam, kde je ten**, kdo ji potřebuje, čili v obci. Obce vznikly již v desátém století a měly by pro občany (hle souvislost slova „občan“ se slovem „obce“) znamenat nejvýznamnější správní i společenskou jednotku. Tak nějak to alespoň hlásá pan

ministr Vladimír Špidla. Nebudeme zde bádát nad tím, zda v době globalizace není něco takového spíše jen zbožným přáním vzniklým ze staromilství. Pojednáme pouze o tom, že člověk s postižením je ve výhodě, když má to, co k životu potřebuje, co nejbližší. Není to tím, že by z přesvědčení hájil názory ministra práce a sociálních věcí, nýbrž protože má obvykle potíže s dopravou. To, co si jiní snadno obstarají, je pro něho obvykle svízal.

Jsou-li nablízku úřady, lékařské ordinace, obchody a další služby jako třeba kadeřník, kulturní podniky, na příklad kino atp., může jich i člověk s postižením používat. Horší je, když k tomu, aby si nakoupil, navštívil lékaře nebo vyřídil úřední záležitosti, musí klient překonat neúměrnou vzdálenost. Tu opět **pomáhá osobní asistent**. I na dalších aktivitách, jako je třeba místní veselice s jízdou králů, se mohou podílet lidé se zdravotním znevýhodněním díky osobní asistenci. A jistě nejdůležitější zapojení do obce jsou vydatné návštěvy místní hospody (to je samozřejmě nadsázka), anebo projednání žhavých novinek se sousedkou na ulici. Pro realizaci zapojení do obce platí stejné rady jako výše.

6.6.5. Blízcí a bližní

Blízcí jsou rodina a přátelé, pojmem bližní rozumí se ostatní lidstvo. Říká se, že člověk obvykle za život pozná a stýká se přibližně s dvěma tisíci lidí. To už by byla celá vesnice, kdyby bydleli pohromadě. Tato **pomyslná vesnice** je skutečností takřka každého člověka, neboť i lidé hodně osamělí mají svůj okruh lidí, s nimiž se alespoň občas stýkají, byť by jich bylo výrazně méně (třeba dva nebo tři).

Osobní asistence umožňuje, aby to, s kým se klient stýká, kde se to děje - zda u něho v domácnosti, nebo na návštěvě -, jak často a jak dlouho atd., byla klientova **volba**, nikoliv zdravotním znevýhodněním vynucená nezbytnost.

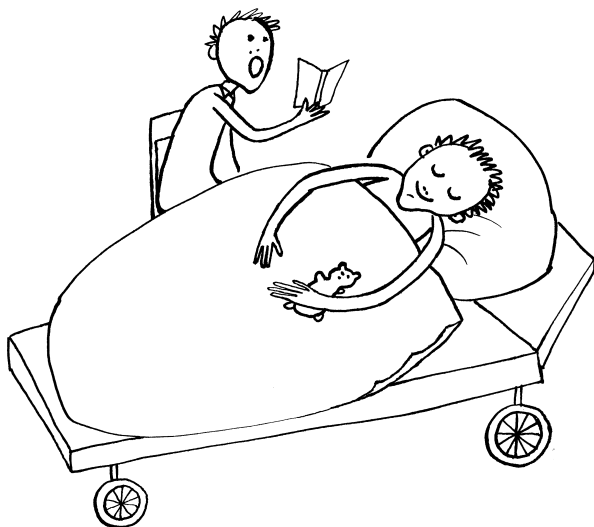
Jakou roli máte při tom vy jakožto osobní asistent kromě toho, že pomáháte při již dříve popsáných úkonech? Takovou, jakou si zvolíte. Můžete být neosobním pozorovatelem, anebo můžete i vy získat další známé a přátele. Některý klient vás přímo vybídne, abyste se zúčastňoval nejen jako ruce a nohy, představí vás, zatahuje vás do hovoru atp., jiný to buďto neumí, nebo ani nechce. I tak máte vždy **právo se rozhodnout vy sám**. Několik rad vám k tomu přece jen dáme: nezapomeňte, že akce se děje kvůli klientovi, případně mu pomozte, aby si jí mohl užít. Nedejte se žádným způsobem vyprovokovat k hovoru o klientových soukromých záležitostech, jste vázán mlčenlivostí! Pokud dojde k nějakým konfliktním situacím, máte pomáhat klientovi. O konfliktech pojednáme více ještě dále.

6.6.6. Rytmus

Lidé se zdravotním znevýhodněním žijí někdy velmi **zvláštní život**. Tráví svůj čas v posteli, ať je noc či den. V lepším případě jsou ne na lůžku, ale v jedné místnosti nebo v bytě. Jen si představte, že byste byl nucen žít v jednom prostoru, že byste se nedostal ven, že byste nemohl pracovat, stýkat se s lidmi, že by vaše dny byly jeden

jako druhý, a to bez ohledu na to, zda je den všední či sváteční. Pro každého člověka je velmi důležitý rytmus, určitý řád, a pokud jej člověk nemá, strádá.

Osobní asistence pomáhá lidem mít **denní rytmus** v aktivitě a odpočinku, protože umožní mnoha lidem, aby vůbec vstali. Dále v oblékání, aby na sobě nemuseli mít totéž v noci i ve dne, v jídle a pití, aby mohli mít určitý režim stravování, v hygieně - den začíná i končí očišťou apod.



Rytmus se týká i dnů **všedních a svátečních**. Někteří lidé se zdravotním znevýhodněním mohou žít každý den, jako by byl svátek, poněvadž si nemusí vydělávat na živobytí a jsou-li v nějakém zařízení, ani se nemusí o nic starat, ale paradoxně právě to je jeden z důvodů jejich nespokojenosti. Jestliže osobní asistence umožní těmto lidem, aby mohli mít a plnit nějaké povinnosti, aby mohli mít nějaké starosti, které jsou schopni díky této službě řešit, aby mohli překonávat překážky, znamená to velmi mnoho.

6.7. Volný čas

Zajištění volnočasových aktivit se obvykle v sociálních službách **považuje za nadstandard**. Nesouhlasíme s tím, protože má-li člověk žít normálním životem, musí mít možnost vyplnit svůj volný čas podle svého přání. Nicméně finanční nouze nás nutí zajišťovat klientům nejnezbytnější úkony k přežití a volný čas nechat být. A tak buďto klienti opustí své záliby a koníčky, anebo si na pomoc při těchto činnostech berou své kamarády a přátele. Je tu snad jeden důvod, proč připouštíme tento kompromis (ústupek v zájmu dohody): i zdravý člověk tráví svůj volný čas se svými přáteli, a tak by bylo zvláštní, kdyby člověk se zdravotním znevýhodněním za něco podobného musel platit. Máme tu pro vás jedno **vybídnutí**: je-li vám klient blízký jako přítel, přijďte někdy jen tak na návštěvu, jděte spolu do kina, do divadla, do přírody, k přátelům atp.

6.8. Kursy a pobyty

jsou nadobycí užitečné pro osoby se zdravotním znevýhodněním, a to hned z několika **důvodů**. Jeden je ten, že mohou změnit prostředí a být třeba v přírodě, další důvody jsou, že se tam něčemu novému naučí, že si jeho blízcí odpočinou od

stálé péče, že se právě tam mohou setkat s osobní asistencí. Při takových akcích si mnozí zkusili žít bez rodičů a blízkých, navázali nové přátelské vztahy, zjistili často, že jejich možnosti jsou širší, než si dosud mysleli.

Většinou se stává, že na kursech a pobytech se potkají klient s osobním asistentem **poprvé**, někdy je osobní asistent zcela nezkušený. Chceme, abyste věděli, že to nevadí, že naopak příliš zažitě návyky překážejí osobnímu asistentovi pružně reagovat na potřeby klienta. Tady se mohou osobní asistenti naučit být opravdovými osobními asistenty za krátkou dobu a bez nebezpečí. Je tu totiž pohromadě víc lidí, kteří si mohou navzájem poradit a pomoci.

