

Univerzita Karlova

1. lékařská fakulta

Studijní program: Specializace ve zdravotnictví

Studijní obor: Ergoterapie



Andrea Zichová

Využití modelových administrativních činností v ergodiagnostice

Use of Model Administrative Activities in Prevocational Assessment

Bakalářská práce

Vedoucí závěrečné práce: Mgr. Kateřina Rybářová

Praha, 2019

PODĚKOVÁNÍ

Ráda bych poděkovala vedoucí bakalářské práce, paní Mgr. Kateřině Rybářové, za vedení, cenné poznámky, odborné připomínky a podněty při tvorbě bakalářské práce. Dále bych chtěla poděkovat ergoterapeutkám, které mi umožnily absolvovat odbornou praxi na Klinice rehabilitačního lékařství v Praze a v centru neurorehabilitace ERGO Aktiv, o.p.s. a své znalosti si prakticky ověřit.

Děkuji všem lidem za ochotu a spolupráci při testování modelových činností, a zvláště těm, kteří mi umožnili vytvořit kazuistiky pro praktickou ukázkou využití této metodiky.

Na závěr bych chtěla poděkovat celé své rodině, příteli a kamarádům, kteří mi byli velkou oporou v průběhu celého studia.

ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem závěrečnou práci zpracovala samostatně a že jsem řádně uvedla a citovala všechny použité literární zdroje. Současně prohlašuji, že práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

Souhlasím s trvalým uložením elektronické verze mé práce v databázi systému meziuniverzitního projektu Theses.cz za účelem soustavné kontroly podobnosti kvalifikačních prací.

V Praze, 15. 04. 2019

Andrea Zichová

Podpis studenta

IDENTIFIKAČNÍ ZÁZNAM

ZICHOVÁ, Andrea. *Využití modelových administrativních činností v ergodiagnostice. [Use of Model Administrative Activities in Prevocational Assessment]*. Praha, 2019. 118 stran, 4 přílohy. Bakalářská práce (Bc.). Univerzita Karlova, 1. lékařská fakulta, Klinika rehabilitačního lékařství. Vedoucí závěrečné práce Mgr. Kateřina Rybářová.

ABSTRAKT BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno, příjmení: Andrea Zichová

Vedoucí práce: Mgr. Kateřina Rybářová

Název bakalářské práce: Využití modelových administrativních činností v ergodiagnostice

Abstrakt bakalářské práce:

Bakalářská práce se věnuje problematice modelových činností, které jsou zaměřené na administrativní činnosti vzhledem k možnému pracovnímu uplatnění osob s disabilitou. Ergoterapeuti provádějí modelové činnosti v rámci ergodiagnostiky nebo ergoterapie pro zjištění, zda má testovaná osoba dostatečné schopnosti, znalosti a dovednosti potřebné pro provádění daného typu zaměstnání. Cílem této bakalářské práce je sestavení setu administrativních modelových činností využitelných v ergoterapeutické praxi u osob s disabilitou v produktivním věku.

Teoretická část práce se zabývá problematikou zaměstnanosti a pracovního uplatnění osob s disabilitou. Dále popisuje charakteristiku práce administrativního pracovníka včetně jeho pracovního prostředí. V samostatné kapitole jsou shrnuta základní fakta o ergodiagnostice. Blíže jsou představeny modelové činnosti, které jsou nedílnou součástí ergodiagnostiky.

V praktické části práce je popsáno, jak bylo vytvořeno šest administrativních modelových činností, které byly pilotně otestovány na zdravých jedincích. Vytvořené modelové činnosti byly následně aplikovány na osoby s disabilitou v rámci ergoterapie a také během ergodiagnostického vyšetření pro ověření jejich využitelnosti v praxi. Výsledky z této aplikace jsou prezentovány formou šesti kazuistik. Manuály ke všem vytvořeným modelovým činnostem jsou obsaženy v přílohách bakalářské práce.

Klíčová slova:

ergoterapie

ergodiagnostika

modelové činnosti

administrativní pracovník

Title: Use of Model Administrative Activities in Prevocational Assessment

Abstract:

This bachelor thesis deals with model activities, which are focused on administrative activities due to possible employment of people with disability. Occupational therapists perform model activities within prevocational assessment or occupational therapy to determine whether a test person has the abilities, knowledge and skills needed to perform a given type of job.

The aim of this bachelor thesis is to compile a set of administrative model activities usable in occupational therapy for people with disability in productive age. It also describes the work of an administrative worker, including his working environment. A separate chapter summarizes the basic facts about prevocational assessment. Model activities that are an integral part of prevocational assessment are presented in more detail.

The practical part describes how six administrative model activities were created, which were pilot tested on healthy individuals. The created model activities were subsequently applied to persons with disability within occupational therapy and also during prevocational assessment examination to verify their applicability in practice. Results from this application are presented in the form of six case reports. Manuals on all created model activities are included in the annexes of the bachelor thesis.

Keywords:

occupational therapy

prevocational assessment

model activities

administrative worker

Obsah

ÚVOD	1
1. TEORETICKÁ ČÁST.....	4
1.1 Práce a zaměstnání.....	4
1.1.1 Zaměstnanost osob se zdravotním postižením.....	5
1.1.2 Povinnost zaměstnavatelů a jejich podpora ze strany státu	7
1.1.4 Pracovní uplatnění osob se zdravotním postižením.....	9
1.2 Charakteristika práce administrativního pracovníka	11
1.3 Pracovní prostředí a pracovní pozice.....	13
1.3.1 Zásady ergonomie při práci na počítači	14
1.4 Ergodiagnostika	16
1.4.1 Ergodiagnostika ve světě	17
1.4.2 Ergodiagnostika v České republice.....	20
1.4.2 Organizace procesu ergodiagnostiky	21
1.4.3 Ergodiagnostické metody využívané v České republice.....	22
1.5 Modelové činnosti	23
2. PRAKTICKÁ ČÁST.....	26
2.1 Cíl práce.....	26
2.2 Manuál	27
2.3 Charakteristika vzorku zdravé populace a pilotní testování modelových činností	28
2.4 Charakteristika vybraného vzorku osob s disabilitou.....	30
2.5 Aplikace vybraných modelových činností u osob s disabilitou	31
2.5.1 Modelová činnost: Vytvoření zápisu z porady	31
2.5.2 Modelová činnost: Vytvoření objednávky.....	34
2.5.3 Modelová činnost: Vyhledání důležitých informací.....	37
2.6 Závěr z aplikace modelových činností	40

3. DISKUZE	40
4. ZÁVĚR.....	46
5. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	48
6. SEZNAM TABULEK A OBRÁZKŮ.....	55
7. SEZNAM ZKRATEK.....	56
8. SEZNAM PŘÍLOH.....	56
8.1 Informovaný souhlas	58
8.2 Hodnotící dotazník	59
8.3 Kazuistiky.....	60
8.3.1 Modelová činnost: Přepis seznamu.....	60
8.3.2 Modelová činnost: Vytvoření rezervace	62
8.3.3 Modelová činnost: Výpočet peněžní mzdy.....	64
8.4 Set administrativních modelových činností.....	66

ÚVOD

Práce je přirozenou činností člověka a neodmyslitelně k němu patří. Prací se člověk rozvíjí, naplňuje své touhy, může se seberealizovat, přináší mu nezávislost, pocit užitečnosti, sebedůvěru, psychickou pohodu. Motivací k práci je v neposlední řadě i finanční odměna. Jak píše Murphy (2004): „*Není nic společnějšího než práce a nic také není důležitějšího pro lidské přežití než získávání živobytí z našeho prostředí.*“ Podle Freuda práce představuje nejsilnější spojení člověka s realitou. Poskytuje jedinci možnost „*se jistě vžít do lidského společenství*“ (Freud, 1948).

Potřebu a motivaci pracovat mají všichni, výjimkou nejsou ani lidé s disabilitou. Jejich hlavním cílem rehabilitace obvykle bývá návrat do zaměstnání, hlavně u osob v produktivním věku. Podle WHO je rehabilitace: „*obnova optimálního nezávislého a plnohodnotného tělesného a duševního života osob po úrazu, nemoci nebo zmírnění trvalých následků nemoci nebo úrazu pro život a práci člověka*“ (WHO, 2010).

Práce, jak píše Michalík (Michalík et al., 2011), je základním předpokladem integrace člověka se zdravotním postižením do společnosti a jednou z nejdůležitějších podmínek zlepšování kvality života. Opatřilová (Opatřilová a Procházková, 2011) konstatuje: „*je-li pro zdravého člověka, v oblasti zaměstnávání, seberealizací jeho náplň a to, jaké hodnoty a jakým způsobem vytváří, pro osobu se zdravotním postižením je mnohdy uspokojivý již samotný fakt, že má zaměstnání a není odkázán na sociální podporu státu. Je schopen si své potřeby po ekonomické stránce zajistit sám a jeho práce má pro ostatní lidi význam.*“

Ne každému umožňuje jeho disabilita pracovat, právo na práci však mají bez výjimky všichni. Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením v článku 27 Práce a zaměstnávání říká: „*(...) patří sem zejména právo na možnost žít se prací svobodně zvolenou nebo přijatou na trhu práce a na pracovní prostředí, které je otevřené, inkluzivní a přístupné osobám se zdravotním postižením*“ (OSN, 2016).

„*Dle statistických údajů dosahuje počet zdravotně postižených osob žijících v České republice až k číslu 1 077 673, což je každý desátý občan*“ (Dobešová, 2015). Není to tak, že by osoby se zdravotním postižením nechtěly pracovat, ba naopak, jak uvádí Michalík et al. (2011): „*počet žadatelů na jedno pracovní místo se uvádí u OZP až dvojnásobný oproti lidem bez disability.*“

Dle legislativy České republiky mají osoby se zdravotním postižením právo na zvýšenou ochranu na trhu práce, konkrétně při přípravě na povolání a v oblasti pracovních

vztahů a ochraně zdraví při práci. Hlavní úlohu při podpoře zaměstnávání zdravotně postižených osob (dále OZP) v České republice sehrává stát. Úřad práce ČR podporuje uchazeče o zaměstnání z řad OZP při jejich integraci a udržení se na trhu práce. Aktivita, které jim Úřad práce ČR nabízí, jsou především poradenství, rekvalifikace a pracovní rehabilitace. „*Pracovní rehabilitace je souvislá činnost, zaměřená na získání a udržení vhodného zaměstnání osoby se zdravotním postižením, kterou na základě její žádosti zabezpečuje Úřad práce*“ (Česko, 2004).

Švestková et al. (2014) tvrdí, že ergodiagnostika plynule navazuje na pracovní rehabilitaci, která je v kompetenci Úřadu práce ČR a je již zaměřená na určitou pracovní činnost, na konkrétní pozici v zaměstnání. Švestková et al. (2014), jež byla odbornou garantkou ergodiagnostiky v projektu PREGNET (Regionální síť spolupráce v pracovní rehabilitaci), píše: „*ergodiagnostika neboli předpracovní rehabilitace je individuální určování psychosensomotorického potenciálu k práci u pacienta/klienta s disabilitou. V ergodiagnostice jde o obecné hodnocení k pracovním schopnostem, jako např. zda člověk s disabilitou je schopen lehké, středně těžké nebo těžké fyzické práce.*“ Podle Pfeiffera (2001) jde o objektivní hodnocení, na kterém se podílí celý tým odborníků ve spolupráci s Úřadem práce. Krivošíková (2011) dodává, že v rámci ergodiagnostiky ergoterapeut podrobně analyzuje pracovní činnost jedince, hodnotí jeho zbytkový pracovní potenciál a zjišťuje jeho motivaci pracovat. Dále ergoterapeut doporučuje úpravy pracoviště vzhledem k zdravotnímu stavu či využití kompenzačních pomůcek, návrh úpravy dosavadního pracovního místa, návrh nového zaměstnání nebo návrh zařazení do pracovní rehabilitace. Hlavním cílem je zvýšit šance jejich uplatnění na otevřeném trhu práce. V závěrečné zprávě ergodiagnostického vyšetření se doporučují konkrétní typy pracovních pozic, dále se tam nachází popis konkrétních nezbytných opatření, doporučená výše úvazku, typ vhodného pracovního zařazení, dále zde může být uveden návrh formy pracovní rehabilitace, návrh zaměření rekvalifikačních kurzů, doporučení, jak s klientem komunikovat, s čím mu konkrétně pomoci a jiné. Rybářová a Angerová (2019) uvádí, že díky absolvování ergodiagnostiky se klienti s disabilitou o sobě dozví informace nejen z hlediska svých fyzických schopností. Dodává, že klienti si: „*uvědomí své silné a slabé stránky a dozví se, jaká specifická opatření vzhledem k jejich zdravotnímu stavu jsou pro ně nezbytná, aby zvládli získat své pracovní místo a také si ho udržet*“ (Rybářová, Angerová, 2019).

Ergoterapeut v rámci ergodiagnostiky využívá mnoho nástrojů. Jedním z nich jsou právě modelové činnosti, které jsou doménou ergoterapeutů. Modelové činnosti jsou významným nástrojem jak pro diagnostiku, tak pro nácvik činnosti. Při testování modelové činnosti

ergoterapeut získává mnoho důležitých informací, co se týká provedení samotné činnosti, chování a trpělivosti klienta, motivace, chuti provádět činnost a celkového postoje k práci. Ergoterapeut vytváří modelovou činnost na míru podle individuálních potřeb klienta. Modelovou činnost uzpůsobuje i podle toho, k čemu konkrétně ji potřebuje využít v rámci vyšetření pracovního potenciálu nebo v rámci cíleného nácviku pracovních činností.

Z praxí, které jsem absolvovala v rámci studia, a z rozhovoru s ergoterapeutkou, která provádí ergodiagnostické vyšetření, vím, že se často v rámci ergodiagnostiky využívají kancelářské modelové činnosti. Je to právě proto, že to bývá jedním z nejčastějších typů zaměstnání, o který by klienti měli zájem, a které by pak mohli dělat vzhledem k jejich zdravotnímu stavu. Tuhle skutečnost potvrzují i statistiky portálu MPSV, které v přehledu analýzy poptávky po pracovní síle a nabídky pracovní síly uvádí, že v celé ČR za listopad 2018 mělo zájem o pozici administrativního pracovníka 19 251 lidí z celkového počtu 215 010 (MPSV, 2018).

V současnosti neexistuje žádný volně dostupný set na otestování administrativních dovedností potřebných k práci na počítači. Proto jsem se rozhodla, že mým hlavním cílem bakalářské práce bude sestavení setu administrativních modelových činností využitelných v ergoterapeutické praxi u osob s disabilitou v produktivním věku.

1. TEORETICKÁ ČÁST

1.1 Práce a zaměstnání

Nutnost práce a význam pro člověka jsem už zmínila v úvodu práce. Z hlediska definice je práce komplexní aktivita, která má vliv na mnoho aspektů lidské osobnosti, na identitu a pohodu člověka, jeho ekonomicko-sociální hodnocení a uznání, sebevědomí a sebehodnocení a úroveň interakční sociální kooperativnosti. Podle slovníku cizích slov (Kohoutek, 2019) je práce: *„cílevědomá lidská činnost, jejíž výsledky jsou závislé na objektivních podmínkách (přírodního a sociálního) prostředí, ve kterých probíhá, a na vlastnostech (rysech) osobnosti, která je vykonává.“*

Práce se ale nerovná zaměstnání a zaměstnání se nerovná práci. Lidé provádějí významnou a užitečnou práci i mimo zaměstnání. Je to například péče o rodinu, pořádání benefičních večírků nebo editování Wikipedie. Je proto důležité definovat si, co znamená zaměstnání. Ne vždy je to ale jednoduché, protože se tyto pojmy často prolínají. Zaměstnání bývá chápáno jako role ve světě práce, činnost, kterou si vyděláváme na své živobytí. V Zákoníku práce existuje pojem *„zaměstnanecký vztah“*, který definuje Zákon č. 262/2006 Sb.

S pojmem zaměstnanost je v úzké míře spjatá nezaměstnanost. Mezinárodní úřad práce v Ženevě uvádí: *„Nezaměstnaný člověk je schopný práce, aktivně hledá zaměstnání, je registrovaný na Úřadu práce a přes veškerou snahu je v daný okamžik bez zaměstnání“* (Mareš, 2002).

Zaměstnané a nezaměstnané osoby tvoří ekonomicky aktivní obyvatelstvo. K ekonomicky neaktivnímu obyvatelstvu patří osoby, které práci nemají a aktivně ji nehledají (Samuelson, 2007).

Lidé se zdravotním postižením tvoří odhadovanou miliardu nebo 15 procent světové populace. Asi 80 procent je v produktivním věku. Právo osob se zdravotním postižením na slušnou práci je však často odmítáno. Lidé se zdravotním postižením, zejména ženy se zdravotním postižením, čelí nepřátelským postojům, fyzickým a informačním bariérám při hledání práce. Ve srovnání s osobami bez postižení mají vyšší míru nezaměstnanosti a ekonomické nečinnosti a jsou vystaveni většímu riziku nedostatečné sociální ochrany, která je klíčem k omezení extrémní chudoby (ILO, 2019).

V České republice je procento nezaměstnanosti o něco nižší, nicméně situace je podobná: *„Statistiky ukazují, že více než tři čtvrtiny osob se zdravotním postižením jsou ekono-*

micky neaktivní a pouze jedna čtvrtina je na trhu práce činná. Navíc OZP působí na pozicích pomocných a nekvalifikovaných pracovníků“ (Dobešová, 2015).

Portál MPSV (2019) uvádí: „K 31. 12. 2018 celkový počet uchazečů o zaměstnání vzrostl o 7,7 % na 231 534, počet hlášených volných pracovních míst vzrostl o 0,3 % na 324 410 a podíl nezaměstnaných osob vzrostl na 3,1 %, což byla nejnižší prosincová hodnota od roku 1996. V evidenci bylo 38 268 osob se zdravotním postižením, což představovalo 16,5 % z celkového počtu nezaměstnaných“.

Z těchto údajů jasně vyplývá, že téměř pětinu nezaměstnaných v České republice tvoří osoby se zdravotním postižením, které si práci hledají a chtějí být zaměstnány.

Pro osoby se zdravotním postižením je v pracovním procesu obzvláště důležité začlenění se mezi občany bez disability kvůli zmírnění jich pocitu sociálního vyloučení. Bohužel, i v současné době se na osoby se zdravotním postižením pohlíží jako na osoby neschopné samostatně pracovat.

Mnozí lidé nevědí, co si pod pojmem disability mají představit. Podle Mezinárodní klasifikace funkčních schopností, disability a zdraví – ICF: „Disability je snížení funkčních schopností na úrovni těla, jedince nebo společnosti, které vzniká, když se občan se svým zdravotním stavem (zdravotní kondicí) setkává s bariérami prostředí“ (WHO, 2010). Ustanovení § 67 zákona č. 435/2004 Sb., (Česko, 2004) o zaměstnanosti (dále jen „zákon o zaměstnanosti“) definuje osoby se zdravotním postižením, kterým je poskytována zvýšená ochrana na trhu práce. „Osobami se zdravotním postižením jsou fyzické osoby, které jsou orgánem sociálního zabezpečení uznány:

- a. invalidními ve třetím stupni,
- b. invalidními v prvním nebo druhém stupni,
- c. zdravotně znevýhodněnými.“

Výše zmíněné pojmy, osoba s disability a osoba se zdravotním postižením, představují synonyma, každé z nich se využívá v jiném prostředí. Osoba s disability je pojem využíván mezi zdravotnickými odborníky, osoba se zdravotním postižením je pojem z legislativních dokumentů ČR.

1.1.1 Zaměstnanost osob se zdravotním postižením

Zaměstnavatelé se bojí zaměstnávat osoby s disability bez předchozích zkušeností. Ve společnosti kolují pověry o problémech se zaměstnáváním osob s disability. Generální ředitelka Úřadu práce ČR Marie Bílková upozorňuje: „I když už naše společnost udělala

ve srovnání s dobou minulou jisté pokroky, někteří zaměstnavatelé si bohužel stále myslí, že lidé se zdravotním postižením nepotřebují a nedokážou pracovat. Že by byli pro firmu přítěží. Přitom často stačí jen vhodně upravit pracovní prostředí, zařazení nebo pracovní dobu a mohou tak získat spolehlivého zaměstnance, jehož pracovní výkon bude srovnatelný s tím, jaký odvádí jeho "zdravý" kolega“ (Dlouhá, 2014).

V rámci dotazníkového šetření, v němž byl zjišťován současný stav zaměstnávání osob se zdravotním postižením, odpovídali zaměstnavatelé na otázku, jaké vidí hlavní překážky, resp. důvody, které je od zaměstnání zdravotně postižených osob odrazují. Zjistilo se, že zaměstnavatelé vidí problém v komplikované administrativě, častých změnách legislativy, neschopnosti Úřadu práce posoudit potřeby zaměstnanců se zdravotním postižením, nedostatečné finanční podpoře ze strany státu, průtazích ve vyplácení státních příspěvků, nespolehlivosti a nízké pracovní morálce zaměstnanců, neznalosti práce na počítači, neochotě měnit navyklé stereotypy a nízké kvalifikaci zdravotně postižených pracovníků a mnoha dalších (Skřehot et al., 2009).

Místopředseda Asociace zaměstnavatelů zdravotně postižených Rychtář (2014) uvedl, že statistiky nepotvrzují vyšší nemocnost OZP. Rovněž ani výkon OZP při správném výběru zaměstnání není slabší. Dodává, že výhody zaměstnání takového člověka daleko převyšují "problémy" spojené s uzpůsobením pracoviště. Také tvrdí, že zaměstnavatel získá loajálního zaměstnance, který si bude vážit své práce. Může mu to přinést i finanční výhody, protože firmy zaměstnávající osoby s disabilitou mají lepší výchozí podmínky při veřejných zakázkách.

Stát hraje důležitou roli v podpoře zaměstnávání lidí se zdravotním postižením. Klíčovým legislativním dokumentem pro tuto problematiku je zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti. Problematikou zaměstnávání osob se zdravotním postižením se zabývá Část třetí, konkrétně od § 68 do § 84. V první větě § 68 v odst. 1 je psáno: „*fyzickým osobám se zdravotním postižením se poskytuje zvýšená ochrana na trhu práce.*“ Do zákona o zaměstnanosti patří: „*§ 69 osoby se zdravotním postižením mají právo na pracovní rehabilitaci. (...)*

Pracovní rehabilitace zahrnuje zejména:

- 1. poradenskou činnost zaměřenou na volbu povolání*
- 2. volbu zaměstnání nebo jiné výdělečné činnosti*
- 3. teoretickou a praktickou přípravu pro zaměstnání*
- 4. zprostředkování zaměstnání*
- 5. udržení a změnu zaměstnání*

6. *postup, jak vytvořit vhodné podmínky pro výkon zaměstnání nebo jiné výdělečné činnosti*“ (Česko, 2004).

Další podpora ze strany státu je možnost teoretické a praktické přípravy na zaměstnání, která může být prováděná s podporou asistenta a absolvováním rekvalifikačních kurzů.

1.1.2 Povinnost zaměstnavatelů a jejich podpora ze strany státu

Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, § 83 o plnění povinného podílu zaměstnávání osob se zdravotním postižením uvádí, že každý zaměstnavatel, který má v pracovním poměru více než 25 zaměstnanců, musí zaměstnávat osoby se zdravotním postižením. Podíl těchto osob pak musí tvořit alespoň čtyři procenta z celkového počtu zaměstnanců. Tuto zákonnou povinnost je však možné splnit několika způsoby:

- zaměstnáním zdravotně postižených v pracovním poměru
- odebráním výrobků nebo služeb (od zdravotně postižených, kteří fungují jako osoba samostatně výdělečně činná (OSVČ) nebo od firem, kde tvoří více než polovinu zaměstnanců zdravotně postižení),
- odvodem do státního rozpočtu (za každého člověka, za kterého zaměstnavatel nesplnil povinný podíl, zaplatí částku ve výši 2,5násobku průměrné mzdy ročně),
- kombinací předchozích způsobů.

Stát neurčuje pouze povinnosti, které se týkají osob se zdravotním postižením, ale také umožňuje získat příspěvky. Úřad práce ČR může poskytnout příspěvek zaměstnavateli na zřízení chráněného pracovního místa (dále CHPM) podle zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, § 75.

Další příspěvek, který může zaměstnavatel dostat, je příspěvek na částečnou úhradu provozních nákladů CHPM § 76 podle zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti. Roční výše tohoto příspěvku může činit „maximálně“ 48 000 Kč na jedno zřízené CHPM. Podmínkou je, aby zaměstnavatel již měl s Úřadem práce uzavřenou smlouvu o vymezení či zřízení CHPM dle § 75. Pokud ji má, může požádat o příspěvek na provoz tohoto místa.

Příspěvek na podporu zaměstnávání osob se zdravotním postižením na CHPM § 78 může žádat zaměstnavatel zaměstnávající: „*na chráněných pracovních místech (§ 75) více než 50 % osob se zdravotním postižením z celkového počtu svých zaměstnanců.*“ Maximální výše příspěvku je 8000 Kč.

Velkou výhodou pro zaměstnavatele jsou daňové úlevy. Zákon č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů § 35 uvádí, že poplatníkům se daň snižuje o částku 18 000 Kč za každého zaměstnance se zdravotním postižením a o částku 60 000 Kč za každého zaměstnance s těžším zdravotním postižením.

1.1.3 Další možnosti podpory zaměstnanosti osob se zdravotním postižením

Na rozvíjení zaměstnanosti se podílí i Evropský sociální fond. Jeho hlavní cíle jsou pomoc nezaměstnaným lidem při vstupu na trh práce a rovné příležitosti pro všechny při přístupu na trh práce. Jeden z programů vytvořených z podpory Evropských sociálních fondů je Operační program zaměstnanost (dále jen OPZ). Program OPZ probíhá od roku 2004 a je naplánován do roku 2020. Jeho součástí je projekt s názvem „Zpět do práce“. Cílovou skupinou projektu jsou dlouhodobě nezaměstnané osoby, které jsou v evidenci Úřadu práce České republiky déle než 5 měsíců. Cílem projektu je snížení počtu dlouhodobě nezaměstnaných osob, protože prodlužující se doba nezaměstnanosti prohlubuje sociální vyloučení, ztrátu pracovních návyků, ztěžuje orientaci na trhu práce. Všechny jmenované faktory výrazně snižují šance na návrat na trh práce (MPSV, 2015).

V zahraničí funguje projekt Zpět do práce Inc. (Return to work) už od roku 1998. Zpět do práce je nezisková organizace, která poskytuje bezplatné služby zaměstnancům všech žadatelů a personalizované služby rehabilitace pro Američany se zdravotním postižením, včetně zraněných válečných veteránů a jejich rodin. Projekt poskytuje specializovaná odborná hodnocení, kariérové poradenství a vstup do celostátní sítě zaměstnavatelů. V rámci projektu je vytvořena spolupráce mezi klientem, zaměstnavatelem a zdravotníky, aby se klient mohl vrátit do práce nebo najít jiné povolání. Z projektu jsou financovány rehabilitační služby, jako je ergoterapie, fyzioterapie nebo psychologie, modifikace nebo vybavení pracoviště. Projekt hraje také rekvalifikaci, která klientům pomůže získat nové zaměstnání, pokud se nemohou vrátit k práci, kterou vykonávali předtím. Z projektu je hrazeno klientovo cestování a pro současného nebo nového zaměstnavatele je poskytnuta finanční podpora (Return to work, 2019).

1.1.4 Pracovní uplatnění osob se zdravotním postižením

Údaje používané v České republice, které jsou dostupné z Českého statistického úřadu, rozdělují osoby se zdravotním postižením do těchto skupin:

- Zraková postižení
- Sluchová postižení
- Poruchy řeči
- Mentální postižení
- Vady pohybového ústrojí
- Vozíčkáři
- Duševně nemocní
- Vnitřní postižení a ostatní typy postižení

Typ postižení	Počet zdravotně postižených osob (v tis.)	Procento z celkového počtu zdravotně postižených osob	Procento ze všech zaměstnaných osob se zdravotním postižením
Zrakově postižení - z toho těžce zrakově postižení	58 16	3,2 %	1,3 %
Sluchově postižení - z toho neslyšící	97 15	5,4 %	1,1 %
Poruchy řeči	58	3,2 %	1,3 %
Mentálně postižení	291	16,1 %	6,4 %
Vady pohybového ústrojí	292	16,2 %	50,1 %
Vozíčkáři	34	1,9 %	2,5 %
Duševně nemocní	97	5,4 %	2,7 %
Vnitřní a ostatní postižení - z toho diabetici, - epileptici - psoriatici	876 515 136 194	48,6 %	34,6 %
Celkem	1 803	100,0 %	100,0 %

Tab. č. 1.1.4.1. Statistické vyhodnocení počtu zdravotně postižených osob v ČR a jejich uplatnění na pracovním trhu (Skřehot et al., 2009)

Z tabulky číslo 1.1.4.1 vyplývá, že největší uplatnění na trhu práce mají osoby s vadami pohybového ústrojí, které tvoří více než polovinu ze všech zaměstnaných zdravotně postižených osob.

Švestková (2008) uvádí: „Administrativní práce pro pracovní činnosti administrativní, organizační, informační začínají převažovat a jejich modelové šetření je tedy velmi důležité.“

Skřehot et al. (2009) píše: „V praxi se nejčastěji zdravotně postižení uplatňují při jednoduchých pracovních činnostech, které nejsou náročné fyzicky, mentálně ani smyslově.“

Pracovní pozice, na kterých se uplatňují lidé s disabilitou	
Práce dohledu a dozoru (práce vrátných, požární dohled, ostraha, práce na dispečinku apod.)	46,4 %
Jednoduchá manuální práce (např. v zahradnictví, elektrikář, opravář domácích spotřebičů, malířské a úklidové práce, opracování obrobků apod.)	19,8 %
Montážní činnost	9,5 %
Administrativní práce	7,4 %
Práce s počítačem (vkládání dat, programování apod.)	1,9 %
Umělecká a řemeslná práce (malování, vyřezávání, vyšívání apod.)	1,8 %
Náročnější manuální práce s vyšším fyzickým výkonem (podlahářská práce, sklenářská práce, zakládání materiálu, práce ve stavebnictví, lakýrnické a natěračské práce apod.)	1,2 %
Práce vyžadující manuální zručnost, smysl pro jemnost a detail (hodinářská nebo šperkařská práce)	0,8 %
Ovládání vozidel a mechanizace (řízení vozidel, ovládání vysokozdvihových vozíků či zakladačů, jeřábů, drtičů apod.)	0,6 %
Potravinářská výroba (gastronomie, cukrářství, pekařství)	0,1 %
Jiná činnost	10,5 %

Tab. č. 1.1.4.2. Pracovní pozice, na kterých se uplatňují lidé s disabilitou (Skřehot et al., 2009)

Na pracovní pozici administrativní pracovník a práce na počítači se uplatňuje 9,3 % ze všech zaměstnaných zdravotně postižených osob, čímž patří mezi čtvrté a páté nejčastější zaměstnání. Tyto skutečnosti vyplývají z tabulky 1.1.4.2.

V rámci projektu „Diverzita pro OZP“ financovaného z Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost byl vytvořen popis náplně práce pracovních pozic, které jsou doporučené pro osoby s disabilitou. Nejčastěji doporučovaná pozice je práce administrativního pracovníka vzhledem k nízké fyzické zátěži, a to pro osoby:

- Lehce slabozrací, s vadami binokulárního vidění
- Lehké sluchové postižení (lehká nedoslýchavost)
- Středně těžké sluchové postižení (středně těžká nedoslýchavost)
- Osoby s tělesným postižením (osoby s postižením horních končetin, dolních končetin, páteře, různě omezenou lokomocí, vozíčkáři) (Krása, Miškovská a Jesenská, 2009).

1.2 Charakteristika práce administrativního pracovníka

V předchozí kapitole jsem zmínila význam z hlediska zaměstnanosti na pozici administrativního pracovníka. V následující kapitole upřesním specifika této práce.

Charakteristika administrativního pracovníka podle Národní soustavy povolání zní: „*Administrativní pracovník zajišťuje veškeré administrativně-technické práce a organizační úkoly*“ (MPSV, 2017).

Mezi další administrativní pracovní pozice patří: asistent, office manažer, operátor clientského centra, pracovník back office, pracovník front office, pracovník reklamačního oddělení, recepční, referent, soudní zapisovatel, vedoucí sekretariátu, (Millerová Klára, 2016).

Kvalifikace k výkonu povolání

Nejvhodnější přípravou na tuto pozici je střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru administrativa nebo absolvování obchodní akademie. Další vzdělání vhodné na tuto pozici je střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru ekonomika a podnikání, střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) ve skupině oborů ekonomika a administrativa, ekonomika a podnikání.

