

JAK PLÁNOVAT S HELPIONOU

Objevte snadný a rychlý způsob,
jak tvořit skvělé individuální plány!

Jiří Sobek

NOVINKA!



Jak plánovat s Helpionou

Autor textu: Mgr. Jiří Sobek

Obrázky: © Canva, Sora, archiv autora

Vydal: Jiří Sobek

Fetrovská 937/26

160 00 Praha 6

Tel.: +420 602 885 857

E-mail: info@helpiona.cz

První vydání, Praha 2025

Tato publikace je šířena zdarma. Materiály a informace v této publikaci uvedené můžete při své práci libovolně bez omezení využívat.

helpiona.cz



Proč plánovat s Helpionou



Individuální plánování nám pomáhá vidět klienta jako jedinečného člověka – se svými potřebami, přáními, zvyklostmi i sny. Nejde jen o to mít vyplněný formulář. Jde o to, aby každý pracovník věděl, co klient opravdu potřebuje a co je pro něj důležité. Díky dobrému individuálnímu plánu dokážeme poskytovat podporu a péči tak, aby byla pro klienta užitečná a zároveň respektovala jeho svobodu a autonomii.

Představme si například paní Evu, která se přestěhovala do domova seniorů po smrti manžela. Hodně jí pomáhá, když může každý večer telefonovat s dcerou. V jejím individuálním plánu by mělo být jasně napsáno, že je potřeba vždycky zajistit, aby měla k dispozici nabitý telefon a měla zajištěné soukromí pro nerušený hovor.

Nebo si představte pana Karla, který rád pomáhá v kuchyňce a těší ho skládat nádobí do myčky. V plánu bychom měli najít informaci, že potřebuje poradit, jak myčku zapnout, ale vše ostatní zvládá sám. A také to, že příprava myčky trvá Karlovi klidně hodinu, ale nikdo by na něj neměl pospíchat. Díky těmto drobnostem se klienti mohou cítit víc doma a víc sami sebou.

Právě s formulací podobných věcí vám může pomoci Helpiona. Nenapíše plán místo vás – protože to, co je pro klienta důležité, víte vy. Pomůže vám ale dát myšlenky, nápady a postřehy na papír, najít ta správná slova a vyhnout se vágním frázím typu „zajištění podpory při stravování“. Místo toho budou ve vašich plánech konkrétní a srozumitelné informace, které budou opravdu užitečné.

K práci s Helpionou nepotřebujete žádné technické znalosti ani dovednosti. Stačí odpovídat na jednoduché otázky – třeba jen několika slovy – a Helpiona z vašich odpovědí sestaví dobře formulovaný text. Vy tak získáte kvalitní individuální plán a zároveň ušetříte spoustu času i energie, kterou můžete využít lépe než sezením nad papíry. Přeji vám, ať je pro vás Helpiona užitečná pomocnice a ať se vám spolu dobře plánuje.

Mgr. Jiří Sobek
lektor a tvůrce Helpiony
info@helpiona.cz
helpiona.cz

Základní části individuálního plánu



Dobrý individuální plán se skládá z těchto základních částí:

- **osobní profil**
- **popis potřebné podpory** (plán péče)
- **cíle a kroky**
- u některých klientů je navíc vhodné zpracovat i **rizikový plán**.

Se všemi částmi plánu vám Helpiona pomůže. Je ale důležité zdůraznit, že Helpiona vám pomůže vytvořit písemnou podobu plánu. Základ individuálního plánování je rozhovor a komunikace s klientem i s kolegyněmi a kolegy v týmu.

Individuální plánování je **týmová práce**, nikoliv úkol pro jednotlivce. Nejlepší výsledky vznikají tehdy, když se na plánovací schůzce pravidelně setkávají lidé, kteří klienta dobře znají – klíčová pracovníce, kolegové z přímé péče i odborní pracovníci z různých profesí – a společně sdílejí zkušenosti, názory i nápady. Každý vidí klienta jinak, a právě díky těmto různým pohledům lze dojít k lepšímu naplnění jeho potřeb. Klíčovou osobou je samozřejmě samotný klient – měl by být zapojen předem například formou rozhovoru s klíčovou pracovnící a pokud je to možné, měl by být přítomen i na plánovací schůzce.



Osobní profil



Prvním krokem k dobrému individuálnímu plánu je poznat klienta jako člověka. Co má rád, co mu vadí, jaké má potřeby a přání, jakou má životní zkušenost. Tento souhrn nazýváme osobní profil. Pomáhá nám vidět klienta v jeho celistvosti – ne pouze jako „příjemce služby“, ale jako osobnost se svou jedinečnou cestou.