Opět vám dáme i několik rad. Uvědomte si, prosím, že klient není ve svém prostředí, takže některé jeho zaběhnuté postupy jsou zde neproveditelné. Je třeba se dopodrobna **zeptat**, jak se to dělá s osobní hygienou, toaletou, oblékáním, přesuny, jídlem a pitím atd. Tažte se klienta na konkrétní věci, jako na příklad: z které strany je lepší používat umyvadlo, zda se udrží vsedě, jestli si vyzkoušel, jak moc horká voda tu teče z kohoutku, kolikrát za noc je nutné ho polohovat, bude-li mu vyhovovat, když vedle něho budete v jídelně, nebude-li mu vadit, když se budete několikrát ptát co říká, když mu nerozumíte (při potížích s mluvením) atd., atd. Než začnete cokoli dělat, ujistěte se, že znáte přesný postup. Nejde-li vám něco, nepropadejte zoufalství, chce to jen trpělivě cvičit. Jestliže máte pocit, že by mohlo něco být příliš obtížné pro vás či pro klienta, nebo dokonce nebezpečné, bez ostychu přizvěte někoho na pomoc.

U lidí s **potížemi s viděním** je důležité seznámit je s objektem, provést základní nácvik orientace v pokoji, na chodbách směrem k toaletám, po případě v přednáškové místnosti apod., upozornit je na nebezpečné bariéry a pravidla chodu ubytovacího zařízení.

6.9. Jiné prostředí

Již výše jsme si řekli, že osobní asistence funguje **bez omezení času i místa**. Proto se vám může stát, že budete dělat osobního asistenta i v prostředích, kde se obvykle sociální služba neočekává, jako třeba v nemocnici nebo v láních.

6.9.1. Krátkodobý pobyt v nemocnici

Když se ocitne uživatel v nemocnici, je nutné obvykle **zajistit** mnoho záležitostí, protože nemocniční pobyty mohou být nečekané. Osobní asistent přinese věci, které ještě klient potřebuje, pomáhá, aby chod domácnosti nebyl přerušen, tzn. že prohlédne lednici a vyjme věci, které by do příchodu domácího pána nevydržely, vypeře, uklidí, dále oběhne nákupy a vyřídí různé pochůzky. Může také v nemocnici pomoci s péčí, která je někdy pro nemocniční personál neobvyklá, a tudíž ji dobře neovládá. Toto však je jen náhradní řešení, personál má v popisu práce vykonávat i péči o pacienty s postižením.

6.9.2. Dlouhodobý pobyt v nemocnici

je pravděpodobně pro každého člověka velká zátěž. Pro jedince, který nutně potřebuje i k základním úkonům sebeobsluhy pomoc druhé osoby, je to ještě větší soužení. Nejenže má starosti s tím, že se mu zhoršilo zdraví, ale ještě ke všemu má občas potíže se **zajištěním základních biologických potřeb**. Je to zajisté nedostatek zdravotnictví, leč to tu nevyřešíme. Můžeme jen pomoci lidem, aby jim bylo lépe.

Placenou osobní asistenci zde žel nelze poskytovat, protože to koliduje s oficiálním financováním osobní asistence. Ale **dobrovolnická osobní asistence** je zde víc než vítaná (samozřejmě ne třeba na anesteticko-resuscitačním oddělení). Kromě pomoci popsané výše je dobré pro klienta, když může jít na procházku a popovídat si. Prosíme, mějte trpělivost s klientem, který si neustále stěžuje. Potřebuje se někomu svěřit se svými obavami a slyšet útěchu. Když dojdete tak daleko, že budete společně hledat řešení pro jeho problémy, bude to veliký pokrok. Jste-li nápaditý, mějte připraveno několik druhů krátkých zábavních činností, aby se klient mohl co nejpříjemněji rozptýlit.

6.10. Krizové situace a konflikty

Použijeme se do obzvlášť těžké problematiky. Možných **příčin a projevů** krizových situací a konfliktů jsou strašně spousty, takže se jen velmi těžko budou hledat nějaké jednotící prvky, které by umožnily zobecnění a hledání zásad pro řešení. Ale přesto se o to pokusíme.

6.10.1. Krizové situace

Mohou nastat zhoršením zdraví, ztrátou někoho blízkého, živelní pohromou apod. Mluvíme zde o situacích, v nichž jde o ohrožení života nebo zdraví, nikoliv o malování bytu či o vyhazov ze zkoušky. Stane-li se něco takového vašemu klientovi, můžete mu vydatně pomoci. Jak?

Za prvé, nepropadejte **panice**. Snažte se o dvě věci: **zajistěte fungování základních životních funkcí a sežeňte pomoc**. Toto jsou všeobecně použitelné rady pro jakoukoliv krizi, ať je akutní, anebo vleklá. Většina akutních krizí přeroste ve vleklou, a tu je asistentova role stejně důležitá jako při bezprostředním zachraňování.

Za druhé, rozeberte s klientem situaci, zvažte (a třeba i napište), co je ztraceno a co zůstalo, na čem se dá stavět, v čem lze pokračovat, a co naopak nejde zachránit. Vždy mějte na paměti, že když něco končí, něco jiného začíná. Vyvodte z toho řešení. Přemýšlejte, co jsou silné a co slabé stránky navrhovaného, kde jsou rizika a kde největší příležitosti. Asistujte klientovi při vypracování postupu jednotlivých kroků a případných alternativ.

Za třetí, pokuste se přispět k hledání další **pomoci** pro uspokojení potřeb vyplývajících z nastalé krize (nebezpečné situace). Máte-li přátele, vyprávějte jim o svém klientovi (samozřejmě tak, abyste neuváděli skutečnosti podléhající závazku mlčenlivosti), rozhodte sítě, kde se dá a jak se dá. Možná, že kromě osob ochotných pomo-

ci právě vy objevíte ještě nějakou organizaci či instituci, která vašemu klientovi také poskytnete účinnou pomoc.

Za čtvrté naslouchejte a naslouchejte a povzbuzujte a povzbuzujte.

6.10.2. Konflikty

Těch je také mnoho **typů** podle příčin a okruhů lidí, jichž se týká. Rozdělíme si je sice, ale to neznamená, že popíšeme všechny, nebo že by toto rozdělení bylo jediné platné a neměnné.

6.10.2.1. Konflikty v rodině

jsou obzvláště nepříjemné, protože se klienta **nejbolestněji** dotýkají. Mimo to je při nich postavení osobního asistenta nejtěžší. Ať už je vaším klientem člověk s tělesným, smyslovým, mentálním, psychickým či vnitřním postižením nebo člověk starý, je obvykle vůči rodině slabší, protože je na ní závislý. Také vaše postavení není v těchto situacích nikterak radostné, protože jde o vašeho klienta. Ačkoliv neznáte širší souvislosti konfliktu, přestože jste se k tomu rumraji přichomýtl bez vlastního zavinění, třebaže byste pravděpodobně nejraději utekl, jste tu pro svého klienta. Co tedy máte dělat?

Pokud možno zachovejte **klid**. V rozčilení se nic nevyřeší. Je-li to možné, zůstaňte **neutrální**, jste tu totiž, abyste nahrazoval, co klientovi chybí v důsledku zdravotního znevýhodnění, nikoliv jako fanda kohokoliv. Avšak v okamžiku, kdy by byl **klient ohrožen**, chraňte a braňte ho, i kdyby byl v nepravu. Nejste tu totiž ani jako soudce, nýbrž jako někdo, kdo pomůže klientovi tam, kde on sám nemůže. Nejlepší je pokud možno pomoci klientovi vzdálit se z místa konfliktu, aby mohly horké hlavy vychladnout. Vaše pomoc nesmí přejít do agrese, nesmíte být útočný ani slovně, natož fyzicky. To se ovšem mnohem snáze řekne, než učiní. Chce to skutečně obrovské sebeovládání, vždyť nezřídka se stane, že rodina napadne nejen vašeho klienta, ale i vás. V takovém případě se sice důrazně, avšak zdvořile braňte. Radíme, ve chvíli konfliktu nepoužívejte argumenty (i kdyby byly seberozumnější, nikdo je nevnímá), ale trvejte na tom, že žádáte zdvořilé zacházení a že musíte hájit klienta. Říkejte to bez ostychu opakovaně. Své argumenty (důvody a důkazy) použijte, až se situace uklidní. Kdybyste se nemohli dohodnout, požádejte o zprostředkování svou organizaci.