Popis pracovní činnosti

- příprava podkladů, formálních dokumentů pro jednání a porady, zpracování zápisů
- pořizování záznamů z porad a jednání
- vyřizování administrativní agendy s využitím prostředků standardní kancelářské techniky
- vkládání dat do počítače prostřednictvím databázových či tabulkových editorů
- přepisování textů
- zajišťování kancelářských potřeb
- vyřizování a zakládání korespondence
- evidence došlé a odeslané pošty
- komunikace s obchodními partnery
- zajišťování ověření písemností u orgánů státní správy
- správa vstupních karet
- správa firemních vozidel
- vedení pokladny
- vykonávání dílčích administrativních prací, archivace dokumentů

- vystavování a evidence faktur a celních dokladů
- kontrola přepravních dokladů
- organizování návštěv
- příprava občerstvení (Krása, Miškovská, Jesenská, 2009; MPSV, 2017)

Kompetenční požadavky nutné k výkonu povolání

Každá pracovní pozice je specifická odbornými znalostmi a dovednostmi, které jsou klíčové pro výkon povolání.

Podle Národní soustavy povolání (MPSV, 2017) patří mezi odborné dovednosti, schopnosti vykonávat pracovní činnosti potřebné pro výkon administrativní pozice vkládání dat podle předlohy do tabulkového procesoru, jejich třídění, výběry a tisk, obsluha kancelářské techniky, vedení evidence písemností (odeslaná a doručená pošta aj.) v určeném úseku nebo v celé organizaci, vedení záznamů o provozu a opravách technických, technologických a jiných provozních zařízeních, zpracování databázových souborů a vytváření tabulek nebo grafů s využitím příslušného softwaru na počítači dle pokynů nadřízeného a předloh, komplectace dokladů a materiálů pro zajišťované akce, vedení požadovaných agend (prezenční listiny, evidence přijatých dokladů, evidence vydané dokumentace, poukázek apod.), vedení administrativy, správa datových schránek.

Teoretické vědomosti neboli odborné znalosti jsou taky neodmyslitelnou součástí vykonávání určité pracovní pozice. Národní soustava povolání udává, že při administrativní pracovní pozici jsou to stanovy a základní organizační normy společnosti, pravidla evidování korespondence, smluv a dalších dokumentů, spisová služba, náležitosti úřední a obchodní korespondence a vnitřní organizační směrnice.

Mezi dovednostmi, které nepřímo souvisí s povoláním čili obecné dovednosti, které je nutné mít, patří:

- Počítačová způsobilost (ovládání programů pro běžné kancelářské práce, zejména texty, tabulky, elektronická pošta, internet, manipulace se soubory, vyhledávání, kopírování, ukládání, přesun, mazání)
- Numerická způsobilost (používání běžných aritmetických a geometrických operací)
- Ekonomické povědomí (orientace v základních ekonomických pojmech, používání bankovního účtu)
- Jazyková způsobilost v češtině (porozumění písemným textům, znalost gramatiky...)

- Jazyková způsobilost v angličtině (v hlavních rysech porozumět informacím, umět vytvořit jednoduchý souvislý text o tématech)

Poslední skupinou kompetenčních požadavků jsou komplexní schopnosti člověka. Klíčová schopnost u administrativního pracovníka je efektivní komunikace, kooperace, výkonnost, samostatnost a aktivní přístup.

Z pracovních podmínek, vyplývajících ze zaměstnání administrativního pracovníka, vzniká zdravotní zátěž v únosné míře zdravotního rizika, hlavně v oblasti zrakové zátěže a lokální zátěže–zátěže malých svalových skupin. Podle Národní soustavy povolání jsou omezením pro výkon povolání poruchy vidění a duševní poruchy (MPSV, 2017).

1.3 Pracovní prostředí a pracovní pozice

Práce administrativního pracovníka je vykonávána v místnostech kancelářského charakteru bez nepříznivých vlivů pracovního prostředí. Pracovními prostředky jsou především výpočetní technika, telefon, fax, kopírka (Hrabalová, 2007).

Z hlediska pracovní zátěže a ergonomického hodnocení pracovního místa je důležité definovat si pracovní pozici. Marek a Skřehot (2009) uvádí, že: „*pracovní polohou rozumíme polohu těla, v níž je daná práce vykonávána*“. Podle Skřehota et al. (2009) se v kanceláři: „*setkáváme převážně s tzv. volnou pracovní polohou, při níž člověk podle svého uvážení a potřeb střídá stoj, sed a přecházení. Z fyziologického hlediska se jedná o optimální variantu.*“ Stoj i sed se považují za přirozenou polohu těla při práci (Gilbertová a Matoušek, 2002), komfortnější je však sed (Salvendy, 2012).

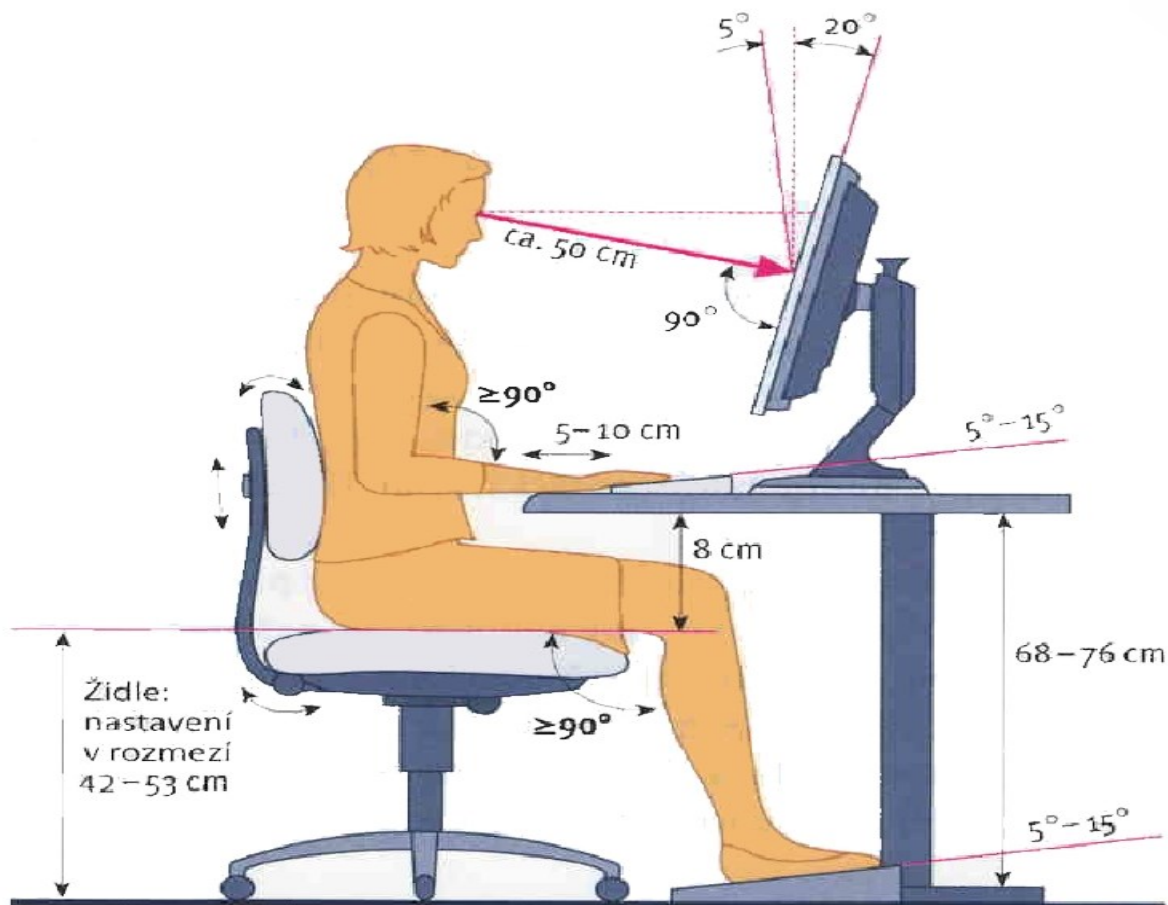
Skřehot et al. (2009) dále konstatuje, že: „*v poslední době se však setkáváme s vyšší specializací administrativních či technických pracovníků, což je často vázáno na trvalou práci s počítačovými systémy. Takováto činnost je pak spojena s tzv. pevnou pracovní polohou vsedě.*“ Poloha vsedě je charakterizována nižším energetickým výdejem, nižší únavností, nižším zatížením dolních končetin a umožňuje větší stabilitu a snazší vykonávání činností s nároky na jemnou motoriku, klade nižší nároky na oběhový systém (Gilbertová a Matoušek, 2002). Z hlediska zatížení pohybového aparátu má dlouhodobé sezení řadu negativních důsledků, proto je důležitá ergonomie a optimalizace pracovního místa. Ergonomií pro zdravotně postižené se zabývá rehabilitační ergonomie, v níž se významně uplatňuje ergoterapeut.

Ergonomie může pomoci osobám se zdravotním postižením překonat jejich omezení ve schopnostech a tím pomoci integraci do pracovního procesu. Rehabilitační ergonomie vychází z norem pro zdravou populaci, musí se však dbát na speciální požadavky dané funkční

kapacitou, a proto tenhle typ vyžaduje speciální a individuální přístup (Gilbertová a Matoušek, 2002).

1.3.1 Zásady ergonomie při práci na počítači

Při korigování pracovní polohy-sed je vždy nutné zhodnotit postavení pánve, trupu, uvolněné držení ramen před trupem, volné otáčení hlavy. Dolní končetiny mají být pokrčeny v pravých úhlech, chodidla opřena o zem nebo o jinou stabilní oporu. Paže by měly v loktech svírat pravý úhel, zápěstí by měla být volně opřena o podložku. Důležitá je samozřejmě správná výška a design židle, umístění klávesnice, počítače a myši. Monitor by měl být v takové výšce, aby jeho střed byl v horizontu sedícího člověka a jeho horní okraj by měl být maximálně ve vzdálenosti délky paží. Monitor by měl být sklopený směrem dozadu o 10-20°. Optimální postavení ruky a paže je přímá linie, kterou tvoří loket, zápěstí a hrana pracovní plochy. Myš by měla být umístěná bezprostředně po pravé nebo levé straně klávesnice (Jacobs, 2008).



Obrázek 1.3.1.1. Správný sed a správné uspořádání pracovní plochy při práci na počítači

Převzato z: www.kancelar24h.cz/website/zdrave-sezeni-a-ergonomie/

Zásady při práci vsedě u počítače:

- Zajištění správné polohy při práci: U kancelářských prací převažuje přední typ sezení, kdy je trup nakloněný směrem dopředu, čímž se přenáší zatížení trupu před sedací hrboly a na zadní stranu stehen. Tato poloha lépe navozuje vzpřímené držení těla. Při práci za počítačem můžeme využít i střední typ sezení, kdy trup spočívá na ploše tvořené sedacími hrboly. Tento typ sedu nám dovoluje vzpřímené sezení, ale často nutí do předsunu či předklonu krční páteře. Za odpočinkovou a relaxační polohu se považuje zadní sezení, kdy je trup skloněn dozadu v úhlu větším než 95° od vertikály. Poloha umožňuje opření zad a tím relaxaci zádového svalstva, lze ji však využívat omezeně, protože může snížit pohyblivost hlavy a paží. Možnost střídání těchto poloh umožňuje dynamiku sezení (Gilbertová a Matoušek, 2002).
- Kolena by měla být ve stejné úrovni nebo o něco níže než kyčle s oporou chodidel o podložku.
- Postavení předloktí: předloktí by mělo být v mírně otevřeném úhlu (100 až 110 stupňů flexe loketního kloubu) se zápěstím v přímém postavení. Naklonění klávesnice může pomoci v zajištění správné pozice paží. Pokud je klávesnice naklopena opačně (přední okraj klávesnice je výše než zadní) pomáhá tento sklon při práci na počítači ve stoji. Pokud je nastavená zádová opěrka do mírného sklopení vzad, může být pozitivní sklon klávesnice (přední část klávesnice je níže). Při využívání klávesnice a myši by se mělo držet předloktí volně nad deskou stolu a zápěstí mít co nejvíce v rovině. Střed klávesnice, nebo část, která se nejčastěji používá, by měla být přímo před tělem. Správným umístěním myši a klávesnice se můžeme vyvarovat přílišným pohybům.
- Postavení zápěstí: myš by se měla držet jemně, pohyb by měl být iniciován v rameni a lokti, ne pouze prstem nebo zápěstím.
- Umístění monitoru počítače: monitor by měl být umístěn na vzdálenost délky extendovaných paží a předloktí, horní okraj monitoru by měl být 5 až 7,5 cm nad úroveň očí vsedě. Obrazovka by měla být vidět bez toho, aniž by se hlava otáčela nebo skláněla nahoru nebo dolů.
- Technika psaní: na ovládání tlačítek klávesnice stačí jemný stisk, není nutný přílišný přítlak.
- Nastavení počítače: pro zvýšení pohodlí a efektivity je možné přizpůsobit velikost písma, kontrast, velikost kurzoru, barvu pozadí

- Přestávky a protažení: Je vhodné každou hodinu zařadit cca 5minutovou pauzu na protažení a odpočinutí očí (Budai, 2012; Marek a Skřehot, 2009).

Přizpůsobení prostředí a počítače

Pracovní místo by mělo mít dostatečné rozměry, aby umožňovalo snadný přístup, změny polohy a vykonávání pohybu. Při práci s počítačem by mělo být doporučeno kancelářské křeslo, které umožňuje volný pohyb a příznivou pracovní polohu.

Existují různé pomůcky a adaptace, které osobám s disabilitou usnadňují používání počítače. Nejběžnější jsou adaptované myši, speciální velkoplošná tlačítka a adaptéry, které umožňují simulovat funkce běžných tlačítek klávesnice. Dále jsou to velkoplošné klávesnice, speciální senzorické klávesnice s aktivní plochou.

1.4 Ergodiagnostika

V předcházející kapitole jsem popsala aspekty, které se týkají práce a pracovního prostředí administrativního pracovníka. Při hledání pracovního uplatnění osob se zdravotním postižením je třeba brát v úvahu všechny tyto faktory, protože by pak mohly negativně ovlivnit zdravotní stav klienta.

Práce je proces, který je výslednicí vzájemného působení tří základních složek: sociologické, technické a společensko-ekonomické (Král, 1999). K tomu, aby práce dosáhla výsledku, je nutné vynaložit určité úsilí, ať už se jedná o úsilí fyzické nebo duševní. Při zapojování svalových skupin do práce můžeme mluvit o fyzické zátěži, jak uvádí Petr Skřehot et al. (2009). Fyzická zátěž vede nejen k únavě ale i k postupnému snižování výkonu. Dodává, že: *„s nadměrnou pracovní zátěží se zhoršuje nejen pracovní nasazení a velikost fyzické síly, ale i psychika člověka. Stres je vnitřní odezvou pracovníka na pracovní zátěž, v závislosti na jeho osobních vlastnostech (např. věku, pohlaví, schopnostech, dovednostech atd.) a je jedním z hlavních faktorů ovlivňujících duševní stav pracovníka.“* Pracovní výkon je tedy ovlivněn fyzickým, kognitivním, psychickým a sociálním stavem člověka. V oblasti hledání vhodného pracovního zařazení je nezbytné správným způsobem hodnotit všechny tyto oblasti. K tomu slouží ergodiagnostika.

Ergodiagnostika umožňuje vyšetření obecného funkčního psycho–senzo–motorického potenciálu, vyšetření funkčních schopností, posouzení zdravotního stavu uchazeče o určité zaměstnání vzhledem k rizikům v zaměstnání a dopravě do práce, posouzení pomůcek a využití nových technologií v pracovním uplatnění (Švestková et al., 2014). Kohoutek (2015)

píše, že se jedná o: „*Odborné diagnostické posouzení aktuálního (resp. zbytkového) pracovního potenciálu a psychofyzické zatížitelnosti zejména u osob v produktivním věku a v předpracovní rehabilitaci.*“ Švestková et al. (2014) dodává, že předpracovní rehabilitace je nedílnou součástí rehabilitačního procesu a měli by ji podstoupit všichni pacienti v produktivním věku. Předpracovní rehabilitace by měla být vždy provedena před rozhodnutím o přidělení invalidního důchodu.

Ergodiagnostické vyšetření probíhá ve spolupráci interprofesního týmu. Mezi odborníky pracující v tomto týmu patří lékař, fyzioterapeut, ergoterapeut, psycholog a popřípadě logoped, sociální pracovník a další. Ergoterapeut má nezastupitelné místo v procesu ergodiagnostiky, protože právě on, jak konstatuje Švestková et al. (2014): „*hodnotí funkční psychosensomotorický potenciál člověka k zaměstnání.*“ Dodává, že: *ergoterapeut v rámci ergodiagnostiky provádí podrobnou anamnézu zaměřenou na získané vzdělání, pracovní činnosti, zkušenosti, koníčky, sportovní aktivity atd.*“ Podle vyhlášky o činnostech zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků mohou ergoterapeuti: „*vykonávat činnosti v rámci ergodiagnostiky, analyzovat zbylý pracovní potenciál, trénovat toleranci zátěže a vytrvalosti a ve spolupráci s ostatními odborníky doporučovat vhodné pracovní a studijní začlenění zdravotně postižených*“ (Česko, 2011b).

Ergoterapeuti mají odbornou způsobilost vyhodnotit vztah pracovních požadavků a pracovního prostředí a jejich vliv na jednotlivce pomocí analýzy činnosti. Ergoterapeut při svém hodnocení klienta může identifikovat bariéry a překážky jeho úspěchu v pracovním prostředí, včetně pracovní kultury, které lze řešit v intervenčním plánu s cílem zvýšit pracovní výkonnost. Ergoterapeut také zvažuje jiné kontexty a prostředí, které mohou podporovat nebo bránit schopnosti plnit pracovní úlohu, jako je přístup k dopravě a schopnost se obléknout včas do práce. Tyto dovednosti umožňují ergoterapeutovi porozumět a přinést výsledky v komplexním psychosociálním a fyzickém pracovním prostředí (AOTA, 2019).

1.4.1 Ergodiagnostika ve světě

V Americe byl vyvinut Dictionary of Occupational Titles (dále jen „DOT“). Jedná se o systém popisu pracovních pozic. Gibson a Strong (2003) uvádí, že popis pracovních pozic je založen na fyzických požadavcích definovaných v publikaci The Revised Handbook of Analysing Jobs (dále jen „RHAJ“). RHAJ je doprovázející publikace DOT. Fyzické požadavky zahrnují sezení, chůzi, zvedání, nošení, šplhání, klečení a dřepání. Tato taxonomie fy-

zických požadavků je nejvíce používaná taxonomie pro srovnání fyzických předpokladů pro vykonávání profese a zaměstnání (Gibson a Strong, 2003).

Gibson a Strong (2003) také uvádějí, že fyzické požadavky z DOT poskytují podklad pro sestavení funkčních činností, které jsou vykonávány a pozorovány ve Functional Capacity Evaluation – hodnocení funkční kapacity.

Hodnocení funkční kapacity (FCE) hodnotí schopnost jednotlivce provádět pracovní činnosti související s jeho účastí v zaměstnání (Soer et al., 2008). Proces FCE porovnává zdravotní stav jednotlivce, tělesné funkce a struktury s požadavky na pracovní místo a pracovní prostředí. Primárním cílem FCE je zhodnotit schopnost člověka podílet se na práci, ačkoli mohou být hodnoceny i jiné instrumentální všední denní činnosti, které podporují pracovní výkon (AOTA, 2019).

Kuijjer et al. (2011) a Soer et al. (2008) tvrdí, že dobře navržená FCE by se měla skládat z baterie standardizovaných hodnocení, která nabízí výsledky ve výkonnostních opatřeních a demonstrují předpovědní hodnotu o návratu jednotlivce do práce.

Chen (2007) uvádí, že FCE se používá z různých důvodů, např. k vypracování léčebného programu, k měření fyzických schopností pacientů před a po rehabilitačním programu, k úpravě rehabilitační léčby, ke zhodnocení toho, zda může poškozený pracovat, a k určení, kdy se může vrátit do práce.

Na konci 50. let bylo mnoho rehabilitačních programů rozděleno na předpracovní a pracovní rehabilitaci, začalo se používat víc standardizovaných testů, což vedlo k rozvoji ergodiagnostiky.

Existuje přibližně 10 různých typů běžně používaných hodnocení funkční kapacity. Patří mezi ně Blankenship, ERGOSWork Simulator a Ergo-Kit variace, Isernhagen Work System, Hanoun Medical, Ergoscience, WEST-EPIC, Key, Ergos, ARCON a AssessAbility.

Podle Gobeleta a Franchignoniho (2006) jsou nejdůležitějšími metodami v Evropě pro hodnocení výkonnostní kapacity s výkonem práce test PILE lifting (Progressive Isoinertial Lifting Assessment), komplexní systémy Functional Capacity Evaluation podle Isernhagen (FCE) a pracovní simulátor ERGOS.

Využívají se také Baltimorské zařízení pracovní simulace (Baltimore Therapeutic Equipment Work Samples) a novější jednotka E-Link, které byly navrženy především pro testování funkčnosti horních končetin.

Jiné systémy hodnocení, jako jsou ARCON, Blankeship, ErgoScience, EPIC, KEY, Lido nejsou v Evropě moc využívány (Gobelt a Franchignoni, 2006). Další podrobnosti o přehledu ergoterapeutických nástrojů využívaných ve světě je možné najít v diplomové práci paní Mgr. Rejtarové (2016).

The Jacobs Prevocational Skills Assessment (Hodnocení předpracovních dovedností podle K. Jacobsové) byl vyvinut v roce 1979 pro hodnocení mládeže s mentálním postižením. Hodnocení by mělo vypovídat o silných a slabých stránkách klienta, které jsou rozdělené do oblastí fyzických dovedností, praktických schopností a pracovního chování.

Fyzické dovednosti zahrnují koordinaci jemných pohybů, koordinaci oko-ruka, motorický plán činnosti a schopnost používat nástroje. Pracovní schopnosti zahrnují soustředění na úkol, práci podle verbálních, psaných a vizuálních instrukcí. Do pracovního chování v testu patří schopnost udržet zaměřenou pozornost, klasifikace a řazení, schopnost řešit problémy a praktické znalosti běžného života.

Od roku 1973 se v USA využívají VALPAR Component Work Samples (VALPAR modelové činnosti) pro posuzování pracovních schopností a dovedností klienta. VALPAR obsahuje 23 modelových činností různého typu. Terapeut by měl vybrat úkol, který je nejvíc podobný zaměstnání klienta (Jelínková, Krivošíková, Šajtarová, 2009). Mezi pracovní úkoly patří například třídění, malé nástroje, úřední činnosti, elektrické obvody. VALPAR Component Work Samples obsahuje:

- varianty série vzorků pro nevidomé
- VTES – série vzorků pro angličtinu a matematiku
- 300 – série vzorků pro jemnou motoriku
- 200 – vzorky pro fyzickou zátěž
- VCWS a9 dynamické fyzické schopnosti (Vávra et al., 2005).

Ergoterapeut provádí jenom některé z nich. Každá modelová činnost má stanovené normy a posuzuje skupiny dovedností potřebných pro konkrétní pracovní úkoly a základní funkční kapacitu. Zohledňuje kvalitu a čas potřebný pro výkon úkolů a charakteristiku chování klienta.

ERGOS pracovní simulátor (ERGOS Work Simulator) využívá počítačové technologie pro měření fyzických výkonových komponent, jako je síla a rozsah pohybu, stejně jako výkonnostní schopnosti, což je výdrž kardiovaskulárního aparátu. Zahrnuje také toleranci sto-

je a sedu a přesnost pohybu prováděného v různých modelových činnostech. Naměřené výsledky systém srovná s normami (Ross, 2008).

Isernhagen Work System vyvinula Susan Isernhagen s týmem spolupracovníků v USA v 80. letech. Jedná se o systém hodnocení fyzických aspektů pracovního potenciálu, který se postupně rozšířil z USA a Kanady do celého světa. Principem je vyšetření pracovních schopností klienta v činnostech, které autorka se spolupracovníky stanovila jako nejčastěji se vyskytující elementy fyzické práce (zvedání, stoj, chůze atd., viz dále). Isernhagen WS FCE je postaven na principu kineziiofyzickém. Ten spočívá v hodnocení výkonu klienta v předepsaných úkolech školeným pozorovatelem. Přesná biomechanická kritéria, podle kterých se limit výkonu hodnotí, jsou operacionalizovaná a vyzkoušená (Johnson, Miller 2001).

Baltimorské zařízení pracovní simulace (Baltimore Therapeutic Equipment Work Samples) specificky hodnotí zejména horní končetiny. Je to program reprodukcující všechny pohybové vzorce, které člověk využívá při pracovní činnosti nebo při všedních denních činnostech. Ovládání systému je poměrně jednoduché a pacient se s ním rychle naučí manipulovat.

Všeobecný kancelářský test (General Clerical Test) byl vyvinut v roce 1988 The Psychological Corporation za účelem posouzení administrativní zručnosti a přesnosti, numerických a jazykových dovedností. Výsledky testu poskytují odhad obecných kognitivních dovedností, potřebných pro výkon široké škály pracovních míst. K vyhodnocení rychlosti a přesnosti při provádění percepčních úkolů (kontrola a abeceda), které vyžadují pozornost, se využívá administrativní subtest. Pro vyhodnocení matematického výpočtu, umístění číselných chyb a matematického uvažování se používá numerický subtest. K posouzení pravopisu, čtení s porozuměním, slovní zásoby a gramatiky se používá verbální subtest. V České republice patří všeobecný kancelářský test mezi speciální metodiky (The Psychological Corporation Ltd, 2008).

1.4.2 Ergodiagnostika v České republice

První snahy zavést ergodiagnostiku vznikaly v České republice na počátku 80. let. Byl vytvořen projekt, který měl za úkol hodnotit zdravotně postižené osoby a vytvořit předpoklady pro jejich pracovní uplatnění, ale i samostatný život. Jako první se na tomto programu podílela Klinika rehabilitačního lékařství a tehdejší podnik Meta (Votava, 2003). K dalšímu rozvoji ergodiagnostiky v České republice významně přispěly dva projekty.

Projekt RAP Rehabilitace – Aktivace – Práce, jehož hlavním cílem je podpořit rovný přístup zaměstnávání – v intencích Zákona o zaměstnanosti č. 435/2004 Sb. a vytvořit a nastavit komplexní systémové řešení pracovní rehabilitace s ohledem na specifika regionálních trhů práce. Projekt byl zrealizován v období 2004–2008 za podpory Programu Iniciativy Společenství EQUAL.

Jedním z výstupů bylo rozdělení již existujících standardizovaných testů, metodik a postupů pro hodnocení funkčního potenciálu. Jednotlivé metodiky byly rozděleny do dvou-sledového systému funkčních hodnocení, tj. do testů v 1. a ve 2. sledu.

V metodikách 1. sledu jsou zařazeny krátké, přehledné baterie standardizovaných testů. Jsou aplikovatelné u osob s lehkým zdravotním postižením, tedy pro občany s lehce limitovanou aktivitou a participací (Švestková, 2008). Jsou zde zařazeny modelové činnosti.

Do 2. sledu patří: *„standardizované metodiky pro občany se středně těžkou a těžkou limitovanou aktivitou a participací, tedy pro občany se středně těžkým a těžkým zdravotním postižením“* (Švestková, 2008). Metodiky jsou speciální pro různé onemocnění.

Jako druhý se v ČR objevuje projekt s názvem: *„Regionální síť spolupráce v pracovní rehabilitaci“* (oficiální zkrácený název-PREGNET), který plynule navazuje na předešlý projekt RAP. Účelem programu bylo vytvoření systému regionálních sítí spolupráce v oblasti pracovní rehabilitace (PR) a vytvoření odpovídajících podmínek pro jejich rozvoj ve zbývajících krajích ČR a jejich propojení se systémem regionálních sítí již vytvořených v rámci projektu RAP.

Vybudováním regionálních sítí spolupráce v PR se vytvořilo zázemí pro zavedení a legislativně-organizační ukotvení nového systému posuzování zdravotní způsobilosti OZP, který vychází z metodiky ICF. Při hodnocení funkčních činností a pracovního potenciálu OZP tento systém využívá moderních ergodiagnostických testovacích metod. Následně pomáhá při komunikaci se zaměstnavatelem, při stanovení, jaké pracovní činnosti může OZP vykonávat, v jaké oblasti je možno se dále profesně vzdělávat a rozvíjet (PREGNET, 2014).

V rámci tohoto projektu byly metodiky rozděleny na základní, doporučené a speciální.

1.4.2 Organizace procesu ergodiagnostiky

Ergodiagnostický proces začíná příjmem žádanky ergodiagnostického vyšetření. V žádance/objednávce se můžou nacházet informace, ze kterých ergoterapeut může vycházet při vymýšlení a výběru vhodné modelové činnosti. Informace se mohou týkat například zvažování konkrétní pracovní nabídky, vyjádření se k vhodnosti absolvovat rekvalifikační kurz

zaměřený na práci na PC apod. Jak uvádí Rybářová a Angerová (2019), ergoterapeut vzhledem k potřebě využít řadu různých nástrojů potřebuje: „nejvíce času pro přímou práci s klientem i pro následné vyhodnocení nasbíraných informací o testovaném klientovi.“ Samotná ergoterapeutická část vyšetření je rozdělena do dvou dní (obvykle cca 4 hodiny). Ergoterapeut má tedy možnost vymyslet modelovou činnost na druhé setkání, má tedy čas na přípravu, což je velkou výhodou. Rybářová a Angerová (2019) dodává, že ergoterapeut navíc může „zastupovat sociálního pracovníka a odebírat místo něj podrobnou sociální a pracovní anamnézu.“ Při odebírání anamnézy získá ergoterapeut mnoho důležitých informací, které může využít při vytváření modelových činností. Modelové činnosti jsou klientovi vytvořeny zcela na míru pro cílené testování pracovních dovedností (Rybářová, Angerová, 2019).

Na kazuistické konferenci může ergoterapeut podrobně popsat, co při testování modelové činnosti zjistil. V dílčí závěrečné zprávě se od ergoterapeuta obvykle nacházejí praktické a konkrétní doporučení, která by měla lékařovi pomoci při vypracování závěrečné zprávy ergodiagnostického vyšetření (Rybářová, Angerová, 2019).

1.4.3 Ergodiagnostické metody využívané v České republice

Základ ergodiagnostiky tvoří soubor diagnostických funkčních, tedy fyzických, psychologických, kognitivních a dalších testů a modelových činností. Hodnocení se zaměřuje na jednotlivé aspekty pracovního potenciálu uchazeče o práci (MPSV, 2014).

Jak už bylo zmíněno, k úpravě rozdělení metodik došlo na základě zkušeností z projektu RAP a následně bylo rozdělení metodik doopraveno dle projektu PREGNET na:

1. Základní metodiky

Základní metodiky jsou povinnou výbavou každého ergodiagnostického pracoviště. Metodiky jsou většinou volně dostupné, nebo vyžadují jednorázovou investici. Provedení konkrétních testů závisí na indikaci lékaře.

Některé ze základních metodik jsem už zmínila v předcházející kapitole (kontaktní pracovník, pracovní–sociální anamnéza, vstupní vyšetření lékařem, základní vyšetření ergodiagnostikem – ergoterapeutem a fyzioterapeutem, kazuistická konference, zhotovení závěrečné zprávy ergodiagnostiky lékařem).

K metodikám hodnotícím funkce horních končetin patří Jebsen–Taylor model č.8063, Purdue – Pegboard, model číslo 32020 a na otestování svalové síly se využívá dynamometrie JAMAR. K základním metodikám patří i subjektivní dotazníky, které hodnotí kvalitu kliento-

va života, jeho zájmy, dotazník porovnávající schopnosti klienta s nároky pracoviště. Testy hodnotící soběstačnost jsou BI – Barthel Index a I ADL – hodnocení instrumentálních ADL. Pro vyšetření pracovních schopností se používá např. Isernhagen Work System – IWS. Široké spektrum činností a aktivit nabízí modelové činnosti, na základě kterých se testuje klientova pracovní schopnost. Pro testování administrativní činnosti se využívá pracovní křivka podle Emila Kraepelina a Richarda Pauliho. Test hodnotí množství součtů za časovou jednotku (Švestková, 2014).

2. Doporučené metodiky

Doporučené metodiky nepatří mezi základní výbavu ergodiagnostického pracoviště, ale toto pracoviště je povinné zajistit jejich dostupnost ve zdravotnickém zařízení či jinde smluvně. Provádění těchto metodik a testů je dle indikace lékaře. Patří sem vyšetření od různých specialistů, jako je oční a ušní lékař, logoped, psycholog atd.

