



## **METODY A POSTUPY PŘI NASTAVOVÁNÍ INDIVIDUÁLNÍ ALTERNATIVNÍ KOMUNIKACE**

**VE STŘEDISKU DOZP MÁNESOVA, DOMOV PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM, SÍRIUS,  
PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE**

Komunikace je jedna z nejdůležitějších lidských potřeb (bez ohledu, zda má člověk zdravotní potíže či nikoli), která významně ovlivňuje kvalitu života a umožňuje začlenění do společnosti. Cílem a smyslem nastavování funkčního komunikačního systému prostřednictvím AAK je, aby lidé, kteří mají potíže v oblasti dorozumívání, uměli samostatně sdělit své potřeby a přání, uměli se vyjádřit, a nebyli pouze závislí na nabídce druhé osoby.

AAK podporuje vývoj řeči a srozumitelnost, zvyšuje spoluúčast na denním životě, umožňuje aktivně se účastnit konverzace, nabízí možnost samostatně rozhodovat, motivuje a zmenšuje frustraci a problematické chování, zlepšuje sebepojetí a sebeúctu, mění postoje a očekávání ostatních lidí.

### **Postupy při nastavování funkčního komunikačního systému**

#### **1. Definování potřeb pro individuální nastavení, orientační diagnostika**

Pro správný výběr komunikačního systému a prostředků alternativní komunikace musí pracovník znát možnosti, schopnosti a dovednosti konkrétního uživatele, a to v oblastech kognitivních, řečových a motorických. V rámci pozorování, studia dokumentace a znalosti základních projevů může být provedena orientační diagnostika. Pracovník si všímá zapojení smyslů, fyzických možností (hrubá a jemná motorika), vzájemného kontaktu (např. očního), sdílnosti a temperamentu, dovednosti vyjádřit souhlas a nesouhlas, kognitivních schopností, schopností abstrakce, porozumění pojmům, obrázkům, piktogramům, fotografiím, či zda je potřeba konkrétních či zástupných předmětů, schopnost uvědomění si důsledků, schopnosti ukazovat a napodobovat, schopnost vybírat si, samostatnost a životní zkušenosti. Také zjišťuje potřeby v oblasti zájmů, motivace, oblíbených předmětů, přání, fyzických potřeb, míře podpory, navazování kontaktů, sounáležitosti, realizace, osobního prostoru a soukromí.

#### **2. Výběr vhodného způsobu**

Na základě analýzy zjištěných informací pracovník volí vhodné způsoby komunikace včetně možných prostředků a pomůcek.

Pokud má uživatel kromě mentálního postižení také zrakové postižení, rozvoj nejen v oblasti komunikace se realizuje prostřednictvím sluchu, čichu a hmatu. Důležité je také zavést či upevnit rituály a v rámci týmu se v maximální možné míře sjednotit v postupech. Většinou se pracuje s verbální komunikací, gesty na těle a zástupnými předměty, které mohou být doplněny o zvukový nebo vibrační efekt. S verbální komunikací souvisí i možnost využití audionahrávek, které mohou sloužit jako adaptační prostředek při přechodových plánech uživatelů. Také je vhodná podpora v prostřednictvím prvků bazální stimulace. Neméně důležitá je správná úprava prostředí s identifikačními prvky pro podporu orientace a pocitu bezpečí.

Pokud má uživatel s mentálním postižením i sluchové postižení, posiluje pracovník zrakové vnímání. Pracuje s výraznou mimikou při slovním projevu, který doprovází gesty pro podporu významu mluveného, dále s fotografiemi, obrázky a piktogramy.

Pokud má uživatel duální senzorycké postižení v kombinaci s mentálním postižením, výrazně posilujeme hmat. Důležité je zachovat nebo nastavit pevné rituály pro podporu orientace a vytvoření pocitu bezpečí, a také posílení informační činnosti. Většinou se pracuje se zástupnými předměty a s konceptem bazální stimulace. Důležitá je úprava prostředí s identifikačními prvky pro podporu



orientace, a také pracovat s čichovým vjemem, využívat stále stejné vůně pro konkrétní věci, osoby, místnosti apod.