6.10.2.2. Konflikty na veřejnosti

Může se stát, že se dostanete do konfliktu s někým cizím na ulici, v obchodě, v dopravním prostředku či kdekoli jinde. Hádku, nebo dokonce i rvačku, může vyvolat někdo cizí, váš klient, ba i vy. Bez ohledu na to, kdo to zavinil, myslíte především na **bezpečnost** svého klienta a svou.

Jestliže konflikt zavinil někdo **cizí**, záleží na vašem klientovi, zda je schopen se tomu postavit. Pokud ne, pokuste se konflikt honem zarazit. Klidně a důstojně, leč důrazně se postavte za klienta. Velmi často stačí, když dáte neohroženě najevo, že ke

klientovi patříte a že jste odhodlán ho bránit. Velká většina útočníků je zbabělá a rozhodný odpor je odradí. V případě, že nelze konflikt nijak přerušit a ten se dokonce stupňuje k násilí, dejte se na ústup (samozřejmě spolu s klientem). Někdy vyhraje ten, kdo uteče. Nemůžete-li utéci, hledejte pomoc. Křičte, volejte mobilem (máte-li jej) policii, zastavte dopravu, udělejte poplach! Není-li úniku, nezbyvá, než se prát. Když už dojde k tomu, že se musíte fyzicky bránit, použijte nejučinnějšího způsobu, který znáte. Jedna dobře mířená uzemňující rána je lepší, než jemné ruční upozorňování. Ve chvíli, kdy útočník nemůže pokračovat, vyklidte pole. Jen v případě, že došlo k nějakému zranění či poškození, volejte záchrannou službu a policii a shánějte svědky incidentu (nepříjemné události).

Jestliže konflikt zavínil **klient**, je na vás, abyste mu v tom pomohl. Důvody jsou dva: jeden je ten, že by se z toho bez vaší pomoci klient pravděpodobně nedostal, druhý, že ne každý klient je zodpovědný za své činy, a potom jste nejen de facto (ve skutečnosti), ale v tu chvíli i de iure (právně) zodpovědný vy. Jak to udělat? Především se omluvte. Učiňte to důstojně a nepoukazujte na klientovo postižení. Vyslovte krátce politování, že došlo k incidentu, ale nic nevyšvětlujte. Případně se věcně zeptejte na škody, které vznikly, a jakým způsobem se mají uhradit. Dá-li se to vyřídit hned (penězi, které máte s sebou, očištěním oděvu, zakoupením nějaké věci apod.), udělejte to a rychle se ztraťte. Pakliže je potřeba to řešit dál, vyměňte si kontakty a ujistěte druhou stranu, že se o to postaráte.

Jestliže jste konflikt zavínil vy, jistě jako slušný člověk víte, co máte dělat.

6.10.2.3. Konflikty s úřady

Stále ještě se, žel, často stává, že je tu úřad nikoliv pro občana, nýbrž naopak, a potom dochází ke konfliktům. Ještě pořád je nepříjemné jít na úřad, i když máte všechny **náležitosti v pořádku**, tiskopisy vyplněné a opatřené podpisy a příslušnými razítky, i když máte nastudované odpovídající zákonné normy a víte přesně, co vám náleží a o čem je nutné vést vyjednávání. Jste totiž ještě i dosud při všem jednání (natož při vyjednávání) v nerovnoprávném postavení, v roli žadatele. Jestliže dokonce nevíte, jak máte vyplnit papíry, nebo čekáte, že vám **na úřadě poradí**, počítejte s tím, že to bude potíže. Je nutné zde zdůraznit, že jsou i úředníci, kteří dělají svou práci tak, jak mají. Parafrazujme klasika české literatury: dobrých úředníků je proklátě málo, avšak jsou! A ti, kteří se „matce státní a obecní správě“ povedli, pak stojí za to.

Tak tedy, jste s klientem na úřadě a došlo ke konfliktu. Opět záleží na tom, kdo jej začal. Jestliže to byl váš **klient**, kdo „si začal“, je na vás, abyste posoudil, že na příklad neurvalé řvaní, které zjevně škodí klientově pověsti, a tím i vyřizované záležitosti, vyžaduje váš zásah (Je to velice ošemetné!). Požádejte klienta o kratičkou rozmluvu, na příklad takto: „Promiňte, mám k tomu něco důležitého, dovolíte, abychom šli na chvilku ven?“ Omluvte se a pokuste se vyvést (event. vyvézt) klienta **pryč**. Stává se, že klient je nadměru rozčilen a nemá v tu chvíli náhled na situaci, nebo si z vás dokonce udělá hromosvod a vylije si zlost na vás. V tu chvíli ho nechte

vypovídat, pokud to nepřesahuje snesitelnou míru (až bude vhodná příležitost, ohradte se proti takovému jednání), a teprve poté, co se uklidnil, **prohovořte** s ním tu záležitost, kterou potřebuje vyřídit, a dohodněte se na postupu. Někdy je užitečné přijít na úřad úplně jindy, neboť je pravděpodobné, že rozčilení jsou i úředníci a také se potřebují uklidnit. Též bývá vhodné se dozvědět víc o problematice, aby bylo možné oponovat (odporovat, obhajovat své stanovisko) úředníkům na základě dobré znalosti věci. Zejména je nutné **se poučit** v záležitosti, která byla předmětem konfliktu. Příliš často totiž člověk propadá agresi tehdy, když mu chybí argumenty. Je tedy naděje, že když přijdete příště na úřad lépe vyzbrojeni, ke konfliktu nedojde.

Pokud se vám **nepodaří konflikt uhasit**, je tu dost reálný předpoklad, že alespoň nedojde k fyzickému násilí. Kdyby se snad přece jen chtěl klient dokonce **prát**, nedá se nic dělat, musíte zasáhnout a klienta (třeba s pomocí přítomných) pacifikovat (umírnit). Jak se budou potom pacifikovat úředníci, je ovšem otázka. Dost těžko pak může klient žádat něco po úředníkovi, jemuž na příklad uštedřil políček.

Začne-li nadměru zvyšovat hlas **úředník**, nebo chová-li se přezíravě, je vhodné se vmísit. Dovolte se nejprve velmi nápadně klienta (aby úředník pochopil, že vy si svého klienta vážíte), zda se smíte na něco **zeptat**. A potom vhodně volenými otázkami přiveďte úředníka k věcnému projednávání záležitosti. Otázky se tedy musí týkat námětu, o němž je řeč, ale třeba z jiného úhlu pohledu. Nesmí být ironické (posměšné a uštedpačné), sarkastické (jízlivé), uražené ani agresivní, a to ani obsahem ani tónem. Ve chvíli, kdy se hovor uklidní, uvolněte prostor opět uživateli. Někdy dojde k tomu, že se i potom obrací úředník na vás, místo na klienta. Neodpovídejte a němě pokyňte směrem ke klientovi. Případně proneste něčo v tomto smyslu: „To nevím, o tom rozhoduje klient.“

Jestliže se vám **nepovede konflikt utnout** a úředníci se chovají agresivně, navrhněte klientovi, že dojdete pro nadřízeného. Při případném neúspěchu by mělo následovat jako další krok, že klient podá písemnou stížnost, a jestliže se ani potom postojе úřednictva nezmění, je dobré celou záležitost zveřejnit.



7. PRAKTICKÁ PŘÍPRAVA

Následující kapitoly budou spíše přehledem než námět vyčerpávajícím pojednáním. Je to tím, že prostor v této brožurce nedovoluje, abychom se rozmáchli do šíře i hloubky. Nicméně jsme se po úvaze rozhodli, že zde uvedeme alespoň tento stručný přehled, abyste věděli, co existuje, a že se tudíž má smysl pít po podrobnějších informacích.

7.1. Škola zad

Leckdo by si mohl myslet, že tato stať je užitečná jen pro osobní asistenty, kteří pracují u lidí s tělesným znevýhodněním. Domníváme se, že zásady, které platí pro šetření zad, by měl používat každý člověk při jakékoliv činnosti. Uvedeme zde také, jak neníčit své tělo, když zacházíme s jinými těly, neboť i to se může v životě hodit.