3. Speciální metodiky

Speciální metodiky jsou nepovinnou výbavou ergodiagnostického pracoviště. Jsou důležité pro specializaci akreditovaných center a podle toho jsou také vybírány. Provádění těchto metodik a testů je dle indikace lékaře. Patří sem například Předpracovní hodnocení podle Jacobsové, Všeobecný kancelářský test, Kanadské hodnocení výkonu zaměstnávání atd. (Švestková, 2014).

1.5 Modelové činnosti

Z předcházející kapitoly je jasné, že modelové činnosti patří do základních metodik ergodiagnostických center, z čehož vyplývá, že mají významnou roli v ergodiagnostice.

Švestková konstatuje, že specifičnost modelových činností spočívá v jejich možnostech využití, protože slouží jak k diagnostice, tak k terapii a během modelových činností se dá ohodnotit celá řada schopností a dovedností (Švestková, 2008).

Perry (2006) dodává, že modelové činnosti jsou skutečné nebo simulované pracovní úkoly, které se používají při hodnocení a při hledání vhodného pracovního postupu. Účelem těchto úkolů je individuální testování schopnosti klienta dokončit úkoly v porovnání s normou (může to být časové hledisko, kvalita provedení atd.). Jedná se o velmi široké spektrum činností a aktivit, které je možné využít (Perry, 2006).

Švestková (2008) uvádí, že modelové činnosti slouží: *„k hodnocení pracovních dovedností, schopností, určení psychosensomotorického potenciálu k práci, schopnosti nového učení, porozumění zadání práce, využití premorbidní (před onemocněním, úrazem) získaných*

dovedností“. Pomocí modelových činností můžeme zjistit klientovu schopnost adaptace na pracovní prostředí, testovat komunikační dovednosti a práci v týmu. Získáme mnoho informací týkajících se pracovního prostředí, jaké ergonomické úpravy pracovního místa bude nutné provést, či zda budou potřeba nějaké konkrétní kompenzační pomůcky. Ergoterapeut na základě testování modelových činností doporučuje: „*vhodnost a počet přestávek, délku pracovní doby, možnost směn (...). Hodnotí také kvalitu a kvantitu výsledků práce v čase a je nezbytné sebehodnocení testovaného*“ (Švestková, 2008).

Modelové činnosti jsou doménou ergoterapeutů, protože je testují výhradně oni. Ergoterapeut vybírá nebo vytváří modelovou činnost na míru danému klientovi a také dle požadavků vyšetření či dle fyzických a časových možností daného pracoviště (Jelínková, Krivošíková a Šajtarová, 2009).

Modelová činnost může trvat 1–8 hod. až několik dní, podle zdravotního stavu klienta. Modelové činnosti se liší typem pracovního zatížení:

„1) *lehká práce fyzická (např. práce se dřevem, práce s textilem, práce elektrikářské atd.)*
2) *těžká práce fyzická (např. nošení břemen, zvedání břemen, práce v terénu, výkopy – lopata, krumpáč, apod.)*
3) *duševní práce, administrativa (např. kartotéka, práce s počítačem, psaní na stroji, hledání a předávání informací – jízdní řád, telefon, poštovní komunikace, vyhledávání tarifů apod.)*“ (Švestková, 2008).

Švestková (2008) dodává, že modelové činnosti pro pracovní činnosti administrativní, organizační, informační začínají převažovat a jejich modelové šetření je velmi důležité.

Modelové činnosti se mohou rozdělit do několika kategorií:

- a) činnosti, které mají vlastní smysl: časově bývají náročnější, provedením takových činností vznikne produkt (například v dřevařské dílně polička). Tyto aktivity se nemusí vztahovat k budoucímu povolání, například i z toho důvodu, že ještě není jasné, jaké zaměstnání bude klient vykonávat. Modelová činnost může sloužit ke komplexní diagnostice a také k tréninku pracovních dovedností a návyků, abychom dospěli ke zlepšení celkového pracovního potenciálu člověka.
- b) činnosti, které kopírují pracovní činnost: dílčí úkony vycházející z konkrétní práce, kterou bude klient v budoucnu provádět.
- c) činnosti, které nemají vlastní smysl: jsou zaměřeny na testování jednotlivých dovedností, například jemnou motoriku, pozornost, paměť apod. Tyto aktivity slouží spíše

jako diagnostický nástroj pro určení pracovních schopností a dovedností (Jelínková, Krivošíková a Šajtarová, 2009).

Dílna pro modelové činnosti

Je potřeba zajistit dostatečně osvětlenou místnost a vybavení, dostatečné množství pomůcek pro vybranou modelovou činnost. Každá modelová činnost vyžaduje jiné vybavení. Pro administrativní modelovou činnost je nezbytná dobře osvětlená místnost se stoly a židlemi s nastavitelnou výškou.

Manuál pro modelové činnosti má obsahovat:

Název činnosti, pracovní postup, instrukce pro terapeuta (jakým způsobem má být činnost zadávána, úprava prostředí), instrukce pro testovaného (vizuální, psané, slovní-zadávané terapeutem), limity (časové omezení pro jeden kus, počet kusů za časovou jednotku, kvalita...), materiál, pomůcky, formulář pro hodnocení (Hrabalová, 2007).

Hodnocení modelové činnosti:

Pffeifer navrhuje, aby každá modelová činnost hodnotila: *„charakter činnosti, postoj k činnosti, manuál dovedností, sociální kontakt, snášení zátěže, zapojení postižených částí těla, kvalitu práce, motivaci k práci, vnímavost k dopomoci, využití předchozí kvalifikace“* (Kolektiv autorů, 1997; Švestková, 2008). Každý ergoterapeut by to však měl doplnit nebo přizpůsobit klientově problematice. (Jelínková, Krivošíková a Šajtarová, 2009).

2. PRAKTICKÁ ČÁST

V praktické části bakalářské práce jsem se zaměřila na sestavení setu administrativních modelových činností. Set obsahuje celkem 6 modelových činností. Modelové činnosti jsem vybírala na základě popisu práce administrativního pracovníka podle Národní soustavy povolání, což je ověřená databáze povolání spravovaná Ministerstvem práce a sociálních věcí České republiky. V setu jsem se snažila obsáhnout co nejširší oblast dílčích úkonů administrativního pracovníka, jelikož jsem chtěla dosáhnout co největší komplexnosti setu. Modelové činnosti však mají výpovědnou hodnotu i každá zvlášť, protože každá se týká specifitějšího zaměření v administrativní práci. Základ každé vytvořené modelové činnosti je práce s Gmailem a Google diskem. Do modelových činností jsem tuto práci zahrnuje proto, že práce s emailem je neoddělitelnou součástí práce administrativního pracovníka. Pro ty, kteří tuto aplikaci neznají je to skvělá simulace práce s novým programem, bez které by se na administrativní pozici mnohokrát neobešli. K zařazení těchto aplikací do modelových činností mě inspiroval též fakt, že mnoho menších firem využívá tyto aplikace k plánování směn, zapisování docházky, předávání informací ohledně skladu a mnoha dalších činností, jelikož je práce s nimi praktická a přehledná.

Vytvořený set administrativních modelových činností není standardizovaný test, nemá vytvořené normy, jen doporučené časy pro provedení činnosti a hodnocení je na terapeutovi. Set administrativních modelových činností jsem vytvořila pro účely Kliniky rehabilitačního lékařství 1.LF a VFN v Praze. Set bude možné využít nejen v rámci ergodiagnostiky, ale také pro běžné ergoterapeutické intervence. Modelové činnosti bude možné využít i v jiných ergodiagnostických centrech. Manuál a všechny potřebné soubory se nacházejí v příloze bakalářské práce nebo na Google disku a jsou přístupné veřejnosti.

Set administrativních modelových činností jsem nejdříve otestovala na malém vzorku zdravé populace, abych orientačně zjistila, kolik času je potřeba na jednotlivé modelové činnosti poskytnout a opravila případné nejasnosti nebo chyby v textu. Následně jsem otestovala opravené modelové činnosti na klientech s různou formou disability.

2.1 Cíl práce

Hlavním cílem bakalářské práce je sestavení setu administrativních modelových činností využitelných v ergoterapeutické praxi u osob s disabilitou v produktivním věku.

Základní otázka bakalářské práce: Jak může ergoterapeut využít vytvořené administrativní modelové činnosti v praxi?

Modelové činnosti jsou sestaveny tak, aby mohly otestovat různé dílčí úkoly administrativního pracovníka. Aby byly modelové činnosti aplikovatelné na co největší populaci, jsou rozdělené podle kognitivní a časové náročnosti. Jak jsem už výše zmiňovala, činnosti jsem nejdřív aplikovala na vzorku zdravé populace. Modelové činnosti jsem pak aplikovala na šesti lidech s různou formou disability, různou mírou kognitivního deficitu, funkční kapacity, rozdílného věku a pracovních zkušeností. Na těchto kazuistikách jsem se snažila ukázat využití modelových činností a přínos pro každého jednoho z nich.

2.2 Manuál

Vytvořené administrativní modelové činnosti jsem zpracovala ve formě manuálu. Manuál obsahuje šest modelových činností, ve kterých se nacházejí informace a pokyny pro terapeuta, v příloze manuálu se nachází pokyny pro klienta, pokyny pro klienta verze 2, hodnotící a sebehodnotící dotazník, manuál k používání aplikace Google disk a Gmail. Každá z modelových činností je zaměřená na jinou dílčí část administrativní práce, aby bylo možné otestovat co nejvíce dovedností spojených s touto prací. Modelové činnosti jsou rozdělené podle stupně obtížnosti a časové náročnosti. Kratší modelové činnosti trvají do 10 minut, delší do 20 minut. V manuálu se nacházejí grafické prvky.

	Nižší kognitivní nároky	Středně vysoké nároky	Vysoké kognitivní nároky
Dlouhá	6. Přepis seznamu	3. Výpočet peněžní mzdy	5. Vyhledání informací
Krátká	2. Vytvoření rezervace	4. Vytvoření objednávky	6. Vytvoření zápisu z porady

Tab. Č. 2.2.1. Rozdělení modelových činností

V každé modelové činnosti se nacházejí informace o názvu modelové činnosti, stupni obtížnosti, předpokládaném času, fyzickém prostředí, cílech činnosti, jejich nároků, popis činnosti a pokyny pro terapeuta.

K setu jsem dále vytvořila 2 hodnotící dotazníky pro terapeuta a sebehodnotící dotazník pro klienta, které jsou specifické pro každou modelovou činnost. Jeden dotazník hodnotí samotné provedení jednotlivých kroků modelové činnosti a je rozdělený na čtyři stupně hodnocení od 3 po 0 bodů. Body jsou přiřazeny sestupně podle toho, zda činnost zvládne „samostatně“, s využitím „manuálu k používání Gmailu a Google disku“ nebo „pokynů pro klienta verze dva“, anebo „s pomocí terapeuta“. Když činnost nezvládne provést, získá 0 bodů. Tento dotazník je tedy zaměřen na hodnocení množství kroků z dané činnosti, které klient zvládl a jak velkou pomoc k tomu potřeboval.

Druhý dotazník pro terapeuta slouží k ohodnocení kvality provedeného úkolu a také dalších aspektů důležitých pro hodnocení modelových činností jako jsou pozornost, porozumění, zájem o úkol. Zohledňujeme zde i časové hledisko.

K modelovým činnostem byl sestaven i „manuál k používání Gmailu a Google disku“. Manuál byl poskládán z náhledů stránky, jednotlivé kroky byly očíslovány a pojmenovány pro snadnou orientaci. Ke každé modelové činnosti byly vytvořeny „pokyny pro klienta verze číslo dva“, kde byly kroky činnosti podrobněji rozepsány a přidány odkazy na manuál k používání Gmailu a Google Disku. Po skončení modelové činnosti je klientovi předán sebehodnotící dotazník, kde klient hodnotí obtížnost úkolu. Označí, co pro něj bylo nejtěžší a co naopak bylo nejjednodušší, vyjádří se ke své schopnosti soustředit se, spokojenost s výsledkem úkolu a nakolik by se celkově ohodnotil. Všechno je zpracováno v příloženém manuálu (viz příloha č. 6.6).

Popis postupu

Pro sepsání teoretické části proběhla analýza literatury týkající se práce a jejího významu, zaměstnání a uplatnění osob s disabilitou, kde jsem blíže specifikovala administrativní činnost. Dále jsem se věnovala ergodiagnostice a využívaným metodám k hodnocení pracovního výkonu. Samostatná kapitola byla věnována modelovým činnostem.

V praktické části jsem se zaměřila na sestavení setu administrativních modelových činností. Pro výběr vhodných činností proběhla analýza informací dostupných na webových stránkách týkajících se náplně práce administrativního pracovníka. Dále proběhl rozhovor s ergoterapeutem provádějícím modelové činnosti v rámci ergodiagnostiky. Pro sestavení struktury modelové činnosti jsem se inspirovala Hodnocením předpracovních dovedností podle K. Jacobsové a bakalářskými pracemi, které byly zaměřeny na sestavení modelových činností. Taktéž proběhl rozhovor s ergoterapeutem.

2.3 Charakteristika vzorku zdravé populace a pilotní testování modelových činností

Ergodiagnostika je určena pro osoby v produktivním věku, což jsou osoby od 15 do 64 let, proto i vybraný vzorek zdravé populace, na kterém proběhlo pilotní testování, se nacházel v tomto věkovém rozpětí. Věk testovaných osob se pohyboval od 20 do 59 let. Při testování modelových činností jsem nebrala v potaz pohlaví. Vzorek populace jsem vybírala podle toho, zda už někdy pracovali na administrativní pozici nebo využívali programy a aplikace obsažené v modelových činnostech, či nikoli. Každá modelová činnost byla otestována na dvou

zdravých jedincích. Jeden neměl žádnou zkušenost s administrativní prací, ani s aplikacemi nebo programy. Druhý jedinec měl zkušenosti a uměl zacházet s aplikacemi a programy. Vzorek jsem takto zvolila pro vytváření orientačního časového limitu při aplikaci modelových činností na osobách s disabilitou co nejreálnější a abych mohla určit horní a dolní časový limit pro testování.

	Modelová činnost č.1	Modelová činnost č.2	Modelová činnost č.3	Modelová činnost č.4	Modelová činnost č.5	Modelová činnost č.6
Věk jedince	59	24	33	40	20	50
Čas	13 min	9,5 min	17,5 min	10 min	18 min	10 min
Povolání	Zdravotní sestra	Auto-mechanik	Kuchař	Kadeřnice	Číšnice	Uklízečka

Tab. č. 2.3.1. Přehled potřebného času k provedení modelové činnosti testovaných osob bez administrativních zkušeností

V tabulce číslo 2.3.1 se nachází údaje o zdravém vzorku populace, která neměla zkušenosti s administrativní prací, programy Microsoft Word a Excel a aplikacemi Gmail a Google Disk.

Při testování první modelové činnosti s osobou, která neměla zkušenosti jsem zjistila, že jí orientace v aplikacích Google Disk a Gmail není úplně jasná, proto jsme modelovou činnost pozastavili. Z testování vyplynulo, že je nutné sestavit manuál na používání Google Disku a Gmailu. Modelovou činnost jsme dokončily s vytvořeným manuálem pro používání Google Disku a Gmailu, který obsahoval grafické prvky. Další jedinci, kteří testovali modelové činnosti, měli k dispozici vytvořený manuál. Použití manuálu není nijak časově zohledněno. Další chyby, které jsem v průběhu pilotního testování objevila, budu dále popisovat v diskusi.

	Modelová činnost č.1	Modelová činnost č.2	Modelová činnost č.3	Modelová činnost č.4	Modelová činnost č.5	Modelová činnost č.6
Věk jedince*	21	33	22	54	29	38
Čas	9,5 min	6,5 min	10 min	6,45 min	8,5 min	7,5 min
Povolání	Student	Recepční	Studentka	Učitelka	IT technik	Strojař

Tab. č. 2.3.2. Přehled potřebného času k provedení modelové činnosti testovaných osob s administrativními zkušenostmi

V tabulce číslo 2.3.2. se nachází údaje o zdravém vzorku populace, která již měla zkušenosti s administrativní prací, programy Microsoft Word a Excel a aplikacemi Gmail a Google Disk.

Z naměřených údajů jsem navrhla orientační časové limity pro horní a dolní hranici testování modelových činností. Aritmetickým průměrem jsem vypočítala průměrný čas.

Název modelové činnosti	Orientační časový limit v minutách	Průměrný čas
1. Přepis seznamu	10-13 minut	11,5 minuty
2. Vytvoření rezervace	6,5-9,5 minuty	8 minuty
3. Výpočet peněžní mzdy	10-17,5 minuty	11,75 minuty
4. Vytvoření objednávky	6,45- 10 minut	8,22 minuty
5. Vyhledání informací	8,5-18 minut	11,75 minuty
6. Vytvoření zápisu z porady	7,5-10 minut	8,75 minuty

Tab. č. 2.3.3. Přehled orientačních časových limitů pro modelové činnosti

2.4 Charakteristika vybraného vzorku osob s disabilitou

Cílová skupina, pro kterou jsou modelové činnosti určeny, jsou osoby s disabilitou v produktivním věku, které umí číst a psát a zároveň nejsou nevidomé, neslyšící nebo němé. Modelové činnosti nejsou vhodné pro osoby s afázií.

Čtyřem klientům, kteří splnili podmínky cílové skupiny, jsem nabídla zapojení se do mé bakalářské práce na praxi v ERGO Aktiv, o.p.s a všichni byli ochotni spolupracovat. Se třemi klienty jsme testovali modelové činnosti v rámci denního stacionáře. Jeden klient dojížděl na pracovní rehabilitaci a na administrativní pozici byl zaměstnán na čtvrtinový úvazek. Jeho cílem bylo úvazek zvýšit. Další dva klienty, kteří mi byli doporučeni vedoucí mé práce, byli z Kliniky rehabilitačního lékařství 1. lékařské fakulty Univerzity Karlovy a Všeobecné fakultní nemocnice v Praze. Jeden z nich docházel na ambulantní ergoterapii a druhý otestoval modelovou činnost v rámci ergodiagnostiky. Klienti, se kterými jsem testovala modelové činnosti, již předtím pracovali na administrativní pozici a v budoucnu se chtějí do práce vrátit. Pouze jeden klient se s administrativní prací nikdy nesetkal a otestování administrativních dovedností a práce s počítačem mu bylo doporučeno Úřadem práce ČR.

Klient	Věk	Diagnóza	Původní zaměstnání
Klient 1	53 let	Hemoragická cévní moz- ková příhoda	Vedoucí oddělení ekonomicko-realizačního v odboru

Klient 2	40 let	Ischemická cévní mozková příhoda	Sale manager
Klient 3	54 let	Subarachnoidální krvácení	Vedoucí salonu thajských masáží
Klient 4	47 let	Subarachnoidální krvácení	Učitelka angličtiny
Klient 5	55 let	Mozkový nádor	Účetní
Klient 6	56 let	Revmatoidní artritida, mnohočetné operace páteře, lehký syndrom karpálního tunelu.	Dlouhodobě nezaměstnaný, registrovaný na Úřadu práce ČR

Tab. č. 2.4.1. Přehled orientačních časových limitů pro modelové činnosti

2.5 Aplikace vybraných modelových činností u osob s disabilitou

Modelové činnosti jsem otestovala na šesti klientech s disabilitou. Testování probíhalo formou setkání. Klienta jsem nejdříve informovala o tématu mé práce, o modelových činnostech a o jejich přínosu. Poté jsem se zeptala, zda by byl ochoten klient spolupracovat a v případě souhlasu, jsem mu předala informovaný souhlas. Po podepsání souhlasu začalo samotné testování.

Každý klient měl jinou diagnózu, funkční kapacitu, původní zaměstnání, představu o své budoucí práci atd. Kvůli odpovědi na základní otázku práce, jsem modelové činnosti testovala na těchto klientech, z čehož byly následně vypracovány kazuistiky. Součástí kazuistik je hodnocení provedení činnosti a přínos pro klienta. V praktické části bakalářské práce se nachází tři kazuistiky. Z důvodu dodržení rozsahu bakalářské práce jsou tři kazuistiky vloženy do příloh (viz příloha č. 8.3).

2.5.1 Modelová činnost: Vytvoření zápisu z porady

Popis činnosti:

Cílem činnosti je simulovat dílčí činnost administrativního pracovníka, který má za úkol prostudovat zprávu o poradě, která se má uskutečnit, a sepsat nejdůležitější informace.

Úkolem klienta je, otevřít internetový prohlížeč, přihlásit se na email, otevřít si Google disk, kliknout na soubor s názvem „Porada“, otevřít ho a podrobně přečíst zprávu. Poté má vybrat nejdůležitější informace, které se ve zprávě nachází a napsat je do emailu. Na závěr se má odhlásit z e-mailu a vypnout internetový prohlížeč.

Klientka, se kterou jsem testovala tuto modelovou činnost, je 53letá žena, 6 měsíců po hemoragické cévní mozkové příhodě způsobené rupturou aneurysmatu a následným subarachnoidálním krvácením. Následně se vyvinula levostranná hemiparéza. Dále je přítomen prefrontální a frontální syndrom. U klientky se projevuje velmi jemnými poruchami krátkodobé paměti a koncentrace, zpomaleným psychomotorickým tempem a depresivním laděním, které ustupují. Má narušené vizuo-konstrukční funkce jak v oblasti percepce, tak konstrukce. Z exekutivních funkcí je oslabena schopnost udržet průběh činnosti a vyřešit problém. Subjektivně klientka pociťuje zhoršenou paměť a má strach o budoucnost.

Pohybuje se sama, chůze je stabilní bez patologií. Sed je stabilní, poloha v sedě jí vyhovuje, nepociťuje bolest, v průběhu terapií nepotřebovala polohu střídát.

Dominantní končetina je pravá, bez patologií. Levá horní končetina je frustrně horší, pomalejší repetitivní pohyby, taxe je mírně nepřesná. Rozsahy pohybů jsou omezeny hlavně v ramenním kloubu, a to o polovinu původního rozsahu. Klientka také udává bolestivost v ramenním kloubu při extenzi nad 65°. Celá levá horní končetina je citlivější na dotyk, při rychlém pohybu je bolestivá, klientka s ní manipuluje opatrně a pomalu. Svalová síla je mírně snižená, končetinu však zapojuje do činností, na počítači píše prstokladem.

Na čtení a psaní potřebuje dioptrické brýle, ostatní smysly jsou bez patologií.

Zvládá všechny personální každodenní činnosti. Z instrumentálních činností jí dělá problém orientace v budově, plánování trasy a přeprava pomocí dopravních prostředků. V budově se dokáže orientovat po nácviku, na přepravu potřebuje asistenci i na trase, kterou jezdí pravidelně.

Pacientka je rozvedená a momentálně bydlí střídavě u dcer. V současnosti je stále zaměstnaná, na pracovní neschopence, v blízké době plánuje pracovní poměr ukončit kvůli delší rekonvalescenci. Návrat do práce je jejím hlavním cílem. Uvědomuje si však, že na rekonvalescenci potřebuje delší čas. Je si vědoma, že na stejnou pracovní pozici se už nebude moct vrátit. U administrativní práce plánuje zůstat. Měla by zájem o pozici asistentky / sekretářky. Ví o možnosti pracovní a předpracovní rehabilitace a plánuje se jí zúčastnit. Do práce by se chtěla vrátit do 1 roku.

Klientka pracovala poslední rok jako vedoucí ekonomicko-realizačního oddělení v odboru hospodaření s majetkem magistrátu. Její úlohou bylo řídit celé oddělení, řídit a kontrolovat finanční toky, připravovat změny v rozpočtu projektu.

Předtím pracovala jako ředitelka společnosti zajišťující provoz dřevařské výroby. Další pracovní zkušenosti jsou: zástupce starosty, specialista technické infrastruktury, výkonný ředitel pro komplexní zajišťování provozu v oboru elektronika.

Má vystudovanou střední ekonomickou školu, ukončený I. a II. stupeň na Vysoké škole finanční a správní v oboru Veřejná správa (rok 2010).

Získala certifikát ve studijním programu Master of Public Administration (MPA) a také certifikát CŽV- obor Moderní veřejná správa.

Udává, že aktivně ovládá anglický jazyk a pasivně ruský. Mezi další dovednosti patří ovládání programu Word, Excel, Stereo, Outlook expres, internet, ekonomické programy PCS, TED, CES, KN.

Modelovou činností, kterou jsem zvolila na testování administrativních dovedností, byla "Výběr důležitých informací". Stupeň obtížnosti kladený na kognitivní funkce je vysoký, fyzická náročnost je nízká. Činnost jsem zvolila na základě klientčina možného pracovního uplatnění, o které by měla zájem a také podle kognitivních nároků.

Klientka pokyny nejdříve přečetla potichu, poté nahlas, aby se ujistila, zda je správně pochopila. Klientka při plnění úkolů postupovala podle instrukcí. Na začátku úkolu byla vysoce motivovaná, v průběhu činnosti motivace klesala. Kvůli mírně zpomalenému psychomotorickému tempu trval úkol delší čas, klientka k závěru činnosti udávala bolesti hlavy, úkol ale chtěla dokončit. Klientka se zvládla přihlásit na email bez problémů, dostat se na disk bylo pro ni obtížné, proto požádala o radu. Poté jí byl předložen manuál pro používání Google disku a Gmailu a pokyny pro klienta verze 2. S manuálem a druhou verzí klientka pracovala samostatně. Do emailu zapsala všechny důležité informace, v textu se objevily gramatické chyby, které však nebyly překážkou v porozumění. Gramatické chyby vznikly z nepozornosti, klientka si po sobě text nepřečetla.

Podle dotazníku hodnotícího provedení činnosti získala klientka 27 ze 33 bodů, zvládla tedy 81,8 % úkolu. Při hodnocení kvality lze konstatovat, že klientka se na úkol soustředila většinu času, instrukce bylo třeba zopakovat pro ujištění klientky, zájem o úkol byl nejdříve vysoký, pak zájem opadl, uměla pracovat s internetovým prohlížečem, po obdržení manuálu pro používání Google Disku a Gmailu uměla pracovat i s těmito aplikacemi. Na všechny kroky potřebovala delší čas. Při hodnocení bych se přiklonila k výsledkům z dotazníku, klientka zvládla všechny kroky činnosti bez pomoci terapeuta, činnost však prováděla delší čas a pozornost postupně klesala.

V sebehodnotícím dotazníku klientka uvedla, že byl pro ni úkol lehký, nic pro ni v úkolu nebylo obtížné, nejlehčí bylo napsat zprávu, dokázala se na úkol soustředit bez problémů, a byla spokojená s provedením úkolu. Při procentuálním zhodnocením spokojenosti se svým výkonem uvedla jenom 10 % a kvalitu svého výkonu zhodnotila jenom na 10%.

Ze sebehodnotícího dotazníku jasně vyplývá, že klientka se podceňuje, nemá dostatečnou sebedůvěru, na čemž by se v rámci předpracovní rehabilitace dalo zapracovat, protože klientka má funkční kapacitu pro tuto práci. Klientka je vhodná pro pracovní rehabilitaci.

Využití modelové činnosti pro 56letou klientku pracující na pozici vedoucí ekonomicko-realizačního oddělení (aktuálně na pracovní neschopence), která bude v důsledku nemoci (stav po hemoragické cévní mozkové příhodě s velmi lehkou levostranní hemiparézou) nucena měnit pracovní pozici, byla podle mého názoru přínosem. Klientka po 6 měsících mohla znovu vyzkoušet práci v oblasti administrativy, na což se na začátku úkolu i velmi těšila. Dále se zjistilo, že klientka má nesprávný náhled na provedení své práce. Tato skutečnost by se mohla stát cílem pracovní rehabilitace. Klientka je pro pracovní rehabilitaci vyhovující. Také bych jí doporučila přestávky při práci, po každé odpracované hodině 10 minut přestávky. Kvůli únavě, klesající pozornosti a bolesti hlavy, bych doporučila zkrácený úvazek. Na přesun do práce by potřebovala asistenta, špatně se orientuje v dopravě.

2.5.2 Modelová činnost: Vytvoření objednávky

Popis činnosti:

Cílem činnosti je simulovat dílčí činnost administrativního pracovníka, který má za úkol vytvořit objednávku kancelářských potřeb.

Úkolem klienta v modelové činnosti bylo, otevřít internetový prohlížeč, přihlásit se na email, otevřít si Google disk, nalézt soubor s názvem „sklad-kancelář“ otevřít ho, zkontrolovat stav fiktivního skladu podle pokynů terapeuta. Do nového souboru vytvořeném v programu Microsoft Excel měl klient napsat seznam položek, které je nutné objednat. Dále klient napsal email fiktivnímu vedoucímu o objednávce s přiloženým vytvořeným dokumentem, odhlásil se z emailu a vypnul internetový prohlížeč.

Klient, 40letý muž, se kterým jsem testovala administrativní modelovou činnost, je po ischemické cévní mozkové příhodě s následnou kvadruparézou a přetrvávající pravostrannou symptomatikou. Dále je přítomna paleocerebelární a neocerebelární symptomatika, což se projevuje jako porucha rovnováhy a koordinace končetin, dysartrie. Pohybuje se sám,

bez pomůcky. Při sedu potřebuje židli se zádovou opěrkou a opěrkami pod ruce, kvůli větší stabilitě. Není vhodná židle na kolečkách, při posazování by mohlo dojít k úrazu, židle by mohla podjet. Pracovní polohu střídat nepotřeboval, práce vsedě mu vyhovovala, nepocíťoval žádnou bolest. Při provádění úkolu měl výrazný předsun hlavy, proto byla nutná korekce sedu a přisun monitoru blíže.

Dominantní pravou horní končetinu zapojuje do činností, zvládá s ní i jemné úchopy. Po delším nácvičku mu občas vypadne drobný předmět z ruky, kvůli snížené kondici a mírnému úbytku svalové síly. Na akru končetiny je mírná hypestézie v povrchovém i hlubokém cití. Na všechny úchopy potřebuje delší čas, kvůli přesnému zamíření, přiblížení a přenesení předmětu. Jemná motorika na levé horní končetině je výrazně lepší než na pravé, svalová síla je však nižší. K psaní na počítači využíval obě ruce, hlavně ukazováček a palec pravé ruky.

Na pravé oko vůbec nevidí, ostatní smysly jsou bez patologií.

Kognitivní funkce jsou v normě, na což poukazuje Montrealský kognitivní test, ve kterém dosáhl 26/30 bodů. Mírně porušená je paměť-oddálené vybavení a slovní produkce. Dále má pacient snížené psychomotorické tempo a poškozené vizuo-prostorové funkce. Řeč je pomalá, méně srozumitelná. Ostatní kognitivní funkce jsou bez patologického nálezu.

Zvládá všechny personální každodenní činnost. S instrumentálními činnostmi mu pomáhají rodiče, se kterými bydlí ve dvoupokojovém bytě. Je svobodný, bezdětný. Má vlastní byt, do kterého se plánuje vrátit poté, co bude zvládat i ADL.

Momentálně je dva roky nezaměstnaný. Po cévní mozkové příhodě z práce odešel, pobírá invalidní důchod III. stupně a příspěvek na péči, je držitelem průkazu ZTP. Není registrovaný na Úřadu práce České republiky, z toho důvodu nebyl ani na ergodiagnostice, ani na pracovní rehabilitaci. Klient je obeznámen s těmito možnostmi, ale nejdřív chce zlepšit soběstačnost v instrumentálních všedních denních činnostech a pak se soustředit na hledání práce.

Pracoval jako sale manager. Náplň práce bylo monitorování trhu, komunikace se zákazníky, vyřizování objednávek, kontrola a doplňování skladu. Na pozici pracoval 10 let, předtím pracoval jako poradce na prodejně. Pracovní poměr ukončil kvůli nemoci.

Má ukončenou střední průmyslovou školu strojní. Ovládá plynule anglický jazyk, který využíval v práci.

Doufá, že se do práce vrátí do dvou let. Zájem má o stejnou nebo podobnou pozici ve firmě, v které pracoval, nebo i v jiné.

Práce by mu vyhovovala ze začátku na poloviční úvazek. Následně by se ukázalo, zda-li práci zvládá. Bydlí v Praze a počítá s dojížděním do zaměstnání po městě, maximálně však do 50 minut.

Na práci s počítačem je zvyklý, protože ho využíval každý den v bývalém zaměstnání. Uvádí, že s programy Microsoft Word a Microsoft Excel ovládá, práci s internetovým prohlížečem, emailem a dalšími aplikacemi potřebnými na administrativní práci též ovládá. Počítač využívá i ve svém volném čase k surfování po internetu, sociálních sítích, získávání informací, sledování seriálů atd. Počítač umí používat i z technické stránky například nastavení velikosti písma.

