

# Transformace sociálních služeb

NEWSLETTER ČÍSLO 4

LISTOPAD 2014

**Transformace sociálních služeb** je projektem Ministerstva práce a sociálních věcí, který podporuje proces deinstitucionalizace sociálních služeb. Navazuje na pilotní projekt Podpora transformace sociálních služeb. Je podpořen v rámci Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a je financován z Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu České republiky.

## V tomto čísle:

- **Jak pracovat s lidmi s duševním onemocněním a autismem?** Čtěte na straně 1
- **Zpráva z konference k projektu Prevence násilí od třetí strany v sociálních a zdravotních zařízeních v Praze. Jak předcházet násilí na pracovnících?** Více na straně 4



## Jak nastavit práci s lidmi s duševní poruchou či nemocí nebo s lidmi s poruchou autistického spektra?

***Práce s lidmi s duševní poruchou či onemocněním má svá specifika, na která pracovníci v sociálních službách často neumí reagovat. I z těchto důvodů jsou pak lidé s duševní poruchou často umisťováni do psychiatrických léčeben nebo nejsou do služby přijati vůbec. Podobně na tom jsou i lidé s poruchou autistického spektra.***

Jak nastavit práci s lidmi s duševní poruchou či nemocí nebo s lidmi s poruchou autistické-

ho spektra? Služby pro tyto specifické cílové skupiny chybí nejen dle krajů a poskytovatelů sociálních služeb, ale také dle Ministerstva práce a sociálních věcí. Ministerstvo podporu sociálních služeb určených osobám s duševním onemocněním a osobám s poruchami autistického spektra, neurodegenerativními poruchami, kombinovanými vadami a s onemocněními s nízkou prevalencí začlenilo do priorit dotačního řízení.

*Pokračování na str. 2*

## Jak pracovat s lidmi s duševní poruchou nebo autismem

*Pokračování ze str. 1*

Lidé s duševní poruchou jsou čím dál častější skupinou, která se na poskytovatele pobytových sociálních služeb obrací s žádostí o pomoc. Vliv na to má i reforma psychiatrické péče ([www.reformapsychiatrie.cz](http://www.reformapsychiatrie.cz)) a změna přístupu psychiatrických nemocnic (dříve léčeben) k poskytování jejich služeb těmto lidem.

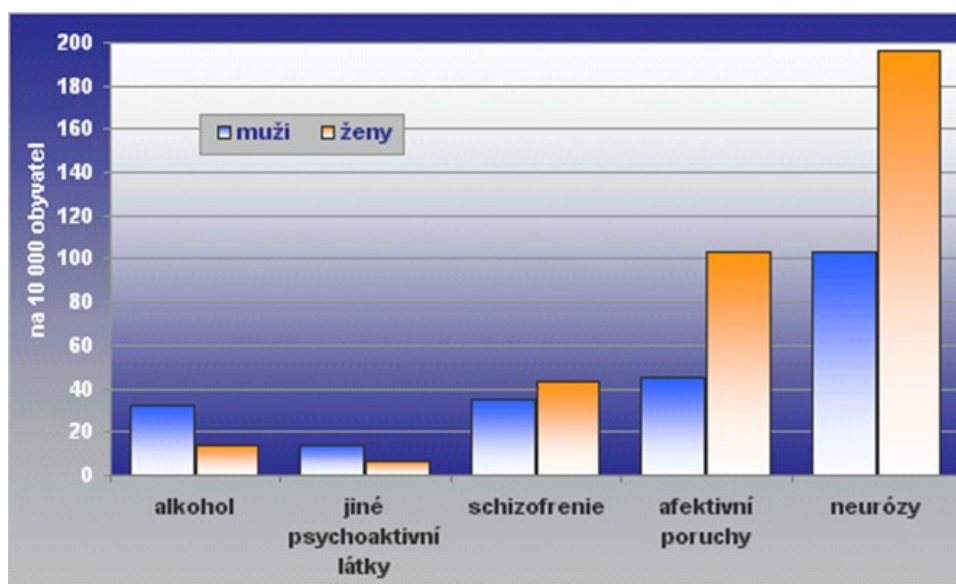
Do psychiatrických nemocnic se lidé často dostávají také z důvodu, že chybí odborníci v terénu a v sociálních službách, kteří by dokázali zvládnout nepřiměřenou situaci. Proto jsou nastavovány takové podmínky pro vstup do služby, které již v počátku nedovolují přijetí člověka s duševním onemocněním nebo poruchou. Někdy by přitom stačilo znát správné metody práce s nimi a mít k dispozici i odpovídající lékařskou pomoc ambulantní či terénní formou.