Tuto kapitolu zpracovala **Romana Čechová** podle zkušeností vlastních i ostatních zúčastněných (klientů a osobních asistentů) s použitím knihy *MUDr. Rasev, E.: Škola zad. Direkta, Praha 1992.*

Následující zásady jsou formulovány především s přihlédnutím k fyzikálním zákonitostem zacházení osobního asistenta s klientem. Nelze je přirozeně považovat za universální. Rady samotných klientů jsou ve většině případů podloženy praxí a zkušenostmi, a je tedy dobré jim naslouchat. Neméně kvalitní však mohou být i rady, nápady a zkušenosti asistenta. Nejlepším řešením se tedy jeví skloubit obojí dohromady a na určitém postupu se vždy vzájemně dohodnout.

7.1.1. Obecné zásady šetření zad:

Při pomoci druhým je důležité snažit se v první řadě neublížit sám sobě, čili:

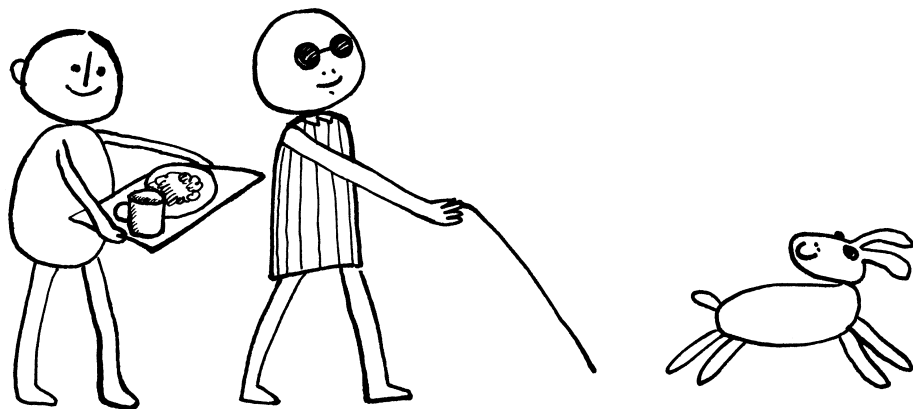
- nepřetěžovat vlastní pohybový aparát,
- odpočívat, tzn. námahu střídát s relaxací (uvolněním),
- používat též logické myšlení, nejen hrubou sílu,
- pravidelně korigovat (napravovat) své vlastní držení těla.

7.1.2. Co nedělat nikdy:

- nikdy nezvedat těžká břemena s propnutými koleny natažených dolních končetin a ohnutou páteří,
- nepoužívat vlastní tělo jako madlo či jeřáb.

7.1.3. Co naopak rozhodně neopomenout:

- o prováděné činnosti (přesun, úprava sedu, etc.) je nutné se vždy navzájem informovat,
- snažit se co nejvíce využít dostupných kompenzačních pomůcek,
- k ulehčení vlastní práce lze mnohdy využít i možnosti, které nabízí okolí,
- při fyzické manipulaci s klientem se snažit využít též všech jeho schopností,
- optimalizovat (vylepšovat) vlastní pohyb (rozfázovat, námahu rozložit etc.).



7.1.4. Sed

- vozík klienta je vhodné přizpůsobit vlastním tělesným proporcím (velikosti) (např. polohu madel, za něž se vozík při jízdě drží, výšce asistenta, který s vozíkem dlouhodobě manipuluje),
- i při sebemenších terénních nerovnostech je nutné volit nejjistější a nejstabilnější způsob jejich zdolávání (pozor: náklon vozíku vpřed není pro klienta bezpečný ani u malé překážky).

7.1.5. Schody

S klientem na vozíku:

- jízdu s vozíkem po schodech (v obou směrech) je více než vhodné uskutečnit až tehdy, jsem-li si **naprosto jist** tím, že ji úspěšně zvládnu,
- nepřeceňovat své schopnosti a v případě potřeby po dohodě s klientem požádat o pomoc další osobu,
- náklon vozíku je vždy vzad,
- při jízdě se schodů dolů jde asistent za klientem a vlastní fyzickou silou brzdí pohyb vozíku,
- při jízdě po schodech nahoru se přesun odehrává pozpátku; asistent couvá jako první do schodů a vytahuje vozík s klientem po zadních kolech na jednotlivé schody. Zde je, možná více než jinde, v rámci zachování vlastního zdraví, důležitá zásada rozložení námahy a využití přenosu váhy a práce nohou.

S chodícím klientem:

- na místo chůze se dvěma holemi se klient snaží využít oporu, kterou poskytuje přítomnost zábradlí či osobního asistenta (event. obojí; ve většině případů nabízí více stability než hůl)
- při chůzi se/do schodů se snažíme stát tak, abychom zabránili případnému pádu dolů a v případě potřeby mohli pád zpomalit, ztlumit a klienta „usadit“ na nejbližší schod.

7.1.6. Přesuny

- před každým přesunem je nutné, aby byl vozík zabrzděn, (nejen výchozí, ale i cílové místo by mělo být co nejstabilnější),
- čím víc ke středu těla klienta je úchop situován, tím méně fyzicky namáhává je vlastní práce osobního asistenta (naprosto nevhodné je přesunovat klienta např. „taháním“ za končetiny)
- umožňují-li to okolnosti, volíme k přesunu místo s neklouzavým podkladem (ne linoleum, vlhké dlaždičky, etc.),
- stabilní polohu klienta je v případě potřeby nutné zajistit vlastním tělem (např. plošky a kolena klienta zapřít vlastníma nohama),
- před zahájením samotného přesunu musí být též poloha osobního asistenta co nejstabilnější (např. širší postoj),
- zejména zde využít co nejvíce pomoci okolních podmínek - zábradlí, madla, pevné opěrné body, nadlehčující schopnost vody (např. ve vaně).

7.2. Kompenzační pomůcky

Díky lidskému důmyslu je možné doplnit technickými prostředky mnohé z toho, co člověku chybí. Pomáhají pomůcky vyrobené z klasického materiálu, jako je dřevo a ocel, stejně jako z moderních, pomáhají divy mechaniky i elektroniky. Zpřehledníme si trochu celé ty spousty stále se vyvíjejících a množících kompenzačních pomůcek podle těch **cílových skupin**, jimž jsou určeny. Ještě jednou zdůrazňujeme, že tu nenajdete výčet, že je tu jen upozornění, že něco takového se používá. Máte-li zájem se seznámit s něčím podrobnějším, doporučujeme vám katalogy pomůcek, které jsou k dispozici u výrobců a distributorů (prodejců) kompenzačních pomůcek. V telefonních seznamech jsou jejich adresy i telefonní čísla. Téměř s jistotou můžeme říci, že když v těchto firmách požádáte o radu, budou se vám věnovat.

7.2.1. Lidé s potížemi s hybností

používají pomůcky, které pohyb umožňují, které pohybu pomáhají a které za člověka pohyb vykonávají. Pomůcky však kompenzují nejen to, že tito lidé se nemohou **přesunovat** z místa na místo, nýbrž také to, že mnozí nemohou hýbat svými končetinami (nebo jim končetiny chybějí), a někteří z nich si tudíž nejsou schopni obstarat ani základní **sebeobsluhu**. Bez účinných kompenzačních pomůcek jsou někteří z nich ohroženi na životě.

Pomůcky jsou na příklad **ortézy**, jež zpevňují končetiny i páteř, dále všelijaké hole, berle a chodítka, madla a úchyty, a konečně vozíky mechanické i elektrické, eskalátory, plošiny a výtahy, jakož i zvedáky. Zmíníme též **protézy**, které mohou být jednoduché i složité s klouby a schopností vykonávat povely.

Zvláštní kategorii pomůcek pro některé jedince (záleží na příčině postižení) této cílové skupiny jsou pomůcky kompenzující **inkontinenci** (neschopnost zadržet moč a stolicí). Jsou to pro převážně jednorázové použití určené pleny, plenkové kalhotky, podložky, urinální kondomy apod.

Všechny výše zmíněné pomůcky jsou vysoce specializované, co se týká funkce i určení. Měl by je **předepisovat** lékař-specialista na míru každému člověku dle jeho zcela individuálních potřeb. Žel, lékaři jsou v tomto ohledu většinou naprosto nevědomí; o čem je nepoučí sami uživatelé, nemají ani ponětí. Není divu, kompenzační pomůcky procházejí bouřlivým vývojem. Během posledních deseti let se změnil takřka celý sortiment (složení) a jejich přízpůsobení a zaměření na zvláštní individuální potřeby je čím dál vyšší. Vyznají se v tom namnoze jen ti, kteří se tím zabývají jako svým povoláním. Je tedy nutné, aby se lidé, kteří potřebují nějakou kompenzaci, obraceli na organizace uživatelů, na rehabilitační pracovníky, na výrobní a distributorské firmy, kde jim jsou s to dát kvalifikované rady.