V praxi se většinou začíná s reálnými předměty, poté s předměty zástupnými v menší podobě. Následně se přechází k fotografiím a obrázkům, a to od jednodušších, které se časem zmenšují, ke složitějším. Záleží na úrovni abstraktních schopností konkrétního jedince.

### 3. Zavedení a testování, vyhodnocení

Dle zvolených prostředků se po malých krocích nastavuje systém, který musí provádět jednotně všichni ti, kteří poskytují podporu. Pracuje se formou posilování pozornosti, častého opakování v rámci nácviků pro naučení a spontánní používání v přirozených situacích. Vytváří se slovní zásoba pomocí symbolů a gest zejména v těchto oblastech: lidé/osoby, činnosti, pocity, místa, jídlo nápoje, předměty denní potřeby, dopravní prostředky, společenská slova, krátká sousloví. Slovní zásoba musí být motivační, použitelná v životě, sloužit k vyjádření bezprostředních potřeb. Také musí být stále aktuální.

Pracuje se na podporování propojení symbolu s realitou, podpora chápání významu a účelu. Výběr slovní zásoby a grafického zobrazení je neustále pokračující proces.

Při nácviku v rámci formálního učení se uzpůsobí prostředí tak, aby se uživatel cítil bezpečně, vytváří se umělé situace a nácvik provádí jemu známé osoby. V rámci neformálního učení nácvik probíhá v přirozeném prostředí a situacích každodenního života, a to prostřednictvím širokého okruhu osob včetně neznámých. Formální i neformální používání se vzájemně podmiňují. Rituály v postupech pracovníku jsou také jednou z forem komunikace s uživateli, který je může vnímat na bazální úrovni nebo vědomě.

Může nastat situace, kdy uživatel komunikaci odmítá, nechce spolupracovat. Může to být důsledkem toho, že byl do té doby v nečinnosti a nebyla s ním systematicky vedená činnost a komunikace. Také může být zmatený, je to něco jiného, nového. Problém může nastat také v nepřítomnosti zpětné vazby. V tomto případě je ještě více důležitá trpělivost a posílení klidu. Neznamená to, že mu nastavená komunikace neslouží. Je možné, že v nějaké nenadálé situaci to budou jediné zachytné body, které mu pomohou k vybudování pocitu bezpečí a informovanosti. Také musí být na paměti, že ne vždy je uživatel ideálně naladěný na spolupráci. Nesmí se zapomenout, že i pasivním přijímáním podnětů získává zkušenost.

Je velmi vhodné provádět pravidelné zápisy podpořené videodokumentací, aby se mohly zhodnotit pokroky, úspěchy či neúspěchy. Vytvořenou komunikaci také podrobně popsat v rámci předávání informací (může být součástí komunikační knihy nebo jiného dokumentu).

### 4. Aktualizace a rozvoj

Na základě vyhodnocení je možné stanovit, zda se jde správným směrem nebo je třeba něco změnit. Samozřejmě je vhodné neklást příliš vysoké cíle, ale spíše dílčí, včetně jednotlivých kroků k jejich naplnění. Dílčího cíle se může dosáhnout za delší časové období, je proto důležité trpělivě pracovat a dávat dostatek času. Výsledky se dostaví.

Také je třeba si uvědomit, že se nikdy nemůže nastavit vše hned a ideálně. Musí se zkoušet a nacházet vhodná řešení. AAK je nejučinnější, jestliže se učí a používá ve vztahu s druhými lidmi (interaktivně) a praktickým způsobem, tj. běžně v každodenním životě.