Modelovou činnost, kterou jsem zvolila na testování administrativních dovedností, byla „Vytvoření objednávky“. Stupeň obtížnosti kladený na kognitivní funkce je středně vysoký, fyzická náročnost je nízká. Modelovou činnost jsem zvolila kvůli pracovním zkušenostem, které měl v této oblasti. Cílem testování bylo zjistit, zda by se mohl vrátit na stejnou pracovní pozici, či nikoliv a jaké úpravy pracovního prostředí by potřeboval.

Před zahájením testování modelové činnosti, jsem klienta poučila o správném ergonomickém sedu, protože tyto zásady neznal. Měl výrazné kyfotické držení těla a předsun hlavy. Částečnou příčinou byl zhoršený zrak, aby viděl na monitor, musel se k němu přiblížit. Vzhledem k tomu jsme využili monitor s uhlopříčkou 32“. Monitor jsme také přisunuli blíže a klient si zvětšil písmo. Klient měl k dispozici klasické příslušenství, myš a klávesnici.

Klient porozuměl pokynům, po zahájení modelové činnosti postupoval sám. Klient měl problém s otevřením Google disku. Zeptal se, jak má dál postupovat. Následně mu byl předán manuál k použití Gmailu a Google disku. Manuál využil pouze v tomto kroku. Klient dokončil úkol samostatně. Postup a jednotlivé kroky činnosti dodržel, logicky provedl i úkoly, které v instrukcích nebyly. Dopomoc nepotřeboval se žádným úkolem.

Podle dotazníku hodnotícího provedení činnosti získal klient 53 ze 54 bodů zvládla tedy 98,1 % úkolu. Při hodnocení kvality můžu konstatovat, že klient úkolu porozuměl, udržel pozornost po celou dobu úkolu, byl vysoce motivován úkol dokončit, uměl pracovat s prohlížečem, v programu Excel uměl používat klávesové zkratky, čímž si práci uměl zjednodušit. Vytvoření a napsání emailu zvládl plně sám, email byl napsán správně, se všemi zásadami emailové komunikace, v textu se nenacházely gramatické chyby. Kvůli zhoršené taxii a koordinaci horních končetin a mírně sníženému psychomotorickému tempu trvalo provedení úkolu 47 minut, předpokládaný čas pro splnění úkolu byl 6,45-10 minut.

V sebehodnotícím dotazníku klient udal, že úkol byl velmi lehký, nic na úkolu nebylo těžkého, nejlehčí byla práce s programem Microsoft Excel, na úkol se soustředil bez problémů a byl velmi spokojen s provedením úkolu. Svůj výkon i kvalitu výkonu ohodnotil na 100 %.

Jeho náhled na provedení činnosti byl správný, úkol zvládl téměř na 100 %. Klient ve svém hodnocení nebral v potaz orientační časový limit, který byl zadán pro úkol. Vzhledem na to bych proto ohodnotila kvalitu výkonu na 85 %.

Využití modelové činnosti pro nezaměstnaného, 40letého klienta, po ischemické cévní mozkové příhodě s kvadruparézou a přetrvávající pravostrannou symptomatikou, který má zájem o administrativní pracovní pozici, bylo podle mého názoru přínosné. Klient předtím pracoval jako sale manager a ujistil se v tom, že chce na administrativní pozici pracovat i dále, a že tuhle práci i zvládá. Klient zkušenost hodnotil kladně, získal pocit větší sebejistoty. Také konstatoval, že modelové činnosti bude skvělý trénink při přípravě do zaměstnání. Klient projevil zvětšený zájem o pracovní rehabilitaci. Při testování modelové činnosti se také zjistilo, že pro práci potřebuje delší čas a úpravu pracovního prostředí. Doporučila bych monitor o uhlopříčce minimálně 32“, klávesnici se zvětšenými písmeny a nepohyblivou židli. Dále bych doporučila práci na zkrácený úvazek, klient potřebuje vzhledem na svůj fyzický stav více odpočinku.

2.5.3 Modelová činnost: Vyhledání důležitých informací

Popis činnosti:

Cílem činnosti je simulovat dílčí činnost administrativního pracovníka, který má za úkol vyhledat informace na internetové stránce a odpovědět tak na zadané otázky.

Úkolem klienta v modelové činnosti bylo, aby si otázky zadané od terapeuta zapsal do programu Microsoft Word, otevřel internetový prohlížeč, zadal internetovou adresu a našel na ní odpovědi na zadané otázky. Klient má dále tyto odpovědi zapsat a soubor uložit. Klient má poté otevřít internetový prohlížeč zadat přihlašovací údaje, napsat novou zprávu na adresu uvedenou v instrukcích a uložený dokument pod názvem informace přidat jako přílohu. Po odeslání zprávy má otevřít Google disk a dokument Informace zde uložit. Nakonec se má odhlásit z emailu a vypnout prohlížeč.

Klientka, na které byla testována tato modelová činnost, byla 54letá žena po polytraumatu s následným subarachnoidálním krvácením, přetrvávající lehkou levostrannou centrální hemiparézou a lehkou levostrannou parézou VII. Dále je přítomen organický psychosyndrom.

Polytraumata byla způsobena dopravní nehodou před 10 měsíci, kdy byla jako cyklistka sražena autem. Před nehodou byla přítomná arteriální hypertenze 3. stupně, stav po strumektomii, vertebrogenní algický syndrom v lumbosakrální oblasti a hernie ploténky.

Klienta byla orientovaná ve všech modalitách, spolupracovala, psychomotorické tempo bylo přiměřené. Subjektivně udávala obtíže s krátkodobou pamětí. V Montreálském kognitivním testu se pohybovala v pásmu normy (26/30 bodů). Pacientka chybovala v zrakově-prostorových a exekutivních úkolech a v testu kreslení hodin.

Z personálních každodenních činností potřebuje dopomoc při oblékání, konkrétně při zapínání a rozepínání knoflíků, podprsenky, problém je i s ponožkami a obuví. Kompenzace se vyskytuje ve formě nelimitujícím oblečením a navlékačem ponožek.

Instrumentální činnosti provádí manžel. Klientka zvládá navařit v pomalejším tempu, manžel jen dopomáhá. Také zvládá komunikaci přes telefon a používání počítače, někdy má problém si vybavit postup.

Dominantní je pravá horní končetina. Levá horní končetina je hemiparetická, na celé končetině je viditelný otok, zejména na akru. Přítomné je asymetrické držení ramen. Rozsah pohybu na levé horní končetině je omezeno ve flexi v ramenním kloubu o čtvrtinu pohybu, flexe zápěstí o polovinu rozsahu pohybu a vážne sevření ruky do pěsti. Většinu úchopů zvládá bez výraznějších patologií v pomalejším tempu, jemné úchopy zvládá s větší námahou. V oblasti akra pacientka pociťuje parestezie, jinak je cítí bez patologie.

Momentálně jí byla vystavena pracovní neschopnost, klientka je osoba samostatně výdělečně činná. Sociální příspěvky od státu nedostává žádné, protože si před nehodou neplatila pojištění.

Klientka byla vedoucí salónu thajských masáží, kde pracovala jako recepční a koordinátorka, objednávala a vítala hosty, zařizovala administrativu. K vytváření rezervací a drobným administrativním činnostem používala počítač v kombinaci s papírovým diářem.

Předtím pracovala jako voják obsluhující radiostanici. Má ukončenou střední školu s maturitou-gymnázium. Poté absolvovala vojenskou přípravu.

Do práce se chce vrátit, momentálně zajišťuje podnik manžel. Premorbidně uměla pracovat s internetovým prohlížečem, dohledat potřebné informace, zapisovat objednávky do programu, psát emaily. Udává, že s programem Microsoft Word a Excel předtím nepracovala. Momentálně využívá počítač na trénink kognitivních funkcí. Program, v kterém byla zvyklá pracovat, umí používat, někdy má problém s vybavením si postupu.

Modelovou činností, kterou jsem zvolila na testování administrativních dovedností byla „Vyhledání důležitých informací“. Stupeň obtížnosti kladený na kognitivní funkce je vysoký, fyzická náročnost je nízká. Tuto modelovou činnost jsem zvolila kvůli kognitivní úrovni klientky, modelové činnosti s nižšími kognitivními nároky by nemusely odhalit problémy, které by mohla v administrativní práci mít. Cílem testování modelové činnosti bylo zhodnotit, zda je klientka znovu schopna vést salón s thajskými masážemi.

Modelovou činnost testovala s klientkou ergoterapeutka, která se zabývá ergodiagnostikou. Klientka byla před zahájením úkolu mírně nervózní, tvrdila, že úkol je pro ni moc těžký, že to určitě nezvládne. Po přečtení úkolu neoznámila ergoterapeutce, že je připravená a rovnou s úkolem začala. S otevřením souboru měla problém, neuměla ho najít, proto požádala o radu. Po otevření souboru klientka zjistila, že neví, jaké otázky má zapsat. Ergoterapeutka jí proto nadiktovala otázky, které si klientka nezapsala a přešla na další krok. Informace vyhledala a správně je do souboru zapsala. Klientka nevěděla, jak má soubor uložit, proto jí terapeutka předala druhou verzi pokynů pro klienta. Klientka ani poté nevěděla, jak má provést tento krok, proto znovu požádala terapeutku o pomoc. Následně provedla tento krok činnosti. Při přihlašování se na email měla klienta potíže, proto jí terapeutka předala manuál k používání Google disku a Gmailu. Z manuálu byla mírně zmatená, ztrácela se a přehlížela kroky, po pomoci terapeuta se na email přihlásila. Vytvořit a poslat email zvládla sama, pro přiložení přílohy, uložení souboru na disku, odhlášení se a zavření prohlížeče potřebovala dopomoc terapeuta. V průběhu provádění činnosti klientka opakovala, že tenhle typ práce s počítačem nemá ráda, že to neumí a že ji to rozčiluje.

Podle dotazníku hodnotícího provedení činnosti získala klientka 43 ze 69 bodů, což je 62,3 % úkolu. Při hodnocení kvality můžu konstatovat, že klientka udržela pozornost po celou dobu úkolu, některý krok činnosti bylo třeba 1krát zopakovat, úkol jí nezajímal, ale pracovala dál, hlavní úkol činnosti zvládla téměř bez dopomoci, s aplikacemi Google disk a Gmail a s programem Microsoft Word pracovat neuměla, po dopomoci terapeuta se však začínala v programu orientovat, byla schopná se naučit nové věci. Provedení činnosti jí celkem trvalo 37,4 minut.

V sebehodnotícím dotazníku uvedla, že úkol byl středně těžký, vyhledání otázek bylo pro ni nejjednodušší, práce s programem Microsoft Word byla nejtěžší, s provedením úkolu nebyla spokojená, ohodnotila by se na 60 % a kvalitu výkonu by taky ohodnotila na 60 %.

Její náhled na provedení činnosti byl správný, přiklonila bych se k němu. Některé kroky činnosti zvládla sama, některé s dopomocí, úkol však dokončila a hlavní cíl úkolu splnila.

Využití modelové činnosti pro nezaměstnanou 56letou pacientku s přetrvávající lehkou levostrannou centrální hemiparézou, který má zájem o administrativní pracovní pozici, bylo podle mého názoru přínosné. Klientka byla na začátku úkolu mírně demotivovaná. Po dokončení úkolu byla ráda, že úkol zvládla a že si vyzkoušela a naučila se něco nového.

2.6 Závěr z aplikace modelových činností

Zkušenost z testování modelových činností považuji za přínosní vzhledem na získané množství informací, která můžu během testování získat. Informace se týkají nejen samotného provedení činnosti ale také úpravy pracovního místa, doporučené pracovní doby, přestávek a dalších technických podmínek. Provedení modelových činností nepovažuji přínosné jen vzhledem k hodnocení pracovní schopnosti, ale také z analýzy modelových činností můžeme získat přehled o kognitivních a exekutivních funkcích klienta, které bychom jinak nemuseli zpozorovat. Za velmi důležité považuji sebehodnocení klienta, které bývá někdy vzdálené od reality a je zde vytvořené velké pole pro pracovní rehabilitaci, kde se ergoterapeuti můžou výrazně uplatňovat. Hodnocení klienta a terapeuta se málokdy ztotožňovali.

V následující tabulce jsou uvedeny informace o předpokládaném čase provedení činnosti a o reálním čase, za který klienti činnost provedli.

	Klient 1	Klient 2	Klient 3	Klient 4	Klient 5	Klient 6
Předpokládaný čas (min)	7,5-10	6,45-10	8,5-18	10-13	6,5-10,5	10-17,5
Reální čas (min)	18,5	47,8	37,4	35,3	15,5	25,1

Tab.č.2.6.1. Přehled předpokládaného a reálného času provedení činnosti

Za hlavní důvod velkého rozdílu v předpokládaném čase a reálním čase provedení považuji neznalost aplikace, s kterou klienti pracovali. Zároveň ale považuji za důležité pro administrativní práci schopnost klienta zorientovat se v novém programu. Za další důvody považuji omezení funkční kapacity klientů jak na úrovni fyzické, tak psychické a zpomalené psychomotorické tempo. Další problematika týkající se provedení činností se nachází v diskuzi práce.

3. DISKUZE

Ze statistických údajů vyplývajících ze šetření osob se zdravotním postižením (ČSÚ, 2014), které proběhlo v roce 2013 vyplynulo, že z celkového počtu obyvatel České republiky bylo 1 077 673 osob se zdravotním postižením. Zjistilo se také, že u osob se zdravotním postižením převládaly dva typy – vnitřní (41,9 %) a tělesné (29,2 %). Práce administrativního

pracovníka je nejčastěji doporučovaná právě pro osoby s tělesným postižením, ale také pro osoby lehce slabozraké, lehce a středně těžce sluchově postižené (Krása, Miškovská a Jesenská, 2009). V rámci speciálních metodik ergodiagnostických center se na testování administrativních dovedností využívá Všeobecný kancelářsky test. Z rozhovoru s ergoterapeutem provádějícím ergodiagnostické hodnocení jsem zjistila, že jiná vhodná možnost kromě Všeobecného kancelářského testu je využít k tomuto účelu modelové činnosti. Modelové činnosti patří mezi základní metodiky ergodiagnostických center.

Cílem bakalářské práce proto bylo sestavení setu administrativních modelových činností. Set byl sestaven ve formě manuálu. Modelové činnosti patří mezi základní metodiky ergodiagnostiky a jsou významným nástrojem, protože slouží jak pro diagnostiku, tak i pro trénink pracovních dovedností (Švestková, 2008). Modelové činnosti je vhodné využít i při nácviku postupu, který při modelové činnosti podrobně provádíme, nebo pokud si chce klient vyzkoušet, jak by úkol zvládal „nanečisto“. Jak uvádí Hrabalová (2007), modelovými činnostmi můžeme podpořit klientovo přemýšlení o tom, jak má v práci postupovat, jaké jsou jeho přednosti nebo obtíže. Terapeutovi mohou modelové činnosti přinést témata pro přemýšlení o tom, co již klient zvládá a jaké jsou jeho zdroje. Také může terapeut zhodnotit na čem je třeba zapracovat a co se dá změnit nebo přizpůsobit. Při modelových činnostech je velmi důležité dbát na to, že činnosti se neprovádějí za účelem nalezení problémové oblasti, ale pro nalezení funkční kapacity klienta, na které můžeme v té chvíli stavět.

Modelové činnosti nejsou standardizované, což není překážkou k jejich použití, jak konstatuje Švestková (2014), neboť mají velkou výpovědní hodnotu. Dodává, že se při nich orientačně testuje čas potřebný k provedení dílčích úkolů v porovnání s běžnou populací, kvalita provedení činnosti, schopnost pacienta být samostatný a jeho orientace v dané problematice apod. (Švestková, 2014).

Modelové činnosti, které jsem v bakalářské práci sestavila, jsou zaměřené na administrativní práci. Švestková (2008) uvádí, že administrativní práce pro pracovní činnosti administrativní, organizační a informační začínají převažovat. Jejich modelové šetření je tedy velmi důležité. Každá z modelových činností se zaměřuje na jinou dílčí činnost administrativního pracovníka. Modelové činnosti je proto možné testovat jako set nebo každou modelovou činnost zvlášť. Testování modelových činností jako setu, teda otestování všech šesti modelových činností by bylo z časového hlediska dost náročné vzhledem na časovou dotaci ergodiagnostického vyšetření. Jak uvádí Hrabalová (2007), časová zátěž modelové činnosti by měla být taková, aby se ergoterapeut mohl vyjádřit k toleranci zátěže. Předpokládá se, že při ergodia-

gnostickém vyšetření se bude testovat více činností, protože ve Věstníku Ministerstva Zdravotnictví (MZČR, 2018) je uvedena částka pro fakturaci 4 modelových činností. Švestková tvrdí, že jsou různě časově náročné a mohou obvykle trvat 1–8 hodin (Švestková, 2008).

V bakalářské práci jsem se snažila vytvořit modelové činnosti, které byly podle očekávané časové náročnosti pro jejich provedení rozdělené na krátké do 10 minut, a na delší do 20 minut.

Časový limit stanovený z testování na zdravé populaci odpovídal mým časovým kritériím. Při testování modelových činností na osobách s disabilitou jsem však zjistila, že provádění modelových činností trvá v některých případech až trojnásobek stanoveného času.

Modelové činnosti byly dále rozdělené i podle mentální náročnosti na činnosti s nižšími nároky, středně vysokými nároky a s vysokými nároky. Pilotní testování modelových činností proběhlo nejdříve na zdravé populaci. Nebylo to jenom pro získání orientačních časových limitů a upravení chyb a nejasností, ale také pro lepší pochopení toho, jak může modelovou činnost vnímat klient, co by to pro něho přineslo. Já jako terapeut jsem už pak měla zkušenost s činností a snáze jsem jí mohla klientovi administrovat. Při testování činností na zdravé populaci jsem také zjistila, že mé původní rozdělení podle mentální náročnosti modelových činností bylo chybné a neodpovídalo hodnocení vzorku zdravé populace. Další problém, který jsem zjistila byl, že lidé, kteří neznali využívané aplikace Gmail a Google Disk v modelových činnostech, hlavně osoby vyššího věku, měli problém s orientací v těchto aplikacích, což jim zvyšovalo čas provedení. Ke snadnější orientaci jsem proto vytvořila manuál s grafickými prvky k používání aplikací. Manuál se ukázal jako prospěšný, protože všichni klienti při testování modelových činností manuál využili. V návaznosti na to jsem vytvořila druhou verzi pokynů pro klienta, v kterých se nacházely podrobnější pokyny k jednotlivým krokům činnosti a odkazy na manuál.

Při aplikaci modelových činností na vzorku zdravé populace byly opravené i gramatické a stylistické chyby, které se v textu nacházely po překladu ze slovenského do českého jazyka.

Hrabalová (2007) uvádí, že vhodná modelová činnost se volí podle možností klienta a jeho funkčních dovedností. Odvíjí se od postižení, předpokládaného zaměstnání, zájmů, či náročnosti prováděné činnosti. Já jsem vzhledem na cíl bakalářské práce změnila postup výběru. Klienty jsem vybírala podle modelových činností, které jsou zaměřeny na administrativní práci, proto byl výběr omezený. Pět klientů, na které byly aplikované modelové činnosti, měli zkušenosti s administrativní prací a chtěli se k ní vrátit. Jeden klient neměl žádné zkuš-

nosti s tímto typem činnosti, ale z Úřadu práce ČR mu byl nabízen kurz práce na počítač. Klient se kurzu bál, proto bylo navrženo ergoterapeutkou při ergodiagnostickém vyšetření otestování snadnějších administrativních dovedností a zjistit tak vhodnost kurzu pro klienta. Každá modelová činnost je zacílená na jinou dílčí práci administrativního pracovníka a má různou mentální náročnost. Modelové činnosti jsem přiřazovala podle mentálních schopností klienta a podle jich předchozích pracovních zkušeností, jestli to bylo možné. Přiřazení modelové činnosti podle předchozí zkušenosti není podmínkou aplikace. Při testování modelové činnosti se nehodnotí jenom provedení konkrétní činnosti a využití premorbidně získaných dovedností. Důležitější je výběr podle mentální náročnosti, aby mělo testování pro klienta i terapeuta výpovědní hodnotu.

Při procesu vytváření modelových činností došlo po konzultacích s vedoucí práce k četným úpravám. Měnila jsem strukturu modelových činností, některé kroky byly do činností dodané, jiné zase odebrané. Také bylo nutné, abych každou modelovou činnost podrobněji analyzovala a z toho doplnila kognitivní a fyzické nároky činnosti. Jak jsem zmínila výše, doopravovala jsem rozdělení činností podle mentálních nároků, protože moje původní rozdělení bylo neodpovídající. Po konzultaci s vedoucí práce jsme se dohodli, že v pokynech pro terapeuta se budou nacházet i pokyny pro klienta, aby terapeut nemusel listovat v manuálu, při zodpovídání na případné klientovy otázky k pokynům. Osobně si myslím, že je to velmi praktické a přehledné, protože k modelovým činnostem patří i další listy a při listování mezi nimi to může působit rušivě.

Původně vytvořené pokyny pro klienta jsem popsalá moc podrobně, hlavně některé kroky, které klientovi bez kognitivního deficitu nebo jen s malým deficitem nedávaly dostatečný prostor. Proto jsem pokyny upravila, jednotlivé kroky jsou bodové, bez bližšího popisu. Jak jsem už výše zmínila, při aplikaci modelových činností jsem zjistila, že orientace v neznámých aplikacích je náročná i pro osoby bez disability, proto jsem sestavila „manuál používání aplikací Gmail a Google Disk“. Při aplikaci první modelové činnosti na klientovi s využitím manuálu jsem zjistila, že bude nutné vytvořit „pokyny pro klienta verze číslo dva“, protože klient byl zmatený, a nevěděl, jak má manuál použít.

Hrabalová (2007) uvádí, že: *„obecným cílem hodnocení je popsat dovednosti klienta a zdroje prostředí s respektem k jejich působení na klientův celkový rehabilitační cíl na základě pohledu a hodnocení klientem a důležitými lidmi v jeho okolí“*.

Ergoterapeuti mají mnoho možností, jak mohou modelové činnosti hodnotit. Je to například rozhovor, pozorování, porovnávání se stupnicemi a škálami. Při hodnocení modelo-

vých činností je velmi důležité právě pozorování. Na skutečnosti, že pozorování je vhodnou metodou hodnocení pacientů se shodují Hendl (2005), Krivošíková (2011) i Jacobsová (1991). Krok po kroku můžeme popsat, co klient dělal a co jsme viděli. Rejtarová (2016) uvádí, že výsledky pozorování mohou být ovlivněny mnoha faktory, jako jsou například osobní zkušenosti, preference, zaměření a znalosti terapeuta. Pozorování je teda do jisté míry subjektivní a ovlivněné pozorovatelem. Hendl (2005) tuto skutečnost uvádí jako jednu z nevýhod.

Mnohdy je pro terapeuta obtížné všechno si všimat a zapisovat všechny detaily během pozorování, proto jsem k modelovým činnostem vytvořila dva hodnotící dotazníky. První hodnotící dotazník je zaměřený na provedení jednotlivých kroků činnosti. Podle toho, zda klient provedl modelovou činnost „sám“, s „manuálem k aplikaci Gmail a Google Disk“ a „verzí číslo 2“, nebo s „pomocí terapeuta“ mu byly přiděleny body. Dotazník je vytvořený v elektronické podobě v programu Microsoft Excel, a přidělené body se automaticky spočítávají, na základě čeho vzniká bodový a procentuální výstup. Tyto výsledky se mohou využívat, jak ke schopnosti provést činnost, tak i při tréninku modelové činnosti. Zaměřit se můžeme na konkrétní části, které klientovi dělaly největší problém. Údaje se dají jednoduše srovnávat. Pomocí analýzy jsem modelové činnosti rozdělila na jednouché kroky. Problém, na který jsem při vytváření dotazníku narazila, byl, že jednotlivé kroky nebyly stejně náročné k jejich provedení v porovnání mezi sebou. Některý krok je o něco složitější, některý snadnější, já jsem jim však přidělila stejnou hodnotu. Při testování modelových činností jsem však narazila na fakt, že pro každého klienta bylo těžší něco jiného. Jeden klient měl problém otevřít program Microsoft Word, ale vytvoření textu a zaslání emailu zvládl bez problémů, druhý klient měl větší problém při vytvoření emailu, orientaci ve Wordu zvládal. Rozhodla jsem se proto, že jednotlivým krokům činnosti, které jsem subjektivně hodnotila s rozdílnou obtížností, přiřadit stejnou hodnotu.

Oba dotazníky se doplňují a pro komplexnost hodnocení doporučuji používat oba. Každý terapeut si může dělat poznámky při každém kroku činnosti, protože dotazník nepočítá s nečekanými událostmi, které se při testování mohou vyskytnout. Interpretace je jednoduchá a rychlá.

Při hodnocení modelové činnosti není důležité jen samotné provedení činnosti, ale i analyzování mnoho jiných faktorů, jako jsou všeobecné pracovní dovednosti, schopnosti nového učení, porozumění zadání práce, schopnost komunikace, adaptace s pracovním prostředím apod. jak uvádí Švestková (2008). První dotazník nezohledňoval všechny tyto schop-

nosti klienta, proto jsem vytvořila i dotazník hodnotící kvalitu provedení. V něm je zahrnuta pozornost, porozumění, zájem o úkol, schopnost řešení úkolu, také se v něm posuzuje čas provedení činnosti a chyby v provedeném úkolu.

Po dokončení modelové činnosti má klient vyplnit sebehodnotící dotazník, který je taky součástí hodnocení. Sebehodnocení testovaného je důležité, protože osobní náhled klienta na provedení své práce vyžaduje sebereflexi, a to bývá obvykle problém. Klienti se v hodnocení buď přeceňovali, nebo podceňovali. Bylo pro ně těžké posoudit své dovednosti samostatně. Tři klienti ze šesti se mě ptali na názor, co jim šlo nejlíp, co nejhůř a jak bych je ohodnotila. Vzhledem k mým zkušenostem bych doporučila, aby terapeut hodnocení a pacient sebehodnocení prováděli každý zvlášť. Mohlo by dojít ke ovlivnění a zkreslenému hodnocení.

Hrabalová (2007) uvádí, že je velmi důležité uvědomit si, že nehodnotíme klienta, ale provedení modelové činnosti. Toto by mělo být jasné terapeutovi i klientovi, protože by se mohlo stát, že neúspěch v prováděném úkolu může klient vnímat jako svou neschopnost. Proto je velmi důležité oddělovat hodnocení provedení úkolu od hodnocení klienta.

Na závěr bych ráda zhodnotila, že klienti, kteří prováděli modelové činnosti, je brali jako velký přínos, a i když jim činnosti nejdřív přišly nezvládnutelné, po dokončení byli hrdí na to, jak to zvládli a že se naučili něco nového, co budou moct využít nejen v pracovní, ale i osobní sféře, a že budou moct být zase o něco soběstačnější.

4. ZÁVĚR

Zaměstnání osob s disabilitou je velmi důležité téma, kterým je potřeba se zabývat, protože se v průměru týká každého desátého občana České republiky. V celosvětovém měřítku je to dokonce každý sedmý člověk, který trpí nějakou formou disability.

V teoretické části bakalářské práce bylo popsáno, jaký význam má práce pro člověka, na co mají osoby s disabilitou nárok, jaká jsou práva a povinnosti zaměstnavatele a informace o pracovním uplatnění a vhodnost administrativní práce pro osoby s disabilitou.

V praktické části práce byl sestavený set administrativních modelových činností, čímž byl splněn cíl bakalářské práce. Modelových činností je celkem šest a jsou zpracovány ve formě manuálu. Vyhotovený manuál je k dispozici v tištěné podobě na Klinice rehabilitačního lékařství 1.LF UK a VFN. Manuál spolu s hodnotícími dotazníky a pracovními listy je volně dostupný v elektronické podobě na Google Disku. Modelové činnosti byly pilotně otestované na malém vzorku zdravé populace kvůli stanovení orientačních časových limitů a ověření, zda jsou srozumitelné pokyny pro provedení modelové činnosti. Následně byly modelové činnosti otestovány na osobách s disabilitou za účelem hodnocení administrativních dovedností a vhodnosti pracovního uplatnění se v tyto oblasti. Po otestování modelové činnosti proběhlo celkové hodnocení provedení činnosti jako po kvalitativní tak i kvantitativní stránce.

K hodnocení byly sestaveny dva hodnotící dotazníky, které zohledňují oba aspekty a navzájem se doplňují. Interpretace dotazníku je jednoduchá a časově nenáročná. Dále byl vytvořen sebehodnotící dotazník, který vyplní klient. Sebehodnocení klienta je pro výkon povolání velmi důležité. Při interpretaci sebehodnotících dotazníku klientu byly zjištěny velké rozdíly mezi hodnocením klienta a terapeuta. Klienti měli tendenci se podceňovat. V průběhu testování byly provedeny při některých klientech i ergonomické úpravy pracovního místa. Také byl zjištěn kognitivní deficit u jedné pacientky, který se při běžném screeningovém testu neobjevil. Vzhledem na rozdílnou kognitivní náročnost jednotlivých modelových činností bylo možné jich široké spektrum využití u osob s různým stupněm vzdělání, pracovních zkušeností a dovedností a na rozličné kognitivní úrovni.

Z výsledků hodnotících dotazníků a analýzy činnosti bylo vytvořené závěrečné hodnocení činnosti a doporučení pro klienta.

Subjektivně hodnotím testování modelových činností na osobách s disabilitou pozitivně. Byla to má první zkušenost, kterou považuji za velmi přínosnou. Mnohem víc jsem

si uvědomila potřebnost a nezbytnost analýzy činnosti, na kterou se budu víc zaměřovat i při další ergoterapeutické praxi.

Klienti spolupracovali a všichni úkol dokončili. Tendence klientů byla podceňovat se již od zadání úkolu. Po dokončení modelové činnosti klienti hodnotili úkol pozitivně. Jeden klient, který premorbidně pracoval na administrativní pozici, hodnotil testování za velmi přínosné, protože se ujistil v tom, že tuto práci bude chtít vykonávat i v budoucnu. Další klient uvedl, že se cítí sebejistější a úkoly na počítači bude trénovat i sám, k čemu by rád využil i ostatní administrativní modelové činnosti. Ostatní klienti uváděli spokojenost s tím, že úkol zvládli a že se naučili něco nového, co mohou využít i ve svém osobním životě a co jich posune o další krůček k soběstačnosti.

Modelové činnosti mají široké využití. Velký význam mají v rámci ergodiagnostického vyšetření pro hodnocení pracovního potenciálu. V pracovní rehabilitaci se modelové činnosti využívají k nácviku pracovního postupu a pracovních strategií. Dále se mohou využívat při běžné ergoterapii pro trénink funkcí, které klient potřebuje zlepšit.

Doufám, že modelové činnosti budou přínosné a využitelné jak pro terapeuty, tak pro osoby s disabilitou při hledání vhodného uplatnění na pracovním trhu.

5. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

AOTA. Functional Capacity Evaluation. In: *The American Occupational Therapy Association, Inc* [online]. Maryland: 2019 [cit. 2019-04-06]. Dostupné z: <https://www.aota.org/About-Occupational-Therapy/Professionals/WI/Capacity-Eval.aspx>

BUDAI, Dávid. *Základy ergonomie: Jak si nezničit zdraví u počítače*. In: *Cnews.cz* [online]. Praha: Mladá fronta, 2012 [cit. 2019-04-06]. Dostupné z: <https://www.cnews.cz/zaklady-ergonomie-jak-si-neznicit-zdravi-u-pocitace/>

ČERMÁKOVÁ, Michaela. *Set modelových činností předpracovní rehabilitace pro osoby s disabilitou*. [online]. Praha, 2010 [cit. 2019-02-19]. Dostupné z: <https://1url.cz/cMVlg>. Bakalářská práce (Bc.) Univerzita Karlova v Praze, 1. lékařská fakulta, Klinika rehabilitačního lékařství. Vedoucí práce Mgr. Svěcená, Kateřina.