Helpiona vás sestavením osobního profilu provede krok za krokem. Položí vám jednoduché otázky a z vašich odpovědí sestaví finální text. **Čím konkrétnější odpovědi jí poskytnete, tím kvalitnější a užitečnější výstup získáte.** Po zodpovězení všech otázek Helpiona vytvoří kompletní osobní profil. Hotový text můžete samozřejmě upravovat. Řekněte Helpioně, co má upravit, změnit, přepsat. Až budete s výsledkem spokojeni, můžete si text zkopírovat a uložit do dokumentace klienta.

Co mám rád, co je pro mě důležité

Helpiona se vás zeptá například: Jak klient rád tráví čas? Jaké má koníčky a zájmy? Kdo jsou pro něj důležité lidé? Jaká jídla a nápoje má nejraději?

Snažte se odpovědět pokud možno na všechny otázky, které vám Helpiona položí. Vaše odpovědi mohou být **stručné, ale měly by být konkrétní** – pokud napíšete například „má rád televizi“, Helpiona se doptá: „Jaké pořady konkrétně? Sleduje raději seriály, nebo sport?“ A do výsledného textu zapíše: „*Pan František rád sleduje sportovní přenosy, nejvíc ho baví fotbalové zápasy.*“

A nezapomeňte – čím víc informací o klientovi poskytnete, tím lepší osobní profil na konci vznikne.

Co nemám rád, co mi vadí

Další otázky od Helpiony budou směřovat k tomu, co klientovi nevyhovuje: Kdy bývá nespokojený? Co mu vadí například při jídle, oblékání, komunikaci? V jakém prostředí se necítí dobře? Jaké aktivity mu nevyhovují?

Pokud napíšete „vadí mu hluk“, Helpiona se zeptá: „Jaký hluk konkrétně?“ Když odpovíte „spěch a hluk při jídle“, Helpiona z toho vytvoří například tento text: „*Pan Milan nemá rád spěch a hluk při jídle, potřebuje jíst v klidu a mít na jídlo dost času.*“

Co na mně mají lidé rádi – mé silné stránky

Helpiona se vás zeptá také na klientovy silné stránky a na to, co si na něm ostatní cení: Jaké má schopnosti nebo dovednosti? Jakých pozitivních vlastností si všímáte? Co máte na tomto člověku rádi?

Z vašich odpovědí Helpiona sestaví popis, který ukáže klienta v pozitivním světle – například: *„Pan Karel je veselý a přátelský, rád pomáhá ostatním a často svými poznámkami rozesměje ostatní.“*

Moje přání, touhy a sny

Helpiona vám připomene i tuto důležitou část: O čem klient sní? Co by si přál změnit nebo zažít? Má nějaké praktické přání, například mít vlastní pokoj?

Ať už odpovíte stručně – „výlet do ZOO“, „chce více soukromí“ – nebo podrobněji, Helpiona z vašich poznámek vytvoří smysluplný text.

Životní cesta

Otázky Helpiony vás povedou i k minulosti klienta: Odkud pochází? Jak probíhal jeho dosavadní život? Co výrazného zažil? Co mu v minulosti dělalo radost? Na co rád vzpomíná?

Krátké odpovědi jako „vyučení zámečnick“, „žil na vesnici“, „rád zahradničil“, „dva synové a dcera“ se promění v několik vět, které pomohou pracovníkům lépe pochopit klientův životní příběh.

Helpiona se vás postupně zeptá na všechny části osobního profilu a z odpovědí vytvoří text, který ukáže klienta jako skutečně jedinečnou osobnost.

Popis potřebné podpory



Druhou klíčovou částí individuálního plánu je **popis potřebné podpory** – často se mu říká také **plán péče**. V této části se popisuje, co klient zvládá sám a s čím naopak potřebuje pomoc, podporu či dohled. Důležité je být konkrétní: přílišná obecnost nepomůže nikomu, zatímco přesný popis usnadní práci celému týmu a klientovi zajistí podporu, která je opravdu „na míru“.

Helpiona vás provede devíti oblastmi podpory. V každé vám položí konkrétní otázky a z vašich odpovědí vytvoří přehledný a srozumitelný text. Čím jasnější a konkrétnější odpovědi jí dáte, tím praktičtější bude výsledný plán. Hotový text si pak můžete zkopírovat, uložit a podle potřeby dále upravovat.

Osobní hygiena

Tato oblast zahrnuje každodenní hygienu – ranní a večerní, mytí, sprchování, česání, stříhání nehtů, použití toalety, případně i holení nebo péči o zubní náhradu.

Helpiona se vás bude ptát, co klient zvládá sám a s čím potřebuje pomoc. Zeptá se i na frekvenci hygieny, specifické zvyky (například oblíbený sprchový gel) nebo na rizika (například možnost pádu v koupelně). Díky vašim odpovědím vznikne text, který jasně popíše, jak má podpora a pomoc při hygieně vypadat.