### 5. Hledání dalších možností

Komunikace prostřednictvím AAK je dynamický proces, nejen sám uživatel se rozvíjí, ale dochází k novým objevům, možnostem a na trhu je stále větší nabídka kompenzačních a technických pomůcek včetně softwaru (oční navádění, headpod, aplikace a programy). Další možnou inovací postupů lze uskutečnit prostřednictvím vzdělávání, přístupem k literatuře, spoluprací s externími odborníky, se vzdělávacím zařízením, s jinými organizacemi – stáže, exkurze, sdílení dobré praxe apod.



## Možný výběr způsobů alternativní komunikace a postupy k jejich aplikaci

### INICIÁLNÍ DOTEK (ID), GESTA NA TĚLE

Iniciální dotek vychází z konceptu bazální stimulace, a je využíván u osob s těžkým zdravotním postižením, pokud je přítomno zrakové a zejména duální sensorické postižení velice často také u osob s výrazným tělesným postižením kombinovaným s dalším postižením. Pomocí iniciálního doteku je zahájen prvotní kontakt tak, aby osoba s postižením dostala informaci, že za ní někdo přišel, a že bude následovat nějaká aktivita. Iniciální dotek je informační, informuje uživatele o změně, aby měl možnost lépe se adaptovat a eliminovaly se neadekvátní reakce a nežádoucí chování. Opakováním nastaveného postupu s iniciálním dotekem je budován pocit bezpečí uživatele, velice častou reakcí je i jeho celkové zklidnění. Tímto dotekem se také zahajuje a ukončuje jakákoli činnost, kterou pracovník s uživatelem provádí. Místo pro iniciální dotek se stanovuje vzhledem k individuálním potřebám každého jednotlivce, a stanovené místo se nemění (lze pouze v závažných situacích). Nejčastěji se jedná o rameno, hřbet ruky či temeno hlavy. Po jeho zavedení je vhodné sledovat reakce uživatele s cílem zjištění, zda je nastavená podoba vyhovující (obzvláště u ID prováděných např. na temeni hlavy). Uživatel by měl mít minimálně nad lůžkem v pokoji tabulku, která informuje o místě a způsobu použití ID.

Gesta na těle jsou využívána u osob, kde chybí zrakový kontakt a mluvené slovo není dostačující – jak z důvodu potíží v porozumění mluvenému slovu, tak u sluchového postižení. Zejména slouží jako informace o konkrétní činnosti, která bude následovat.

V praxi to tedy vypadá tak, že prostřednictvím ID je zahájen prvotní kontakt a podání informace o tom, že se bude něco dít. Gestem na tělo je podpořena orientace zkonkretizováním, o jakou činnost se bude jednat. Gesto na těle se stanoví dle individuální zkušenosti uživatele s danou aktivitou (vycházíme z bazálního vnímání a prožívání dané aktivity), tak aby se v maximální možné míře zkrátila doba nutná pro porozumění významu gesta na těle. Gesta na těle je vhodné zavádět postupně. Po vykonání činnosti se opět použije ID, jako informace o ukončení činnosti. U obou těchto způsobů se nesmí zapomínat na doprovázení mluveným slovem a postupovat jednotným způsobem.

### GESTA MAKATONU

Gesta podporují vybavování pojmů z paměti, dokreslují význam mluveného slova, umožňují delší vizuální stopu, zvyšují srozumitelnost řeči. Pohyby rukou také více zaujmou. Gesta se učí snadněji než slova. Používání gest napomáhá k porozumění slovních informací, jsou používány především za účelem podpory porozumění mluvené řeči. Ze začátku se používá pár jednoduchých gest, později je možno navyšovat.

Pracovník provádí gesta v průběhu komunikace pro podporu mluvené řeči (pouze klíčová slova ve sdělení), a to pohybem jedné nebo obou rukou a prsty. Ruce a prsty se při konkrétních gestech dotýkají navzájem nebo se dotýkají různých částí těla, či se jen pohybují v prostoru před a vedle hlavy a těla. Znakuje v rytmu slova, které říká dostatečně nahlas a vždy jako doprovod gesta. Gesta se doprovázejí výraznou mimikou a modulací hlasu = podpora kontextu celé situace. Začíná se gesty, která jsou motivující a využitelná. Důležitým prvkem nácviku je vzor, příklad znakování kontaktující se osoby. Nastavenou slovní zásobu pomocí gest postupně rozšiřovat, aby se podpořila i běžná komunikace. Při vyčerpání zásoby slovníku Makaton lze převzít i další znaky z jazyka neslyšících.

