



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Projekt Dva životy – Praha, registrační číslo
CZ.03.2.60/0.0/0.0/16_134/0008187 je spolufinancován
z ESF a státního rozpočtu ČR prostřednictvím OPZ.

METODIKA

**pro intervenci konzultanta
pro sladování pracovního
života a péče poskytovanou
osobě neformálně pečující
o své blízké**

**Projekt
Dva životy – Praha**



A DOMA

OBSAH

ÚČEL METODIKY	3
FORMÁLNÍ RÁMEC SPOLUPRÁCE	4
Cíle intervence konzultanta pro sladování pracovního života a péče	4
Průběh odborné podpory	5
Postup konzultanta pro sladování pracovního života a péče – Aktivita I.	5
Poradenství při sladování zaměstnání a péče – Aktivita II.	6
Podpora při realizaci úkonů při sladování zaměstnání a péče – Aktivita III.	8
Pomoc při budování sítě kombinované péče – Aktivita IV.	9
Obecné metody práce	11



ÚČEL METODIKY

Metodika upravuje pracovní postup konzultanta pro sladování pracovního života a péče při práci s pečujícími o své blízké v domácím prostředí (neformálně pečujícími). Popisuje kroky poskytované podpory konzultantem pečujícímu v rámci zajišťování odborných konzultací profesionálů z multidisciplinárního týmu projektu, poradenství, operativní podpory při realizaci úkonů při sladování zaměstnání a péče či samotném budování sítě podpory. Práce konzultanta přímo navazuje na činnosti rodinného průvodce a odborných konzultantů.



Cíle intervence konzultanta pro sladování pracovního života a péče

Intervence konzultanta může obsahovat až 4 hlavní aktivity mající každá specifický cíl:

I. Zajišťování odborných konzultací v rámci multidisciplinárního týmu projektu

Cílem je zajištění konzistentní podpory v podobě konzultací jednotlivých odborníků, kteří jsou uvedeni v plánu podpory. Plán podpory konzultant obdrží od rodinného průvodce po úvodním motivačním rozhovoru s klientem a diagnostice jeho potřeb. Konzultant pro sladování pracovního života a péče zajišťuje, aby odborné intervence proběhly v čase, který klientovi vyhovuje a v jeho domácím prostředí. (Na přání klienta může konzultace probíhat například u mediace na neutrální půdě v prostorách organizace A DOMA z. s.).

II. Poradenství při sladování zaměstnání a péče

V případě ekonomicky aktivních neformálně pečujících je cílem, aby si neformálně pečující udržel nebo získal zaměstnání, které zajistí, že nedojde k ohrožení ekonomické stability jeho a celé rodiny.

III. Podpora při realizaci úkonů při sladování zaměstnání a péče

Cílem podpory je zefektivnit využití času pečující osoby (konzultant dopomáhá například s vyplňováním žádostí, formulářů, utříděním zdravotní dokumentace a další).

IV. Pomoc při budování sítě kombinované péče

Cílem intervence je zajištění rozšíření sítě podpory tak, aby péče nezávisela pouze na samotném neformálně pečujícím. Péče by měla být vhodně rozložena v rámci rodiny a dalších možných zdrojů neformální péče. Zároveň by měla být neformální péče vyváženým způsobem propojena s formální profesionální podporou. Náležitě rozložení by mělo zajistit, aby neformálně pečující nebyl přetížen a měl čas na osobní, pracovní i rodinný život. Kýženým záměrem je, aby neformálně pečující měl i po výstupu z projektu oporu ve



vybudované síti kombinované péče a věděl o všech dostupných službách a prostředcích, které mu mohou péči usnadnit, tak aby mohl zajistit udržitelnou, dlouhodobou a kvalitní péči o blízkého.

Průběh odborné podpory

Zájemce o vstup do projektu projde nejprve úvodní schůzkou s rodinným průvodcem, na které společně nadefinují problematické body péče. Rodinný průvodce na základě této schůzky vypracuje plán podpory, dle kterého konzultant zajišťuje konzultace a komplexní podporu týmu projektu. Plán podpory je podle potřeby průběžně aktualizován.

Postup konzultanta pro sladování pracovního života a péče – Aktivita I.

Aktivitu I. konzultant pro sladování pracovního života a péče naplňuje vždy u každého klienta. Aktivitu II., III. a IV. pouze pokud byly naplánovány v plánu podpory rodinným průvodcem.

Konzultant zajišťuje první konzultace odborníků dle plánu podpory. Po proběhlé odborné intervenci konzultant pomáhá klientovi s naplněním doporučení odborníků.