Péče o vlastní osobu

Do péče o vlastní osobu patří oblékání, obouvání, úprava vzhledu a výběr oblečení.

Helpiona se zeptá, co klient zvládá samostatně a kde je potřeba pomoc. Důležitá jsou i osobní přání a preference – třeba že paní Marie chce raději nosit šaty než kalhoty, nebo že si pan Karel rád sám vybírá košile. Pokud je potřeba pomoc při nákupu oblečení, zaznamená se i toto. Výsledkem je přehledný popis, který respektuje klientův styl a zvyklosti a zároveň dává jasný návod personálu, jak v této oblasti postupovat.

Samostatný pohyb

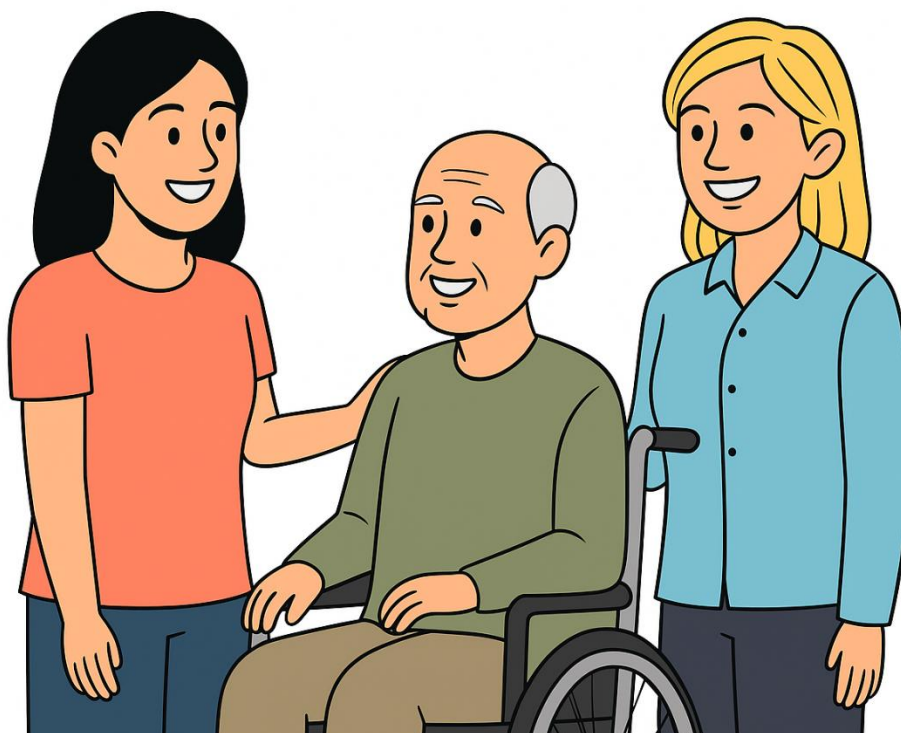
Zde by mělo být popsáno, jak se klient pohybuje po pokoji, po budově i venku. Helpiona se vás zeptá, jestli klient chodí sám, s pomůckami nebo potřebuje doprovod. Zajímá ji i to, jak zvládá vstávání z postele, sezení nebo polohování.

Pokud jsou s pohybem spojená rizika (například možnost pádu nebo úraz při přecházení silnice), Helpiona se zeptá na opatření, která riziko snižují. Výsledný text pak slouží jako praktická pomůcka pro všechny pracovníky, aby každý věděl, kdy klientovi pomáhat a doprovázet ho a kdy nechat prostor pro jeho samostatnost.

Stravování

Do této oblasti patří jídlo a pití – od přípravy, přes samotné stolování, až po případnou dietu. Helpiona se zeptá, zda klient jí sám nebo potřebuje pomoc, jestli mu má personál krájet maso nebo používá speciální pomůcky. Zajímá ji i to, co má klient rád a co mu naopak nechutná.

Pokud je pro klienta důležitá možnost si občas něco uvařit, ohřát nebo si připravit čaj, i to se v této části zaznamená. Stejně tak i případná rizika, například nebezpečí dušení při jídle nebo opaření při vaření. Výsledný text dává jasný návod, jak jídlo a pití zajistit tak, aby to bylo bezpečné, příjemné a podle přání klienta.



Péče o pokoj nebo domácnost

Sem patří úklid, praní, žehlení, obsluha domácích spotřebičů, zalévání květin nebo péče o osobní věci. Helpiona se zeptá, co z těchto činností klient zvládá sám a kde je potřeba pomoc.

Velmi důležité je v této oblasti respektování soukromí – například jestli si klient přeje, aby mu personál uklízel skříň jen v jeho přítomnosti. Vaše odpovědi Helpiona promění v text, který zajistí, že se všichni pracovníci budou řídit stejnými pravidly a klient bude cítit, že jeho soukromí je respektováno.