Zpočátku je nezbytné poskytnutí fyzické podpory při znakování. Pokud to alespoň trochu motoricky jde, snaží se pracovník provádět gesta ruku v ruce s uživatelem, podporujeme jej ke spontánnosti (je však důležité vnímat reakce uživatele na fyzický kontakt pracovníka, tak aby si byl jist, že je kontakt přijímán a není to na úkor vnímání provedení gesta). Gesta nemusí být uživatelem provedena motoricky správně, vzhledem k jeho motorickým obtížím. Důležitý je i náznak.

Gesta se používají přirozeně v situačním kontextu, během toho se musí podporovat jakýkoliv pokus o mluvenou řeč.



Výhodou užívání gest je, že jsou vždy k dispozici, umožňují nezávislou komunikaci, jsou rychlejší a plynulejší, udržují oční kontakt, přináší rychlou zpětnou vazbu, přispívají ke zlepšení zapamatování a nelze je zapomenout doma či jinde.

### **PŘEDMĚTOVÁ KOMUNIKACE**

Předměty se využívají nejvíce u osob se zrakovým či duálním sensorickým postižením, nebo jako první stupeň u těžkého mentálního postižení (většinou před zaváděním fotografií) – je nejjednodušším vyjádřením. Mohou být užity v informačním významu či zařazeny do výběru. Při zavádění předmětové komunikace je důležité zohlednit zkušenosti uživatele – podívat se na situaci, předmět atp. „očima uživatele“ – jak předmět zná (např. čaj sáčekový, sypaný, uvařený v hrníčku, podávaný v PET láhvi apod.). Propojování předmětů s významem:

- U uživatele s alespoň částečným zrakovým vnímáním se nejprve předmět umístí do jeho zrakového pole, ať si jej může prohlédnout a popíše se: „Podívej se, dám ti ohmatat botu, to znamená, že půjdeme ven.“
- Poté se dá předmět do dominantní ruky, a buď si předmět uživatel ohmatá sám, či s ohmatáním pomůže pracovník. Musí se klást důraz na techniku ohmatávání, respektovat osobní tempo, pomalu vést jeho prsty po předmětu a popisovat mu, co nahmatává, věnovat tomu delší čas – co se nám zdá, jako dlouhá doba, to může být pro něj teprve doba vedoucí ke vnímání, a soustředění se na hmatanou věc (je vhodné zdůrazňovat ty části předmětu, které má uživatel patrně s předmětem spojeny, jsou pro něj „symbolické“). V případě, že by se hmatové vnímání zanedbávalo nebo provádělo špatně a nedostatečně, může nastavování AAK stále selhávat. Uživatel může být z nesourodého přístupu zmatený, nebude chtít AAK přijmout a už vůbec ne ji využívat ve svůj prospěch. Pozn. je vhodné provést sebezkušenostní nácvik.
- Před zahájením činnosti a několikrát v průběhu činnosti pracovník spolu s uživatelem předmět a činnost propojují (připomenou mu, co symbol znamená) takto se podpoří propojení symbol a činnost.
- Symboly pro činnosti používat kdykoliv během dne – dostal chuť na něco dobrého nebo se napít – pracovník mu ukáže symbol a slovně podpoří spojení činnost a symbol, doplní znak Makatonu.