7.2.2. Lidé s potížemi s viděním

používají pomůcky, které umožňují jednak **orientaci a samostatný pohyb v prostoru**, jednak **komunikaci a práci s informacemi**. Také těmto lidem některé pomůcky umožňují základní úkony **sebeobsluhy**.

K **základním** pomůckám patří brýle a lupy, bílá hůl, drobnější pomůcky s hlasovým nebo hmatovým výstupem (hodinky, váhy aj.), radiomagnetofony nebo diktafony, psací stroje či tabulky na psaní Braillova písma, počítače vybavené scannerem, hlasovým výstupem a řádkem pro čtení údajů na obrazovce v Braillově písmu a další elektronická čtecí zařízení, signalizační přístroje, orientační pomůcky apod.

Zvláštní kategorií pomocníků tvoří **vodicí psi**. Z hlediska osobních asistentů je to kategorie velmi důležitá, protože je nezbytně nutné, aby osobní asistent navázal kladný vztah nejen s uživatelem, ale i s pejskem. Ten je totiž takřka nedílnou součástí klienta. Navíc někdy je třeba, aby osobní asistent pomohl s péčí o psa (když klient onemocní).

Také tyto pomůcky **předepisuje** lékař-specialista, jsou však z prostředků VZP hrazeny minimálně. Příspěvky na velkou většinu z nich lze získat prostřednictvím odborů sociálních věcí a zdravotnictví, anebo je nutné opatřit na ně peníze z jiných **zdrojů**. Nevidomí jsou obvykle zapojeni do svých organizací, které se dobře o své členy starají a jsou většinou schopny se sháněním peněz pomoci. Pořádají také výcviky, v nichž se členové seznamují s novinkami na poli kompenzačních pomůcek.

7.2.3. Lidé s potížemi se slyšením

používají kompenzační pomůcky ke **komunikaci**. Sebeobsluhu zvládají tito lidé dobře, mají však obvykle problémy s jednáními a v neznámém prostředí.

Pomůcky jsou zejména **sluchadla** různých typů, kochleární neuroprotézy a dále vizuální a vibrační **signalizační** přístroje. Velmi důležité jsou pro neslyšící titulky v televizi, jejichž vysílání je v určitých pořadech uzákoněno, a také teletext.

Některé pomůcky předepisují lékaři-specialisté, avšak leccos potřebného a užitečného je nutné opatřit z jiných zdrojů. V tom také pomáhají dobře fungující organizace, v nichž se sdružují neslyšící.

7.2.4. Lidé s kombinovaným postižením sluchu a zraku (hluchoslepí)

používají někdy **obdobné pomůcky** jako obě předchozí skupiny, to znamená pomůcky pro komunikaci, samostatný pohyb a orientaci, sebeobsluhu, pro příjem a zpracování informací. Využívají přitom především hmat a použitelné zbytky sluchu a zraku. Novou pomůckou pro hluchoslepé je **červenobílá hůl**, která plní obdobné funkce jako bílá hůl pro nevidomé. Je signálem, že její uživatel je hluchoslepý.

7.2.5. Lidé s potížemi s učením

používají pomůcky, které pomáhají v **orientaci**, v **komunikaci** a v některých úkonech **sebeobsluhy**.

Jako pomůcky slouží dost často **učební pomůcky**. Některým pomáhá zjednodušení přístrojů běžné denní potřeby, jako je vodovodní baterie nebo telefon. To všechno však nespadá do kategorie kompenzačních pomůcek. A tak to pojišťovny neplatí a musí se na jejich opatřování shánět peníze, kde se dá.

7.2.6. Lidé s psychickými potížemi

používají někdy obdobné pomůcky jako předchozí skupina.

7.2.7. Lidé s chronickým vnitřním onemocněním

používají podle druhu onemocnění různé pomůcky, které umožňují základní **životní funkce**.

Jsou to **na příklad** pomůcky kompenzující inkontinenci, stomii, pistole vstříkující insulín, slavík pomáhající hlasivkám, inhalátory, kyslíkové přístroje apod., dále epitézy na příklad po ablaci prsu atd.

Předepisuje je lékař-specialista a pojišťovny je v určitém rozsahu hradí.

7.2.8. Staří lidé a děti

nejsou z hlediska používání kompenzačních pomůcek zvláštní kategorií, protože člověk bez ohledu na věk může mít veškeré výše popsané potíže. Nicméně je tu zmiňujeme, abychom i při této příležitosti připomněli, že tito lidé potřebují **zvláštní péči**, mají-li postižení. Staří lidé obvykle mají více zdravotních znevýhodnění, a potřebují tudíž **kombinace** kompenzačních pomůcek. Pro děti jsou nezbytné pomůcky **přizpůsobené** jejich potřebám rozměry a jinými vlastnostmi, na příklad musí být často z jiných materiálů než pro dospělé. Mimo to je nutné **obnovovat** je podle toho, jak se děti vyvíjejí a rostou.

Co se týká jejich předepisování, bývá trochu zohledněno, že jde o děti, a žel naopak starým lidem se ne vždy dostane vyhovujících pomůcek.

7.2.9. Údržba kompenzačních pomůcek

je nedílnou součástí jejich používání. V případě, že klient nemůže udržovat své pomůcky sám, pomáhá mu v tom osobní asistent. Zahrnuje to ku příkladu čištění, utahování uvolněných šroubků, obnovu výměnných součástí apod. Osobní asistent to

dělá podle klientových pokynů nebo podle písemného návodu, jenž je součástí vybavení pomůcky. Očekává se, že zejména v případě, že klient není schopen o pomůcky dbát, se bude osobní asistent zajímat o způsob, jak nejlépe pomůcky udržovat.

7.2.10. Opravy kompenzačních pomůcek

jsou naopak velmi nepříjemnou součástí života s pomůckami. Již vzhledem k tomu, že obvykle kompenzují něco velmi, velmi důležitého pro život člověka, je porucha závažným ohrožením některé funkce nebo dokonce života. Radíme, abyste se zeptali, jakým způsobem se postupuje, když se pomůcka pokazí, a jak se v tom případně máte zapojit. Je totiž důležité být připraven na krizové situace.

8. PSYCHOHYGIENA - Peer Counseling

Následující řádky jsou jakýmsi shrnutím poznatků, které jsme získali při supervizích s našimi osobními asistenty. Chtěli jsme při nich pomoci osobním asistentům v řešení těžkostí, které při jejich práci vznikají, a časem jsme viděli, že neúčinnější pomoc mohou nabídnout oni sami. Problémy se totiž namnoze opakují a někteří zkušení osobní asistenti už na ně našli lék.

8.1. Proč osobní asistenti POV s touto činností začali?

Tradicí v POV je, že její klienti si shánějí osobní asistenty sami, a to často mezi kamarády a **přáteli**. Takže mnozí osobní asistenti se jimi stali z kamarádství a přátelství. Další studovali nějaký obor, v němž osobní asistenci uplatnili nejprve jako praxi a potom u ní už zůstali. Jiní se **doslechli**, že něco takového existuje, připadalo jim to smysluplné, a proto to zkusili. Většinou si uvědomovali, že materiální odměna je velmi malá, ale přesto se do toho pustili, protože hledali hlubší smysl této činnosti. Někteří si chtěli zkusit, zda to dokážou. Nežřídka začali osobní asistenti s činností na nějakém **pobytu**.

8.2. Jaké měli představy o tom, co vlastně osobní asistence obnáší?

Zdá se, že většinou velmi **mlhavé**. Měli obvykle jakési ponětí, že půjde o lidi s těžkým postižením, když jsou na vozíku, a že je jim třeba pomoci s domácími pracemi, případně je na vozíčku vyvézt na procházku. Studující **rehabilitace** se domnívali, že uplatní svůj obor, což se ne vždy stalo, protože klient už na cvičení buď někoho měl, anebo neměl zájem cvičit. Přestože asistenti v POV dostali jakousi informaci o konkrétním klientovi, upřesnili své představy až na místě. Občas se vyskytl nějaký osobní asistent, který velmi přesně **věděl**, oč jde, protože měl někoho s postižením v rodině, nebo chodil již dříve pomáhat někomu sám, či s kamarádem.