Kontakt s lidmi a komunikace

Komunikace je základní lidská potřeba. V této části se popisuje, jak klient komunikuje, s kým se stýká a jak udržuje vztahy. Helpiona se zeptá, jestli klient zvládá telefonovat, psát, využívat veřejné služby nebo potřebuje podporu při navazování kontaktů.

Pokud klient nemluví, je vhodné popsat alternativní způsoby komunikace – například gesta, piktogramy, obrázky nebo jiné neverbální signály. Výsledkem bude text, který pomůže pracovníkům správně s klientem komunikovat a podporovat ho v kontaktu s ostatními.

Seberealizace

Do této oblasti patří vše, co klienta baví a dává jeho životu smysl – koníčky, volnočasové aktivity, práce nebo vzdělávání.

Helpiona se zeptá, jak klient tráví svůj volný čas, zda se účastní společných aktivit nebo například dává přednost klidu. A také nakolik je v této oblasti samostatný nebo potřebuje pomoc personálu. Výsledný text pak ukáže, jaké činnosti a aktivity klientovi přináší radost a jak ho v tom personál může podpořit a zároveň upozorní, do čeho klienta nemá smysl nutit.

Zdraví a bezpečí

V této oblasti jde o péči o zdraví, užívání léků, návštěvy lékaře, dodržování diety apod. Helpiona se vás zeptá, jestli klient bere léky sám nebo s pomocí, kdo zajišťuje lékařské prohlídky a jak se postupuje v případě zdravotních omezení.

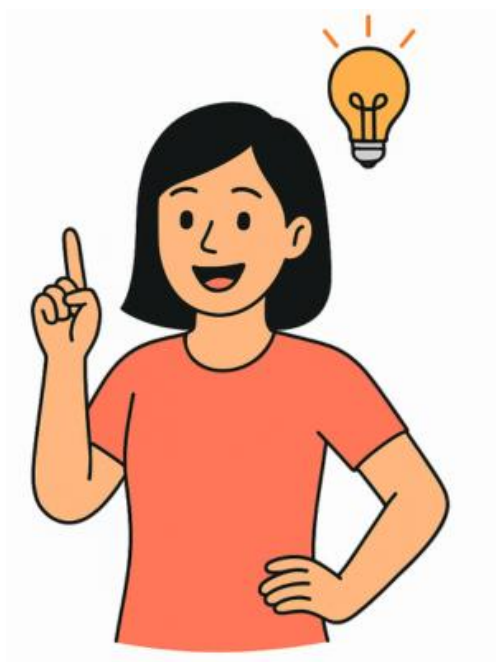
Pokud existují rizika, například časté pády nebo nebezpečí nesprávného užívání léků, zaznamenají se i opatření k jejich minimalizaci. To pomůže všem pracovníkům jednat bezpečně a zároveň citlivě.

Uplatňování práv a zájmů

Tato část se týká hospodaření s penězi, vyřizování úředních záležitostí a uplatňování práv klienta. Helpiona se zeptá, zda si klient hospodaří s penězi sám, má kapesné nebo je omezený ve svéprávnosti. Důležitá je i otázka, nakolik je klient schopný vyjádřit svoji vůli a přání a jak předcházet situacím, kdy může cítit, že jeho vůle není respektována.

Tato část plánu napomůže k tomu, že práva a zájmy klienta budou chráněny a že se klient bude cítit jako rovnocenný partner, a ne pouze jako objekt péče.

Helpiona s vámi projde všechny oblasti podpory krok za krokem. Na konci z vašich odpovědí vytvoří kompletní popis podpory. Hotový text si můžete dále podle potřeby upravit, následně zkopírovat a uložit do dokumentace klienta.



Cíle a kroky



Individuální plánování není jen o popisu současného stavu, ale také o tom, kam klient směřuje. Cíle nám pomáhají dávat každodenní práci smysl – ukazují, co si klient **přeje**, co by chtěl **zvládnout, zažít** nebo jaké **schopnosti** si chce udržet. Aby byl cíl užitečný, musí **vycházet z přání a potřeb samotného klienta**, nikoli z představ pracovníků či rodiny.

Helpiona vás procesem stanovení cíle provede krok za krokem. Nejprve se vás zeptá na základní informace o klientovi a na to, zda už víte, čeho se má cíl týkat. Pokud ne, položí vám několik otázek, které pomohou přání a potřeby klienta odhalit. Pokud už máte hotový osobní profil klienta, můžete ho Helpioně nahrát přímo do chatu. Osobní profil může při hledání cíle hodně pomoci.