Příklady změn v přístupu k lidem s duševní poruchou vidíme i v zahraničí. Jedním z takových příkladů může být změna v italském Terstu, kde z původní psychiatrické léčebny pro 1200 osob vytvořili „moderní“ zařízení a změnili také způsob práce s lidmi v běžném prostředí. Moderním zařízením je myšleno zařízení, které používá moderní me-

tody a přístupy. Pobytové zařízení nepřijímá do své péče ty, kteří to nepotřebují, ale snaží se řešit jejich situaci primárně v terénu. Dlouhodobě pak podporuje takové pacienty, kteří opravdu nemohou žít samostatnějším životem, a hlavně kombinuje péči zdravotní a sociální. Mezi komunitní služby pro lidi s duševní poruchou v Terstu patří komunitní centra, která spojují zázemí pro terénní, ambulantní a krátkodobé pobytové služby sociální i zdravotní – tedy s přítomností psychiatra a dobře vyškolených zdravotních sester. Vedle těchto center, ovšem nikoliv na jednom místě, vznikla v běžné zástavbě i chráněná bydlení. Samozřejmě neopomíjejí ani specializovanou ambulantní a akutní zdravotní péči v nemocnicích. Nemocnice v Terstu má oddělení pro šest pacientů s psychiatrickou diagnózou, přičemž toto oddělení není uzavřené.

Hlavní náplní práce s lidmi v nemocnici není podávání léků, ale vysvětlování, přesvědčování a spolupráce s ostatními složkami péče a u lidí s nařízenou léčbou i s policií v případech svévolného opuštění nemocnice.

### Nejčastější duševní poruchy



Oddělení nebývá většinou ani plně obsazeno. Péče zde je koordinována s centry duševního zdraví tak, aby se neztratila kontinuita práce s člověkem s duševní poruchou či nemocí. Dle návrhu reformy psychiatrické péče v České republice by měly být využity obdobné prvky práce i u nás.

### **Co se může pro lidi s duševní poruchou udělat v sociálních službách?**

Zejména pracovat se zaměstnanci, jejich schopnostmi, vědomostmi, ale také obavami, jak na setkání s poskytovateli sociálních služeb v Lounech uvedl Vladimír Šik. Dále je důležitá komunikace s klientem – naslouchat mu a komunikovat s ním, respektovat jeho specifika, která ale neohrožují jeho ani okolí. V současné době je častou úlohou sociálních služeb také propojování různých subjektů, které mohou nebo by měly člověku s duševní poruchou pomáhat. Multidisciplinární týmová spolupráce je nutná u jakéhokoliv uživatele sociální služby, u lidí s duševní poruchou nebo i s poruchou autistického spektra zvláště. U první skupiny lidí se jedná zejména o propojení se zdravotními službami, u druhé skupiny pak navázání spolupráce i se subjekty v oblasti školství či s psychology, jak upozornil Martin Polenský z organizace APLA Jižní Morava. Při práci s oběma skupinami je ovšem podstatná také práce s rodinou a její podpora. Nápomocni mohou být vedle jiných odborníků i koordinátoři pro autismus, kteří působí převážně ve speciálně pedagogických centrech (viz [http://www.nuv.cz/uploads/poradenstvi/kontakty/koordinatorky\\_pas\\_09\\_2014.html](http://www.nuv.cz/uploads/poradenstvi/kontakty/koordinatorky_pas_09_2014.html)). Tito koordinátoři zejména informují o službách pro lidi

