**Zápis z diskuzního setkání**

Téma: **Diskuze poskytovatelů sociálních služeb o zkušenostech z průběhu transformace**

Termín: 12. 9. 2018

Místo konání: Pedagogická fakulta UK, Magdaleny Rettigové 4, 110 00 Praha 1

Místnost: Velký sál

Rozsah: 10:00 – 15:00 hodin

Program setkání:

* přivítání účastníků, Mgr. Ivana Pučková, MPSV,
* představení projektu Život jako každý jiný,
* seznámení s průběhem setkání,
* představení účastníků,
* představení tematických okruhů,
* rozdělení účastníků do skupin.

Účastníky diskuzního setkání byli poskytovatelé sociálních služeb, kteří se nacházejí v různých fázích transformace.

Práce probíhala ve třech skupinách cca po šesti účastnících. Účastníci diskutovali k jednotlivým okruhům a následně byly výstupy z jednotlivých skupin prezentovány zástupcem z každé skupiny jako výsledek společné práce.

**Okruh č. 1 - Výběr vhodné lokality pro nové objekty**

**skupina č. 1**

1. Stanovení kritérií pro výběr vhodného místa nových objektů
* výběr vhodné lokality je propojený s vyhodnocením kritérií,
* důležité je zvažovat terén, kde je pozemek umístěn, kvůli lidem s vysokou mírou podpory (s invalidním vozíkem),
* dalším kritériem je zvážení, odkud lidé pocházejí – když lidé žijí dlouhou dobu v ústavu, bývají hodně vykořenění a bez sociálních vazeb – neplatí to však pro všechny služby, u klientů, kteří přicházejí nově do sociálních služeb, a u mladších klientů to takto nebývá,
* dostupnost zdravotní péče,
* rozhoduje cena pozemku,
* domácnost/dům – soužití lidí se stejnou mírou podpory - diskutována je otázka, zda je či není dobré mít ve stejné domácnosti či domě osoby se stejnou mírou podpory, např. někdo vidí domácnost, ve které žijí jen lidé s vysokou mírou podpory,jako nevhodnou, v opačném případě se klienti mohou více ovlivňovat, učit od sebe, názory na tuto problematiku se různí.
1. Kdo rozhodoval o výběru vhodné lokality?
* kraj/management – realizační tým – někde bylo vytipováno až 100 lokalit,
* dojednávání vzniku návazných služeb/ jaké návazné služby byly nejčastěji v obci/regionu postrádány či nedostatečně zastoupeny,
* byly zřízeny služby jako např. stacionář a jiné služby, po účasti na komunitním plánování vznikla sociálně terapeutická dílna či uživatelé využívají stacionář jiné služby.
1. Jak a kým bylo řešeno případné bariérové prostředí obce (schody do obchodů, do veřejných institucí, vysoké obrubníky)?
* Při jednání s radními města/obce byly prezentovány i výhody propojení toho, že vznikem nové sociální služby obec něco získá tím, že tam jsou uživatelé – např. získání financí na nové chodníky (Slatiňany), krytá bezbariérová čekárna na autobus apod.

**skupina č. 2**

Skupina se prezentovala jako nesourodá, členové pocházeli z různorodých zařízení, např. zařízení v lese či ve městě, pro svoje problémy hledali různá řešení.

1. Stanovení kritérií pro výběr vhodného místa nových objektů
* návaznost na místo a rodinu, sociální vazby,
* dostupnost služeb – doprava, lékaři, zaměstnání,
* ochota města poskytnout prostor, pozemky, ochota obyvatel místa.
1. Kdo rozhodoval o výběru vhodné lokality, jaké osoby byly do výběru vhodné lokality zapojeny?
* zřizovatel, ředitel, vedení, obyvatelé měst
1. Vyhodnocení dostupnosti služeb na vybraném území
* jako rozhodující kritérium bylo umístění služby v běžné zástavbě, aby služba nebyla např. v satelitu na okraji města bez veřejně dostupných služeb
1. Jak byl dojednáván vznik návazných služeb, případně jaké návazné sociální služby byly nejčastěji v obci (regionu) postrádány či nedostatečně zastoupeny?
* Za důležité jsou považovány i návazné služby jako jsou dobrovolníci, asistenční služba, aby si klient mohl najmout asistenta i z jiné služby. Nejčastěji chybí sociálně terapeutická dílna a služba napomáhající s vyhledáváním zaměstnání.