ČESKO. Vyhláška č. 55/2011 Sb. o činnostech zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků. In: *Sbírka zákonů ČR*, 2011b, částka 20. Dostupný také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-55>

ČESKO. Zákon č. 262/2006 Sb. Zákoník práce. In: *Sbírka zákonů ČR*, 2006c, částka 4. Dostupný také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-262>

ČESKO. Zákon č. 435/2004 Sb. o zaměstnanosti. In: *Sbírka zákonů ČR*, 2004, částka 143. Dostupný také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-435>

ČESKO. Zákon č. 435/2004 Sb. o zaměstnanosti. In: *Sbírka zákonů ČR*, 2004, částka 143. Dostupný také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-435>

ČESKO. Zákon č. 586/1992 Sb. Zákon České národní rady o daních z příjmů. In: *Sbírka zákonů ČR*, 1992, částka 17. Dostupný také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1992-586>

ČSÚ. V ČR byl zdravotně postižený každý desátý. In: *STATISTIKA&MY* [online]. Praha, 2014, 4(4), 38 [cit. 2019-04-07]. ISSN 1804-7149. Dostupné z: <http://www.statistikaamy.cz/wp-content/uploads/2014/04/18041404.pdf>

DLOUHÁ, Petra. Zaměstnávat zdravotně postižené se vyplatí. Kolik vám dá stát? In: *Redakce Peníze* [online]. 10.6.2014 [cit.2019-02-04]. Dostupné

z: <https://www.penize.cz/zamestnani/286838-zamestnavat-zdravotne-postizene-se-vyplati-kolik-vam-da-stat>

DOBEŠOVÁ, Mirka. Předprofesní a profesní příprava zdravotně postižených. 1 Více než tři čtvrtiny osob se zdravotním postižením jsou pracovně neaktivní – OZP ve statistické reflexi. In: *Lagardère Active ČR. Pro Fair Play* [online]. Praha: 9.12.2015 [cit.2019-03-20]. Dostupné z: <http://www.profairplay.cz/vice-nez-tri-ctvrtiny-osob-se-zdravotnim-postizenim-jsou-pracovne-neaktivni-ozp-ve-statisticke-reflexi/>

DOT. Dictionary Of Occupational Titles Introduction. In: *Information Technology Associates* [online]. 2003 [cit. 2019-04-04]. Dostupné z: https://occupationalinfo.org/front_148.html

FREUD, S. *Das Unbehagen in der Kultur*. In FREUD, A. *Gesammelte Werke*. Band 14. London: Imago, 1948.

GIBSON, Libby, and Jenny STRONG. A conceptual framework of functional capacity evaluation for occupational therapy in work rehabilitation. In: *Australian Occupational Therapy Journal* [online]. 50. 2, 30.5. 2003 [cit. 2019-04-06]. Dostupné z: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1046/j.1440-1630.2003.00323.x>

GILBERTOVÁ, S.; MATOUŠEK, O. *Ergonomie – optimalizace lidské společnosti*, 1.vyd. Praha: Grada Publishing a.s., 2002. ISBN: 80-247-0226-6

GOBELET, C. a F. FRANCHIGNONI, 2006. *Vocational rehabilitation*. 1. Paris: Springer, 2006. ISBN 22-872-2609-5. Dostupné také z: <https://1url.cz/7MVqV>

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.

HRABALOVÁ, Klára. *Možnosti využití modelových činností pro volbu povolání pro lidi s psychotickým onemocněním*. [online]. Praha, 2007 [cit. 2019-04-06]. Dostupné z: https://dspace.cuni.cz/bitstream/handle/20.500.11956/12843/BPTX_0_0_11110_B01225_102522_0_23013.pdf?sequence=1&isAllowed=y. DIPLOMOVÁ PRÁCE. Univerzita Karlova v Praze, 1. lékařská fakulta, Klinika rehabilitačního lékařství. Vedoucí práce Jana Pluhaříková-Pomajzlová.

CHEN, Joseph. Functional Capacity Evaluation & Disability. *The Iowa Orthopaedic Journal*. 2007, (27), 1221-1227. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2150654/>

ILO. Equality and discrimination. In: *International Labour Organization* [online]. Genève, 2019 [cit. 2019-04-04]. Dostupné z: <https://www.ilo.org/global/topics/equality-and-discrimination/lang--en/index.htm>

JACOBS, Karen. *Ergonomics for Therapists*. 3rd Edition. Boston: © Mosby, 2008. ISBN 9780323062527.

JELÍNKOVÁ, Jana; Mária KRIVOŠÍKOVÁ a Ludmila ŠAJTAROVÁ. *Ergoterapie*. Praha: Portál, 2009. ISBN 9788073675837.

JOHNSON, L. J., MILLER. *Functional testing: Approaches and injury management integration Work* 16(2001) 7-11.

KOHOUTEK, Rudolf. Pojem práce. In: *Slovník cizích slov* [online]. 2019 [cit. 2019-04-04]. Dostupné z: <https://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/prace>

KOLEKTIV AUTORŮ. *Činnost center rehabilitace*. Praha: Ministerstvo zdravotnictví České republiky, 1997.

KRÁL, M. *Ergonomický výkladový slovník*, Brno: IVBP, 1999.

KRÁSA, Václav; MIŠKOVSKÁ, Bohumila a Jaroslava JESENSKÁ. Popis náplně práce pracovních pozic. In: *Zaměstnávání osob se zdravotním postižením v ČR*. Pracovní materiál vytvořený v rámci KA č. 1 projektu „Diverzita pro OZP“; CZ.1.04/5.1.01/12.00069, 2009. Dostupné z: https://www.diverzitaproozp.cz/system/files/KA_1_Priloha_c1_pracovni_pozice.pdf

KRIVOŠÍKOVÁ, Mária. *Úvod do ergoterapie*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-2699-1.

KUIJER, Paul, (2011). *Are performance-based measure predictive of work participation in patient with musculoskeletal disorders? A systematic review*. International Archives of Occupational and Environmental Health. doi: 10.1007/s00420-011-0659-y Retrieved from <http://www.springerlink.com/content/328421v12r2t3h5k/>

MAREK, Jakub; SKŘEHOT, Petr. *Základy aplikované ergonomie*. Praha: VÚBP, v.v.i., 2009, 118 s., ISBN 978-80-86973-58-6

MAREŠ, Petr. *Nezaměstnanost jako sociální problém*. 1. vyd. Praha: Soc. Nakl, 2002. ISBN 80-86429-08-3.

MPSV. *Metodika standardů a postupů pracovní rehabilitace v praxi*, 2014. [online]. In: Česká republika: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2014, 60 s. [cit. 2016-05-27]. ISSN CZ.1.04/2.2.00/11.00008. Dostupné z: www.pracovnirehabilitace.cz/

MICHALÍK, Jan et al. *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-859-3

MILLEROVÁ, Klára. *Pracovní možnosti v oboru administrativy – 2. část*. In: *ChciPracovat.info* [online]. Praha: Centrum služeb pro podnikání, 2009, 1.2.2016 [cit. 2019-04-06]. Dostupné z: <https://chcipracovat.info/pracovni-moznosti-v-oboru-administrativy-2-cast/>

MPSV. Administrativní pracovník. In: *MPSV* [online]. Praha, 2017 [cit. 2019-04-06]. Dostupné z: <https://nsp.cz/jednotka-prace/administrativni-pracovnik>

MPSV. Analýza poptávky po pracovní síle a nabídky pracovní síly. In: *Integrovaný portál MPSV* [online]. 2018 [cit. 2019-01-02]. Dostupné z: <https://1url.cz/nMVql>

MPSV. Evropský sociální fond v ČR. In: *Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR* [online]. 2010 [cit. 2019-01-02]. Dostupné z: https://www.esfcr.cz/detail-clanku/-/asset_publisher/BBFAoaudKGfE/content/evropsky-socialni-fond-v-cr

MPSV. Metodika standardů ergodiagnostiky pro účely hodnocení pracovního potenciálu OZP. In: *Metodické materiály k pracovní rehabilitaci v ČR*. Praha: MPSV ČR, Vydáno v rámci projektu PREGnet; CZ.1.04/2.2.00/11.00008, 2014. 80 s

MPSV. Statistiky nezaměstnanosti. In: *Integrovaný portál MPSV* [online]. 2019 [cit. 2019-02-10]. Dostupné z: <https://portal.mpsv.cz/sz/stat/nz/mes>

MPSV. Tiskové zprávy. In: *Integrovaný portál MPSV* [online]. 2019 [cit. 2019-02-11]. Dostupné z: <https://portal.mpsv.cz/upcr/media/tz>

MURPHY, Robert Francis. *Úvod do kulturní a sociální antropologie*. 2. vydání, Praha: SLON, 2004. ISBN 80-86429-25-0

MZ ČR. Specifické zdravotní výkony (maximální ceny a určené podmínky). In: *Věstník Ministerstva zdravotnictví České republik* [online]. Praha: SEVT, a, s., 21.11.2018,11, 616 s, /2018 [cit. 2019-01-02]. Dostupné z: http://www.mzcr.cz/dokumenty/vestnik-c11/2018_16563_3810_11.html

OPATŘILOVÁ, Dana a Lucie PROCHÁZKOVÁ. *Předprofesní a profesní příprava zdravotně postižených*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2011, ISBN 978-80-210-5536-0

OSN. Zdravotní postižení: Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením. In: *MPSV* [online]. Praha, 2016 [cit. 2019-01-02]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/28419>

PERRY, Debra. *Proceedings of the Expert Group Meeting on Inclusion of People with Disabilities in Vocational Training*. Bangkok: International Labour Office, 2006. ISBN 9221187802.

PFEIFFER, J., a O. ŠVESTKOVÁ. *Překlad z anglického originálu, Mezinárodní klasifikace funkčních schopností, disability a zdraví*: MKF. Praha: Grada Publishing 2008: 19 – 42.

PFEIFFER, J. *Ergoterapie: Základní informace o oboru pro pracovníky v rehabilitaci*. 1. vyd. Praha: Rehalb, 2001. 77 s. ISBN neuvedeno.

PREGNET, 2014. Regionální síť spolupráce v pracovní rehabilitaci. In: *MPSV* [online]. Chomutov: Vzdělávací společnost EDOST, 2014 [cit. 2016-02-27]. Dostupné z: <http://pregnet.pracovnirehabilitace.cz/cs/popis-projektu>

REJTAROVÁ, Anna. *Aplikace modifikovaného hodnocení předpracovních dovedností dle Jacobsové u pacientů po poškození mozku*. [online]. Praha. 2016 [cit. 2019-02-19]. Dostupné z: <https://1url.cz/gMV10> Bakalářská práce. Univerzita Karlova v Praze, 1. lékařská fakulta, Klinika rehabilitačního lékařství 1. LF UK 2016. Vedoucí práce: Mgr. Kateřina Svěcená, Ph.D.

Return to Work. Helping You Get Back To Work and Back To Life. In: *Return to Work, Inc* [online]. Boulder, 2019 [cit. 2019-04-06]. Dostupné z: <https://www.return2work.org/>

ROSS, Joanna. *Occupational Therapy and Vocational Rehabilitation*. Hoboken: John Wiley, ©2008. ISBN 9780470988213.

RYBÁŘOVÁ, Kateřina a Yvona ANGEROVÁ. Ergodiagnostika - kazuistika z Kliniky rehabilitačního lékařství 1. lékařské fakulty Univerzity Karlovy a Všeobecné fakultní nemocnice v Praze. In: MADARÁSZ, Štefan a Emília MADARÁSZOVÁ, ed. *Zborník abstraktov: IX. Medzinárodný neurorehabilitačný kongres Neurorehab 2019*. ŠEVT Bratislava. Bratislava, 2019, s. 114-116. ISBN 978-80-971938-9-8.

RYCHTÁŘ, Petr. Mýty a pověry ve vztahu k zaměstnávání lidí se zdravotním postižením. In: *KarieraWeb.cz* [online]. Ostrava, 2014 [cit. 2019-04-06]. Dostupné z: <https://kariera.ihned.cz/c1-61542780-myty-a-povery-ve-vztahu-k-zamestnavani-lidi-se-zdravotnim-postizenim>

SALVENDY, Gavriel. *Handbook of Human Factors and Ergonomics*. 4th Edition. New Jersey: John Wiley and Sons, 2012. ISBN 978-0-470-52838-9.

SAMUELSON, Paul. *Ekonomie*. 1. vyd. Praha: NS Svoboda, 2007. ISBN 978-80-205-0590-3

SKŘEHOT, Petr et al., 2009. *Ergonomie pracovních míst a pracovní podmínky zaměstnanců se zdravotním postižením*. Vyd. 1. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2009. ISBN 978-80-86973-91-3.

SOER, Remko et al., (2008). *Towards consensus in operational definitions in functional capacity evaluation: A Delphi survey*. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 18, 389–400.

ŠVESTKOVÁ Olga et al. *Metodika standardů ergodiagnostiky pro účely hodnocení pracovního potenciálu OZP* [online]. Vydáno v rámci projektu PREGNET. Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2014 [cit. 2019-01-22]. Dostupné z: <http://esfdb.esfcr.cz/modules/products/index.php?h=product&a=files&id=17743&ga=showfile>

ŠVESTKOVÁ, Olga, 2008. *Metodika hodnocení funkčních činností a pracovního potenciálu* [online]. Praha: Rozvojové partnerství PENTACOM, 2008. [cit. 2019-02-31]. Dostupné z: <http://rap.pracovnirehabilitace.cz/uploads/File/metodika%20hodnoceni%20funkcnich%20cinnosti%20a%20pracovniho%20potencialu.pdf>

ŠVESTKOVÁ, Olga, 2008: *Metodiky hodnocení psycho senzomotorického potenciálu člověka: RAP - Rehabilitace - Aktivace - Práce* [online]. 2008: 54 [cit. 2019-01-29]. Dostupné z: <http://rap.pracovnirehabilitace.cz/uploads/File/Metodika%20hodnoceni%20psychosenzomotorickeho%20potencialu%20loveka.pdf>

The Psychological Corporation Ltd. General Clerical Test-Revised. In: *The British Psychological Society* [online]. 2008 [cit. 2019-04-06]. Dostupné z: <https://ptc.bps.org.uk/test-review/general-clerical-test-revised>

Úřad práce ČR. Nezaměstnanost v prosinci: 3,1 %, nezaměstnaných je o 50 tis. méně než loni. In: *statnisprava.cz* [online]. 2019 [cit. 2019-04-06]. Dostupné z: <https://1url.cz/IMVZb>

VÁVRA, A. et al. *Hodnocení pracovního potenciálu jedince pro účely zaměstnanosti*. Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2005. 46 s. [online]. [cit.2019-01-29]. Dostupné z: http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz_270.pdf

VOTAVA, J. a kol. *Ucelená rehabilitace osob se zdravotním postižením*. 1.vyd. Praha Karolinum 2003. 207s. IBSN 80-246-0728-5

WHO. *Mezinárodní klasifikace funkčních schopností, disability a zdraví: MKF*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-1587-2. Dostupné také z: https://www.uzis.cz/system/files/mkf_cz.pdf

6. SEZNAM TABULEK A OBRÁZKŮ

Seznam tabulek

Tab. č. 1.1.4.1. Statistické vyhodnocení počtu zdravotně postižených osob v ČR a jejich uplatnění na pracovním trhu (Skřehot et al., 2009)

Tab. č. 1.1.4.2. Pracovní pozice, na kterých se uplatňují lidé s disabilitou (Skřehot et al., 2009)

Tab. č. 2.2.1. Rozdělení modelových činností

Tab. č. 2.3.1. Přehled potřebného času k provedení modelové činnosti testovaných osob bez administrativních zkušeností

Tab. č. 2.3.2. Přehled potřebného času k provedení modelové činnosti testovaných osob s administrativními zkušenostmi

Tab. č. 2.3.3. Přehled orientačních časových limitů pro modelové činnosti

Tab. č. 2.4.1. Přehled orientačních časových limitů pro modelové činnosti

Tab. č. 2.6.1. Přehled předpokládaného a reálného času provedení činnosti

Seznam obrázků

Obrázek 1.3.1.1. Správný sed a správné uspořádání pracovní plochy při práci na počítači

7. SEZNAM ZKRATEK

WHO: World Health Organisation – Světová zdravotnická organizace

OSN: Organizace Spojených národů

OZP: Osob se zdravotním postižením

ČR: Česká republika

ILO: International Labour Organization - Mezinárodní organizace práce

ICF: World Health Organisation – Světová zdravotnická organizace

OSVČ: Osoba samostatně výdělečně činná

CHPM: chráněné pracovní místo

NSP: Národní soustava povolání

ČSÚ: Český statistický úřad

RAP: Rehabilitace-aktivace - práce

PR: pracovní rehabilitace

BI: Barthel Index

MPSV: Ministerstvo práce a sociálních věcí

IWS: Isernhagen Work System

ADL: Activities of Daily Living - Aktivity všedního života

1.LF a VFN: 1. lékařská fakulta University Karlovy a Všeobecné fakultní nemocnice v Praze

ZTP: Osoba zvlášť těžce postižení

MPA: Master of Public

CŽV: Certifikát celoživotního vzdělávání

AOTA: The American Occupational Therapy Association

VCWS: VALPAR Component Work Samples

DOT: Dictionary of Occupational Titles

RHAJ: The Revised Handbook of Analysing Jobs

FCE: Functional capacity evaluation - Hodnocení funkční kapacity

PILE: Progressive Isoinertial Lifting Assessment

8. SEZNAM PŘÍLOH

8.1 Informovaný souhlas	58
8.2 Hodnotící dotazník	59
8.3 Kazuistiky.....	60
8.3.1 Modelová činnost: Přepis seznamu.....	60
8.3.2 Modelová činnost: Vytvoření rezervace	62
8.3.3 Modelová činnost: Výpočet peněžní mzdy	64
8.4 Set administrativních modelových činností.....	66

8.1 Informovaný souhlas

Informovaný souhlas pacienta

Název bakalářské práce (dále jen BP):

Využití modelových administrativních činností v ergodiagnostice

Stručná anotace BP:

Cílem bakalářské práce je sestavit set modelových činností vyplívající z nejzákladnějších úkonů, které musí administrativní pracovník umět ovládat. Modelové činnosti se využívají v ergodiagnostice (předpracovní rehabilitaci) a slouží k tomu, abychom mohli otestovat, zda je klient vhodný na tuhle pozici, jaké úkoly mu dělají problémy a také slouží i k nácviku jednotlivých dovedností.

V praktické části bakalářské práce otestuji tyhle modelové činnosti na klientech, kteří splňují podmínky testování, abychom zjistila, zda je set modelových činností sestaven tak, abychom mohl být využitelný v ergoterapeutické praxi.

Jméno a příjmení pacienta:

Datum narození:

Kazuistika pacienta pod číslem:

1. Já, níže podepsaný/á souhlasím s účastí v BP, jejíž výsledky budou anonymně zpracovány formou kazuistiky. Je mi více než 18 let.
2. Byl/a jsem podrobně a srozumitelně informován/a o cíli BP a jejích postupech, průběhu zpracování, a formě mé spolupráce. Byl mi vysvětlen očekávaný přínos BP.
3. Porozuměl/a jsem tomu, že svou účast mohu kdykoliv přerušit či zcela zrušit, aniž by to jakkoliv ovlivnilo průběh mé další léčby. Moje účast v kazuistice BP je dobrovolná.
4. Kazuistika bude v BP uveřejněna přísně anonymně bez jakýchkoliv osobních údajů.
5. S účastí v kazuistice BP není spojeno poskytnutí žádné finanční ani jiné odměny.

Datum:

Podpis pacienta:

Podpis studenta:

8.2 Hodnotící dotazník

Činnost:	Pacient zvládl:	počet bodů:	poznámky:
otevření internetového prohlížeče	3b: zvládl provést sám		
	2b: použití verze č.2		
	1b: s pomocí terapeuta		
	0b: neprovede		
zadání internetové adresy	3b: zvládl provést sám		
	2b: použití verze č.2		
	1b: s pomocí terapeuta		
	0b: neprovede		
zadání přihlašovacích údajů	3b: zvládl provést sám		
	2b: použití verze č.2/použití manuálu		
	1b: s pomocí terapeuta		
	0b: neprovede		
otevření Google disku	3b: zvládl provést sám		
	2b: použití verze č.2/použití manuálu		
	1b: s pomocí terapeuta		
	0b: neprovede		
otevření souboru "seznam aut"	3b: zvládl provést sám		
	2b: použití verze č.2/použití manuálu		
	1b: s pomocí terapeuta		
	0b: neprovede		
vytištění souboru	3b: zvládl provést sám		
	1b: s pomocí terapeuta		
	0b: neprovede		
otevření programu Microsoft Word	3b: zvládl provést sám		
	2b: použití verze č.2/použití manuálu		
	1b: s pomocí terapeuta		
	0b: neprovede		
počet přepsaných položek	3b: přepsal 20 a víc položek		
	2b: přepsal 15-20 položek		
	1b:přepsal 10-14 položek		
	0b: přepsal méně než 9 položek		
uložení souboru	3b: bez problému		
	2b: použití verze č.2/použití manuálu		
	1b: s pomocí terapeuta		
	0b: neprovede		
pojmenování souboru	3b: bez problému		
	2b: použití verze č.2/použití manuálu		
	1b: s pomocí terapeuta		
	0b: neprovede		
odhlášení z emailu	3b: bez problému		
	2b: použití verze č.2/použití manuálu		
	1b: s pomocí terapeuta		
	0b: neprovede		
vypnutí prohlížeče a Excelu	3b: bez problému		
	2b: použití verze č.2/použití manuálu		
	1b: s pomocí terapeuta		
	0b: neprovede		
Počet bodů:		0 z 39 bodů	
Počet procent:		0 zo 100%	

8.3 Kazuistiky

8.3.1 Modelová činnost: Přepis seznamu

Popis činnosti:

Cílem činnosti je simulovat dílčí pracovní činnost asistenta/asistentky, který/á má za úkol přepsat seznam aut s přiřazeným číslem do textového editoru Word.

Úkolem klienta je, aby otevřel internetový prohlížeč, přihlásil se na email, otevřel si Google disk, klikl na soubor s názvem „seznam aut“, a vytiskl ho. Poté otevřel textový editor Word a přepsal do něj seznam aut s přiřazeným číslem. Na přepis seznamu má klient 7 minut, poté soubor uloží na plochu pod názvem „Seznam“, odhlásí se z emailu a vypne internetový prohlížeč.

Klient, 55letý muž, se kterým jsem testovala modelovou činnost, trpí revmatoidní artritidou, lehkým syndromem karpálního tunelu a má za sebou mnohočetné operace páteře. Je přítomné předsunuté držení hlavy a asymetrie ramen. Předklon a záklon nelze provést, má plochou hrudní kyfózu a bederní lordózu. Stoj je bez alterace, chůze je kolébavá, lze po patách a špičkách.

Dominantní je pravá horní končetina, na které je přítomen lehký syndrom karpálního tunelu. Obě horní končetiny jsou postiženy revmatoidní artritidou, kvůli kterým má klient omezené rozsahy v proximálních a distálních interphalangeálních kloubech. Také má akrálně hypestézii a otoky kloubů. Prsty jsou v semiflexi.

Na levé straně má zhoršený sluch, ostatní smysly jsou bez patologií.

Bydlí sám v bytě, všechny personální a instrumentální všední denní činnosti zvládá. Stará se o matku, která je žije v Německu, proto za ní někdy dojíždí i na měsíc.

Klient je od roku 2006 veden v evidenci Úřadu práce, pobírá invalidní důchod II. stupně a vlastní průkaz ZTP. Žádné další příspěvky nepobírá. Z Úřadu práce byl zaslán na ergodiagnostiku, což hodnotí pozitivně, protože chce zjistit, jak je na tom zdravotně a doufá, že ho Úřad práce nebude posílat na nevhodné pracovní pozice.

Má vystudovanou základní školu. Z Úřadu práce mu byl nabídnut kurz práce na počítači, což se nakonec neuskutečnilo. Uvádí, že má základní uživatelskou úroveň, umí využívat internet. Kvůli potížím s prsty používání počítače příliš nezvládá.

Od roku 2006 je na Úřadu práce veden jako pečovatel o osobu blízkou. Poslední práce, ve které byl zaměstnaný do roku 2002, byla výroba plastových bazénů. Pracovní poměr byl

ukončen kvůli zkrachování firmy. Další zkušenosti, které má, jsou instalatérské a zednické práce.

Je ochoten dělat jakoukoli fyzicky méně náročnou práci na zkrácený úvazek. Modelovou činností, kterou jsem zvolila na testování administrativních dovedností, byla činnost "Přepis seznamu". Stupeň obtížnosti kladený na kognitivní funkce a fyzickou náročnost je nízký. Činnost jsem zvolila na základě zhodnocení vhodnosti nabízeného kurzu Úřadem práce.

Klient po obdržení pokynů, říkal, že to určitě nezvládne, že to je příliš těžké. Po zahájení provádění úkolu klient uváděl, že na monitor nevidí, proto mu ergoterapeutka upravila pracovní místo dle ergonomických zásad. Potřeboval pomoc od terapeuta se všemi kroky činnosti, měl k dispozici manuál používání aplikací Gmail a Google Disk a pokyny pro klienta verze č.2. V pokynech se ztrácel, aktivně si žádal pomoc. V polovině provádění úkolu si stěžoval na bolesti zad, úkol však dokončil. Čas přepisu seznamu byl zkrácen na 3 minuty kvůli časovým možnostem terapie. Celkový čas provedení činnosti byl 32 minut.

Podle dotazníku hodnotícího provedení činnosti získal klient 12 z 39 bodů, zvládl tedy 30,8 % úkolu. Při hodnocení kvality lze konstatovat, že klient úkolu porozuměl, většinu času se na úkol soustředil, měl o úkol zájem, ale potřeboval větší míru dopomoci s prací na počítači a s emailem a tiskárnou.

V sebehodnotícím dotazníku klient uvedl, že úkol byl velmi těžký, nic na úkolu nebylo lehké, všechno bylo těžké, na úkol se soustředil a nebyl spokojen s provedením úkolu. Svůj výkon ohodnotil na 15 % a kvalitu svého výkonu na 10 %.

Využití modelové činnosti v rámci ergodiagnostiky pro 55letého klienta, který je momentálně v evidenci na Úřadě práce, se ukázalo jako přínosné s ohledem na posouzení doporučení počítačového kurzu. Klient trpí revmatoidní artritidou, lehkým syndromem karpálního tunelu a má za sebou mnohočetné operace páteře. Při testování modelové činnosti se ukázalo, že administrativní činnost pro něho není vhodná. Činnost vsedě mu už po patnácti minutách způsobovala bolesti zad. Klient měl problémy s psaním na klávesnici kvůli zhoršené funkci prstů. Neměl základní uživatelské schopnosti práce. Počítačový kurz by mohl uplatnit ve volném čase, pro jeho další pracovní uplatnění není tenhle typ práce vhodný.

8.3.2 Modelová činnost: Vytvoření rezervace

Popis činnosti:

Cílem činnosti je simulovat dílčí pracovní činnost recepčního/recepční, který/á má za úkol obsloužit zákazníka, který si přišel zarezervovat pokoj. Rezervace by měla být vytvořena tak, aby nebyla zbytečně volná lůžka.

Úkolem klienta je, aby otevřel internetový prohlížeč, přihlásit se na email, otevřel si Google disk, našel soubor s názvem „rezervace“, stáhl ho, otevřel a čekal na zákazníka. Podle požadavků vypočítal cenu za pokoj a zapsal potřebné informace do tabulky.

Klient, se kterým jsem testovala tuto modelovou činnost byl 55letý muž, 10 let po operaci tumoru mozku v oblasti frontálního laloku. V následku vznikl dorzolaterální prefrontální syndrom, který se u klienta projevuje poruchou exekutivních funkcí, jako je paměť, učení, řešení problému, logické myšlení. Subjektivně klient popisuje nejistotu při rozhodování.

Klient nemá žádný motorický deficit, horní končetiny jsou bez patologického nálezu, Z kompenzačních pomůcek využívá brýle na čtení. Dominantní končetina je pravá.

Zvládá všechny personální denní činnosti, z instrumentálních mu dělá problém manipulace s penězi, při placení vyšších sum se cítí nejistý, má strach, z okradení, proto potřebuje manželčin dohled.

Bydlí v bytě s manželkou a dvěma dcerami. Od roku 2010 je na invalidním důchodu. Momentálně navštěvuje pracovní rehabilitaci, kde probíhá trénink administrativních dovedností. Je zaměstnaný na ¼ úvazek, což je 2 hodiny denně. Náplň jeho práce je zakládání karet podle abecedy vzestupně a podle příchodu. Zaměstnavatel mu nabídl práci na recepci na poloviční úvazek, o kterou má zájem, proto dále navštěvuje pracovní rehabilitaci.

Předtím pracoval 5 let jako sanitář. Další pracovní zkušenosti má na pozici pomocného kuchaře a pomocného dělníka na stavbě.

Má vystudovanou střední odbornou školu s maturitou, obor zahradnictví. Před nástupem na pozici sanitáře absolvoval ošetrovatelský kurz. Uvádí, že počítač premorbidně využíval ve volném čase. V rámci předpracovní rehabilitace měl základní zaškolení do programů Microsoft Word a Excel, které někdy využívá při své práci. V budoucím zaměstnání je nucen využívat častěji.

Modelovou činnost, kterou jsem zvolila na základě pracovní nabídky, kterou dostal je “Vytvoření rezervace“. Stupeň obtížnosti kladený na kognitivní nároky je nižší, fyzická náročnost je nízká.

Klient si přečetl pokyny, nebylo mu však jasné, co má dělat, potřeboval je vysvětlit slovně. V instrukcích se orientoval, byl však nejistý a potřeboval ujištění při většině kroků činnosti. Obtížná pro něho byla orientace na Google Disku, proto jsem mu poskytla manuál pro používání Gmailu a Google disku. S manuálem zvládl tento krok činnosti samostatně. Při komunikaci se zákazníkem byl slušný, pokoj podle požadavků vybral správný, také určení ceny za pokoj a zapsání údajů zvládl bez výraznějších problémů. Opět potřeboval ujištění, že to dělá správně. Při druhé rezervaci, která byla obtížnější, potřeboval delší čas na vybraní správného pokoje, a také ujištění o správnosti výběru, ostatní kroky zvládl zcela samostatně s použitím manuálu.

Podle dotazníku hodnotícího provedení činnosti získal klient 37 ze 42 bodů což je 88 %. Při hodnocení kvality úkolu můžu konstatovat, že klient byl soustředěný po celou dobu, úkolu porozuměl po 1 zopakování, byl motivován úkol dokončit, uměl pracovat s programem Microsoft Word a internetovým prohlížečem, po delším čase zvládl i práci s Google Diskem, a výběr správného pokoje. Komunikace byla přiměřená, slušná. Největší problém byl v nejistotě klienta, na čem třeba ještě pracovat. Celkový čas provedení činnosti byl 15,5 min.

V sebehodnotícím dotazníku klient uvedl, že úkol byl lehký, nejlehčí byla práce s internetovým prohlížečem, nejtěžší bylo vytvoření rezervace společně s komunikací, kdy klient uvedl, že pociťoval mírný stres, aby rezervaci nevytvářel příliš dlouho. Uvedl, že se dovedl soustředit a že je spokojený s provedením úkolu. Svůj výkon a kvalitu výkonu ohodnotil na 70 %.

Využití modelové činnosti pro 55letého klienta zaměstnaného na ¼ úvazek na administrativní pozici, který plánuje úvazek prodloužit na poloviční, hodnotím kladně. Klient si měl možnost otestovat práci, kterou mu nabídl současný zaměstnavatel. Klient velmi kladně hodnotil fakt, že si mohl vyzkoušet komunikaci a vyřizování dotazů, čehož se v nové práci nejvíce bál. Dále konstatoval, že by chtěl modelovou činnost využít i v pracovní rehabilitaci, kdy by byla činnost stupňovaná.

8.3.3 Modelová činnost: Výpočet peněžní mzdy

Popis činnosti:

Cílem činnosti je simulovat dílčí pracovní činnost mzdového účetnictví, který má za úkol vypočítat měsíční peněžní mzdu

Úkolem klienta je, aby otevřel internetový prohlížeč, přihlásil se na Gmail, otevřel si Google disk, klikl na soubor s názvem „Výplatní páska“ a soubor stáhl do počítače, soubor otevřel a vypočetl čistou mzdu, souboru uložil pod názvem „Mzda“.

Klientka, s kterou jsem otestovala tuhle modelovou činnost, je 47letá žena 3 roky po polytraumatu, způsobeného autonehodou. Měla mnohočetné fraktury dolních končetin, pánve, žeber, dutiny lebeční a kontuze mozku. Z kognitivních funkcí je mírně narušená krátkodobá paměť, kterou přemorbidně měla výbornou, co subjektivně uvádí jako největší problém. Z exekutivních funkcí je mírně porušené plánování a logická posloupnost řešení problému.