s poruchou autistického spektra, koordinují poradenské a další služby na území kraje, provádí osvětu, připravují a realizují odborné přednášky a poskytují konzultace a individuální metodickou podporu odborným pracovníkům ve školách a zařízeních v kraji, kde jsou zařazeni klienti s poruchami autistického spektra. Ať se jedná o lidi, kteří mají přidružené postižení (mentální, tělesné či smyslové) nebo nemají, je třeba vždy ušít službu na míru. U lidí s autismem jsou jedny z hlavních cílů služby nastavení komunikace s ostatními lidmi, podpora při navazování vztahů a práce s hranicemi, které má člověk s poruchou autistického spektra silně zafixovány. I pro práci s touto skupinou je nezbytné mít správně nastavenou podporu pracovníků. V APLA Praha, jak uvedla Lenka Bittmannová, připravují asistenty delší dobu – nejprve procházejí stáží, kdy pomáhají při práci již zkušených asistentů, pak prochází kurzy, jako je praktická sebeobrana, první pomoc, ale i odbornými semináři zaměřenými na poznání specifických problémů, jako je epilepsie, cukrovka atd. Každý pracovník se pak specializuje na jiné téma, ve kterém může kolegům odborně pomoci, pokud to ke své práci budou potřebovat.

**V projektu MPSV Transformace sociálních služeb můžeme také zprostředkovat či zajistit podporu formou workshopů či konzultací. Ty se mohou zaměřit na nastavení služby pro lidi se specifickými potřebami proti běžné cílové skupině zařízení, zavedení nových metod práce nebo koordinace pomoci.**

Autor: Mgr. Ivana Příhonská

**JSME NA WEBU!**

**[WWW.TRASS.CZ](http://www.trass.cz)**

JSME TAKÉ NA  
FACEBOOKU



**[HTTPS://WWW.FACEBOOK.COM/TRASS.CZ](https://www.facebook.com/trass.cz)**

## Druhé kolo hodnocení v zařízeních skončilo

Hodnocením v Domově na zámku Liběšice dne 17. 10. skončilo druhé kolo vyhodnocení dle znaků a vodítek deinstitucionalizace v zařízeních sociálních služeb zapojených do projektu Ministerstva práce a sociálních věcí Transformace sociálních služeb. Proběhlo ve všech 40 zařízeních, a to za přítomnosti zkušených hodnotitelů a ve většině případů i pracovníků projektu. Z hodnocení je již na první pohled zřejmý posun směrem k nastavení změny služeb ve prospěch jejich uživatelů a jejich životu v ko-



munitě. V některých zařízeních je posun viditelnější, v některých méně zřejmý. Přesné výsledky vyhodnocení a posuny od loňského roku se nyní teprve zpracovávají. Odráží se v nich někdy i nový náhled na určité otázky a pojetí dané oblasti, takže ne ve všech oblastech dochází k posunu k lepšímu. Ovšem uvědomění si, že něco vlastně není tak dobré, jak jsme předpokládali, nás vždy posouvá dopředu a k lepším výsledkům. Proto je i tento posun přínosný.

Zařízení za rok čeká ještě jedno hodnocení v projektu a věřme, že i jeho výsledky budou opět naznačovat směr ke zkvalitňování služeb.

## Jak předcházet násilí na pracovnících? Základem je dialog a podpora pracovníků

***Pro kvalitní nastavení sociálních služeb je mimo jiné zapotřebí mít dobře nastavené pracovní podmínky a poskytovat zaměstnancům bezpečné prostředí. Násilí od kohokoliv není možné přijmout jako normální chování a stejně jako jsou chráněni uživatelé služeb, je nutné chránit i pracovníky. To a mnoho dalšího se řešilo na konferenci Prevence násilí od třetí strany v sociálních a zdravotních zařízeních uskutečněné 13. 10. 2014 v Praze.***