**skupina č. 3**

1. Stanovení kritérií pro výběr vhodného místa nových objektů
* u dvou zařízení měly organizace volnou ruku, kraj nerozhodoval, pouze schvaloval,
* Kraj Vysočina měl např. zakázku zasíťovat Havlíčkobrodsko (Domov Háj), jinak mělo zařízení volnou ruku pro výběr pozemků, naopak CHB Naplno mělo přidělené pozemky – byly prováděny analýzy a dotazníky, ale nebyl prostor pro využití jejich výsledků, omezené využití i u Domova Háj s ohledem na výsledné lokality,
* při výběru vhodné lokality je rozhodující:
* dobrá dostupnost služeb i pro lidi s vysokou mírou podpory
* možnost zaměstnání
* naplánována i ambulantní služba případně navázán kontakt na služby jiných poskytovatelů
* dále bylo diskutováno téma stop stav na přijímání během transformace – jaké problémy z toho pro službu plynou (Nové Zámky), nemohou přijímat žadatele, kteří jsou nyní na psychiatrii a i ústavní služby v Nových Zámcích by pro ně byly příznivější než pobyt v psychiatrické léčebně,
* řešení pronájmů – kraje mají různá stanoviska. Diskutovány byly problémy s pronájmem dle nového občanského zákoníku, kde je údajně možné pronajímat byty či domy pouze fyzickým osobám, nikoliv organizaci/službě. V ostatních zařízeních v tomto problém nemají, byty nadále pronajímají – pronájem na organizaci, např. Zlín pronájmy upřednostňuje, smlouvy jsou uzavřené mezi organizací a majitelem bytu, omezené na 10 let,
* rozhodující i cena ubytování – různě, někdy levnější než DOZP, někdy ale výrazně dražší a klientům nezbývají finance na život.

**Okruh č. 2 - osvěta obyvatel v obci a vyjednávání**

**skupina č. 1**

1. Jak probíhala osvěta a informovanost občanů obce a širšího společenství?

Osvěta probíhala formou:

* dny otevřených dveří, akce v zařízeních i mimo zařízení (důležitá je účast klientů na akcích v komunitě),
* společná setkání zástupců obcí a zástupců organizace,
* odbourávání neznalosti občanů s lidmi s handicapem – obavy obyvatel obce,
* rozhovory v regionálním rádiu,
* příspěvky v místních novinách,
* lépe se o umístění nové služby a jejím následném fungování vyjednávalo ve větších městech, z důvodu větší anonymity x v malé obci jsou obyvatelé „více na tělo“,
* umístění cedule s názvem služby - poskytovatelé mají takovou zkušenost, že dokud není na domě umístěna cedulka, že se jedná o sociální službu, lidé si toho nevšímají,
1. Jaká probíhala spolupráce se samosprávou při osvětě obyvatel obce k transformačním záměrům (zahrnuta ot.č. 3)?
* Z Domova Nové Zámky měli poskytovatelé špatné zkušenosti se samosprávou v jedné lokalitě, jinde to bylo v pořádku; dobré je vždy zdůraznit kladné stránky, přínos služeb pro obce,
* dále probíhaly návštěvy obyvatel obce v ústavním prostředí – před stěhováním uživatelů,
* probíhalo intenzivní propojování a upevňování sousedských vztahů například při společném grilování, návštěvy apod.
1. Jaké reakce převládaly u obyvatel k záměru umístění sužby v jejich obci?
* Z počátku převládaly k realizaci záměru nové služby negativní reakce zejm. obyvatel na umístění uživatelů v jejich obci, později se vztahy uklidnily a jsou neutrální,
* veřejný opatrovník je nápomocen s kontakty s okolím.

**skupina č. 2**

1. Jak probíhala osvěta a informovanost občanů obce a širšího společenství?
* Probíhaly kulaté stoly pro různé skupiny např. pro lékaře,
* příspěvky do regionálního tisku a do rádia – to probíhá stále,
* účast na veřejných jednáních zastupitelů obcí a měst – předem byl oznámenzáměr zřízení služby a následně byl tento záměr projednán,
* pravidelné návštěvy lokalit s uživateli - návštěvy budoucích přímých sousedů, účastníků stavebního řízení, probíhala předběžná jednání s lékaři, rozhovory, seznamování s klienty.
1. Jaké informace byly od pracovníků transformujícího se zařízení vyžadovány a v jakém rozsahu?