Při průběžných kontaktech konzultant zjišťuje otevřenými otázkami vyvstálé potřeby a skutečnosti, které pečujícího tíží. Například: „Co Vás momentálně při péči nejvíce tíží?“ „Co je pro Vás nyní nejtěžší?“ „Jak bychom Vám v tom mohli pomoci?“ „Co byste teď potřeboval/a?“ Při těchto rozhovorech konzultant poskytuje i podporu a pochopení, které vyjadřuje podpůrnými větami, jako: „...slyším, že se Vám třese hlas, je to pro Vás zřejmě těžké...“, „...je v pořádku, že se tak cítíte, je to bezpochyby náročná situace.“



Poradenství při sladování zaměstnání a péče – Aktivita II.

Na začátku Aktivity II. konzultant zanalyzuje omezení pracovního výkonu při péči (např. čas, peníze, rozložení péče, dřívější odchody, pozdní příchody, konflikty s nadřízeným kvůli péči atp.).

Na základě analýzy identifikuje nejmarkantnější problémy. Tyto problémy s klientem pojmenuje a stanoví dílčí kroky k jejich vyřešení. Zároveň spolu sestaví časový a krizový plán.

Při analýze a vytváření plánu může konzultant využít metody SMART(ER).

Popis a příklady otázek metody SMART

- **S (Specific – Specifický)**
 - Co konkrétně chcete vyřešit/změnit?
 - Co vnímáte jako největší problém?
- **M (Measurable – Měřitelný)**
 - Jak poznáte, že se Vám úkol podařilo splnit?
 - Podle jakých kritérií budete hodnotit svůj úspěch/neúspěch?
- **A (Achievable – Dosažitelný)**
 - Jakou činnost musíte vyvinout, abyste dosáhl/a cíle?
 - Je tento cíl realistický s ohledem na Vaše finanční možnosti?
- **R (Realistic – Realistický)**
 - Na jaké konkrétní dílčí cíle můžete svůj cíl rozložit?
 - Na kolik věříte, že můžete svého cíle dosáhnout (škála 1-10)?
- **T (Time-bound – Časový rámeček)**
 - Do kdy potřebujete jednotlivé úkoly splnit?
 - Jak na sebe jednotlivé úkoly budou navazovat?

K dosažení cílů a dílčích kroků by konzultant měl zvážit a vhodně zvolit následující formy podpory:

- Zajištění vhodné kombinace formální a neformální péče.
- Úprava úvazku a podmínek v zaměstnání při péči.
- Podpora při vyjednávání se zaměstnavatelem.
- Zajištění flexibilní formy práce.



Na základě zvolených forem podpory předá klientovi informace o konkrétních alternativách a možnostech sladění péče a zaměstnání. Například v rámci úpravy úvazku a podmínek v zaměstnání dle zákoníku práce přichází v úvahu sjednání:

- kratší a změněné pracovní doby,
- pružné pracovní doby,
- práce z domova částečně nebo úplně (homeworking),
- práce na dálku (distanční spolupráce, teleworking),
- dohody o práci konané mimo pracovní poměr, tj. dohoda o provedení práce a dohoda o pracovní činnosti.

Za flexibilní formy práce lze dále považovat například:

- sdílení pracovního místa více zaměstnanci (tzv. job sharing),
- víkendovou práci,
- volnou pracovní dobu,
- stlačený pracovní týden,
- flexibilní začátek pracovního dne a další.

(Zdroj: MPSV.CZ: *Jaké jsou flexibilní formy zaměstnávání?* [online] Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/5793>)

V rámci podpory při vyjednávání se zaměstnavatelem můžeme využít prostředků konfrontace zaměstnavatele. Zaměstnavatele konfrontujeme vždy pouze s povolením klienta.

Pokud se klient rozhodne přistoupit na konfrontaci zaměstnavatele, měl by konzultant dopředu naplánovat a společně s klientem projednat strategii vyjednávání se zaměstnavatelem („co na šéfa platí“, kdy přijít, jakou nabídku dát, aby byl ochoten vyjít vstříc apod.). Zároveň je vhodné mít na paměti metodu win-win (Aneb jak formulovat protichůdné cíle tak, aby z toho vyšel jednotný cíl a neopomíjely se potřeby manažera. „Pojďme to vymyslet, tak aby šlo obojí.“ „Pojďme hledat způsob, jak to udělat, abych měl půl úvazek, ale Vám fungovala firma. Co pro to můžeme udělat?“). Plán a mustr vyjednávání konzultant s klientem sepíše, je vhodné provést i nácvik vyjednávacího rozhovoru.



Podpora při realizaci úkonů při sladování zaměstnání a péče – Aktivita III.

Konzultant napomáhá k efektivnímu využití času pečující osoby. Tato podpora může vycházet již z plánu podpory nebo v průběhu ze zpětných vazeb odborných interventů z multidisciplinárního týmu, kteří na potřebu podpory narazili v rámci jejich odborné konzultace.