Konference pořádaná Centrem rozvoje aktivit Unie zaměstnavatelských svazů České republiky (CRA UZS) ve spolupráci s Odborovým svazem zdravotníků a sociální péče České republiky (OSZSP)

byla závěrečnou konferencí projektu Prevence násilí od 3. strany v sociálních a zdravotních zařízeních v Praze. Hned v úvodu byl zdůrazněn význam nastavení vhodných pracovních podmínek pro zaměstnance, a to v souladu s konceptem „důstojné práce“ ([www.dustojnaprace.info](http://www.dustojnaprace.info)). Dle zástupce CRA UZS Davida Šourka je pro pracovníka, stejně jako poté pro zaměstnavatele, důležitá produktivita práce, tedy práce, která má smysl, v podmínkách svobody, rovnosti a bezpečí.

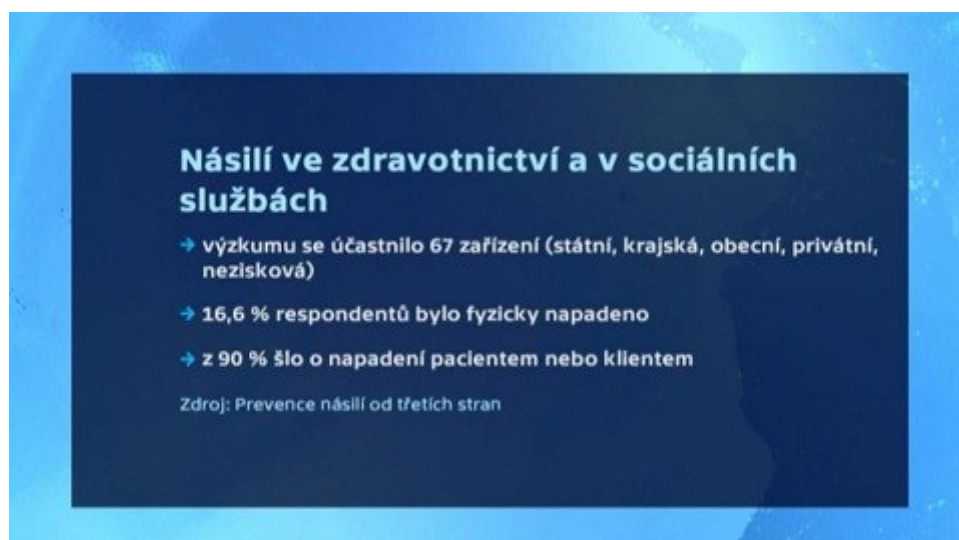
Z tohoto důvodu je důležité, aby zaměstnavatelé – v tomto případě zařízení sociální či zdravotní – a zaměstnanci hledali společnou cestu pro předcházení ohrožujících situací.

Pracovníci se dle výstupů z projektu celkem často setkávají s různými formami násilí, a to jak od uživatelů/pacientů samotných, tak i od jejich blízkých osob či od dalších lidí, se kterými při své práci přijdou do styku. Násilí, ať již slovní či fyzické, ovlivňuje nejen kvalitu poskytované služby či produktivitu práce, ale způsobuje také ekonomické ztráty. Má však zejména i záporný dopad na fyzické i psychické zdraví zaměstnanců samotných, a proto je zapotřebí, pracovníky na různé situace připravovat a pomoci jim je zvládat. Vedle vzdělávání a supervizí, které mají pomoci pracovníkům se s násilným chováním vyrovnat, byly v projektu navrženy i další nástroje. Zejména byly vytvořeny preventivní týmy, které v organizacích působí a snaží se řešit problematické situace a nastavovat takové postupy, které jim předcházejí.

Pro předcházení rizikovým situacím je důležité vedení a sledování denních záznamů, monitoring projevů násilí, porady týmu, kde je možné o situacích mluvit a vyhodnocovat je, analýzy rizik, tedy příčin a důsledků takového jednání, úprava interních směrnic a standardů, dodržování etického kodexu, ale i individuální poradenství pro zaměstnance, případné stáže a předávání zkušeností v rámci organizace. Důležitým nástrojem je také hlášení těchto situací nadřízenému, a to všech a bez výjimky. Pokud nejsou tyto situace, byť drobnějšího cha-

rakteru, sledovány, není pak možné jim předcházet. Na hledání řešení je pak vhodné využít i sociální dialog mezi zaměstnavatelem a zaměstnanci, kteří mohou být zastoupeni odborovou organizací.