8.3. Jaký byl první dojem z osobní asistence?

Nejčastější slovo, které jsme v této souvislosti slyšeli, bylo „**šok**“. Osobní asistenti byli překvapení tím, že klient je opravdu nepohyblivý, že mu „plandají“ nohy, že neudrží třeba telefonní sluchátko, že má problémy s mluvením. Obávali se,

zda budou klientovi **rozumět**. Měli také strach, jak si budou **vyhovovat** jako lidé. Divili se, kolik je při osobní asistenci práce, že je to víc, než když doma pomáhají mamince. „Ke vši práci kolem je ještě třeba se starat o samotného klienta!“ vysvětlovali nám. Zpočátku vůbec nevěděli, jak mají co dělat, ale zároveň měli potíž to dělat tak, jak chce klient, nikoliv po svém.

Jak si s tím poradili? Mluvili jsme s těmi, které všechna ta „překvapení“ neodradila, kteří se s tím dokázali vyrovnat. (Je i dost těch, kdo to nedovedli a ve službě nepokračovali.) Tak tedy zásada číslo **jedna** prý je: Počítejte s tím, že jste tu pro klienta, nikoliv klient pro vás. Zásada číslo **dvě**: Raději se dvakrát zeptejte a potom teprve jednejte. Zásada číslo **tři**: Nejde-li věc poprvé ani podruhé, jistě půjde potřetí nebo třeba podesáté. Jednou se to zkrátka povede. Zásada číslo **čtyři**: Je logické, že klient chce dělat věci po svém, vždyť vy to tak také děláte. Jenomže vy můžete, ale klient ne. Zásada číslo **pět**: Vydržte, protože co vás nezabije, to vás posílí. Zásada číslo **šest**: Máte-li s čímkoliv problém, snažte se jej řešit otevřeně a poctivě. Zásada číslo **sedm**: Neberte si nic osobně, většinou to tak není (a pokud je, stejně nepomůže brát to osobně).

8.4. Jaké klientovy vlastnosti vadily při osobní asistenci nejmíc?

Klientova nervozita, panovačnost, nerozhodnost, sklony ke zneužívání - klient by neměl žádat po asistentovi úkony, které zvládne sám, vypočítavost, škarohlídství, agresivita a arogance (zpupnost), závislost na alkoholu, nechuf k hygieně, lakomství a hamižnost, neupřímnost či dokonce lhavost, nespolehlivost, netaktnost a nezdvořilost, „vlezlost“, sklony k psychické závislosti.

A co **radili**? **Počítat** s tím, že klient má spoustu **trablů**, s nimiž se musí dílem prát, dílem vyrovnat, a proto má někdy prapodivné chování. Brát ohled na to, že klient je **unavenější** než vy, zdravý člověk. Uvědomit si, že se klient pravděpodobně stále (nebo často) cítí v **nebezpečí**. Nemůže-li si udělat ani tzv. limitní úkony, je skutečně v ohrožení.

8.5. Jak popisovali osobní asistenti tuto službu?

Jako spolupráci, spolupodílnictví, partnerství, kamarádství i přátelství, vzájemnou výměnu a obohacování, vzájemnou podporu, prostředek k začlenění do společnosti, vzájemné vyjití vstříc, společné hledání a nacházení, učení a růst.

8.6. Do jaké míry by se měl osobní asistent angažovat a jak naopak chránit svou integritu? Jak říkat „ne“?

Především je nutné, aby osobní asistent vstupoval do vztahu jako **zralá**, svébytná bytost. Důležitá je otevřená a upřímná **komunikace**, věci se mají vysvětlit dřív, než přerostou přes hlavu. Je třeba se již na začátku dohodnout o principiálních věcech. Vymežit si rozsah času, který si klient s asistentem mohou věnovat, činnosti, v nichž budou spolupracovat, i ty, v nichž zásadně nikoliv. Časem vyplyne i míra důvěry, kterou si vzájemně poskytnou.

Míru angažovanosti (horlivé zúčastněnosti) si musí stanovit **každý sám**, neboť každý člověk je jiný. Avšak je nezbytné si uvědomit, že osobní asistence se bez osobního nasazení dělat nedá. Pomoc klientovi by neměla být pro asistenta životní náplní, nýbrž jednou z jeho činností. Nejdůležitější je vědět, **kolik snesete a kolik jste ochoten dát**, a v tomto smyslu umět stanovit meze. Stane se na příklad, že klient požaduje, abyste s ním řešil jeho problémy, ale vy cítíte, že na to jednak nemáte schopnosti, jednak ani nechcete. V tom případě je nutné, abyste velmi taktně, leč rozhodně dal najevo, že do toho nehodláte být zatažen. Jiný příklad: jste ochoten v době služby s klientem znovu a znovu mluvit o jeho potížích, ale nevíte si rady, když vás klient pronásleduje (třeba telefonem) i mimo službu. Nechcete být nezdvořilý a nechcete klienta ranit odmítnutím, ale potřebujete mít své soukromí. Tu musíte zapojit veškerou diplomacii, abyste klientovi vysvětlil, že vaše kapacita (výkonnost) je omezená, že musíte načerpat síly, abyste se mohl zapojit do řešení klientových obtíží, a že tudíž nemůžete být k dispozici pořád.

Platí, že **lidé si k vám dovolí tolik, kolik jim dovolíte**. Jinak řečeno, máte právo nevyhovět klientovi, samozřejmě pokud ho tím nějak neohrozíte, je však dobré hledat náhradní řešení, aby se dalo klientovo přání splnit. Je třeba se naučit říkat „ne“. Umět říci „ne“ znamená, že svůj protějšek nezraníte. Nejlépe poznáte, že jste klientovi dobře naznačil, co je pro vás nepřijatelné, když svůj nápad zamítne on sám.



8.7. Jak se postavit ke konfliktům v rodině?

Asistenti konstatovali, že rozbroje **prožívají**, i když se sebevíc snaží zůstat mimo. Někteří říkali, že je těžké zůstat neutrální, když vědí, že jsou pro klienta jediným přítelem. Má asistent bránit klienta? A jak? Je to stejně ošidné, ať je klient v právu, či v nepravu.

Rada číslo jedna: udělejte si **svůj názor**, je to obrana proti tomu, abyste konflikty prožíval neuvědoměle (to je pro vás nebezpečné). Avšak berte v úvahu, že máte nedostatek informací, protože do některých záležitostí nejste zasvěcen. Rada číslo dvě: **nezasahujte**, ani když jste vyzván, protože si nemůžete být jist, zda je váš názor správný. Ale v okamžiku, kdy je klient napaden, jste povinen ho bránit, nemůže-li on sám. Obrana nespočívá v hádce či jiné agresi, ale v **přerušení konfliktu**, a to tím, že co nejdříve pomůžete klientovi opustit bitevní pole. Jestliže odmítne, nedá se nic dělat, jste zproštěn povinností. Rada číslo tři: **naslouchejte**, když klient hovoří o svých potížích s rodinou a o svých pocitech, poněvadž mu to pomůže, ale velmi, velmi přemýšlejte o každém slově, pokud vás žádá o vyjádření. Nejvíc klientovi pomůžete, když mu dáte najevo, že si ho vážíte bez ohledu na postoje jeho rodiny, že ho podporujete a že s ním sice třeba úplně nesouhlasíte, ale přesto **respektujete** jeho rozhodnutí.

8.8. Co udělat, když se veřejnost obrací na osobního asistenta místo na klienta?

Záleží na tom, jaké má klient postižení. Jestliže má potíže s mluvením či slyšením, nebo má jiné potíže s komunikací, je jasné, že osobní **asistent je prostředníkem** mezi ním a okolím. Je důležité, abyste byl dobrým tlumočnickem toho, co má být klientovi sděleno, a také klientova mínění a vůle navenek. Avšak pokud klient s rozhovorem nemá problém, **není žádoucí, abyste mluvil za klienta**. Hlavní je, abyste se nedal vyvést z míry, když lidé vašeho klienta přehlížejí, berte to jako překážku, kterou je potřeba překonat. Obvykle si asistent s klientem vytvoří již předem **postupy**, jimiž pohnou lidi k tomu, aby brali člověka s postižením jako svého partnera. Někdy stačí nereagovat na oslovení, jindy němě pokynout směrem ke klientovi a jsou i případy, kdy je nutné říci přímo, že vy nevíte, že to musí říci klient.