Hledání cíle

Někdy klient přesně ví, co chce – například „chci si zvládnout sám uvařit kávu“ nebo „ráda bych chodila častěji ven na procházku“. Jindy ale potřebuje více podpory, aby své přání dokázal pojmenovat. V takové situaci vám Helpiona může klást otázky typu:

- „Co by panu Karlovi udělalo radost?“
- „Je něco, co by se chtěl naučit?“
- „Co by jeho život mohlo udělat příjemnější, zajímavější?“

Pokud si klient nechce žádný cíl stanovit, i to je v pořádku – někdy je cílem prostě udržet kvalitu života tak, jak je. Helpiona vás provede i formulací takového „udržovacího“ cíle.

Formulace cíle

Jakmile máte jasno, co je pro klienta důležité, Helpiona **navrhne konkrétní formulaci**. Namísto vágní věty „zlepšit soběstačnost v domácnosti“ vznikne jasný cíl: „*Paní Marie chce sama zvládnout ustlat postel.*“ Takto formulovaný cíl je srozumitelný, praktický a je možné vyhodnotit, zda byl skutečně splněn. Vy můžete formulaci upravit nebo doplnit, abyste byli vy i klient s výsledkem spokojeni.

Kroky k dosažení cíle

Cíl sám o sobě nestačí – potřebujeme i konkrétní **kroky**, jak ho naplnit. Helpiona vám navrhne několik postupných kroků a zeptá se, zda souhlasíte, nebo je chcete změnit. Kroky vždy obsahují, **kdo**, **co** a případně **kdy** má udělat.

Například:

- „Paní Marie bude 2× týdně stlát postel sama, pracovník ji jen upozorní, pokud zapomene.“
- „Pracovník každý pátek pomůže paní Marii vybrat čisté povlečení a společně převléknou postel.“

Návrhy Helpiony berte jen jako inspiraci – některé navržené kroky pravděpodobně necháte vyškrtnout a doplníte jiné podle reálné situace.

Rizika a překážky

Když se stanovuje cíl, je důležité myslet i na rizika. Helpiona se vás zeptá, zda klient z něčeho nemá obavy a jak případným rizikům předejít. Pokud například paní Marie hůře chodí, může být rizikem pád při převlékání postele. Do plánu se pak zapíše například to, že má pracovník být při této činnosti nablízku. Pokud žádná zvýšená rizika nehrozí, kolonka zůstane prázdná.

Termín vyhodnocení

Každý cíl by měl mít stanovený termín, kdy se vyhodnotí, zda byl naplněn. U praktických „akčních“ cílů se může jednat o pár týdnů nebo měsíců, u dlouhodobějších stačí obvykle půl roku. Helpiona se vás zeptá, jaký termín je vhodný, a zapíše ho do plánu.

*Společně s Helpionou popíšete cíl, kroky, rizika i termín
a na konci máte hotový text připravený k použití.*

Rizikový plán



Součástí individuálního plánování je také práce s riziky. Každý člověk se ve svém životě setkává se situacemi, které mohou být nějakým způsobem nebezpečné. U klientů sociálních služeb to mohou být pády, riziko opaření, bloudění, zapomenutí léků nebo třeba konflikt s ostatními. Smyslem rizikového plánu není klienta omezovat, ale **najít rozumnou rovnováhu** mezi bezpečím a jeho právem na samostatnost a důstojný život.

Helpiona vás provede tvorbou rizikového plánu krok za krokem. Nejprve se zeptá, **jakou rizikovou situaci chcete řešit a co klientovi hrozí za nebezpečí**. Potom se doptá na podrobnosti – jak často k rizikové situaci dochází, kde a kdy se obvykle objevuje, a zda už v minulosti došlo k úrazu nebo jiné škodě. Teprve když má dostatek informací, navrhne konkrétní opatření ke snížení rizik.

Popis opatření nesmí být obecné fráze, ale **konkrétní kroky** – co se má dělat, kdo to dělá a jak často. Místo vágní věty „*zvýšený dohled při vaření*“ je mnohem vhodnější konkrétní popis: „*Když paní Eva vaří, je s ní pracovnice po celou dobu v kuchyni.*“ Díky dobrému rizikovému plánu má celý tým jasnou představu, jak rizika minimalizovat.

Popis rizikové situace

V této části popíšete, o jakou rizikovou situaci se jedná – například:

- pan Novák má potíže s chůzí a hrozí mu pády na schodech nebo v koupelně,
- paní Eva občas zapomene vypnout sporák,
- pan Petr má sklony odcházet ze zařízení a ztrácí se.

Helpiona se vás doptá na to, **kdy a kde se situace objevuje a jaké následky může mít**. Pokud už k nějakému problému v minulosti došlo, zapíše se i tato zkušenost.