Byly vyžadovány informace:

* co to bude znamenat pro obec, když se v obci objeví nová sociální služba, jak ji to zatíží,
* co se po nich bude požadovat,
* jestli budou pro obec plynout s umístěním nové služby nějaké výhody, například využití veřejných služeb ze strany klientů, nabídka pracovních příležitostí v obci, nárůst počtu obyvatel v obci a tím pádem vyšší příspěvky do rozpočtu obce,
* nejčastěji byl pokládán poskytovatelům a pracovníkům nové služby dotaz, zda klienti nebudou ohrožovat, obtěžovat občany apod.,
* dále byly kladeny ze strany obce a občanů dotazy, jak bude o klienty postaráno, jestli nezůstanousami a bez péče, výhodou nové pracovní příležitosti pro občany.
1. Jak probíhala spolupráce se samosprávou při osvětě obyvatel obce k transformačním záměrům?
* Spolupráce probíhala již při výběru pozemků, při jednání s občany,
* starosta a zastupitelstvo informovali dále,
* seznamování s klienty probíhalo opakovaně.
1. Jaké reakce převládaly u obyvatel k záměru umístění sužby v jejich obci?
* Reakce byly většinou dobré, například ve Slatiňanech,
* někde ale převládaly negativní reakce např. v Medlešicích, byl nutný přesun parcely, a v Zaječicích upuštěno od projektu kvůli námitkám sousedky,
* v Jihočeském kraji byly potíže se sousedy: v Třeboni petice a v Líšově bylo také nutno změnit lokalitu,v Chrudimi se před 3 lety stavěl dětský domov se školou, proti tomu byla ve městě petice, ale Slatiňany už potíže neměly.

**skupina č. 3**

1. Jak probíhala osvěta a informovanost občanů obce a širšího společenství?
* Byly pořádány kulaté stoly se zástupci kraje, pro obce, pro rodiče,
* dále probíhala jednání s opatrovnickým soudem, kde nebylo pochopení,
* lékaři – individuální jednání s lékaři se osvědčila,
* články, internet,
* městská zastupitelstva,
* den otevřených dveří,
* prezentace starého zařízení a nových služeb,
* také možný přístup vynechání všech způsobů osvěty širšího společenství obce a jednat pouze se sousedy kvůli předchozím špatným zkušenostem při vyjednáváních o nových službách.
1. Jaké informace byly od pracovníků transformujícího se zařízení vyžadovány a v jakém rozsahu?
* Vyžadovány byly informace o jakou formu služby se jedná,
* kdo bude lidem (uživatelům) v novém bydlení zajišťovat úklid,
* jak bude lidem (uživatelům) zajištěno stravování,
* zda byli uživatelé seznámeni s pravidly soužití,
* cena,
* dotazy na agresi uživatelů.
1. jak probíhala spolupráce se samosprávou při osvětě obyvatel obce k transformačním záměrům,
* spolupráce se samosprávou byla „půl na půl“.
1. jaké reakce převládaly u obyvatel k záměru umístění sužby v jejich obci,
* Někde se psaly petice,
* tam, kde byla služba již zavedená, tak převládly většinou kladné reakce.

**Okruh č. 3 - Propojování služby s komunitou a podpora individuálního začleňování uživatelů do komunity**

**skupina č. 1**

1. Jakým způsobem docházelo k začleňování klientů do komunity?
* Nejlepší způsob je přirozené začleňování - kostel, obchod, knihovna, pošta, fotbal, sami si klienti navazují kontakty,
* u návštěv obchodů – finanční plánování,
* podzim většinou znamená pro uživatele konec brigád– přes jaro a léto je to paráda, dostatek brigád,
* Hledání zaměstnání – projekty nebo služby, které zprostředkovávají zaměstnání přes Fokus, Rytmus, služba zprostředkuje styk se zaměstnavatelem nebo zaměstnávání přes známé (Naplno),
* využití dobrovolníků – je jich málo,
* pomoc rodiny se zaměstnáváním,
* komunikace s veřejností se osvědčila přes facebook – fotografie, pozvánky na akci,
* osvědčilo se i organizované začleňování do komunity např. účastí na společných akcích (veřejnost se zve na koncerty – ideální je pozvánka prostřednictvím rozhlasu, účast na trzích)
* domácí mazlíčci,
* spolupráce s obcí.
1. Jak docházelo k seznamování služby a klientů s obyvateli obce a jaké metody k tomuto účelu byly využívány?
* Pozvání na koláč, grilování se sousedy,
* dobrá praxe: důležitý je mobilní telefon, aby jej klienti měli u sebe a mohli používat pro běžné kontakty,
* spolupráce s obcí při organizaci nabídky činností – obec pořádá, klienti se zapojí, aktivní obec nabízí hodně akcí,
* případně využití OPZ – podpora komunitní služby – např. sociální pracovník, který se zaměřuje na aktivity – aktivizační pracovníci nabízejí aktivity, vyhledávají zaměstnání, zveřejňují informace na facebooku,
* důležití jsou pro běžný život domácí mazlíčci.