8.9. Co udělat, když je přehlížen asistent?

Většina osobních asistentů měla problém spíše opačný, ale přesto někteří z nich mluvili o tom, že se jim něco takového přihodilo. Část z nich to považovala za samozřejmé, vždyť jsou tu pro klienta, část to měla za pokořující. Nakonec se shodli na tom, že **záleží na nich samých**, jak se k nim okolí chová. Mají totiž na své straně dvě výhody: jednak je obvykle lidé berou bez předsudků a jednak mají větší možnosti komunikace. Osobní asistenti mohou, nebo nemusí vstupovat do hovorů a vztahů, které má klient, jestliže to není na jeho úkor. Pro posouzení této míry stačí obyčejná lidská slušnost.

8.10. Jak respektovat soukromí klienta, kde jsou hranice, které by neměla žádná strana překročit?

O této záležitosti se vedlo mnoho diskusí, protože bylo těžké vymezit, co je soukromí. Je to teritorium (území), nebo je to vztah? Rozluštění vyplynulo z představy obrácených rolí a bylo následující: Když dobrovolně navážete s klientem oboustranný a vyvážený blízký vztah, nenarušíte jeho soukromí, vždyť ani vy nemáte tento **vztah** za zásah do svého soukromí. Vztah by však z žádné strany neměl přerůst v závislost. Někdy je těžké rozlišit, co je závislost na pomoci a kdy vzniká psychická závislost. Je tedy nezbytné vytvořit hranice vztahu, a to se obvykle děje v otevřeném rozhovoru. Hledat rovinu vztahu, která vyhovuje oběma, musí být záležitostí obou (nebo i více) zúčastněných.

Soukromí narušíte, když jakýmkoliv způsobem začnete na ploše, kterou považuje klient za své **výsostné území**, dělat něco, co by klient nechtěl, na příklad přesouvat kytky, nechávat svítit světlo, nebo třeba pouštět hudbu. Představa, že by totéž učinil klient ve vašem bytě, je absurdní (protismyslná).

Narušení by také bylo, kdybyste mu nějakým způsobem organizovali čas. Zde je určitá zvláštnost: Čas vaší služby je klientův a nepatří vám. Po dobu služby rozhoduje klient o vašem konání, ale ne vy o jeho, neboť vy jste ve službě, abyste uživateli pomohl dělat to, co pro své postižení nemůže. V okamžiku, kdy vaše služba končí, je váš čas opět váš a klient jej musí respektovat.

Palčivou otázkou je mimo jiné míra asistentovy **zodpovědnosti za klienta**, zda radit, či neradit, nebo dokonce zasahovat, či nezasahovat. U Pražské organizace vozíčkářů, kde se jedná o seburčující osobní asistenci, má jednoznačně zodpovědnost za její průběh klient. Vy jako osobní asistent máte zodpovědnost pouze za dobře odvedenou práci.

8.11. Jak řešit konflikty s klientem?

Vztah mezi vámi dvěma by měl být natolik důvěryplný, abyste si navzájem mohli **otevřeně říci**, co vám vadí, co byste měli a mohli měnit tak, aby vám to oběma vyhovovalo.

Při dlouhodobé osobní asistenci může dojít k tzv. **ponorkovému syndromu**. Oběma účastníkům pomáhá, když si uvědomí, že cílem osobní asistence není zábava, nýbrž spolupráce. Je dobré hledat nové podněty, které vnesou do života vzruch, stýkat se s dalšími lidmi, mít kulturní prožitky, přistupovat k mnohým věcem tvůrčím způsobem.

Roli ve vztahu někdy hraje také **věkový poměr** klienta a asistenta. Stává se, že starší vystupuje vůči mladšímu arogantně. Často se to ukazuje na tom, že mezi klientem a asistentem dochází k jednostrannému tykání. V Pražské organizaci vozíčkářů se ve vztahu klient-osobní asistent jednoznačně doporučuje rovnost v oslovení (tedy buď oboustranné tykání, nebo vykání), a to i při velkém věkovém rozdílu. Osobní asistent si zaslouží vykání, i když je o hodně mladší než klient, prostě protože je dospělý, a na druhé straně lze dovolit i klientovi-dítěti, aby vám tykal, když mu

vy zcela samozřejmě tykáte. Vždyť děti tykají svým rodičům, aniž to jakkoliv snižuje rodičovskou autoritu.

Osobní asistenti uvádějí, že velmi často se klientovo nevhodné chování ve skutečnosti netýká osobního asistenta, nýbrž je důsledkem problémů, které prožívá, a není tudíž třeba je brát **osobně**. Když si to uvědomíte, může vám to pomoci v řešení konkrétních situací.

Co tedy máte dělat, když se cítíte napaden? Nejdůležitější je, abyste zaujali postoj ochotného **naslouchání**. To znamená, že chcete opravdu znát příčiny konfliktu. Když se budete klienta ptát a naslouchat jeho vysvětlení, nebude to urážející a může to vést k vyjasnění. Dejte najevo, že jste tu proto, abyste klientovi pomáhal, a zároveň že nedovolíte, aby vůči vám klient překračoval meze zdvořilosti. Nesmíte se dát **vyprovokovat** či vydírat, mluvit tiše, pomalu a spíše se znovu a znovu ptejte a dejte prostor klientovi, aby sám nalézal odpovědi. V případě, že je klient natolik rozčilený, že se s ním nedá mluvit věcně, raději mlčte a počkejte, až vychladne. Avšak nepřecházejte mlčky agrese vůči vám (mohly by narůstat), jenom hledejte správný čas.

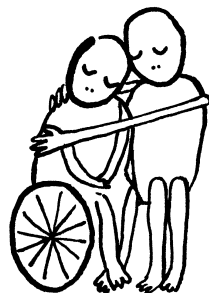
Tím chceme říct, že nemusíte snášet trpně víc, než je možné, že to **máte řešit**. Ale je třeba mít velké pochopení. Zkušené osobní asistenti vypovídali, že zvládali i velmi zvláštní klientovo chování, když si uvědomili následující skutečnosti: Klient se neobejde bez asistence, a tak je **klient na asistentově pomoci závislý** (ne snad na pomoci jedné konkrétní osoby), ale asistent na klientovi nikoliv. Z podstaty tohoto postavení plyne, že klient je slabší a je třeba být k němu trpělivý (tedy nikoliv trpný, nýbrž trpělivý). Druhá skutečnost je, že asistent po službě odchází a může se **odrea-govat**, zatímco klient se svým postižením a se svými potížemi zůstává. Navíc ke klientovi často přichází další asistent, na něhož se klient musí naladit, neboť každý asistent má jiné slabé a silné stránky. Tyto dvě skutečnosti vypovídají o tom, že **klient, ač slabší, je vystaven větší zátěži, a že tudíž není divu, když mu někdy dojdou síly**. Opakujeme, že to není důvod k agresi a že ji vůči sobě nemáte snášet, ale měli byste naprosto klidně a věcně hledat příčiny nespokojenosti a způsoby, jak je odstranit. Trpělivost se projeví nikoliv v tom, že všechno mlčky vydržíte, ale že zůstanete vstřícný a klidný při projednávání konfliktu.

8.12. Co asistence osobním asistentům vzala a co dala?

Citujeme osobní asistenty: **Vzala** čas a kus osobního života, iluze o úžasných vozíčkářích, možnost dělat si, co by v tu chvíli asistent chtěl, asistent tím pádem promeškal jiné příležitosti, třeba stýkat se s jinými lidmi, vzala dětský pocit bezpečí a jistoty, protože se asistent začal bát, když si uvědomil, co se může člověku v životě přihodit.