### **FOTOGRAFIE (OBRÁZKY, PIKTOGRAMY)**

Při vytváření fotografií se musí zohlednit aktuální zrakové vnímání uživatele a stupeň mentálního postižení. Volí se vhodná velikost formátu, výrazný kontrast (může se ještě podpořit podložení barevným papírem), jednoduchost zobrazení, symbolika vnímaná uživatelem, eliminuje se množství podnětů a rušivých detailů. Je nutné také dbát na propojení veškerých komunikačních pomůcek, tzn. 1 fotografie = 1 význam (ne více podob fotografií pro jeden význam). Fotografie musí být označeny nápisem vyjadřující osobní význam pro uživatele. Zalamované fotografie jsou opatřeny suchým zipem, aby se mohly kromě komunikačních účelů využít např. v režimu dne, při vizualizaci prostředí, při výběru z komunikační tabule apod.

### **VIZUALIZACE (OZNAČENÍ) PROSTŘEDÍ**

Vizualizace slouží nejen k orientaci v prostředí, ale také v rámci nácviku propojování používaných komunikačních pomůcek se situací, místem (významem). Symbolem (fotografií, obrázkem, piktogramem i zástupným předmětem...) se mohou označit celé místnosti a taky jednotlivé záchytné body (nábytek, elektronika, hračky, aktivizační předměty apod.). Symboly místností musí být na dobře viditelném místě, symboly předmětů pak nalepené např. na daný předmět nebo v jeho blízkosti. Jedná se většinou o zvětšeniny symbolů, které má uživatel ve svém zásobníku. Nespornou výhodou symbolů umístěných v prostoru je jejich aktuální dostupnost a rychlá a okamžitá využitelnost pro nastalou situaci.



## REŽIM DNE

Režim dne primárně neslouží ke komunikaci, ale používá se především k podpoře samostatnosti a informačně, jak bude daný den probíhat. Slouží také k orientaci, porozumění a plánování.

Základní režim dne (podélné či svislé podoby) má formu tabule připevněné na zdi (či přenosně), na které jsou umístěny symboly (předměty, fotky nebo obojí dohromady pro aktivity, které uživatele v průběhu dne čekají. Tabule musí být umístěna v jeho dosahu a zorném poli na místě, na kterém se v průběhu dne nejčastěji vyskytuje.

Režim dne je ideálně rozdělen na 2 části (dopoledne/odpoledne). Uživatel musí být účasten plánování čili spolu s pracovníkem předem režim chystají (uživatel se může na výběru činností aktivně podílet). Před pochopením významu bude pracovník před každou činností uživatele k režimu slovně navádět.

Během dne se symboly postupně se slovním doprovodem z tabule odstraňují. Pracovník nebo uživatel symbol, který značí následující činnost, sejme z tabule. Uživatel si musí vždy symbol důkladně prohlédnout. Následně jej odloží do zorného úhlu uživatele během činnosti (vymezený prostor – např. rámeček) nebo jej spolu odloží do zásobníku umístěném v blízkosti.

Se symboly na režimech dne opravdu pracovat, symboly průběžně odkládat, aby bylo pro uživatele srozumitelné, že to, co je na tabuli první, to bude teď nebo v nejbližší době následovat.

## VÝBĚRY

Jakmile budou pracovníci vnímat vyšší míru porozumění komunikačním pomůckám, začnou nabízet výběr pomocí symbolů (předměty, fotografie, obrázky, piktogramy, ...). K tomu je potřeba vytvoření klidného prostředí pro posílení koncentrace, a trpělivost. To, co si uživatel vybere, musí ihned následovat.

Je potřeba naučit uživatele, že na to, co chce, se podívá či rukou sáhne. Oční kontakt či pohyb ruky směrem k symbolu je zpětnou vazbou. Oční kontakt lze upevňovat spontánním používáním (např. při pozdravu požadujeme oční kontakt) nebo pro potvrzení přání (v situaci, kdy víme jednoznačně, co si uživatel přeje) apod.

Možností je také doplnit symboly o reálné předměty, podpořit zájem změnou zorného úhlu.