Příklady

Dle plánu podpory od rodinného poradce:

- Utřídění zdravotní dokumentace (nutné například k žádosti o zvýšení příspěvku na péči).
- Podpora při vyplňování formulářů a žádostí spolu s účastníkem projektu v zájmu efektivity využitého času.
- Pomoc s vyřízením parkovacího průkazu.
- Pomoc se zajištěním kompenzačních pomůcek.
- Pomoc se sehnáním vzorků inkontinenčních pomůcek.
- Podání vyplněných žádostí za neformálně pečujícího na ÚP.
- Zařízení neformálně pečující osobě pravidelné prohlídky u lékařů.
- Nastavení opečovávanému do mobilního telefonu aplikaci Záchranka.
- Doprovod neformálně pečující na prohlídku pobytového zařízení.

V návaznosti na intervence a doporučení odborníků:

- Zajištění pojízdného úřadu pro ověření podpisu generální plné moci, kterou s klientem sepsal odborník projektu v oblasti práva.
- Doprovod pečující osoby na podatelnu městského úřadu se zprávou sepsanou odborníci v oblasti sociální péče projektu.
- Doprovod neformálně pečujícího k lékaři opečovávaného a vyjednání potřebných lékařských zpráv pro podání návrhu na opatrovníka.
- Podpora neformálně pečujícího při vyplnění žádosti o přehled vykázané péče ze zdravotní pojišťovny.
- Zajistit seřízení sluchadla na míru v domácím prostředí.



Pomoc při budování sítě kombinované péče – Aktivita IV.

Cílem je jasně nastavit podíl neformální péče a formální péče. Zapojit více rodinných příslušníků a dalších zdrojů podpory (sousedská výpomoc, formální péče, dobrovolnictví, sociální výbor na příslušné městské části a další).

V rámci rozšiřování sítě péče o formální podporu konzultant zjišťuje nejprve konkrétní potřeby, které by měla hledaná formální péče pokrýt (hodinová dotace, týdenní dotace, konkrétní úkony, které by měla péče zajistit apod.). Informuje se o finančních možnostech pečující osoby a dalších rodinných příslušníků, kteří se na financování péče podílejí. Od pečující osoby zjišťuje její očekávání od zajištění dané formální péče. Společně s pečující osobou stanoví kroky k zajištění vybrané podpory. Domluvený postup a cíle na závěr zrekapituluje.

Příklad služeb, které mohou být využity:

- Terénní: osobní asistence, pečovatelská služba, domácí zdravotní péče, odlehčovací služby, fyzioterapie v domácím prostředí.
- Ambulantní: denní stacionář, denní centra, odlehčovací služby, sociálně aktivizační služby.
- Pobytové: odlehčovací služby, týdenní stacionáře, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem a další.
- Lékařská péče: dopomoc se zajištěním obvodního či specializovaného lékaře v místě bydliště opečovávané osoby z důvodů absence či nevyhovujícího současného lékaře (např.: neochota předepisovat inkontinenční pomůcky aj.).

Na základě kritérií a požadavků na službu pečující osobou konzultant vytipuje možnosti kombinace péče v místě bydliště opečovávané osoby, pro kterou jsou služby určeny (případně v jiných domluvených lokalitách).

Kritéria a požadavky, které konzultant s neformálně pečující osobou nadefinuje:

Cíl zajištění služby

- Konzultant nejprve s pečující osobou nadefinuje cíl zajištění služby. Pokud by bylo cílem například ohřát a podat oběd, můžeme uvažovat o terénních službách osobní asistence i pečovatelské služby. Pokud by však cílem bylo zajistit společnost v době, kdy je pečující osoba v zaměstnání, vhodnou volbou může být i například ambulantní služba, denní



stacionář či v rámci terénních služeb osobní asistence, která je poskytována hodinově na rozdíl od úkolově zaměřené pečovatelské služby.

Finanční možnosti

- Souhrn dávek, které opečovávaná osoba pobírá.
- Výše příspěvku na péči.
- Zmapování dalších finančních zdrojů rodiny, které pro péči mohou využít. Jako například financování pobytového zařízení z prodeje chaty apod.

Úkony

- Konkrétní úkony, které si přeje rodina pro blízkého zajistit (dopomoc s hygienou, ohřev a podání obědu, doprovod k lékaři, aktivizace, podání medikace atd.).

Čas

- Požadovaný hodinový rozsah jedné služby (u osobní asistence).
- Požadovaná četnost služeb v rámci týdne (nebo měsíce).
- Požadované časové rozmezí.
- Konzultant společně s pečujícími hodnotí relevanci a realizovatelnost časových požadavků. Např.: Pokud se bude jednat o podporu při nákupu, není nutné, aby byla služba poskytována dle prvotních požadavků rodiny v poledne, kdy jsou služby nejvytíženější. Zároveň není možné v té samé hodině stihnout další požadované úkony.