Návrh řešení

Na základě vašich odpovědí vám Helpiona navrhne několik konkrétních opatření. Každé opatření jasně říká:

- co přesně se má udělat,
- kdo to udělá (např. pracovnice ve službě),

- kdy a jak často se to bude dělat.

Návrhy Helpiony můžete upravit nebo doplnit. Některé můžete samozřejmě odmítnout. Výsledkem bude přehledný rizikový plán.

Jak klient vnímá riziko

Do rizikového plánu patří i pohled samotného klienta. Helpiona se vás proto zeptá, zda si klient uvědomuje, co mu hrozí, a jestli s navrženými opatřeními souhlasí. Tato část je důležitá, aby plán nebyl „o klientovi bez klienta“.

Datum revize

Rizikový plán není jednou provždy hotový dokument. Je potřeba jej pravidelně vyhodnocovat. Helpiona vám na závěr připomene, abyste **stanovili datum revize** – obvykle jednou za půl roku, případně dříve, pokud se riziková situace změní.

*Helpiona vám pomůže popsat situaci, navrhne opatření
a na závěr získáte kompletní rizikový plán.*



Průběžné záznamy



Poskytování sociální služby je živý proces, který se neustále vyvíjí podle toho, co klient prožívá a jak se mění jeho potřeby. Proto je důležité vést **pravidelné záznamy o průběhu dne a poskytované podpoře**. Kvalitní záznamy umožňují sledovat, jak se klientovi daří, jak klient reaguje na poskytovanou podporu a jestli je potřeba poskytovanou podporu a péči upravit. Zaznamenáváme též, jak se daří naplňovat klientovy cíle.

Záznamy nejsou určeny jen pro formální kontrolu, ale především jako praktická pomůcka pro tým. Každý pracovník se z nich rychle dozví, co se během dne stalo – co klient dělal, jak se cítil, co se povedlo a kde naopak nastal problém. Díky tomu je možné navazovat na práci kolegyň a kolegů a poskytovat co nejlepší službu.

Dobře vedený záznam by měl obsahovat konkrétní informace:

- **kdy a kde** se něco odehrálo,
- **jaké aktivity** klient dělal,
- **s kým** byl v kontaktu,
- **jak reagoval** – jeho nálada, chování, spokojenost,
- a zda se stalo něco **neobvyklého** (radostný zážitek, úspěch, ale i problém či konflikt).

Helpiona vám pomůže vytvořit kvalitní záznam snadno a rychle. Vyzve vás, abyste stručně v bodech popsali, co se během dne událo. **Nemusíte psát souvislý text – stačí hesla nebo krátké poznámky.**

Poté se Helpiona aktivně doptá na důležité detaily, které dělají záznam užitečným: kdy se věc stala, kde, jak dlouho trvala, kdo byl přítomen, jak klient reagoval. Díky těmto otázkám vám pomůže vyhnout se příliš stručným nebo nicneříkajícím záznamům typu „den proběhl klidně“.

Nakonec z vašich odpovědí vytvoří **souvislý profesionální záznam**, který bude konkrétní a prakticky využitelný pro celý tým. Pokud budete chtít, můžete ji požádat o úpravu formulací nebo doplnění textu.

Příklad: vy napíšete stručné body – procházka po zahradě, návštěva dcery, odmítl večeři. Helpiona se doptá: „Jak dlouhá byla procházka? Jak pan Novák reagoval, když

přišla dcera? Proč odmítl večeři?“ Na základě vašich odpovědí pak sestaví například tento zápis:

„Pan Novák byl odpoledne na procházce po zahradě (asi 30 minut), působil spokojeně a povídal si s ostatními klienty. V podvečer ho navštívila dcera, setkání proběhlo v dobré náladě, pan Novák byl velmi rád. Večeři odmítl s tím, že nemá hlad, protože dostal dobroty od dcery, vypil ale celý čaj.“

Stručné body a poznámky přetvoří Helpiona v konkrétní a užitečný záznam dne.



Zpětná vazba k plánům



I když si s individuálním plánem dáte hodně práce, může se stát, že na něco zapomenete nebo že některé části zůstanou příliš obecné a nejasné. Proto je užitečné, když plán projde ještě někdo další – a také s tím vám pomůže Helpiona.

Jak zpětná vazba funguje

Stačí nahrát celý plán nebo jen jeho část (například osobní profil, cíle nebo rizikový plán) do chatu. Helpiona si text projde a dá vám zpětnou vazbu.

- **Ocení to, co je dobře** – vyzdvihne silné stránky, konkrétnost, lidský jazyk nebo to, že je plán opravdu zaměřený na klienta.
- **Citlivě upozorní na slabiny** – pokud je text příliš vágní, neosobní nebo formální, navrhne, jak ho můžete zlepšit. Přidá praktické příklady, které vám ukáží, jak formulace zpřesnit a udělat srozumitelnější.