Momentálně netrpí žádným výraznějším motorickým deficitem, mírní problém ji dělá koordinace horních končetin při složitějších cvičeních. Dominantní je pravá horní končetina. Nepoužívá žádnou kompenzační pomůcku.

Po autonehodě má mírně porušený sluch, ostatní smysli jsou bez patologií.

Je vdova, má dvě dospělé dcery, s kterými bydlí. Všechny personální a instrumentální všední denní činnosti zvládá sama.

Momentálně pobírá invalidní důchod III. stupně, který v nejbližší době plánuje vrátit.

Před autonehodou pracovala 5 let jako učitelka angličtiny na střední škole. Předtím pracovala v reklamní agentuře a individuálně vyučovala angličtinu.

Na filozofický fakultě má vyštudovanou andragogiku a personální řízení, ukončené titulem Mgr. Absolvoval několik kurzů pro výchovné poradce a kurzy, jak správně učit. S prací na počítači má bohaté zkušenosti, vzhledem na studium a povolání, pokročile ovládá program Microsoft Word a Excel. Počítač využívá i na překlad textů z anglického do českého jazyka. Počítač také využívá ve volní čase na surfování po internete.

V nejbližším období po ukončení rehabilitace plánuje založit živnost a stát se osobou samostatně výdělečně činnou. Jako předmět podnikání má v plánu individuální výučbu anglického jazyka. Uvádí, že do školy se nechce vrátit, protože by nezvládla tolik žáků.

Modelovou činnost, kterou jsem zvolila byla „Výpočet peněžní mzdy“, kvůli nácviku exekutivních funkcí, hlavně logické posloupnosti a řešení problému.

Klientka po přečtení instrukcí porozuměla úkolu, jednotlivé kroky prováděla samostatně bez použití manuálu, potřebovala delší čas. Při výpočtu mzdy první dva kroky provedla správně, pak nevěděla, jak má postupovat, proto požádala o pomoc. Klientce jsem oznámila, že se na Google Disku nachází vzorový soubor. Po prostudování souboru klientka pokračovala sama a úkol dokončila. Pro orientaci na Gmailu a Google Disku potřebovala delší čas, protože to byla pro ni neznámá aplikace.

Podle dotazníku hodnotícího provedení činnosti získala klientka 45 ze 48 bodů což je 93,7 %. Při hodnocení kvality můžu konstatovat, že klientka úkolu porozuměla, soustředila po celou dobu, byla motivovaná úkol dokončit, práci s prohlížečem a programem Word ovládala, na práci s Google diskem a Gmailem potřebovala delší čas, ale provedla samostatně, při řešení úlohy potřebovala delší a čas vzorový příklad, úkol však dokončila samostatně. Celkový čas provedení úkolu byl 25,1 minuty.

V sebehodnotícím dotazníku uvedla, že úkol hodnotí jako lehký až středně těžký, nejllehčí byla práce s internetovým prohlížečem, nejtěžší vypočítání peněžní mzdy, na úkol se dokázala soustředit bez problémů a s provedením úkolu byla spokojena. Svůj výkon a kvalitu ohodnotila na 90 %.

Modelovou činnost hodnotila 47letá klientka po poranění mozku kladně, protože se v úkolu nacházeli činnosti, které uměla s činnostmi, které potřebuje trénovat, a proto byla motivovaná úkol dokončit

4 Set administrativních modelových činností

Set administrativních modelových činností

Manuál





Obsah

Set administrativních modelových činností	2
Seznam činností	2
Manuál	2
1. VYTVOŘENÍ REZERVACE	3
2. PŘEPIS SEZNAMU	6
3. VÝPOČET PENĚŽNÍ MZDY	8
4. VYTVOŘENÍ OBJEDNÁVKY	10
5. VYHLEDÁNÍ INFORMACÍ.....	12
6. VYTVOŘENÍ ZÁPISU Z PORADY	15
7. SEZNAM PŘÍLOH	17



Set administrativních modelových činností

Seznam činností



1. Vytvoření rezervace

6,5-10,5 min

2. Přepis seznamu

10-13 min

3. Výpočet peněžní mzdy

10-17,5 min

4 Vytvoření objednávky

6,45-10 min

5. Vyhledání informací

8,5-18 min

6. Vytvoření zápisu

z porady

7,5-10 min

Manuál

Práce a zaměstnávání osob se zdravotním postižením je téma, se kterým se společnost setkává čím dál víc.

K navržení správného pracovního místa a vhodného pracovního uplatnění pro osoby s disabilitou je důležité zjistit jejich funkční potenciál, schopnosti, motivaci a přání. K hodnocení pracovního potenciálu můžeme využívat mnoho metodik, kam patří i modelové činnosti.

Set administrativních modelových činností byl zpracován do podoby manuálu pro účely ergodiagnostiky Kliniky rehabilitačního lékařství 1.LF a VFN v Praze.

V setu se nachází šest modelových činností včetně hodnotícího dotazníku a sebehodnotícího dotazníku. Dotazník hodnotící provedení činnosti se nachází na Google Disku. Dotazníky se navzájem doplňují a doporučuji je používat oba. Přihlašovací údaje na účet jsou:

- Přihlašovací jméno: **zeleny.edvard@gmail.com**
- Heslo: **Ergoterapie111**

Na účtu se také nachází volně dostupný manuál.

Modelové činnosti jsou řazeny vzestupně podle kognitivní náročnosti od nejjednodušší po nejtěžší.

Doporučení

Veškeré informace v manuálu jsou pouze doporučené a terapeut může modelové činnosti upravovat podle svých potřeb.

Adaptace činnosti

Doporučuji poučit klienta o pravidlech ergonomie při práci na počítači v případě jeho neznalosti.

Pro snadnější zacházení s počítačem doporučuji využít asistivní technologie (upravené myši a klávesnice).

Při špatné viditelnosti upravit jas a velikost písma monitoru

Umožnit klientovi měnit polohy při práci (stoj, sed).



1. VYTVOŘENÍ REZERVACE

STUPEŇ OBTÍŽNOSTI:

Nižší mentální náročnost
Nízká fyzická náročnost

PŘEDPOKLÁDANÝ ČAS:

6,5 - 9,5 min

FYZICKÉ PROSTŘEDÍ:

Činnost provádíme vsedě (popřípadě ve stoji u výškově nastavitelného stolu) u počítače s ergonomicky přizpůsobeným pracovním prostředím, dobrým osvětlením a klidnou pracovní atmosférou

Pomůcky:

Počítač (může se využít stolní počítač nebo notebook s myší a klávesnicí)
program Microsoft Word,
internetový prohlížeč,
internet

STUPŇOVÁNÍ:

Směrem vzhůru:

přidání počtu rezervací

Směrem dolů:

předání pokynů verze č.2,
předání manuálu pro používání Gmailu a Google Disku

CÍL ČINNOSTI:

Cílem činnosti je simulovat dílčí pracovní činnost recepčního/ recepční, který/á má za úkol obsloužit zákazníka, který si přišel zarezervovat pokoj. Rezervace by měla být vytvořena tak, aby nebyla zbytečně volná lůžka.

nároky činnosti:

kognitivní: přečtení a pochopení psaných instrukcí, schopnost pracovat dle psaných instrukcí, schopnost vyjádřit se psanou formou s využitím počítače, pochopení funkce ovládaní počítače: myš-ukazatel myši, komunikační dovednosti, základní matematické znalosti, pozornost, schopnost úsudku, řešení úkolu, samostatné rozhodování, plánování, logické uvažování, preciznost, organizování, abstraktní myšlení, přesnost, spolehlivost, pohotovost, žádost o pomoc v případě problému

fyzické: výdrž vsedě nebo ve stoji, aktivní pohyby horních končetin, jemná motorika, ovládaní myši: pohyb po ploše, dvojklik, stisknutí kláves, přesnost, cílené pohyby, koordinace pohybů při psaní na počítači, zraková percepce

POPIS ČINNOSTI:

Úkolem klienta je, aby otevřel internetový prohlížeč, přihlásit se na email, otevřel si Google disk, našel soubor s názvem „rezervace“, stáhl ho, otevřel a čekal na zákazníka. Podle požadavků vypočítal cenu za pokoj a zapsal potřebné informace do tabulky.



POKYNY PRO TERAPEUTA:

Pacientovi zapněte počítač předem. V případě, že využíváte emailový účet od Google, nebo opakovaně testujete modelovu činnost, je nutné se z účtu odhlásit a odstranit ho z předvoleného panelu. Činnost by měla proběhnout v klidném pracovním prostředí. Vyzvěte klienta, aby se usadil k počítači a řekněte mu: **„Teď si vyzkoušíme, jak byste si poradil/a s administrativním úkolem. Představte si, že byste pracoval v hotelu na pozici recepčního, a byl by Vám zadán úkol, který je napsaný na tomto papíře. Pozorně si přečtěte zadané instrukce. Až budete mít dočteno, řekněte mi, že s úkolem můžeme začít. Kdybyste měl/a jakékoli otázky, zeptejte se, než začnete s plněním úkolu.“** Nyní předejte klientovi papír s tištěnými instrukcemi (viz tabulka níže) a počkejte, než si je přečte.

POKYNY PRO KLIENTA:

Vaším úkolem bude komunikace se zákazníkem a vytvoření rezervace na hotelový pokoj. Otevřete internetový prohlížeč, přihlaste se na email, otevřete Google disk, klikněte na soubor s názvem „Tabulka-rezervace“, stáhněte ho, otevřete a čekejte na zákazníka. Podle požadavků zákazníka vypočítejte cenu za pokoj a zapište potřebné informace do tabulky. Pokoj by měl být zvolen tak, aby byla lůžka obsazena, jestli je to možné.

Jednotlivé kroky činnosti:

1. Otevřete internetový prohlížeč a zadejte do něho následující adresu:
<https://accounts.google.com>
2. Přihlaste se pomocí přihlašovacích údajů:
jméno: ergoterapie.mod.cin@gmail.com
heslo: Ergoterapie111
3. Otevřete si Google disk
4. Klikněte pravým tlačítkem na soubor s názvem Tabulka-rezervace
5. Soubor stáhněte
6. Otevřete stažený soubor
7. Pro zápis do souboru klikněte na „povolit úpravy“
8. Čekejte na prvního zákazníka
9. Podle jeho požadavků a možností hotelu vyberte volný pokoj
10. Vypočítejte cenu
11. Po souhlasu zákazníka zapište rezervaci do tabulky
12. Požádejte zákazníka o osobní údaje (jméno příjmení, email), poté je zapište do tabulky
13. Čekejte na dalšího zákazníka
14. Postup opakujte
15. Poté, co Vám terapeut oznámí, že můžete úkol dokončit, uložte soubor pod názvem „rezervace“
16. Odhlaste se z emailu a vypněte prohlížeč

Klient po dočtení instrukcí oznámí, že je připravený. Zeptejte se ho: **„Porozuměl jste všemu?“** a zodpovězte mu případné dotazy. Ukažte klientovi, jaký internetový prohlížeč má k dispozici a řekněte: **„Prosím, můžete začít.“** V případě, že Google aplikaci nezná a neumí ji používat, předejte mu manuál (vid příloha č). V případě, že klient úkol neumí provést, předložte mu variantu 2, kde jsou podrobnější kroky činnosti. Vaším úkolem bude simulovat zákazníka, který si přišel zarezervovat hotelo-



vý pokoj. Pokoj, počet lůžek, noci si můžete vybírat podle tabulek 1 a 2(viz níže). Nasimulujte minimálně dvě situace zarezervování pokoje. V první situaci zvolte počet hostů a datum tak, aby vystačil 1 pokoj na 1 noc. (příklad: pokoj pro 2 osoby na 24.4.2099). Druhá situace by měla být zvolena tak, aby byly využité minimálně dva pokoje, na dvě noci (příklad: dva pokoje pro 4 lidi na 24.2-25.2 2099). Po vytvoření rezervací oznamte klientovi: „Děkuji Vám, teď můžete úkol dokončit.“

V průběhu provádění činnosti poskytněte klientovi pomoci na jeho žádost.

číslo pokoje	počet lůžek (dospělí)	počet lůžek (děti)	cena na pokoj/noc
1	1	0	800 Kč
2	2	0	1000 Kč
3	2	1	1100 Kč
4	2	1	1100 Kč
5	3	1	1400 Kč
6	3	1	1400 Kč
7	4	0	1500 Kč
8	4	0	1500 Kč
9	4	1	1600 Kč

Tab.č.1

číslo pokoje	23.4.2099	24.4.2099	25.4.2099
1	Adam Hornat hor.adam@dva.com	Adam Hornat hor.adam@dva.com	Adam Hornat hor.adam@dva.com
2	Emil Kratky e.k@kola.com		
3			
4		Peter Čierny cier.pet@dom.com	Peter Čierny cier.pet@dom.com
5			
6	Jana Hollá jan.hol@sm.com		
7	Katarina Tusak tus.kat@dk.com	Katarina Tusak tus.kat@dk.com	
8			Julia Modrá mod.jul@kd.com
9	Aneta Drzáková an.drz@bodega.com	Aneta Drzáková an.drz@bodega.com	

Tab. č.2

Červená	Obsazené
Bílá	Volné

Po vypracování úkolu klienta vyzvěte k vyplnění sebehodnotícího dotazníku, který mu předložíte.



2. PŘEPIS SEZNAMU

STUPEŇ OBTÍŽNOSTI:

Střední mentální náročnost

Nízká fyzická náročnost

PŘEDPOKLÁDANÝ ČAS:

10 - 13 min

FYZICKÉ PROSTŘEDÍ:

Činnost provádíme vsedě (popřípadě ve stoji u výškově nastavitelného stolu) u počítače s ergonomicky přizpůsobeným pracovním prostředím, dobrým osvětlením a klidnou pracovní atmosférou

Pomůcky:

Počítač (může se využít stolní počítač nebo notebook s myší a klávesnicí),
program Microsoft Word,
internetový prohlížeč,
internet, aplikace Above reader
stopky, tiskárna

STUPŇOVÁNÍ:

Směrem vzhůru:

pacient provádí činnost 15 minut,
změna velikosti písma na 12 a styl
písma na Times New Roman

Směrem dolů:

zkrátit čas úkolu na 5 min,
přepis seznamu bez čísel,
předání pokynů verze č.2,
předání manuálu pro používání
Gmailu a Google Disku

CÍL ČINNOSTI:

Cílem činnosti je simulovat dílčí pracovní činnost asistenta/asistentky, který/á má za úkol přepis seznamu aut s přiřazeným číslem do textového editoru Word.

nároky činnosti:

kognitivní: přečtení a pochopení psaných instrukcí, schopnost pracovat dle psaných instrukcí, schopnost vyjádřit se psanou formou s využitím počítače, pochopení funkce ovládaní počítače: myš-ukazatel myši, pozornost, preciznost, přesnost, krátkodobá paměť, spolehlivost, žádost o pomoc v případě problému

fyzické: výdrž vsedě nebo ve stoji, aktivní pohyby horních končetin, jemná motorika, ovládaní myši: pohyb po ploše, dvojklik, stisknutí kláves, přesnost, cílené pohyby, koordinace pohybů při psaní na počítači, zraková percepce

POPIS ČINNOSTI:

Úkolem klienta je, aby otevřel internetový prohlížeč, přihlásil se na email, otevřel si Google disk, klikl na soubor s názvem „seznam aut“, a vytisknul ho. Poté otevřel textový editor Word a přepsal do něj seznam aut s přiřazeným číslem. Na přepis seznamu má klient 7 minut, poté soubor uloží na plochu pod názvem „Seznam“, odhlásí se z emailu a vypne internetový prohlížeč.



POKYNY PRO TERAPEUTA:

Pacientovi zapněte počítač předem. V případě, že využíváte emailový účet od Google, nebo opakovaně testujete modelovu činnost, je nutné se z účtu odhlásit a odstranit ho z předvoleného panelu. Činnost by měla proběhnout v klidném pracovním prostředí. Vyzvěte klienta, aby se usadil k počítači a řekněte mu: **„Teď si vyzkoušíme, jak byste si poradil/a s administrativním úkolem. Představte si, že byste pracoval v kanceláři na administrativní pozici, a byl by Vám zadán úkol, který je napsaný na tomto papíře. Na přepis seznamu budete mít 7 minut, poté Vás poprosím o dokončení úkolu. Čas se Vám začne počítat až když otevřete program Microsoft Word. Pozorně si pročtete zadané instrukce. Až budete mít dočteno, řekněte mi, že s úkolem můžeme začít. Kdybyste měl/a jakékoli otázky, zeptejte se, než začnete s plněním úkolu.“** Nyní předejte klientovi papír s tištěnými instrukcemi (viz tabulka níže) a počkejte, než si je přečte.

POKYNY PRO KLIENTA:

Vaším úkolem bude přepsat soubor do programu Microsoft Word. Přihlaste se na email (přihlašovací údaje viz níže), otevřete si aplikaci Google disk a najděte soubor „seznam aut“. Soubor otevřete a vytiskněte. Následně otevřete program Microsoft Word a jednotlivé položky přepište. Snažte se správně přepsat co nejvíc položek. Soubor uložte na plochu. Po dokončení se odhlaste z emailu a vypněte internetový prohlížeč.

Jednotlivé kroky činnosti:

1. Otevřete internetový prohlížeč a zadejte do něho adresu: <https://accounts.google.com>
2. Přihlaste se pomocí přihlašovacích údajů:
jméno: ergoterapie.mod.cin@gmail.com
heslo: Ergoterapie111
3. Otevřete Google disk
4. Otevřete soubor s názvem „seznam aut“
5. Soubor vytiskněte
6. Poté otevřete program Microsoft Word
7. Oznamte terapeutovi, že jste připraven na přepis a může spustit stopky
8. Do programu Microsoft Word přepište seznam aut
9. Přepisujte seznam, dokud Vás ergoterapeut/ergoterapeutka nezastaví
10. Poté uložte dokument na pracovní plochu pod názvem „Seznam“
11. Po skončení úkolu zavřete textový dokument
12. Odhlaste se z emailu a vypněte prohlížeč

Klient po dočtení instrukcí oznámí, že je připravený. Zeptejte se ho: **„Porozuměl jste všemu?“** a zodpovězte mu případné dotazy. Ukažte klientovy, jaký internetový prohlížeč má k dispozici. Poté, co klient otevře Microsoft Word, zapněte stopky. V případě, že Google aplikaci nezná, předejte mu manuál používání. Po uplynutí 7 minut, řekněte klientovy: **„Váš čas je u konce, dopište prosím poslední řádek a dokončete úkol.“**

V průběhu provádění činnosti poskytněte klientovi pomoc na jeho žádost.

Po vypracování úkolu klienta vyzvěte k vyplnění sebehodnotícího dotazníku, který mu předložíte.



3. VÝPOČET PENĚŽNÍ MZDY

STUPEŇ OBTÍŽNOSTI:

Střední mentální náročnost
Nízká fyzická náročnost

PŘEDPOKLÁDANÝ ČAS:

10 - 13,5 min

FYZICKÉ PROSTŘEDÍ:

Činnost provádíme vsedě (popřípadě ve stoji u výškově nastavitelného stolu) u počítače s ergonomicky přizpůsobeným pracovním prostředím, dobrým osvětlením a klidnou pracovní atmosférou

Pomůcky:

Počítač (může se využít stolní počítač nebo notebook s myší a klávesnicí),
program Microsoft Word a Excel,
papír, tužka, internetový prohlížeč
internet, kalkulačka

STUPŇOVÁNÍ:

Směrem vzhůru:

Vytváření rušivých elementů během provádění činnosti

Směrem dolů:

předání pokynů verze č.2,
předání manuálu pro používání Gmailu a Google Disku,
informování o možnosti použít vzor

CÍL ČINNOSTI:

Cílem činnosti je simulovat dílčí pracovní činnost mzdového účetnictví, který má za úkol vypočítat měsíční peněžní mzdu.

nároky činnosti:

kognitivní: přečtení a pochopení psaných instrukcí, schopnost pracovat dle psaných instrukcí, schopnost vyjádřit se psanou formou s využitím počítače, pochopení funkce ovládaní počítače: myš-ukazatel myši, komunikační dovednosti, základní matematické znalosti, pozornost, schopnost úsudku, řešení úkolu, samostatné rozhodování, plánování, logické uvažování, preciznost, organizování, abstraktní myšlení, přesnost, spolehlivost, žádost o pomoc v případě problému

fyzické: výdrž vsedě nebo ve stoji, aktivní pohyby horních končetin, jemná motorika, ovládnutí myši: pohyb po ploše, dvojklik, stisknutí kláves, přesnost, cílené pohyby, koordinace pohybů při psaní na počítači, zraková percepce

POPIS ČINNOSTI:

Úkolem klienta je, aby otevřel internetový prohlížeč, přihlásil se na Gmail, otevřel si Google disk, klikl na soubor s názvem „Výplatní páska“ a soubor stáhl do počítače, soubor otevřel a vypočetl čistou mzdu a soubor uložil pod názvem „Mzda“.



POKYNY PRO TERAPEUTA:

Pacientovi zapněte počítač předem. V případě, že využíváte emailový účet od Google, nebo opakovaně testujete modelovou činnost, je nutné se z účtu odhlásit a odstranit ho z předvoleného panelu. Činnost by měla proběhnout v klidném pracovním prostředí. Vyzvěte klienta, aby se usadil k počítači a řekněte mu: „**Ted' si vyzkoušíme, jak byste si poradil/a s administrativním úkolem. Představte si, že byste pracoval v kanceláři na pozici administrativního pracovníka, a byl by Vám zadán úkol, který je napsaný na tomto papíře. Pozorně si přečtěte zadané instrukce. Až budete mít dočteno, řekněte mi, že s úkolem můžeme začít. Kdybyste měl/a jakékoli otázky, zeptejte se, než začnete s plněním úkolu.**“ Nyní předejte klientovi papír s tištěnými instrukcemi (viz tabulka níže) a počkejte, než si je přečte.

POKYNY PRO KLIENTA:

Vaším úkolem bude vypočítat čistou mzdu zaměstnance firmy, pro kterou pracujete jako mzdový účetní. Přihlaste se na email (přihlašovací údaje viz níže), otevřete si aplikaci Google disk, klikněte na soubor „Výplatní páska“, soubor stáhněte, otevřete, vypočítejte čistou mzdu a uložte pod názvem „Mzda“

Jednotlivé kroky činnosti:

1. Otevřete internetový prohlížeč a zadejte do něho následující adresu:
<https://accounts.google.com>
2. Přihlaste se pomocí přihlašovacích údajů:
jméno: ergoterapie.mod.cin@gmail.com
heslo: Ergoterapie111
3. Otevřete Google disk
4. Otevřete soubor s názvem „Výplatní páska“
5. Soubor stáhněte do počítače
6. Stažený soubor otevřete
7. Pro zápis do souboru klikněte na „povolit úpravy“
8. Vypočítejte čistou mzdu (k úkolu můžete použít kalkulačku, papír a tužku na výpočet)
9. Vypočítané hodnoty vepište na místo, kde jsou tečky
10. Soubor uložte pod názvem „Mzda“
11. Odhlaste se z emailu
12. Zavřete internetový prohlížeč

Klient po dočtení instrukcí oznámí, že je připravený. Zeptejte se ho: „**Porozuměl jste všemu?**“ a zodpovězte mu případné dotazy. Ukažte klientovy, jaký internetový prohlížeč má k dispozici a řekněte: „**Prosím, můžete začít.**“ V případě, že Google aplikaci nezná, a neumí ji používat, předejte mu manuál (vid příloha č). V případě, že klient úkol neumí provést, předložte mu variantu 2, kde jsou podrobnější kroky činnosti. Pokud by klient nevěděl, jak má vypočítat čistou mzdu, předložte mu vzor, který se nachází na Google disku pod názvem „vzor“.

V průběhu provádění činnosti poskytněte klientovi pomoc na jeho žádost.

Po vypracování úkolu klienta vyzvěte k vyplnění sebehodnotícího dotazníku, který mu předložíte.



4. VÝTVOŘENÍ OBJEDNÁVKY

STUPEŇ OBTÍŽNOSTI:

Střední mentální náročnost
Nízká fyzická náročnost

PŘEDPOKLÁDANÝ ČAS:

6,5 - 10 min

FYZICKÉ PROSTŘEDÍ:

Činnost provádíme vsedě (popřípadě ve stoji u výškově nastavitelného stolu) u počítače s ergonomicky přizpůsobeným pracovním prostředím, dobrým osvětlením a klidnou pracovní atmosférou

Pomůcky:

Počítač (může se využít stolní počítač nebo notebook s myší a klávesnicí),
program Microsoft Word a Excel,
internetový prohlížeč, internet

STUPŇOVÁNÍ:

Směrem vzhůru:

Vytváření rušivých elementů během provádění činnosti

Směrem dolů:

předání pokynů verze č.2,
předání manuálu pro používání Gmailu a Google Disku,
informování o možnosti použít vzor

CÍL ČINNOSTI:

Cílem činnosti je simulovat dílčí činnost administrativního pracovníka, který má za úkol vytvořit objednávku kancelářských potřeb.

nároky činnosti:

kognitivní: přečtení a pochopení psaných instrukcí, schopnost pracovat dle psaných instrukcí, schopnost vyjádřit se psanou formou s využitím počítače, pochopení funkce ovládaní počítače: myš-ukazatel myši, základní matematické znalosti, pozornost, schopnost úsudku, řešení úkolu, samostatné rozhodování, logické uvažování, preciznost, organizování, abstraktní myšlení, přesnost, spolehlivost, žádost o pomoc v případě problému

fyzické: výdrž vsedě nebo ve stoji, aktivní pohyby horních končetin, jemná motorika, ovládnutí myši: pohyb po ploše, dvojklik, stisknutí kláves, přesnost, cílené pohyby, koordinace pohybů při psaní na počítači, zraková percepce

POPIS ČINNOSTI:

Úkolem klienta je, aby otevřel internetový prohlížeč, přihlásil se na email, otevřel Google disk, klikl na soubor s názvem „Sklad-kancelář“ otevřel ho a zkontroloval stav fiktivního skladu podle pokynů terapeuta. Do nového souboru vytvořeném v programu Microsoft Excel klient zapíše seznam položek, které je nutné objednat. Dále klient napíše email fiktivnímu vedoucímu o objednávce s přiloženým vytvořeným dokumentem, odhlásí se z emailu a vypne internetový prohlížeč.



POKYNY PRO TERAPEUTA:

Pacientovi zapněte počítač předem. V případě, že využíváte emailový účet od Google, nebo opakovaně testujete modelovu činnost, je nutné se z účtu odhlásit a odstranit ho z předvoleného panelu. Činnost by měla proběhnout v klidném pracovním prostředí. Vyzvěte klienta, aby se usadil k počítači a řekněte mu: „**Ted' si vyzkoušíme, jak byste si poradil s administrativním úkolem. Představte si, že byste pracoval v kanceláři na administrativní pozici, a byl by Vám zadán úkol, který je napsaný na tomto papíře. Pozorně si přečtete zadané instrukce. Až budete mít dočteno, řeknete mi, že s úkolem můžeme začít. Kdybyste měl jakékoli otázky, zeptejte se, než začnete s plněním úkolu.**“ Nyní předejte klientovi papír s tištěnými instrukcemi (viz tabulka níže) a počkejte, než si je přečte.

POKYNY PRO KLIENTA:

Vaším úkolem bude sestavit seznam kancelářských potřeb, které je nutno objednat pro doplnění skladu. Přihlaste se na email (přihlašovací údaje viz níže), otevřete si aplikaci Google disk a klikněte na soubor „sklad-kancelář“. Zkontrolujte seznam položek podle informací, které Vám zadá terapeut a v programu Microsoft Excel vytvořte seznam položek, které je nutno objednat. Informace týkající se skladu obdržíte po dočtení pokynů.

Soubor uložte na plochu a zašlete email s vytvořeným souborem Vašemu fiktivnímu vedoucímu panu Ing. Zelenému. Po dokončení se odhlaste z emailu a vypněte internetový prohlížeč.

Jednotlivé kroky činnosti:

1. Otevřete internetový prohlížeč a zadejte do něho následující adresu:
<https://accounts.google.com>
2. Přihlaste se pomocí přihlašovacích údajů:
jméno: ergoterapie.mod.cin@gmail.com
heslo: Ergoterapie111
3. Otevřete Google disk
4. Klikněte na soubor s názvem „sklad-kancelář“
5. Otevřete program Microsoft Excel
6. Do sloupce B napište název „kancelářské potřeby“ pod to napište seznam položek, které je nutno objednat podle pokynů terapeuta
7. Do sloupce C napište „počet“ pod to napište množství, které je nutno objednat podle pokynů terapeuta.
8. Soubor uložte na plochu pod názvem „Objednávka“

Další informace pro Vás: e-mail na pana Zeleného je zeleny.edvard@gmail.com

Klient po dočtení instrukcí oznámí, že je připravený. Zeptejte se ho: „**Porozuměl jste všemu?**“ a zodpovězte mu případné dotazy. Ukažte klientovy, jaký internetový prohlížeč má k dispozici a řekněte: „**Prosím, můžete začít.**“ V případě, že Google aplikaci nezná, a neumí ji používat, předejte mu manuál (vid příloha č). V případě, že klient úkol neumí provést, předložte mu variantu 2, kde jsou podrobnější kroky činnosti.

Pak se zeptejte: „**Můžu vám sdělit další informace ohledně skladu?**“. Další informace jsou: „**Na skladech musí být minimálně 250 kusů a maximálně 345 kusů od každého produktu. Prosím, můžete začít.**“ V průběhu provádění činnosti poskytněte klientovi pomoc na jeho žádost.

Po vypracování úkolu klienta vyzvěte k vyplnění sebehodnotícího dotazníku, který mu předložíte.



5. VYHLEDÁNÍ INFORMACÍ

STUPEŇ OBTÍŽNOSTI:

Vysoká mentální náročnost
Nízká fyzická náročnost

PŘEDPOKLÁDANÝ ČAS:

8,5-15 min

FYZICKÉ PROSTŘEDÍ:

Činnost provádíme vsedě (popřípadě ve stoji u výškově nastavitelného stolu) u počítače s ergonomicky přizpůsobeným pracovním prostředím, dobrým osvětlením a klidnou pracovní atmosférou

Pomůcky:

Počítač (může se využít stolní počítač nebo notebook s myší a klávesnicí),
program Microsoft Word,
internetový prohlížeč,
internet

STUPŇOVÁNÍ:

Směrem vzhůru:

Vytváření rušivých elementů během provádění činnosti,
změna velikosti písma na 12 a styl písma na Times New Roman

Směrem dolů:

předání pokynů verze č.2,
předání manuálu pro používání Gmailu a Google Disku

CÍL ČINNOSTI:

Cílem činnosti je simulovat dílčí činnost administrativního pracovníka, který má za úkol vyhledat informace na internetové stránce a odpovědět tak na zadané otázky

nároky činnosti:

kognitivní: přečtení a pochopení psaných instrukcí, schopnost pracovat dle psaných instrukcí, schopnost vyjádřit se psanou formou s využitím počítače, pochopení funkce ovládaní počítače: myš-ukazatel myši, základní matematické znalosti, pozornost, krátkodobá paměť, schopnost úsudku, řešení úkolu, samostatné rozhodování, logické uvažování, preciznost, organizování, abstraktní myšlení, přesnost, spolehlivost, požádání o pomoc v případě problému

fyzické: výdrž vsedě nebo ve stoji, aktivní pohyby horních končetin, jemná motorika, ovládaní myši: pohyb po ploše, dvojklik, stisknutí kláves, přesnost, cílené pohyby, koordinace pohybů při psaní na počítači, zraková percepce

POPIS ČINNOSTI:

Úkolem klienta je, aby do programu Microsoft Word zapsal zadané otázky a na internetové stránce našel odpovědi. Klient zapíše odpovědi pod otázky a soubor uloží na plochu pod názvem „Informace“. Poté se klient přihlásí na Gmail a svému fiktivnímu nadřízenému napíše zprávu s vytvořenou přílohou. Klient klikne na Google disk a dokument „Informace“ zde uloží, poté se odhlásí z emailu a vypne prohlížeč.



POKYNY PRO TERAPEUTA:

Pacientovi zapněte počítač předem. V případě, že využíváte emailový účet od Google, nebo opakovaně testujete modelovu činnost, je nutné se z účtu odhlásit a odstranit ho z předvoleného panelu. Činnost by měla proběhnout v klidném pracovním prostředí. Vyzvěte klienta, aby se usadil k počítači a řekněte mu: „Teď si vyzkoušíme, jak byste si poradil s administrativním úkolem. Představte si, že byste pracoval v kanceláři na administrativní pozici, a byl by Vám zadán úkol, který je napsaný na tomto papíře. Pozorně si pročtete zadané instrukce. Až budete mít dočteno, řekněte mi, že s úkolem můžeme začít. Kdybyste měli jakékoli otázky, zeptejte se, než začnete s plněním úkolu.“ Nyní předejte klientovi papír s tištěnými instrukcemi (viz tabulka níže) a počkejte, než si je přečte.