K vyhledání sociálních služeb může konzultant využít Registr poskytovatelů sociálních služeb, k zdravotním službám pak Národní registr poskytovatelů zdravotních služeb. Při oslovování služeb zjišťuje kapacitu, postup pro žádost o zajištění služby apod. Před předáním doporučení a kontaktů klientovi si prověří kvalitu služby či zařízení (zpětná vazba klientů, recenze, návštěva zařízení apod.).

Pokud kýžené služby nemají volnou kapacitu, zváží a s klientem zkonzultuje alternativní možnosti jako například neregistrované sociální služby (př. Osobniasistence.cz, Hlídačky.cz apod.), sheerprogramy př. hearth.net (<https://www.hearth.net/cs/>) a další.

V případě zájmu klienta o využití pobytového zařízení, konzultant může domluvit prohlídku a na přání klienta se jí účastnit. Před prohlídkou si konzultant vyhradí čas na rozhovor s pečující



osobou o očekávání a informacích, které by pečující při prohlídce chtěl získat. Při prohlídce je konzultant pečující osobě oporou a doptává se na důležité informace (např.: požadavky zařízení, personální sestavu apod.).

Obecné metody práce

Úvodní rozhovor

První kontakt s pečující osobou navazuje konzultant zpravidla telefonicky.

Cíle úvodního rozhovoru

- Navázání kontaktu a vytvořit vztah s klientem.
- Vymezení kompetence konzultanta.
- Domluvení prvotní konzultace vybraného odborníka dle plánu podpory v čase a místě, které bude pečující osobě vyhovovat.

Rozhovor s klientem

- Telefonický rozhovor.
- Emailová komunikace.
- Rozhovor tváří v tvář („face to face“ dále jen F2F) s neformálně pečujícím.
- Rozhovor bývá zpravidla veden pouze s neformálně pečujícím, ale na základě jeho přání může být přítomna i opečovávaná osoba či další rodinní příslušníci.

Analýza

V rámci analýzy potřeb pečující osoby analyzujeme především dva stěžejní okruhy:

- Kde se nedostává podpory?
- Je u pečující osoby konflikt zaměstnání a péče?

Například: „Jak byste si představil, že by to mělo vypadat vyřešené?“

Zjišťujeme, jak by vypadala nejlepší varianta, střední, nejhorší, ale aby byl ještě klient spokojen.

Kde je hranice, kde ještě budete spokojen, ale nebude to ideální?

Možnost využít cyklického dotazování u klienta – verifikace, regrese.



Analýza informací třetích stran

- Analýza dokumentů vypracovaných rodinným poradcem (Plán podpory a Zápis o intervenci).
- Analýza zpráv a doporučení dalších odborníků projektu.
- Shromažďování informací pro individuální potřeby klienta (analýza dokumentů, analýza právních předpisů pro sociální služby: zákon 108/2006 Sb, vyhláška 505/2006 Sb, také zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, dále Registr poskytovatelů sociálních služeb, Národní registr poskytovatelů zdravotních služeb, <https://formulare.mpsv.cz/oksluzby/cs/welcome/index.jsp>, a další)

Přímá podpora konzultanta v terénu

- Vyhledávání a vyjednávání se subjekty poskytujícími formální péči v místě bydliště účastníka projektu.
- Návštěvy zařízení poskytující formální péči.
- Účast na komunitních plánováních a pracovních skupinách městských částí hl. m. Prahy.

Díky prohlídkám zařízení poskytujících formální péči a účasti na komunitních plánováních či pracovních skupinách získává konzultant lepší přehled o nabízených službách a aktuálních projektech organizací, navazuje kontakt a přispívá tak k lepší návaznosti sociálních a zdravotních služeb. Tyto kontakty pak zprostředkovává klientům projektu. Zároveň tím i šíří povědomí o projektu Dva životy – Praha, aby se podpora projektu dostala k osobám, které jí potřebují.

Předání informací pečující osobě

Předání informací může konzultant učinit jak emailovou komunikací, telefonicky, tak F2F. O typu kontaktu se konzultant rozhoduje v závislosti na preferencích pečující osoby, typu a povaze informací.

Zhodnocení poskytnuté intervence

Konzultant průběžně mapuje plnění dohodnutých kroků pečující osobou, v případě nenaplnění těchto dílčích cílů zjistí konkrétní problémy a opět zapojí přímou podporu konzultanta v terénu. Při ukončení intervence společně s klientem zhodnotí spolupráci a výsledky.