Zpětná vazba neznámá, že někdo chce hodnotit a posuzovat vaši práci. To, co získáte, jsou **náměty k zamýšlení**, které vám mohou pomoci plán vylepšit.

Některé návrhy možná využijete hned, jiné si třeba odložíte na později a nad některými můžete klidně mávnout rukou. Důležité je, že máte k dispozici někoho, kdo vám pomůže vidět hotový individuální plán novými očima.

Pro koho je to užitečné

- **Klíčové pracovnice** ocení, že mají ke svému plánu rychlou a srozumitelnou zpětnou vazbu.
- **Sociální pracovnice a metodičky** mohou využít Helpionu při metodickém vedení, jako nástroj, který ukáže, co je v plánech kvalitní a co by šlo v rámci organizace ještě vylepšit.

Helpiona tak není jen pomocnicí při tvorbě plánů, ale i partnerkou, která vás podporuje v jejich zlepšování a tím pomáhá zajišťovat dobrou kvalitu služby.

Zepete se Helpiony



Individuální plánování je někdy snadné a jindy plné otazníků. Každá klíčová pracovnice, sociální pracovnice nebo metodička může narazit na situaci, kdy si není jistá, jak postupovat, jak něco správně zapsat nebo jak vyřešit náročnou situaci s klientem. A právě proto tu je prostor **zeptat se Helpiony**.

Na co se můžete ptát

Otázky mohou být velmi různé:

- **Obecné:**
 - Jaký má vlastně individuální plánování smysl?
 - Co dělat, když si klient nechce stanovit žádný cíl?
- **Praktické a konkrétní:**
 - „Pomoz mi přeformulovat tuto větu, aby lépe zapadla do plánu.“
 - „Jak zapsat, že pan Karel potřebuje připomenout, aby si bral léky?“
- **Náročné situace s klienty:**
 - „Můj klient odmítá hygienu, jak to řešit?“
 - „Paní Eva nechce držet dietu, kterou jí doporučil lékař. Je správné ji nechat jíst, co chce?“
 - „Musí se klient účastnit cvičení, které mu doporučil lékař, když cvičit nechce?“

Jak vám Helpiona odpoví

Helpiona reaguje přátelsky a prakticky – jako kolegyně, na kterou se můžete obrátit o radu. Vysvětlí vám postup, nabídne konkrétní příklady a dá vám tipy, jak situaci zvládnout citlivě a v souladu se zákonem i standardy kvality. Helpiona své odpovědi staví na moderních trendech v sociální práci i na příkladech dobré praxe z různých evropských zemí.

Pokud jde o etická dilemata, ukáže vám různé možnosti pohledu a někdy doporučí také probrat věc na supervizi. Pokud se dotaz týká čistě právních záležitostí, řekne svůj názor, ale doporučí konzultaci s právníkem.

Důležité je vědět, že s Helpionou můžete **vést skutečný dialog** – můžete s ní nesouhlasit, chtít víc podrobností, vyžádat si další návrhy nebo různé varianty řešení. Nejde o jednorázovou odpověď, ale o rozhovor, ve kterém společně hledáte, co je nejlepší řešení pro konkrétní situaci.

Kritické myšlení je nezbytné

Přestože vám Helpiona dokáže dát spoustu užitečných podnětů, vždy je potřeba, aby pracovník **kriticky zvážil vlastní hlavou**, zda doporučení odpovídá konkrétnímu klientovi a situaci. Helpiona vám může poskytnout inspiraci, ukázat nový pohled nebo upozornit na přehlédnuté detaily – ale může se i splést. Proto berte její rady jako inspiraci, nikoli jako hotovou pravdu.

Kdykoli si nevíte rady, můžete se zeptat Helpiony a dostanete jasnou, praktickou a srozumitelnou odpověď.



Jak pracovat s Helpionou



Práce s Helpionou je jednoduchá. Nepotřebujete žádné technické znalosti ani speciální dovednosti – stačí otevřít chat a začít psát.

- Helpiona využívá **umělou inteligenci (AI)**, konkrétně velký jazykový model, který funguje na principu pravděpodobnosti – předpovídá nejvhodnější odpovědi v kontextu vašeho zadání. **Není to databáze faktů.** Helpiona se velmi dobře orientuje v tématu, ale může jí občas uniknout logická souvislost nebo reálný fakt.
- Helpiona je nastavena tak, aby byla **maximálně neutrální a objektivní**. Jazykové modely však mohou občas odrážet **zažitá stereotypy** obsažené v textech, na kterých byly trénovány. Vždy se ujistěte, že vygenerovaný text popisuje klienta **důstojně, bez předsudků** a zakládá se na faktech, ne na domněnkách.
- AI může někdy s vysokou mírou sebejistoty tvrdit věci, které nejsou pravda, nebo si „domyslet“ detaily, které jste v zadání neuvedli (tzv. **halucinace**). Text navržený Helpionou proto **vždy vyžaduje vaši kontrolu**.