## VÝBĚROVÁ TABULE

Výběrová tabule umožňuje samostatný výběr bez prvotní aktivity pracovníka. Slouží ke spontánnímu vyjádření uživatele (prvotně však musí proběhnout nácvik, aby pochopil funkci). Výběrová tabule musí být umístěna tak, aby na ni uživatel dosáhl bez cizí pomoci. Začíná se s množstvím symbolů přiměřených pro uživatele této tabule – může se jednat i o jeden symbol (fáze nácviku), postupně se výběr rozšiřuje o další propojené symboly.

## KOMUNIKAČNÍ TABULKY A KNIHY

Komunikační tabulky, ze kterých lze dále tvořit komunikační knihy jsou osobním vlastnictvím uživatele. Je dobré vzájemně s uživateli pracovat při jejich torbě – podpora motivace. Vychází se vždy z individuálních potřeb, zájmů a přání.

Nesmí se zapomenout na aktualizaci ať už ve slovní zásobě, nebo ve změnách formátu fotografií apod. Vše musí být přehledné, srozumitelné, aby se dalo v praxi funkčně využít.

Na komunikačních tabulkách mohou být symboly ve formě předmětů či fotografií, v komunikační knize se pracuje pouze s fotografiemi.

Nejvyšším stupněm je užívání komunikační knihy v rámci běžné komunikace. Nejdříve se propojuje funkčnost pomocí výběrů (uživatel ukáže fotografii a následně dostane co žádá) a tím se může posílit motivace ve využívání knihy. Následně je žádoucí, aby komunikační kniha sloužila uživateli nejen ke sdělení potřeby či přání, ale aby mohl komunikovat na běžná témata, např. o tom, co prožil, na co se těší, jaký má den apod.

Je také vhodné mít v knize informaci o tom, k čemu komunikační kniha slouží, a jak ji daná osoba používá.



## PROCESUÁLNÍ SCHÉMATA

Procesuální schéma je vizualizace postupu. Může však sloužit také k orientaci a podpoře samostatnosti uživatele. Je tvořeno ze symbolů, které musí být umístěny do zorného úhlu uživatele, do podélné roviny, vizuálně rozčleněné. Tyto symboly znázorňují jednotlivé kroky (např. postup vaření čaje). Uživatel symbol sundá a dává na předem určené místo, následně daný znázorněný krok vykoná. Takto postupuje, dokud všechny symboly nejdou sundány.

Při nácviku je důležité poskytnout dostatek času, ubrat verbální podporu, aby bylo zřejmé, zda uživatel postupuje podle symbolů, a ne podle verbálních pokynů pracovníka.

## Používání iPadů pro podporu dorozumívání u osob s komunikačními potížemi

Aby bylo možné cíleně využívat iPad jako aktivizační a komunikační prostředek, je potřeba, aby uživatel byl schopen udržet pozornost a zůstat sedět na jednom místě (Ize trénovat prostřednictvím iPadu). Také je žádoucí předem pracovat s jasnou časovou dotací na práci s iPadem (např. lze využít minutovník, cvičné hodiny), mít připraveny postupy ukončení práce na iPadu. Také je potřeba promyšlená dostupnost – v počátcích za přítomnosti pracovníka (nácvik), vize neomezené dostupnosti pro AAK. Nutné je zajistit podmínky pro maximální míru soustředění (1 ikona na ploše, nerušené prostředí, kvalita sedu apod.).

Další variantou je používat iPad jako motivaci (mít zvolený symbol pro činnost, dávat jej na režimovou tabuli). Témata aplikací by měly vycházet ze zájmu uživatele.

Důležitá je dovednost využívat AAK ve hmatatelné podobě, chápat její podstatu, jistota kontaktní osoby v ovládnutí dané aplikace a iPadu, týmová spolupráce.

iPad lze využít také jako fotoalbum či zážitkový deník. V rámci rozhovoru lze mluvit o tom, co uživatel prožil (může tak sloužit i jako podpora výměny informací mezi domácím prostředím a sociální službou, školou apod.). Také se může jednat o formu aktivizace – „vzpomínání“ (práce s pamětí, ale také forma upevňování schopností týkající se AAK, rozvoj slovní zásoby). K této aktivitě lze využít aplikaci Go Talk Now, Bitsboard apod.