Dala smysluplnou činnost, dobrý pocit, že pomáhá, báječné vědomí, že někomu může dát pocit bezpečí, poznání toho, co je asistentův životní problém, umění odhadnout, kolik člověk vedle něho ještě může a co už nezvládá, rozumět lidem, širší a hlubší pohled na člověka jako takového, sociální citění, vztahové obohacení, přá-

telství, přínos člověčenství, když se klient stal součástí asistentova života, nejlepší ze všeho prý je, že se asistent naučil se ovládat, umění postavit se potížím, posunutí osobních hranic, pokoru, otevření srdce a zjemnění duše, dobré uplatnění osobních kompetencí, vědomí, jak je důležité zdraví, cenné rady do života, praktické dovednosti, umění organizovat si čas, starat se o domácnost, hospodařit s penězi, osamostatnění od rodiny, když si může asistent vydělat, úvod do života, vstup – jakousi bránu do reality, otevření jiné úrovně žití, možnost vystoupit z vlastního života a podívat se jinam, touhu žít každý den naplno, vzpruhu (když vidí, že někdo s postižením se má k životu), povzbuzení, odvahy.



8.13. Jak se bránit pocitu stereotypu a jak se odreagovat?

Práce v domácnosti je všeobecně považována za stereotypní a pomoc člověku s postižením spočívá také ve zcela všedních věcech. Valná většina osobních asistentů si na pocit stereotypu nestěžovala, avšak byli i tací. Radili jsme se tedy, jak se takovému pocitu bránit. Jedna z nejučinnějších rad byla: uvědomte si, že dobře zažitá a zautomatizovaná činnost uvolňuje váš mozek, abyste mohl myslet na zajímavější věci. A další byly také dobré: Činnost si **naplánujte**, abyste si mohl **odpočinek** rozfázovat, jděte na chvilku do zahrady (jestliže je to možné), na deset minut vypněte a lehněte si na koberec, snažte se nalézat stále něco **nového**, povídejte si při tom s klientem o něčem zajímavém (třeba při žehlení a mytí nádobí). Lépe se to snáší, když si uvědomíte, že je to potřeba a že i mnohé věci ve vašem životě jsou a budou nudné a je dobré se v tom **pocvičit**.

A jak se osobní asistenti odreagovávají? Jdou do **přírody**, nejradyji do lesa, hledají se s **přáteli**, výborná je **fyzická aktivita**, třeba plavání. Ve volném čase je zkrátka nutné si užít vlastní život. Pro uvolnění napětí je nezbytné mít „vrbu“, někoho, s kým se můžete **vypovídat**, užitečná je **supervize**. Pocit zadostiučinění skýtala asistentům samotná dobře odvedená práce.

8.14. Jak snášet klientovu bolest? (PN)

Každý člověk s postižením nemusí nutně trpět, ačkoliv má omezení, jež by někdo jiný měl velké potíže snášet. Osobní asistence je tu mimo jiné právě proto, aby limity plynoucí z postižení odstraňovala, a snižovala tak utrpení. Je však mnoho uživatelů služeb, kteří bez ohledu na všechny poskytované služby mají velké soužení, ať už tělesné či duševní. Beze sporu je klientova bolest největší **zátěží** nejen pro klienty, ale i pro osobní asistenty.

Asistenti uváděli dvě možné cesty, jak se postavit k bolesti: Jedna tkví v tom, že se **nemáte vcítovat** do klientovy bolesti, netrpět s klientem, ale brát ji věcně, nebo si ji alespoň nepřipouštět, říci si, že je to osud a má to tak být, máte dělat vše pro to, abyste otupěl, uměl zavřít oči. Druhá skupina, tvrdí, že by otupělost v tomto směru

brali za životní prohru a doporučují **spoluprožívání**. Zdá se, že podle Ježíšova příkazu: „Břemena jedni druhých neste!“ dokážou důsledně jednat jen hluboce věřící křesťané, kteří mohou odevzdávat svá i převzatá břemena pod kříž a prosit o pomoc. Pravděpodobně by bez Boží pomoci bylo velmi těžké vzít na sebe dobrovolně něco tak těžkého, jako je cítit bolest s klientem.

Společné pro obě skupiny je, že chcete-li klientovi pomoci, uvědomte si, že **nejste bezmocný** ani proti bolesti. Můžete se totiž zasloužit o to, aby se klient od svého trápení odpoutal, ba dokonce se rozveselil, můžete ho **pohladit fyzicky i psychicky**, aby se nemusel protrpět, probojovat sám. Vy mu máte poskytnout možnost o tom mluvit, nelítovat ho, ale ulehčit tím, že se může svěřit. Někteří asistenti mají možnost pomoci třeba realizací účinné léčby, jako je masáž, cvičení apod.

8.15. Co dělá organizace?

Pražská organizace vozíčkářů dává svým klientům co nejširší prostor pro organizování průběhu osobní asistence. Klienti si své osobní asistenty nejen školí a průběžně instruují, ale také hledají. Nicméně i tak tu funguje organizace jako prostředník nejen pracovně právního vztahu, ale i získává a předává informace o budoucích účastnících služby. Tak v zájmu klienta dělá s adeptem na asistenta pohovory a psychologické testy a naopak přiměřeně informuje osobního asistenta o klientovi. Byly tu pokusy umožnit vzájemné setkávání v klubu, který POV pro asistenty připravila, ale pro nezáměr pravděpodobně příliš zaneprázdněných osobních asistentů se nerozvinuly. V POV tedy najdete nástěnku, na níž jsou i sdělení pro osobní asistenty, pracovníci se ochotně věnují osobním asistentům individuálně a je tu trvalá nabídka supervize. Čas od času se pořádá tzv. „Škola zad“. Počítá se s tím, že hlavním prostředníkem předávání informací od POV asistentům je klient (uživatelů je podstatně méně než osobních asistentů, proto se písemná sdělení posílají jim).



ZÁVĚR

Jedna z osobních asistentek při našich hovorech prohlásila, že osobní asistence musí osobního asistenta bavit, že by to jinak bylo vůči klientovi „nefér“. Také o tom se moc debatovalo a závěr byl, že osobní asistence se rozhodně nedá považovat za zábavu. Nejde při ní o to, aby se u ní někdo bavil, třebaže se to naprosto nevyklučuje, ale o pomoc, která spočívá ve fyzicky i psychicky namáhavé práci. Pakliže někoho baví třeba luxování, žehlení, utírání zadečku a jiné a jiné běžné součásti osobní asistence, má to k dobru. Avšak pokud to někoho nebaví, není jeho práce méně cenná. Morálně je naopak velmi hodnotné, když člověk dělá něco, co zrovna není - jak se říká - za odměnu. Překonat se znamená vyhrát, a to je zvláště přínosné především pro toho, kdo to dokázal.

Přeci však je pro osobního asistenta přichystáno něco úžasného. Je to vnitřní přesah, bohatství hlubokých vztahů, poznání reality života, zkrátka příležitost k osobnostnímu růstu. A jestliže tohle dokáže osobní asistent pochopit a uchopit, je to **radost!**



PRONÁJEM SÁLU S PŘÍSLUŠENSTVÍM na okraji Prahy v HOVORČOVICÍCH 2 km od Letňan v zajímavém prostředí se zahradou u rybníka.

- Sál 140 m² s podiem 50 m², jídelna 50 m², šatna, sprchy, hygienické zařízení, prosklená veranda s květinovou výzdobou, k dispozici též zahrada s břehem rybníka.
- Stravování v objektu.
- Objekt je vhodný např. pro alternativní duševní rozvojové směry, semináře, přednášky, cvičení, kursy atd.
- Hovorčovice, Revoluční 14 (pod kostelíkem směrem k rybníku). Od Prahy kolem Tesca Letňany, okolo objektu Globus Čakovice, směrem na Třeboradickou teplárnu do Hovorčovic. Vzdálenost Globus - Hovorčovice 2 km.

VITALL spol. s r.o., tel.: 02/83 93 05 72 (6), fax: 02/83 93 05 84

Paní Tomanová 0604 20 98 26, Ing. Anton 0602 52 98 51



První vydání © Pražská organizace vozíčkářů 2001

OsA PRAHA



osobní asistence

Autorka Ing. Jana Hrdá a kol.

Korektura Mgr. Míla Šroňková a Eva Kučerová

Ilustrace Josefina Pekárková

Grafická úprava textu a obálky Jaroslav Pekárek

Vytiskl TISK EXPRES spol. s r.o.

Pražská organizace vozíčkářů

Benediktská 6

110 00 Praha 1 - Staré Město



Vydala
© Pražská organizace vozíčkářů
2001