POKYNY PRO KLIENTA:

Vaším úkolem bude zapsat do programu Microsoft Word otázky zadané terapeutem a najít na ně odpovědi na internetové stránce. Vytvořený soubor poté uložíte na ploše. Přihlásíte se na email a napíšete zprávu s přílohou Vašemu fiktivnímu vedoucímu panu Ing. Zelenému. Vytvořený soubor uložte na Google Disk. Po dokončení se odhlaste z emailu a vypněte internetový prohlížeč.

Jednotlivé kroky činnosti:

1. Otevřete program Microsoft Word
2. Oznamte terapeutovi, že jste připravený/á na otázky
3. Do programu zapište otázky, které Vám terapeut zadá
4. Otevřete internetový prohlížeč a zadejte do něho následující adresu:
<https://rehabilitace.lf1.cuni.cz/>
5. Na internetové stránce vyhledejte odpovědi na zadané otázky
6. Pod napsané otázky v programe Microsoft Word připište odpovědi
7. Soubor uložte na počítačovou plochu pod názvem „Informace“
8. Otevřete internetový prohlížeč a zadejte do něho následující adresu:
<https://accounts.google.com>
9. Přihlaste se pomocí přihlašovacích údajů:
jméno: ergoterapie.mod.cin@gmail.com
heslo: Ergoterapie111
10. Napište nový email
11. Uložený soubor „Informace“ přidejte jako přílohu
12. Zprávu odešlete
13. Otevřete Google disk
14. Uložte zde vytvořený soubor s názvem „Informace“.
15. Odhlaste se
16. Zavřete internetový prohlížeč



Klient po dočtení instrukcí oznámí, že je připravený. Zeptejte se ho: „**Porozuměl jste všemu?**“ a zodpovězte mu případné dotazy. Ukažte klientovy, jaký internetový prohlížeč má k dispozici a řekněte: „**Prosím, můžete začít.**“ V případě, že Google aplikaci nezná, a neumí ji používat, předejte mu manuál (vid příloha č). V případě, že klient úkol neumí provést, předložte mu variantu 2, kde jsou podrobnější kroky činnosti.

Poté řeknete: „**Prosím, můžeme začít**“. Počkejte, až Vám oznámí, že je připravený a přečtete mu otázky:

1. **Jaké jsou úřední hodiny sekretariátu přednostky?**
2. **Disponuje Kliniky rehabilitačního lékařství 1. LF UK a VFN v Praze přístrojem Amadeo?**
3. **Jaké jsou výpůjční podmínky knihovny?**

V průběhu provádění činnosti poskytněte klientovi pomoc na jeho žádost.

Po vypracování úkolu klienta vyzvěte k vyplnění sebehodnotícího dotazníku, který mu předložíte.



6. VYTVOŘENÍ ZÁPISU Z PORADY

STUPEŇ OBTÍŽNOSTI:

Vysoká mentální náročnost
Nízká fyzická náročnost

PŘEDPOKLÁDANÝ ČAS:

7,5 - 10 min

FYZICKÉ PROSTŘEDÍ:

Činnost provádíme vsedě (popřípadě ve stoji u výškově nastavitelného stolu) u počítače s ergonomicky přizpůsobeným pracovním prostředím, dobrým osvětlením a klidnou pracovní atmosférou

Pomůcky:

Počítač (může se využít stolní počítač nebo notebook s myší a klávesnicí), internet
program Microsoft Word,
internetový prohlížeč,

STUPŇOVÁNÍ:

Směrem vzhůru:

vytváření rušivých elementů během provádění činnosti,

Směrem dolů:

předání pokynů verze č.2,
předání manuálu pro používání Gmailu a Google Disku

CÍL ČINNOSTI:

Cílem činnosti je simulovat dílčí činnost administrativního pracovníka, který má za úkol prostudovat zprávu o poradě, která se má uskutečnit a sepsat nejdůležitější informace.

nároky činnosti:

kognitivní: přečtení a pochopení psaných instrukcí, schopnost pracovat dle psaných instrukcí, schopnost vyjádřit se psanou formou s využitím počítače, pochopení funkce ovládaní počítače: myš-ukazatel myši, základní matematické znalosti, pozornost, schopnost úsudku, krátkodobá paměť, řešení úkolu, samostatné rozhodování, logické uvažování, preciznost, organizování, abstraktní myšlení, přesnost, spolehlivost, žádost o pomoc v případě problému

fyzické: výdrž vsedě nebo ve stoji, aktivní pohyby horních končetin, jemná motorika, ovládaní myši: pohyb po ploše, dvojklik, stisknutí kláves, přesnost, cílené pohyby, koordinace pohybů při psaní na počítači, zraková percepce

POPIS ČINNOSTI:

Úkolem klienta je, otevřít internetový prohlížeč, přihlásit se na email, otevřít Google disk, nalézt soubor s názvem „Porada“, otevřít ho, podrobně prostudovat zprávu, vybrat nejdůležitější informace a následně je napsat do emailu svému fiktivnímu vedoucímu



POKYNY PRO TERAPEUTA:

Pacientovi zapněte počítač předem. V případě, že využíváte emailový účet od Google, nebo opakovaně testujete modelovu činnost, je nutné se z účtu odhlásit a odstranit ho z předvoleného panelu. Činnost by měla proběhnout v klidném pracovním prostředí. Vyzvěte klienta, aby se usadil k počítači a řekněte mu: „**Ted' si vyzkoušíme, jak byste si poradil s administrativním úkolem. Představte si, že byste pracoval v kanceláři na administrativní pozici, a byl by Vám zadán úkol, který je napsaný na tomto papíře. Pozorně si přečtěte zadané instrukce. Až budete mít dočteno, řeknete mi, že s úkolem můžeme začít. Kdybyste měli jakékoli otázky, zeptejte se, než začnete s plněním úkolu.**“ Nyní předejte klientovi papír s tištěnými instrukcemi (viz tabulka níže) a počkejte, než si je přečte.

POKYNY PRO KLIENTA:

Přihlaste se na email, otevřete si aplikaci Google disk a klikněte na soubor s názvem „Porada. Vaším úkolem bude prostudovat zprávu o poradě, která se má uskutečnit a sepsat nejdůležitější informace. Informace napište do zprávy fiktivnímu vedoucímu panu Ing. Zelenému. Po dokončení se odhlaste z emailu a vypněte internetový prohlížeč.

Jednotlivé kroky činnosti:

1. Otevřete internetový prohlížeč a zadejte do něho následující adresu:
<https://accounts.google.com>
2. Přihlaste se pomocí přihlašovacích údajů:
jméno: ergoterapie.mod.cin@gmail.com
heslo: Ergoterapie111
3. Otevřete si Google disk
4. Otevřete soubor s názvem „Porada“
5. Soubor si pozorně přečtěte
6. Napište zprávu s nejdůležitějšími informacemi

Další informace pro Vás:

e-mail na pana Zeleného je zeleny.edvard@gmail.com

Klient po dočtení instrukcí oznámí, že je připravený. Zeptejte se ho: „**Porozuměl jste všemu?**“ a zodpovězte mu případné dotazy. Ukažte klientovy, jaký internetový prohlížeč má k dispozici a řekněte: „**Prosím, můžete začít.**“ V případě, že Google aplikaci nezná, a neumí ji používat, předejte mu manuál (vid příloha č). V případě, že klient úkol neumí provést, předložte mu variantu 2, kde jsou podrobnější kroky činnosti. Poté řeknete: „**Prosím, můžeme začít**“

V průběhu provádění činnosti poskytněte klientovi pomoci na jeho žádost.

Po vypracování úkolu klienta vyzvěte k vyplnění sebehodnotícího dotazníku, který mu předložíte.

7. SEZNAM PŘÍLOH

1. Přílohy k modelové činnosti: VYTVOŘENÍ REZERVACE	18
1.1 Příloha číslo 1: Pokyny pro klienta	18
1.2 Příloha číslo 2: Pokyny pro klienta verze číslo 2	19
1.3 Příloha číslo 3: Sebehodnotící dotazník.....	20
1.4 Příloha číslo 4: Dotazník hodnotící kvalitu	21
2. Přílohy k modelové činnosti: PŘEPIS SEZNAMU	22
2.1 Příloha číslo 1: Pokyny pro klienta	22
2.2 Příloha číslo 2: Pokyny pro klienta verze číslo 2	23
2.3 Příloha číslo 3: Sebehodnotící dotazník.....	24
2.4 Příloha číslo 4: Dotazník hodnotící kvalitu	25
3. Přílohy k modelové činnosti: VÝPOČET PĚNEŽNÍ MZDY	26
3.1 Příloha číslo 1: Pokyny pro klienta	26
3.2 Příloha číslo 2: Pokyny pro klienta verze číslo 2	27
3.3 Příloha číslo 3: Sebehodnotící dotazník.....	28
3.4 Příloha číslo 4: Dotazník hodnotící kvalitu	29
4. Přílohy k modelové činnosti: VYTVOŘENÍ OBJEDNÁVKY	30
4.1 Příloha číslo 1: Pokyny pro klienta	30
4.2 Příloha číslo 2: Pokyny pro klienta verze číslo 2	31
4.3 Příloha číslo 3: Sebehodnotící dotazník.....	32
4.4 Příloha číslo 4: Dotazník hodnotící kvalitu	33
5. Přílohy k modelové činnosti: VYHLEDÁNÍ INFORMACÍ	34
5.1 Příloha číslo 1: Pokyny pro klienta	34
5.2 Příloha číslo 2: Pokyny pro klienta verze číslo 2	35
5.3 Příloha číslo 3: Sebehodnotící dotazník.....	36
5.4 Příloha číslo 4: Dotazník hodnotící kvalitu	37
6. Přílohy k modelové činnosti: VYTVOŘENÍ ZÁPISU Z PORADY	38
6.1 Příloha číslo 1: Pokyny pro klienta	38
6.2 Příloha číslo 2: Pokyny pro klienta verze číslo 2	39
6.3 Příloha číslo 3: Sebehodnotící dotazník.....	40
6.4 Příloha číslo 4: Dotazník hodnotící kvalitu	41
7. Manuál k používání Gmailu a Google Disku	42



1. Přílohy k modelové činnosti: VYTVOŘENÍ REZERVACE

1.1 Příloha číslo 1: Pokyny pro klienta

POKYNY PRO KLIENTA

Vaším úkolem bude komunikace se zákazníkem a vytvoření rezervace na hotelový pokoj. Otevřete internetový prohlížeč, přihlaste se na email, otevřete Google disk, klikněte na soubor s názvem „Tabulka-rezervace“, stáhněte ho, otevřete a čekejte na zákazníka. Podle požadavků zákazníka vypočítejte cenu za pokoj, zapište potřebné informace do tabulky. Pokoj by měl být zvolen tak, aby byla lůžka obsazená, jestli je to možné.

Jednotlivé kroky činnosti:

1. Otevřete internetový prohlížeč a zadejte do něho následující adresu:
<https://accounts.google.com>
2. Přihlaste se pomocí přihlašovacích údajů:
jméno: ergoterapie.mod.cin@gmail.com
heslo: Ergoterapie111
3. Otevřete si Google disk
4. Klikněte pravým tlačítkem na soubor s názvem Tabulka-rezervace
5. Soubor stáhněte
6. Otevřete stažený soubor
7. Pro zápis do souboru klikněte na „povolit úpravy“
8. Čekejte na prvního zákazníka
9. Podle jeho požadavků a možností hotelu vyberte volný pokoj
10. Vypočítejte cenu za pokoj
11. Po souhlasu zákazníka zapište rezervaci do tabulky
12. Požádejte zákazníka o osobní údaje (jméno, příjmení, email), poté je zapište do tabulky
13. Čekejte na dalšího zákazníka
14. Postup opakujte
15. Poté, co Vám terapeut oznámí, že můžete úkol dokončit, uložte soubor pod názvem „rezervace“
16. Odhlaste se z emailu a vypněte prohlížeč



1.2 Příloha číslo 2: Pokyny pro klienta verze číslo 2

POKYNY PRO KLIENTA verze číslo 2

Vaším úkolem bude komunikace se zákazníkem a vytvoření rezervace na hotelový pokoj. Otevřete internetový prohlížeč, přihlaste se na email, otevřete Google disk, klikněte na soubor s názvem „Tabulka-rezervace“, stáhněte ho, otevřete a čekejte na zákazníka. Podle požadavků zákazníka vypočítejte cenu za pokoj, zapište potřebné informace do tabulky. Pokoj by měl být zvolen tak, aby byla lůžka obsazená, jestli je to možné.

Jednotlivé kroky činnosti:

1. Otevřete internetový prohlížeč (na ploše počítače se bude nacházet jeden ze znaků
2. Zadejte do něho následující adresu: <https://accounts.google.com>
3. Přihlaste se pomocí přihlašovacích údajů: (v manuálu bod 1. Přihlášení do emailu)
jméno: **ergoterapie.mod.cin@gmail.com**
heslo: **Ergoterapie111**
4. Otevřete si Google disk (v manuálu bod 3. Orientace na Google Disku)
5. Klikněte pravým tlačítkem na soubor s názvem „**Tabulka-rezervace**“ (zobrazí se Vám seznam možností, klikněte na druhý řádek zdola „**Stáhnout**“)
6. Otevřete stažený soubor
7. Pro zápis do souboru klikněte na „**povolit úpravy**“ (žlutá lišta nahoře)
8. Čekejte na prvního zákazníka
9. Podle jeho požadavků a možností hotelu **vyberte vhodný pokoj**
10. **Vypočítejte cenu** za pokoj
11. Po souhlasu zákazníka **zapište rezervaci** do tabulky (označte ji červeně: na políčko, které chcete označit, klikněte pravým tlačítkem myši. Zobrazí se Vám možnosti, klikněte na horní lištu na obrázek kbelíku a vyberte barvu.)
12. **Požádejte** zákazníka o osobní údaje (**jméno, příjmení, email**), a **zapište** je do tabulky
13. **Čekejte** na dalšího zákazníka
14. Postup opakujte
15. Poté, co Vám terapeut oznámí, že můžete úkol dokončit, **uložte** soubor pod názvem „**rezervace**“ (V levém horním rohu klikněte na „**Soubor**“, poté na „**Prohledávat**“. Zobrazí se Vám tabulka, v levém sloupci klikněte na „**Plocha**“. Do prázdného řádku napište „**rezervace**“ a v pravém dolním rohu tabulky klikněte na „**Uložit**“)
16. Po skončení úkolu **zavřete** textový dokument. (V pravém horním rohu klikněte na křížek)
17. **Odhlaste** se z emailu (v manuálu bod č. 5 Odhlášení z Gmailu) a **vypněte** prohlížeč (V pravém horním rohu klikněte na křížek)





1.3 Příloha číslo 3: Sebehodnotící dotazník

SEBEHODNOTÍCÍ DOTAZNÍK

Byl pro Vás úkol těžký?

- a) byl velmi lehký b) byl lehký c) byl středně těžký d) byl velmi těžký

Co bylo pro Vás na úkolu nejtěžší?

- a) práce s internetovým prohlížečem
- b) práce s emailem
- c) práce s programem Microsoft Word
- d) rezervace pokoje
- e) komunikace se zákazníkem
- f) nic nebylo těžké
- g) jiné.....

Dokázal jste se na úkol soustředit?

- a) ano, bez problému
- b) měl/a jsem mírný problém
- c) měl/a jsem středně velký problém
- d) měl/a jsem velké problémy
- e) nedokázal/a jsem se soustředit
- f) jiné.....

Co bylo pro Vás na úkolu nejlehčí?

- a) práce s internetovým prohlížečem
- b) práce s emailem
- c) práce s programem Microsoft Word
- d) rezervace pokoje
- e) komunikace se zákazníkem
- f) nic nebylo lehké
- g) jiné.....

Jste spokojený/á s provedením úkolu?

- a) jsem velmi spokojený/á
- b) jsem spokojený/á/
- c) jsem mírně nespokojený/á
- d) nejsem spokojený/á
- e) vůbec nejsem spokojený/á
- f) jiné.....

Na kolik procent od 0-100 % jste spokojený/á se svým výkonem?

Na kolik procent od 0-100 % byste ohodnotil/a kvalitu svého výkonu?



1.4 Příloha číslo 4: Dotazník hodnotící kvalitu

DOTAZNÍK HODNOTÍCÍ KVALITU

Pozornost, soustředění:

- a) udržel/a pozornost po celou dobu
- b) soustředil/a se většinu času
- c) pozornost odbíhala, dokázal/a se znovu soustředit
- d) nepozorný/á více než polovinu času
- e) nepozorný po celou dobu

.....

Porozumění úkolu:

- a) úkolu porozuměl/a
- b) bylo nutno úkol 1krát zopakovat
- c) bylo nutno úkol 2krát zopakovat
- d) bylo nutno úkol vysvětlovat po krocích
- e) neporozuměl/a

.....

Zájem o úkol:

- a) byl/a vysoce motivovaný/á
- b) měl/a zájem o úkol
- c) nejdřív byl/a motivován/a, postupně zájem opadl
- d) úkol ho/jí nezajímal, ale pracoval/a dál
- e) neměl/a zájem o úkol

.....

Práce s internetovým prohlížečem:

- a) uměl/a pracovat
- b) měla potíže, ale po delším čase provedl/a sám/a
- c) znal/a jen základní kroky nutné k používání, potřeboval/a pouze verbální pomoc
- d) potřeboval/a větší míru dopomoci
- e) neuměl/a pracovat

.....

Práce s emailem a diskem:

- a) uměl/a pracovat
- b) měl/a potíže, ale po delším čase provedl/a sám/a
- c) znal/a jen základní kroky nutné k používání, potřeboval/a pouze verbální pomoc

- d) potřeboval/a větší míru dopomoci
- e) neuměl/a pracovat

.....

Práce s programem Microsoft Word:

- a) uměl/a pracovat
- b) měla potíže, ale po delším čase provedl/a sám/a
- c) znal/a jen základní kroky nutné k používání, potřeboval/a pouze verbální pomoc
- d) potřeboval/a větší míru dopomoci
- e) neuměl/a pracovat

.....

Výběr správného pokoje a vypočítání ceny:

- a) bez potíží
- b) měl/a potíže, ale po delším čase provedl/a sám/a
- c) po menší dopomoci (2 a méně kroků) provedl/a úkol
- d) po větší dopomoci (3 a více kroků) provedl/a úkol
- e) neuměl/a vyřešit úkol

.....

Komunikace se zákazníkem:

- a) Komunikace byla zbytečně zdlouhavá, bez opodstatněných dotazů
- b) Komunikace byla přiměřená, slušná
- c) Komunikace byla strohá, slušná
- d) Komunikace vázla
- e)

Na kolik procent od 0-100% byste ohodnotil kvalitu klientova výkonu?

.....

V čem klient chyboval?

.....

.....

POZNÁMKY:

.....

.....



2. Přílohy k modelové činnosti: PŘEPIS SEZNAMU

2.1 Příloha číslo 1: Pokyny pro klienta

POKYNY PRO KLIENTA

Vaším úkolem bude přepsat soubor do programu Microsoft Word. Přihlaste se na email (přihlašovací údaje viz níže), otevřete si aplikaci Google disk a najděte soubor „seznam aut“. Soubor otevřete a vytiskněte. Následně otevřete program Microsoft Word a jednotlivé položky přepište. Snažte se správně přepsat co nejvíc položek. Soubor uložte na plochu. Po dokončení se odhlaste z emailu a vypněte internetový prohlížeč.

Jednotlivé kroky činnosti:

1. Otevřete internetový prohlížeč a zadejte do něho následující adresu:
<https://accounts.google.com>
2. Přihlaste se pomocí přihlašovacích údajů:
jméno: ergoterapie.mod.cin@gmail.com
heslo: Ergoterapie111
3. Otevřete Google disk
4. Otevřete soubor s názvem „seznam aut“
5. Soubor vytiskněte
6. Poté otevřete program Microsoft Word
7. Oznamte terapeutovi, že jste připraven na přepis a může spustit stopky
8. Do programu Microsoft Word přepište seznam aut
9. Přepisujte seznam, dokud Vás ergoterapeut/ergoterapeutka nezastaví
10. Poté uložte dokument na pracovní plochu pod názvem „Seznam“
11. Po skončení úkolu zavřete textový dokument
12. Odhlaste se z emailu a vypněte prohlížeč





2.2 Příloha číslo 2: Pokyny pro klienta verze číslo 2

POKYNY PRO KLIENTA verze číslo 2

Vaším úkolem bude přepsat soubor do programu Microsoft Word. Přihlaste se na email (přihlašovací údaje viz níže), otevřete si aplikaci Google disk a najdete soubor „seznam aut“. Soubor otevřete, následně otevřete program Microsoft Word a jednotlivé položky přepište. Snažte se přepsat co nejvíc položek a nedělat chyby. Soubor uložte na plochu. Po dokončení se odhlaste z emailu a vypněte internetový prohlížeč.

Jednotlivé kroky činnosti:

1. Otevřete internetový prohlížeč (na ploše počítače se bude nacházet jeden ze znaků 
2. Zadejte internetovou adresu <https://accounts.google.com>
3. Přihlaste se pomocí přihlašovacích údajů:
jméno: **ergoterapie.mod.cin@gmail.com**
heslo: **Ergoterapie111**
4. Otevřete Google disk (v manuálu bod 3. Orientace na Google Disku)
5. Otevřete soubor s názvem „**seznam aut**“
6. **Vytiskněte** soubor (V pravém horním rohu klikněte na třetí ikonku zprava - tiskárnu. Poté se otevře tabulka, klikněte na tlačítko „tisknout“)
7. Poté otevřete program **Microsoft Word** (na počítačové ploše kliknete na ikonu )
8. Oznamte terapeutovi, že jste připraven na přepis a může spustit stopky
9. Do programu Microsoft Word přepište seznam aut
10. Přepisujte seznam, dokud úkol neskončíte, nebo dokud Vás ergoterapeut/ergoterapeutka nezaštaví
18. Poté uložte dokument na pracovní plochu pod názvem „Seznam“ V levém horním rohu klikněte na „**Soubor**“, poté na „**Prohledávat**“. Zobrazí se Vám tabulka, v levém sloupci klikněte na „**Plocha**“. Do prázdného řádku napište „**Seznam**“ a v pravém dolním rohu tabulky klikněte na „**Uložit**“)
11. Po skončení úkolu zavřete textový dokument. (V pravém horním rohu klikněte na křížek)
12. Odhlaste se z emailu (v manuálu bod č. 5 Odhlášení z Gmailu) a vypněte internetový prohlížeč (V pravém horním rohu klikněte na křížek)



2.3 Příloha číslo 3: Sebehodnotící dotazník

SEBEHODNOTÍCÍ DOTAZNÍK

Byl pro Vás úkol těžký?

- a) byl velmi lehký b) byl lehký c) byl středně těžký d) byl velmi těžký

Co bylo pro Vás na úkolu nejtěžší?

- a) práce s internetovým prohlížečem
- b) práce s Gmailem a Google diskem
- c) práce s programem Microsoft Word
- d) manipulace s tiskárnou
- e) přepis seznamu
- f) nic nebylo těžké
- g) jiné.....

Dokázal jste se na úkol soustředit?

- a) ano, bez problému
- b) měl/a jsem mírný problém
- c) měl/a jsem středně velký problém
- d) měl/a jsem velké problémy
- e) nedokázal/a jsem se soustředit
- f) jiné.....

Co bylo pro Vás na úkolu nejlehčí?

- a) práce s internetovým prohlížečem
- b) práce s Gmailem a Google diskem
- c) práce s programem Microsoft Word
- d) výpočet mzdy
- e) nic nebylo těžké
- f) jiné.....

Jste spokojený/á s provedením úkolu?

- a) jsem velmi spokojený/á
- b) jsem spokojený/á/
- c) jsem mírně nespokojený/á
- d) nejsem spokojený/á
- e) vůbec nejsem spokojený/á
- f) jiné.....

Na kolik procent od 0-100 % jste spokojený/á se svým výkonem?

Na kolik procent od 0-100 % byste ohodnotil/a kvalitu svého výkonu?



2.4 Příloha číslo 4: Dotazník hodno- DOTAZNÍK HODNOTÍCÍ KVALITU

Pozornost, soustředění:

- a) udržel/a pozornost po celou dobu
- b) soustředil/a se většinu času
- c) pozornost odbíhala, dokázal/a se znovu soustředit
- d) nepozorný/á více než polovinu času
- e) nepozorný/á po celou dobu

.....

Porozumění úkolu:

- a) úkolu porozuměl/a
- b) bylo nutno úkol 1krát zopakovat
- c) bylo nutno úkol 2krát zopakovat
- d) bylo nutno úkol vysvětlovat po krocích
- e) neporozuměl/a

.....

Zájem o úkol:

- a) byl/a vysoce motivovaný/á
- b) měl/a zájem o úkol
- c) nejdřív byl/a motivován/a, postupně zájem opadl
- d) úkol ho/jí nezajímal, ale pracoval/a dál
- e) neměl/a zájem o úkol

.....

Práce s internetovým prohlížečem:

- a) uměl/a pracovat
- b) měl/a potíže, ale po delším čase provedl/a sám/a
- c) znal/a jen základní kroky nutné k používání, potřeboval/a pouze verbální dopomoc
- d) potřeboval/a větší míru dopomoci
- e) neuměl/a pracovat

.....

Práce s emailem a diskem:

- a) uměl/a pracovat
- b) měl/a potíže, ale po delším čase provedl/a sám/a

tící kvalitu

- c) znal/a jen základní kroky nutné k používání, potřeboval/a pouze verbální dopomoc
- d) potřeboval/a větší míru dopomoci
- e) neuměl/a pracovat

.....

Práce s programem Microsoft Word:

- a) uměl/a pracovat
- b) měl/a potíže, ale po delším čase provedl/a sám/a
- c) znal/a jen základní kroky nutné k používání, potřeboval/a pouze verbální dopomoc
- d) potřeboval/a větší míru dopomoci
- e) neuměl/a pracovat

.....

Vytisknutí seznamu

- a) bez potíží
- b) měl/a potíže, po delším čase provedl/a sám/a
- c) po menší dopomoci provedl/a úkol
- d) po větší dopomoci provedl/a úkol
- e) neuměl/a vyřešit úkol

.....

Přepis seznamu:

Počet přepsaných aut.....

Počet chyb:

- a) udělal/a 0 až 2 chyby v přepisu
- b) udělal/a 3 až 5 chyby v přepisu
- c) udělal/a 6 až 7 chyby v přepisu
- d) udělal/a 8 až 9 chyby v přepisu
- e)

Na kolik procent od 0-100% byste ohodnotil kvalitu klientova výkonu?

.....

V čem klient chyboval?

.....

.....



3. Přílohy k modelové činnosti: VÝPOČET PĚNEŽNÍ MZDY

3.1 Příloha číslo 1: Pokyny pro klienta

POKYNY PRO KLIENTA

Vaším úkolem bude vypočítat čistou mzdu zaměstnance firmy, pro kterou pracujete jako mzdový účetní. Přihlaste se na email (přihlašovací údaje viz níže), otevřete si aplikaci Google disk, klikněte na soubor „Výplatní páska“, soubor stáhněte, otevřete, vypočítejte čistou mzdu a uložte pod názvem „Mzda“

Jednotlivé kroky činnosti:

1. Otevřete internetový prohlížeč a zadejte do něho následující adresu:
<https://accounts.google.com>
2. Přihlaste se pomocí přihlašovacích údajů:
jméno: ergoterapie.mod.cin@gmail.com
heslo: Ergoterapie111
3. Otevřete Google disk
4. Otevřete soubor s názvem „Výplatní páska“
5. Soubor stáhněte do počítače
6. Stažený soubor otevřete
7. Vypočítejte čistou mzdu (k úkolu můžete použít kalkulačku, papír a tužku na výpočet)
8. Vypočítané hodnoty vepište na místo, kde jsou tečky
9. Soubor uložte pod názvem „Mzda“
10. Odhlaste se z emailu
11. Zavřete internetový prohlížeč



3.2 Příloha číslo 2: Pokyny pro klienta verze číslo 2

POKYNY PRO KLIENTA verze číslo 2

Vaším úkolem bude vypočítat čistou mzdu zaměstnance firmy, pro kterou pracujete jako mzdový účetní. Přihlaste se na email (přihlašovací údaje viz níže), otevřete si aplikaci Google disk, klikněte na soubor „Výplatní páska“, soubor stáhněte, otevřete, vypočítejte čistou mzdu a uložte pod názvem „Mzda“

Jednotlivé kroky činnosti:



1. Otevřete internetový prohlížeč (na ploše počítače se bude nacházet jeden ze znaků
2. Zadejte internetovou adresu <https://accounts.google.com>
3. Přihlaste se pomocí přihlašovacích údajů:
jméno: ergoterapie.mod.cin@gmail.com
heslo: **Ergoterapie111**
 1. Otevřete si Google disk (v manuálu bod 3. Orientace na Google Disku)
 2. Klikněte pravým tlačítkem na soubor s názvem „**Výplatní páska**“ (zobrazí se Vám seznam možností, klikněte na druhý řádek zdola „**Stáhnout**“)
 3. Otevřete stažený soubor
 4. Pro zápis do souboru kliknete na „**povolit úpravy**“ (žlutá lišta nahoře)
 5. Vypočítejte čistou mzdu (k úkolu můžete použít kalkulačku, papír a tužku na výpočet)
 6. Jestli nevíte, jak postupovat, na Google disku se nachází soubor s názvem „Vzor“
Soubor otevřete a ve výpočtu pokračujte podle vzoru
 7. Vypočítané hodnoty vepište na místo, kde jsou tečky
 8. Poté uložte soubor na pracovní plochu pod názvem „Mzda“. V levém horním rohu klikněte na „**Soubor**“, poté na „**Prohledávat**“. Zobrazí se Vám tabulka, v levém sloupci klikněte na „**Plocha**“. Do prázdného řádku napište „**Mzda**“ a v pravém dolním rohu tabulky klikněte na „**Uložit**“)
 9. Po skončení úkolu zavřete textový dokument. (V pravém horním rohu klikněte na křížek)
 10. Odhlaste se z emailu (v manuálu bod č. 5 Odhlášení z Gmailu) a vypněte internetový prohlížeč (V pravém horním rohu klikněte na křížek)



3.3 Příloha číslo 3: Sebehodnotící dotazník

SEBEHODNOTÍCÍ DOTAZNÍK

Byl pro Vás úkol těžký?

- a) byl velmi lehký b) byl lehký c) byl středně těžký d) byl velmi těžký

Co bylo pro Vás na úkolu nejtěžší?

- a) práce s internetovým prohlížečem
b) práce s Gmailem a Google diskem
c) práce s programem Microsoft Word
d) výpočet mzdy
e) nic nebylo těžké
f) jiné.....

Dokázali jste se na úkol soustředit?

- a) ano, bez problému
b) měl/a jsem mírný problém
c) měl/a jsem středně velký problém
d) měl/a jsem velké problémy
e) nedokázal jsem se soustředit

Co bylo pro Vás na úkolu nejlehčí?

- a) práce s internetovým prohlížečem
b) práce s Gmailem a Google diskem
c) práce s programem Microsoft Word
d) výpočet mzdy
e) nic nebylo těžké
f) jiné.....

Jste spokojený/á s provedením úkolu?

- a) Jsem velmi spokojený/á
b) jsem spokojený/á/
c) jsem mírně nespokojen/á
d) nejsem spokojený/á
e) vůbec nejsem spokojený/á

Na kolik procent od 0-100 % jste spokojený/á se svým výkonem?

Na kolik procent od 0-100 % byste ohodnotil/a kvalitu svého výkonu?



3.4 Příloha číslo 4: Dotazník hodnotící kvalitu

DOTAZNÍK HODNOTÍCÍ KVALITU

Pozornost, soustředění:

- a) udržel/a pozornost po celou dobu
- b) soustředil/a se většinu času
- c) pozornost odbíhala, dokázal/a se znovu soustředit
- d) nepozorný/á více než polovinu času
- e) nepozorný po celou dobu

.....

Porozumění úkolu:

- a) úkolu porozuměl/a
- b) bylo nutno úkol 1krát zopakovat
- c) bylo nutno úkol 2krát zopakovat
- d) bylo nutno úkol vysvětlovat po krocích
- e) neporozuměl/a

.....

Zájem o úkol:

- a) byl/a vysoce motivovaný/á
- b) měl/a zájem o úkol
- c) nejdřív byl/a motivován/a, postupně zájem opadl
- d) úkol ho/jí nezajímal, ale pracoval/a dál
- e) neměl/a zájem o úkol

.....