V rámci struktury času a činností, které napomáhají uživateli předvídat a vědět kdy, kde, co, jak dlouho a s kým lze využít aplikace jako je Go Talk, Niki Time, First Then, Visual routine, Now Then, Kid Clock, a jako podrobnější kalendáře a diáře Week, Planner, Niki Agenda, Niki Diary.

Co se týče emocí a sociálních dovedností, na trhu existují aplikace pro podporu porozumění nebo k vyjádření emocí a také aplikace pro představu o průběhu sociálních situací (jako je např. návštěva lékaře, kadeřníka, asistence k počasí – co si obléknout apod.) Mohou se využít aplikace jako např. ABA Flash Cards & Games – Emotions, Bitsboard, Pepi Bath, ...

## Používání AAK při zdravotnických úkonech v DOZP

Zdravotní pracovníci musí být seznámeni s využívanými prostředky a způsoby komunikace individuálně u konkrétních uživatelů. Musí znát místa iniciálního doteku u těch, kteří tento dotek mají zaveden, všechny své ošetrovatelské úkony doprovázet slovním popisem (u některých stále stejnými slovy), využívat individuálně nastavené komunikační systémy, dodržovat rituály a respektovat intimitu. Přístup a podpora všech zúčastněných musí být jednotná.

Cílem je, aby uživatelé byli informováni o pravidelných ošetrovatelských úkonech a popř. později aby někteří uživatelé dokázali sami pracovníka požádat o ošetření (což je dlouhodobý proces s nejasným výsledkem). Zdravotničtí pracovníci musí navázat na zavedené metody, a tím nejen sdělovali informace, ale také reagovali na projevy uživatelů, dokázali použít zavedené pomůcky, čímž je budou v přirozeném dorozumívání rozvíjet. Ošetrovatelský úkon nemusí být chápán pouze jak



úkon, ale jako možnost kontaktu a utváření vztahu. Toto může také výrazně přispět k přijetí úkonů od neznámých osob, ale také v jiném prostředí (např. při hospitalizaci).

Nejčastějšími ošetrovatelskými úkony jsou:

- Podávání léků
- Ošetřování a podávání stravy prostřednictvím sondy (perkutánní endoskopická gastrostomie)
- Podávání čípků
- Měření teploty
- Odsávání hlenů
- Převoz

Je vhodné vytvoření souhrnné tabulky ošetrovatelských úkonů a jejich alternativní formy (symboly, fotky, slovní obraty). Alternativní způsoby je také nutné zaznamenávat v ošetrovatelském plánu.

### **Příklady principů a zásad**

- Nerušit staré systémy komunikace, když se vymyslí něco nového (zejména v okamžiku, kdy se může jednat již o osvojenou slovní zásobu).
- Dodržovat jednotný postup všech blízkých, v rámci týmové spolupráce nebrat upozornění jako útok na vlastní osobu.
- Prostředky komunikace má uživatel neustále u sebe. Pokud to není z nějakého důvodu možné, mít je na co nejvíce místech, kde se vyskytuje.
- Pravidelně vyhodnocovat praktické používání komunikace pro další rozvoj či úpravu nastavených postupů.
- Pořizovat videozáznamy pro zpětnou vazbu.
- Používat na všech komunikačních pomůckách patřících jednomu uživateli stejné symboly. Nedochozí tak ke zmatení a podpoří se vnímání, propojování a následné vytvoření pasivní slovní zásoby.
- Nastavování a užívání komunikačních prostředků vychází z individuálních možností, schopností a dovedností uživatele.
- Důležitá je motivace, a to nejen samotných uživatelů, ale také pečujících osob.

Opava, 2018

Mgr. Alena Nováková, sociální pracovníce