Na konferenci vystoupili i zástupci různých subjektů z Norského království, kteří zdůraznili také zapojení obcí do tohoto dialogu, neboť obce jsou také zadavateli služeb a mohou mít vliv na některé důležité oblasti v nastavení služby a ochrany zaměstnanců. Jako rizikové faktory ve vztahu k projevům násilí vůči pracovníkům se při průzkumu v Norsku ukázaly: práce se zákazníky, práce v noci, o samotě a s penězi. Dle norského přístupu je nutné řešit rizikové situace z úrovně systematické, fyzické, psychologické i etické, a to ve všech fázích, tedy při prevenci, zklidnění situace, snižování následků i v následné péči. Proto mají v Norsku dané situace legislativně upraveny, a to včetně slovního násilí. Zároveň nastavují preventivní opatření jako přítomnost bezpečnostního zástupce z řad pracovníků na pracovišti s více jak 10 zaměstnanci. Vedle toho jsou ovšem realizovány i kurzy pro pracovníky, a to přímo v jejich pracovním prostředí. Těmito semináři prochází nebo jsou s jejich obsahem seznamováni i vedoucí pracovníci, aby byl sladěn přístup k řešení prevence násilí od třetí strany.



Podle zástupkyně OSZSP Ivany Břeňkové je v České republice možno využít tzv. rámcových dohod, které ukazují postoje a směr při řešení těchto situací, a to např. rámcová dohoda o stresu spojeném s prací a o obtěžování a násilí na pracovišti.

Odpolední program konference se věnoval praktickým zkušenostem ze školení pracovníků v sociálních a zdravotních službách, která byla v rámci projektu organizována. Své poznatky prezentovali jak zástupci lektorů, tak organizací, které se těchto školení zúčastnily.

V rámci projektu pak byla vytvořena i doporučení pro budoucnost, která zdůrazňují, že je násilí na pracovnících aktuálním tématem, které je nutné řešit a které nesmí být vnímáno jako normální. Tato idea byla základní myšlenkou seminářů organizovaných pro pracovníky v sociálních a zdravotních službách. Doporučení zároveň apelují na nutné vzdělávání pracovníků v této oblasti, potřebné spolupráci všech dotčených stran, zejména zaměstnanců a zaměstnavatelů, a legislativní ochranu zaměstnanců před násilím od třetí strany.

## Krátké zprávy

- ◆ V Rumburku byly otevřeny nové objekty služby domov pro osoby se zdravotním postižením, chráněné bydlení a sociálně terapeutické dílny zařízení ÚSP Lobedava. Službu domov se zdravotním postižením využívá 10 klientů, službu chráněné bydlení 11 klientů a sociálně terapeutické dílny s denní kapacitou 16 klientů využívají prozatím pouze klienti ÚSP. V blízké budoucnosti služby sociálně terapeutických dílen využije i veřejnost.
- ◆ Byl schválen nový vzor transformačního plánu. Vzor a další informace naleznete na webových stránkách [www.trass.cz](http://www.trass.cz) pod složkou Dokumenty.
- ◆ Plánují se další setkání s poskytovateli a kraji — s kraji 12. 11., s poskytovateli 8. a 10. 12.
- ◆ Na webových stránkách [www.trass.cz](http://www.trass.cz) naleznete materiál k poskytování zdravotní péče osobám omezeným ve svéprávnosti, který zpracoval Maroš Matiaško z Ligy lidských práv.

***Budeme rádi, když se stanete spoluautory  
informačního newsletteru.***

***Nápady na články, rozhovory, informace nebo již hotový příspěvek  
zasílejte členům realizačního týmu projektu nebo na adresu  
transformace@mpsv.cz***