Pište jednoduše a přirozeně

- **S formulacemi se netrapte.** Stačí pár slov, i když nejsou dokonale seřazená nebo mají chyby. Helpiona si s tím poradí.
- **Konkrétně a jasně.** Čím konkrétnější informace zadáte, tím lepší výsledek dostanete.
- **Stručně.** Nemusíte psát dlouhé věty – stačí krátké poznámky nebo body.
- **Odpovídejte najednou.** Když vám Helpiona položí více otázek, můžete odpovědět v jedné zprávě. Jednotlivé odpovědi oddělte čárkou nebo pomlčkou.

Změny a úpravy

- Helpiona vám dá užitečný návrh textu, který ovšem musíte **zkontrolovat a případně upravit**. Za konečnou podobu individuálního plánu vždy odpovídá pracovník.
- Helpiona vám ráda pomůže s úpravami. Můžete přímo v chatu napsat: "toto vynech", "toto doplň", "toto napiš jinak" apod.
- Texty můžete **upravit ručně v editoru** přímo v aplikaci.
- Hotový plán si můžete **stáhnout jako PDF** nebo vám ho Helpiona převede do **obrazové podoby** pro snadné čtení.

Ochrana osobních údajů

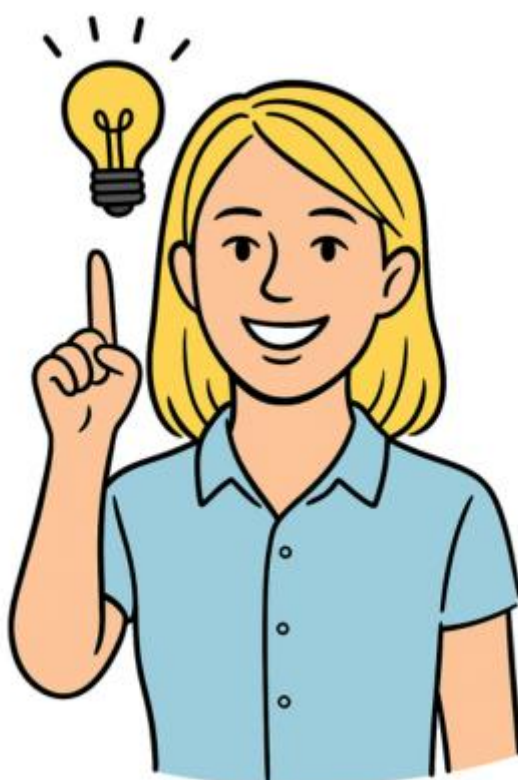
- **Helpiona zpracovává data v souladu s GDPR**. Splňuje vyšší standardy ochrany dat než běžně používané AI aplikace.
- **Můžete pracovat s osobními údaji klientů** - jménem, věkem i dalšími informacemi potřebnými pro individuální plánování.
- **Data zůstávají v EU**. Využíváme službu Microsoft Azure, která splňuje veškeré požadavky GDPR včetně standardních smluvních doložek a certifikace ISO 27018 a další. Zpracování probíhá na serverech v Evropské unii.
- **Vaše data nejsou používána pro trénování AI**. Údaje vložené do Helpiony nejsou použity k trénování jazykových modelů. Vaše data slouží výhradně vám.

Praktické tipy

- **Enter** – odešle zprávu.
- **Shift + Enter** – vloží nový řádek v textu.
- **Nový chat** – spustíte kulatým tlačítkem se šipkami.
- **Kopírování textu** – hotový návrh od Helpiony si můžete snadno zkopírovat tlačítkem na konci každé zprávy.
- **Uložení výstupu** – text doporučujeme vložit do dokumentace k individuálnímu plánování a tam ho dále upravit podle potřeby.

Další užitečné tipy

- **Nebojte se ptát znovu.** Když nejste s odpovědí spokojeni, můžete Helpionu požádat o jiný návrh nebo více variant.
- **Diskutujte.** Můžete s Helpionou nesouhlasit, chtít více podrobností nebo požádat o vysvětlení. Je to dialog, ne jednosměrná odpověď.
- **Plánujte v týmu.** Text od Helpiony může sloužit jako podklad, který pak společně v týmu i s klientem proberete doplníte o další nápady a detaily.
- **Používejte Helpionu průběžně.** Helpiona není jen pomocnice pro tvorbu individuálního plánu. Můžete ji využít i k průběžným záznamům nebo jako podporu k řešení konkrétních otázek, které během práce vyvstanou.



helpiona.cz