Práce s internetovým prohlížečem:

- a) uměl/a pracovat
- b) měl/a potíže, ale po delším čase provedl/a sám/a
- c) znal/a jen základní kroky nutné k používání, potřeboval/a pouze verbální dopomoc
- d) potřeboval/a větší míru dopomoci
- e) neuměl/a pracovat

.....

Práce s emailem a diskem:

- a) uměl/a pracovat
- b) měl/a potíže, ale po delším čase provedl/a sám/a

- c) znal/a jen základní kroky nutné k používání, potřeboval/a pouze verbální dopomoc
- d) potřeboval/a větší míru dopomoci
- e) neuměl/a pracovat

.....

Práce s programem Microsoft Word:

- a) uměl/a pracovat
- b) měl/a potíže, ale po delším čase provedl/a sám/a
- c) znal/a jen základní kroky nutné k používání, potřeboval/a pouze verbální dopomoc
- d) potřeboval/a větší míru dopomoci
- e) neuměl/a pracovat

.....

Výpočet peněžní mzdy

- f) bez potíží,
- g) měl/a potíže, po delším čase provedl/a sám/a
- h) po menší dopomoci (1 krok) provedl/a úkol
- i) po větší dopomoci (2 a více kroků) provedl úkol
- j) neuměl vyřešit úkol

.....

Na kolik procent od 0-100 % byste ohodnotil kvalitu klientova výkonu?

.....

V čem klient chyboval?

.....

POZNÁMKY:

.....



4. Přílohy k modelové činnosti: VYTVOŘENÍ OBJEDNÁVKY

4.1 Příloha číslo 1: Pokyny pro klienta

POKYNY PRO KLIENTA

Vaším úkolem bude sestavit seznam kancelářských potřeb, které je nutno objednat pro doplnění skladu. Přihlaste se na email (přihlašovací údaje viz níže), otevřete si aplikaci Google disk a klikněte na soubor „sklad-kancelář“. Zkontrolujte seznam položek podle informací, které Vám zadá terapeut a v programu Microsoft Excel vytvořte seznam položek, které je nutno objednat. Informace týkající se skladu obdržíte po dočtení pokynů.

Soubor uložte na plochu a zašlete email s vytvořeným souborem Vašemu fiktivnímu vedoucímu panu Ing. Zelenému. Po dokončení se odhlaste z emailu a vypněte internetový prohlížeč.

Jednotlivé kroky činnosti:

1. Otevřete internetový prohlížeč a zadejte do něho následující adresu:
<https://accounts.google.com>
2. Přihlaste se pomocí přihlašovacích údajů:
jméno: ergoterapie.mod.cin@gmail.com
heslo: Ergoterapie111
3. Otevřete Google disk
4. Klikněte na soubor s názvem „sklad-kancelář“
5. Otevřete program Microsoft Excel
6. Do sloupce B napište název „kancelářské potřeby“ pod to napište seznam položek, které je nutno objednat podle pokynů terapeuta
7. Do sloupce C napište „počet“ pod to napište množství, které je nutno objednat podle pokynů terapeuta.
8. Soubor uložte na plochu pod názvem „Objednávka“

Další informace pro Vás: e-mail na pana Zeleného je zeleny.edvard@gmail.com





4.2 Příloha číslo 2: Pokyny pro klienta verze číslo 2

POKYNY PRO KLIENTA verze číslo 2

Vaším úkolem bude sestavit seznam kancelářských potřeb, které je nutno objednat pro doplnění skladu. Přihlaste se na email (přihlašovací údaje viz níže), otevřete si aplikaci Google disk a klikněte na soubor „sklad-kancelář“. Zkontrolujte seznam položek podle informací, které Vám zadá terapeut a v programu Microsoft Excel vytvořte seznam položek, které je nutno objednat. Informace týkající se skladu obdržíte po dočtení pokynů.

Soubor uložte na plochu a zašlete email s vytvořeným souborem Vašemu fiktivnímu vedoucímu panu Ing. Zelenému. Po dokončení se odhlaste z emailu a vypněte internetový prohlížeč.

Jednotlivé kroky činnosti:

1. Otevřete internetový prohlížeč (na ploše počítače se bude nacházet jeden ze znaků )
2. Zadejte do něho následující adresu: <https://accounts.google.com>
3. Přihlaste se pomocí přihlašovacích údajů:
jméno: **ergoterapie.mod.cin@gmail.com**
heslo: **Ergoterapie111**
4. Otevřete si Google disk (v manuálu bod 3. Orientace na Google Disku)
5. Klikněte na soubor s názvem „sklad-kancelář“
6. Otevřete program Microsoft Excel (na ploše počítače se bude nacházet znak )
7. Do sloupce B napište název „kancelářské potřeby“ pod to napište seznam položek, které je nutno objednat podle pokynů terapeuta
8. Do sloupce C napište „počet“ pod to napište množství, které je nutno objednat podle pokynů terapeuta.
9. Soubor uložte na pracovní plochu pod názvem „Objednávka“. V levém horním rohu klikněte na „Soubor“, poté na „Prohledávat“. Zobrazí se Vám tabulka, v levém sloupci kliknete na „Plocha“. Do prázdného řádku napište „Objednávka“ a v pravém dolním rohu tabulky klikněte na „Uložit“)
10. Napište nový email (v manuálu bod č.2 Napsání nové zprávy)
Do políčka „Komu“ napíšete „zeleny.edvard@gmail.com“
Do políčka „Předmět“ napíšete „Objedná“
Text zprávy bude: „Dobrý den, zasílám seznam kancelářských potřeb, které je nutno objednat s pozdravem (Vaše jméno)“
Do přílohy vložíte vytvořený dokument „Objednávka“
11. Email odešlete (v manuálu bod č.2 Napsání nové zprávy)
12. Po skončení úkolu zavřete textový dokument. (V pravém horním rohu kliknete na křížek)
13. Odhlaste se z emailu (v manuálu bod č. 5 Odhlášení z Gmailu) a vypněte internetový prohlížeč (V pravém horním rohu kliknete na křížek)

Další informace pro Vás: e-mail na pana Zeleného je zeleny.edvard@gmail.com



4.3 Příloha číslo 3: Sebehodnotící dotazník

SEBEHODNOTÍCÍ DOTAZNÍK

Byl pro Vás úkol těžký?

- a) byl velmi lehký b) byl lehký c) byl středně těžký d) byl velmi těžký

Co bylo pro Vás na úkolu nejtěžší?

- a) práce s internetovým prohlížečem
b) práce s Gmailem a Google diskem
c) práce s programem Microsoft Excel
d) vypsaní seznamu kancelářských potřeb
e) napsání emailu
f) nic nebylo těžké
g) jiné.....

Co bylo pro Vás na úkolu nejlehčí?

- a) práce s internetovým prohlížečem
b) práce s Gmailem a Google diskem
c) práce s programem Microsoft Excel
d) vypsaní seznamu kancelářských potřeb
e) napsání emailu
f) nic nebylo těžké
g) jiné.....

Dokázal/a jste se na úkol soustředit?

- g) ano, bez problému
h) měl/a jsem mírný problém
i) měl/a jsem středně velký problém
j) měl/a jsem velké problémy
k) nedokázal/a jsem se soustředit

Jste spokojený/á s provedením úkolu?

- g) jsem velmi spokojený/á
h) jsem spokojený/á/
i) jsem mírně nespokojený/á
j) nejsem spokojený/á
k) vůbec nejsem spokojený/á

Na kolik procent od 0-100 % jste spokojený/á se svým výkonem?

Na kolik procent od 0-100 % byste ohodnotil/a kvalitu svého výkonu?



4.4 Příloha číslo 4: Dotazník hodnotící kvalitu

DOTAZNÍK HODNOTÍCÍ KVALITU

Pozornost, soustředění:

- a) udržel/a pozornost po celou dobu
- b) soustředil/a se většinu času
- c) pozornost odbíhala, dokázal/a se znovu soustředit
- d) nepozorný/á více než polovinu času
- e) nepozorný po celou dobu

Porozumění úkolu:

- a) úkolu porozuměl/a
- b) bylo nutno úkol 1krát zopakovat
- c) bylo nutno úkol 2krát zopakovat
- d) bylo nutno úkol vysvětlovat po krocích
- e) neporozuměl/a

Zájem o úkol:

- a) byl/a vysoce motivovaný/á
- b) měl/a zájem o úkol
- c) nejdřív byl/a motivován/a, postupně zájem opadl
- d) úkol ho/jí nezajímal, ale pracoval/a dál
- e) neměl/a zájem o úkol

Práce s internetovým prohlížečem:

- a) uměl/a pracovat
- b) měl/a potíže, ale po delším čase provedl/a sám/a
- c) znal/a jen základní kroky nutné k používání, potřeboval/a pouze verbální dopomoc
- d) potřeboval/a větší míru dopomoci
- e) neuměl/a pracovat

Práce s Gmailem a Google diskem:

- a) uměl/a pracovat
- b) měl/a potíže, ale po delším čase provedl/a sám/a

- c) znal/a jen základní kroky nutné k používání, potřeboval/a pouze verbální dopomoc
- d) potřeboval/a větší míru dopomoci
- e) neuměl/a pracovat

Práce s programem Microsoft Excel:

- a) uměl/a pracovat
- b) měl/a potíže, ale po delším čase provedl/a sám/a
- c) znal/a jen základní kroky nutné k používání, potřeboval/a pouze verbální dopomoc
- d) potřeboval/a větší míru dopomoci
- e) neuměl/a pracovat

Řešení úkolu:

- k) bez potíží
- l) měl/a potíže, po delším čase provedl/a sám/a
- m) po menší dopomoci (1-2 kroků) provedl/a úkol
- n) po větší dopomoci (3 a více kroků) provedl/a úkol
- o) neuměl/a vyřešit úkol

Napsání emailu:

- a) email byl napsán srozumitelně, správně, v souladu se zásadami emailové komunikace
- b) email byl srozumitelný, chyběla některá z položek zásad emailové komunikace
- c) email byl srozumitelný, chyběly zásady emailové komunikace
- d) email nebyl srozumitelný

Na kolik procent od 0-100% byste ohodnotil kvalitu klientova výkonu?

V čem klient chyboval?



5. Přílohy k modelové činnosti: VYHLEDÁNÍ INFORMACÍ

5.1 Příloha číslo 1: Pokyny pro klienta

POKYNY PRO KLIENTA

Vaším úkolem bude zapsat do programu Microsoft Word otázky zadané terapeutem a najít na ně odpovědi na internetové stránce. Vytvořený soubor poté uložíte na ploše. Přihlaste se na email a napište zprávu s přílohou Vašemu fiktivnímu vedoucímu panu Ing. Zelenému. Vytvořený soubor uložte na Google Disk. Po dokončení se odhlaste z emailu a vypněte internetový prohlížeč.

Jednotlivé kroky činnosti:

1. Otevřete program Microsoft Word
2. Oznamte terapeutovi, že jste připravený/á na otázky
3. Do programu zapište otázky, které Vám terapeut zadá
4. Otevřete internetový prohlížeč a zadejte do něho následující adresu:
<https://rehabilitace.lf1.cuni.cz/>
5. Na internetové stránce vyhledejte odpovědi na zadané otázky
6. Pod napsané otázky v programu Microsoft Word přiřipšte odpovědi
7. Soubor uložte na počítačovou plochu pod názvem „Informace“
8. Otevřete internetový prohlížeč a zadejte do něho následující adresu:
<https://accounts.google.com>
9. Přihlaste se pomocí přihlašovacích údajů:
jméno: ergoterapie.mod.cin@gmail.com
heslo: Ergoterapie111
10. Napište nový email
11. Uložený soubor „Informace“ přidejte jako přílohu
12. Email odešlete
13. Otevřete Google disk
14. Uložte zde vytvořený soubor s názvem „Informace“.
15. Odhlaste se
16. Zavřete internetový prohlížeč

Další informace pro Vás: e-mail na pana Zeleného je zeleny.edvard@gmail.com





5.2 Příloha číslo 2: Pokyny pro klienta verze číslo 2

POKYNY PRO KLIENTA verze číslo 2

Vaším úkolem bude zapsat do programu Microsoft Word otázky zadané terapeutem a najít na ně odpovědi na internetové stránce. Vytvořený soubor poté uložíte na ploše. Přihlásíte se na email a napíšete zprávu s přílohou Vašemu fiktivnímu vedoucímu panu Ing. Zelenému. Vytvořený soubor uložte na Google Disk. Po dokončení se odhlaste z emailu a vypněte internetový prohlížeč.

Jednotlivé kroky činnosti:

1. Otevřete program Microsoft Word (na počítačové ploše kliknete na ikonu )
2. Oznamte terapeutovi, že jste připravený/á na otázky
3. Do programu zapište otázky, které Vám terapeut zadá
4. Otevřete internetový prohlížeč (na ploše počítače se bude nacházet jeden ze znaků )
5. Zadejte do něho následující adresu: <https://rehabilitace.lf1.cuni.cz/>
6. Na internetové stránce vyhledejte odpovědi na zadané otázky
 - otázka 1: na vrchní liště stránky kliknete na políčko „Kontakty“
 - otázka 2: na vrchní liště stránky kliknete na políčko „O klinice“ poté na „Přístrojové vybavení“
 - otázka 3: na vrchní liště stránky kliknete na políčko „Studium“ poté na „Knihovna“
7. Pod napsané otázky v programe Microsoft Word přiřipíte odpovědi
8. Soubor uložte na počítačovou plochu pod názvem „**Informace**“. V levém horním rohu kliknete na „**Soubor**“, poté na „**Prohledávat**“. Zobrazí se Vám tabulka, v levém sloupci kliknete na „**Plocha**“. Do prázdného řádku napište „**Informace**“ a v pravém dolním rohu tabulky klikněte na „**Uložit**“)
9. Otevřete internetový prohlížeč a zadejte do něho následující adresu: <https://accounts.google.com>
Přihlaste se pomocí přihlašovacích údajů:
jméno: ergoterapie.mod.cin@gmail.com
heslo: Ergoterapie111
10. Napište nový email (v manuálu bod č.2 Napsání nové zprávy)
Do políčka „**Komu**“ napíšete „**zeleny.edvard@gmail.com**“
Do políčka „**Předmět**“ napíšete „**Informace**“
Text správy bude: „**Dobrý den, zasílám Vám informace o klinice s pozdravem (Vaše jméno)**“
Do přílohy vložíte vytvořený dokument „**Informace**“
14. Email odešlete (v manuálu bod č.2 Napsání nové zprávy)
15. Po skončení úkolu zavřete textový dokument. (V pravém horním rohu kliknete na křížek)
16. Odhlaste se z emailu (v manuálu bod č. 5 Odhlášení z Gmailu) a vypněte internetový prohlížeč
(V pravém horním rohu kliknete na křížek)

Další informace pro Vás: e-mail na pana Zeleného je zeleny.edvard@gmail.com



5.3 Příloha číslo 3: Sebehodnotící dotazník

SEBEHODNOTÍCÍ DOTAZNÍK

Byl pro Vás úkol těžký?

- a) byl velmi lehký b) byl lehký c) byl středně těžký d) byl velmi těžký

Co bylo pro Vás na úkolu nejtěžší?

- a) práce s internetovým prohlížečem
b) práce s Gmailem a Google diskem
c) vyhledání informací
d) vytvoření emailu
e) práce s programem Microsoft Word
f) jiné.....

Co bylo pro Vás na úkolu nejlehčí?

- a) práce s internetovým prohlížečem
b) práce s Gmailem a Google diskem
c) vyhledání informací
d) vytvoření emailu
e) práce s programem Microsoft Word

Na kolik procent od 0-100 % jste spokojený/á se svým výkonem?

Na kolik procent od 0-100 % byste ohodnotil/a kvalitu svého výkonu?

f) jiné.....

Dokázal jste se na úkol soustředit?

- a) ano, bez problému
b) měl/a jsem mírný problém
c) měl/a jsem středně velký problém
d) měl/a jsem velké problémy
e) nedokázal/a jsem se soustředit

Jste spokojený/á s provedením úkolu?

- a) jsem velmi spokojený/á
b) jsem spokojený/á/
c) jsem mírně nespokojený/á
d) nejsem spokojený/á
e) vůbec nejsem spokojený/á



5.4 Příloha číslo 4: Dotazník hodnotící kvalitu

DOTAZNÍK HODNOTÍCÍ KVALITU**Pozornost, soustředění:**

- f) udržel/a pozornost po celou dobu
- g) soustředil/a se většinu času
- h) pozornost odbíhala, dokázal/a se znovu soustředit
- i) nepozorný/á více než polovinu času
- j) nepozorný po celou dobu

.....

Porozumění úkolu:

- f) úkolu porozuměl/a
- g) bylo nutno úkol 1krát zopakovat
- h) bylo nutno úkol 2krát zopakovat
- i) bylo nutno úkol vysvětlovat po krocích
- j) neporozuměl/a

.....

Zájem o úkol:

- f) byl/a vysoce motivovaný/á
- g) měl/a zájem o úkol
- h) nejdřív byl/a motivován/a, postupně zájem opadl
- i) úkol ho/jí nezajímal, ale pracoval/a dál
- j) neměl/a zájem o úkol

.....

Práce s internetovým prohlížečem:

- f) uměl/a pracovat
- g) měl/a potíže, ale po delším čase provedl/a sám/a
- h) znal/a jen základní kroky nutné k používání, potřeboval/a pouze verbální dopomoc
- i) potřeboval/a větší míru dopomoci
- j) neuměl/a pracovat

.....

Práce s emailem a diskem:

- f) uměl/a pracovat
- g) měl/a potíže, ale po delším čase provedl/a sám/a

- h) znal/a jen základní kroky nutné k používání, potřeboval/a pouze verbální dopomoc
- i) potřeboval/a větší míru dopomoci
- j) neuměl/a pracovat

.....

Práce s programem Microsoft Word:

- f) uměl/a pracovat
- g) měl/a potíže, ale po delším čase provedl/a sám/a
- h) znal/a jen základní kroky nutné k používání, potřeboval/a pouze verbální dopomoc
- i) potřeboval/a větší míru dopomoci
- j) neuměl/a pracovat

.....

Řešení úkolu, vyhledání informací:

- p) bez potíží,
- q) měl/a potíže, po delším čase provedl/a sám/a
- r) po menší dopomoci (3 a méně kroků) provedl/a úkol
- s) po větší dopomoci (4 a více kroků) provedl úkol
- t) neuměl vyřešit úkol

.....

Napsání emailu:

- e) email byl napsán srozumitelně, správně, v souladu se zásadami emailové komunikace
- f) email byl srozumitelný, chyběla některá z položek zásad emailové komunikace
- g) email byl srozumitelný, chyběly zásady emailové komunikace
- h) email nebyl srozumitelný

.....

Na kolik procent od 0-100% byste ohodnotil kvalitu klientova výkonu?

.....

V čem klient chyboval?

.....



6. Přílohy k modelové činnosti: VYTVOŘENÍ ZÁPISU Z PORADY

6.1 Příloha číslo 1: Pokyny pro klienta

POKYNY PRO KLIENTA

Přihlaste se na email, otevřete si aplikaci Google disk a klikněte na soubor s názvem „Porada“.
Vaším úkolem bude prostudovat zprávu o poradě, která se má uskutečnit a sepsat nejdůležitější informace. Informace napište do zprávy fiktivnímu vedoucímu panu Ing. Zelenému. Po dokončení se odhlaste z emailu a vypněte internetový prohlížeč.

Jednotlivé kroky činnosti:

1. Otevřete internetový prohlížeč a zadejte do něho následující adresu:
<https://accounts.google.com>
2. Přihlaste se pomocí přihlašovacích údajů:
jméno: ergoterapie.mod.cin@gmail.com
heslo: Ergoterapie111
3. Otevřete si Google disk
4. Otevřete soubor s názvem „Porada“
5. Soubor si pozorně pročtete
6. Napište zprávu s nejdůležitějšími informacemi

Další informace pro Vás:

e-mail na pana Zeleného je zeleny.edvard@gmail.com



6.2 Příloha číslo 2: Pokyny pro klienta verze číslo 2

POKYNY PRO KLIENTA verze číslo 2

Přihlaste se na email, otevřete si aplikaci Google disk a klikněte na soubor s názvem „Porada“.
Vaším úkolem bude prostudovat zprávu o poradě, která se má uskutečnit a sepsat nejdůležitější informace. Informace napište do zprávy fiktivnímu vedoucímu panu Ing. Zelenému. Po dokončení se odhláste z emailu a vypněte internetový prohlížeč.

Jednotlivé kroky činnosti:



1. Otevřete internetový prohlížeč (na ploše počítače se bude nacházet jeden ze znaků)
2. Zadejte následující adresu: <https://accounts.google.com>
3. Přihlaste se pomocí přihlašovacích údajů:
jméno: ergoterapie.mod.cin@gmail.com
heslo: Ergoterapie111
4. Otevřete Google disk (v manuálu bod 3. Orientace na Google Disku)
5. Otevřete soubor s názvem „Porada“
6. Soubor si pozorně pročtete
7. Napište nový email (v manuálu bod č.2 Napsání nové zprávy)
Do políčka „Komu“ napíšete „zeleny.edvard@gmail.com“
Do políčka „Předmět“ napíšete „**Informace o poradě**“
Text správy bude: „**Dobrý den, zasílám Vám informace o poradě** (dále napište všechny důležité informace) **s pozdravem (Vaše jméno)**“
8. Email odešlete (v manuálu bod č.2 Napsání nové zprávy)
9. Odhláste se z emailu (v manuálu bod č. 5 Odhlášení z Gmailu) a vypněte internetový prohlížeč (V pravém horním rohu kliknete na křížek)



6.3 Příloha číslo 3: Sebehodnotící dotazník SEBEHODNOTÍCÍ DOTAZNÍK

Byl pro Vás úkol těžký?

- a) byl velmi lehký b) byl lehký c) byl středně těžký d) byl velmi těžký

Co bylo pro Vás na úkolu nejtěžší?

- a) práce s internetovým prohlížečem
b) práce s Gmailem a Google diskem
c) vytvoření emailu
d) vypsání nejdůležitějších informací
e) jiné.....

- a) ano, bez problému
b) měl/a jsem mírný problém
c) měl/a jsem středně velký problém
d) měl/a jsem velké problémy
e) nedokázal/a jsem se soustředit

Jste spokojený/á s provedením úkolu?

Co bylo pro Vás na úkolu nejlehčí?

- a) práce s internetovým prohlížečem
b) práce s Gmailem a Google diskem
c) vytvoření emailu
d) vypsání nejdůležitějších informací
e) jiné.....

- a) jsem velmi spokojený/á
b) jsem spokojený/á/
c) jsem mírně nespokojený/á
d) nejsem spokojený/á
e) vůbec nejsem spokojený/á

Dokázal jste se na úkol soustředit?

Na kolik procent od 0-100 % jste spokojený/á se svým výkonem?

Na kolik procent od 0-100 % byste ohodnotil/a kvalitu svého výkonu?



6.4 Příloha číslo 4: Dotazník hodnotící kvalitu

DOTAZNÍK HODNOTÍCÍ KVALITU**Pozornost, soustředění:**

- k) udržel/a pozornost po celou dobu
- l) soustředil/a se většinu času
- m) pozornost odbíhala, dokázal/a se znovu soustředit
- n) nepozorný/á více než polovinu času
- o) nepozorný po celou dobu

Porozumění úkolu:

- k) úkolu porozuměl/a
- l) bylo nutno úkol 1krát zopakovat
- m) bylo nutno úkol 2krát zopakovat
- n) bylo nutno úkol vysvětlovat po krocích
- o) neporozuměl/a

Zájem o úkol:

- k) byl/a vysoce motivovaný/á
- l) měl/a zájem o úkol
- m) nejdřív byl/a motivován/a, postupně zájem opadl
- n) úkol ho/jí nezajímal, ale pracoval/a dál
- o) neměl/a zájem o úkol

Práce s internetovým prohlížečem:

- k) uměl/a pracovat
- l) měl/a potíže, ale po delším čase provedl/a sám/a
- m) znal/a jen základní kroky nutné k používání, potřeboval/a pouze verbální dopomoc
- n) potřeboval/a větší míru dopomoci
- o) neuměl/a pracovat

.....

Práce s emailem a diskem:

- k) uměl/a pracovat
- l) měl/a potíže, ale po delším čase provedl/a sám/a
- m) znal/a jen základní kroky nutné k používání, potřeboval/a pouze verbální dopomoc
- n) potřeboval/a větší míru dopomoci
- o) neuměl/a pracovat

.....

Vypsání informací:

- u) bez potíží, vypsál/a všechny důležité informace
- v) měl/a potíže, po delším čase provedl/a sám/a
- w) chyběla 1 informace
- x) chyběli 2–3 informace
- y) neuměl/a vyřešit úkol

.....

Napsání emailu:

- i) email byl napsán srozumitelně, správně, v souladu se zásadami emailové komunikace
- j) email byl srozumitelný, chyběla některá z položek zásad emailové komunikace
- k) email byl srozumitelný, chyběly zásady emailové komunikace
- l) email nebyl srozumitelný

.....

Na kolik procent od 0-100 % byste ohodnotil kvalitu klientova výkonu?

.....

V čem klient chyboval?

.....

7. Manuál k používání Gmailu a Google Disku

1. Přihlášení do emailu

Google
Přihlaste se
Pokračovat do Gmailu

E-mail nebo telefon

Zapomněli jste e-mail? **zde zadejte přihlašovací jméno**

Není to váš počítač? Přihlaste se soukromě v režimu hosta.
Další informace

Vytvořit účet **Další**

Google
Vítejte
ergoterapie.mod.cin@gmail.com

Zadejte heslo

Další

zadejte přihlasovací heslo

klikněte zde

2. Napsání nové zprávy

Doručená pošta (3) - ergoterapie

https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox

Gmail Hledat v poště

Nová zpráva **pro vytvoření nové zprávy klikněte zde**

Doručená pošta 3

Primární Sociální sítě

S hvězdičkou

Odložené

Odeslané

Koncepty

Více

ergoterapie

Nová zpráva

Komu **napište jméno příjemcu**

Předmět

napište text e-mailu

klikněte pro odeslání

klikněte pro přidání přílohy

Odeslat

3. Orientace na Google Disku

https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox

Gmail Hledat v poště **klikněte pro nalezení disku**

Nová zpráva

Doručená pošta 3

Primární Sociální sítě

S hvězdičkou

Odložené

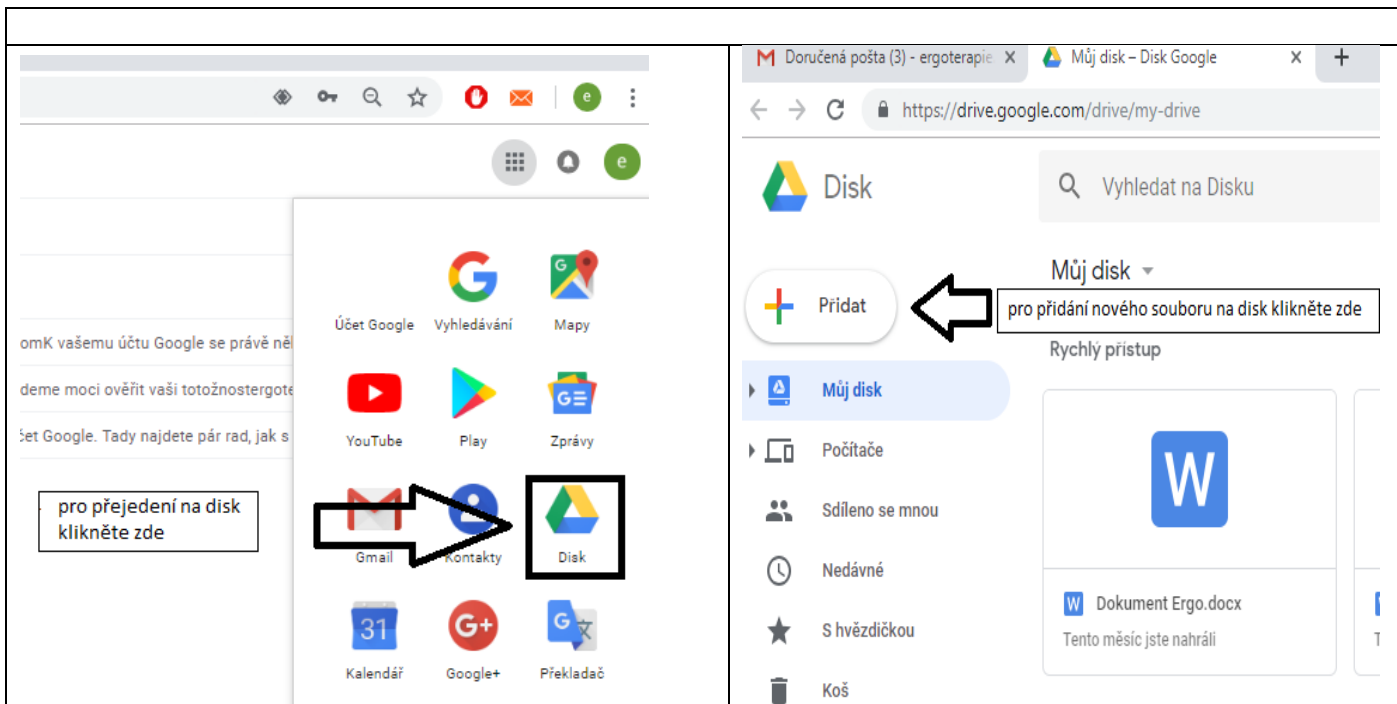
Odeslané

Koncepty

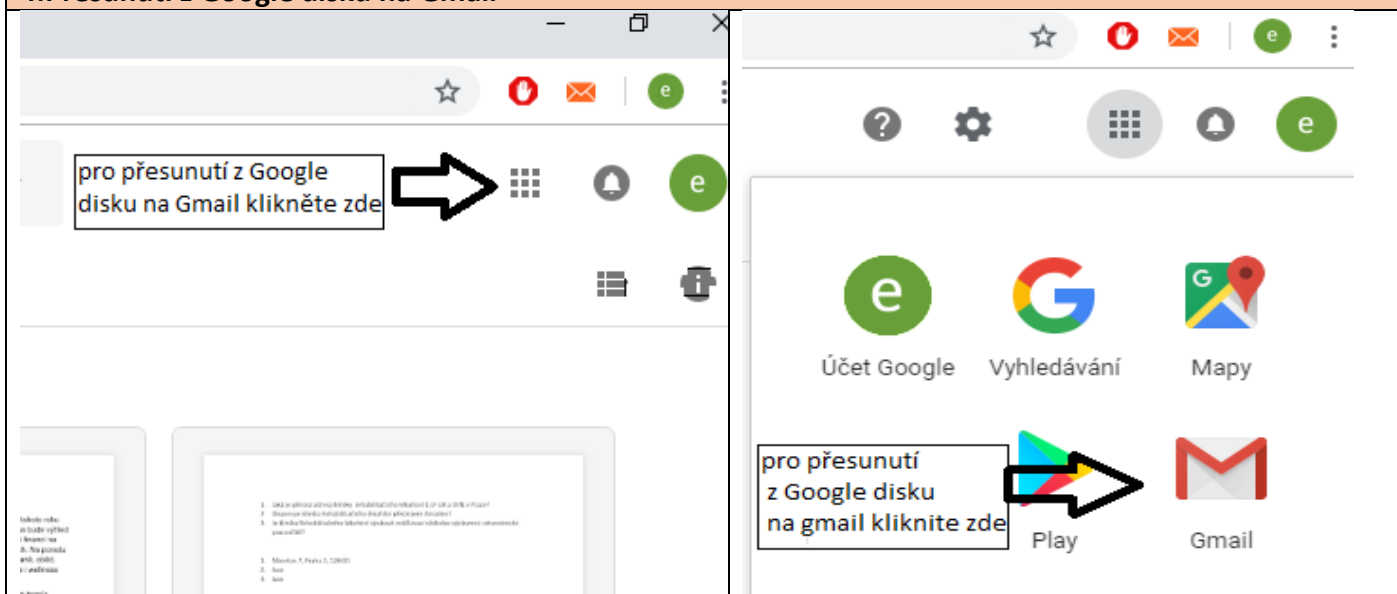
Bezpečnostní upozornění Google se právě někdo přihlásil z nového...

Pomozte nám chránit vit vaši totožnostergoterapie.mod.cin@gmail...

ergoterapie, vítá vás ne najdete pár rad, jak s účtem Google začít. ...



4. Přesunutí z Google disku na Gmail



5. Odhlášení z Gmailu