**skupina č. 2**

1. Jakým způsobem docházelo k začleňování klientů do komunity?
* Pracovníci mají na jednotlivé klienty více času, mohou se jim více individuálně věnovat a tím pádem probíhá lepší začleňování do komunity, doprovázejí je jednotlivě a navázání kontaktu s okolím a začleňování je tak snazší,
* vzdělávací centrum: příprava uživatelů na řešení běžných životních situaci,
* příklad dobré praxe: organizace OSTARA má vzdělávací centrum, kde se klienti připravují na zvládnutí různých dovedností – telefonování, návštěva lékaře, funguje dopoledne i odpoledne, je ale problém získat kvalifikovaného pracovníka, který nácviky zajišťuje – v centru jsou 2 asistenti a vedoucí, klienty i svážejí, lepší jsou menší skupinky, v plánu je otevřít toto centrum i pro veřejnost.
1. Jak docházelo k seznamování služby a klientů s obyvateli obce a jaké metody k tomuto účelu byly využívány?
* Služby se snaží zapojit klienty do zájmových aktivit v místě – (cvičení, chovatelský kroužek), a získat pro ně placené zaměstnání v místě bydliště (někde uživatelé do zaměstnání dojíždějí),
* klienti v zaměstnání často navazují kontakty i přátelství – ze zkušeností vyplývá, že mají-li nové přátele, s lidmi z ústavu už kontakt neudržují,
* lidé (uživatelé) se běžně seznamují se sousedy například v kostele, při nákupech a v práci,
* ještě před nastěhováním uživatelů probíhá jejich seznamování s novým místem bydliště (někdy se však stává, že sousedi ani neotevřeli),
* probíhají návštěvy místních restaurací.

**skupina č. 3**

1. Jakým způsobem docházelo k začleňování klientů do komunity?
* Napřed jsme ukázali možnosti využití služeb, které komunita nabízí – lékaři, volný čas, bazén, manikúra, kadeřník, kostel,
* pomoc asistentů – zprvu byla nutná podpora asistentů - například ukázat možnosti, zajistit doprovody, učení apod. později už klienti zvládají činnosti sami.
1. Jak docházelo k seznamování služby a klientů s obyvateli obce a jaké metody k tomuto účelu byly využívány?
* Začleňujeme: postupně, přirozeně a na základě přání klientů. Například: zásah při tykání lékařů uživatelům (např. pracovník se ptá klienta: „Vy si s paní doktorkou tykáte?“),
* hledání práce – v práci se nacházejí vztahy,
* akce v komunitě,
* domácí zvíře, o které se musí lidé starat,
* cestování MHD,
* práce s opatrovníky – je nutné vyjasnit si kompetence a možnosti klienta. Je tu dnes možnost, aby klienti navštěvovali opatrovníka na úřadě, v minulosti dojížděli opatrovníci za klienty do ústavu.

**Okruh č. 4 - Příprava pracovníků na transformaci**

**skupina č. 1**

1. Jak pomoci pracovníkům ke ztotožnění se změnou?
* osvěta pracovníků od zřizovatele: prvotní seznámení pracovníků služby s myšlenkou transformace,
* jinde to ale fungovalo opačně: pracovníci služby museli přesvědčovat zřizovatele,
* osvědčily se stáže v transformovaných zařízeních, exkurze, zapojení služeb do vzdělávacího projektu transformace sociálních služeb,
* dobré zkušenosti byly s rekvalifikováním pracovníků.
1. Jaké klíčové faktory vedli k motivaci pracovníků ke  změně případného negativního postoje k transformačnímu procesu?
* změny související s negativními postoji začaly již v ústavním zařízení, spolupráce s koordinátorem transformace – postupné plnění úkolů,
* konfrontace s pracovníkem se zkušenostmi z transformace,
* pracovníci si mohli vybrat, s kým budou v domácnosti pracovat (s autisty, dětmi). Pracovníci si mohli také vybrat pracovníky, se kterými by v domácnosti chtěli pracovat, případně lokalitu, ve které budou pracovat.
1. Riziko přechodu stávajících pracovníků do nových služeb
* přenos ústavních prvků do komunitní služby,
* služebně starší zaměstnanci negativně ovlivňují nové zaměstnance,
* riziko vyhoření – zaměstnanci si začali stěžovat, že mají na starost dvě domácnosti (jednu vlastní a druhou klientů),
* nejednotnost postupů pracovníků vůči uživatelům – někteří pracovníci udělají za klienty více úkonů,
* hodně pracovníků nemá trpělivost s tempem klientů a dělají činnosti za ně,
* někde jsou dobré zkušenosti s lidmi, kteří se rekvalifikovali na pracovníky v sociálních službách (kuchařky, hospodářky …).

**skupina č. 2**

1. Jak pomoci pracovníkům ke ztotožnění se změnou?
* stáže, školení,
* intenzivní podpora prostřednictvím transformačních projektů, supervize,
* dobrá praxe,
* komunikace a jednotnost vedení (jasně daná vize),
* u PSS je důležité, jak je profese nazývána, nepoužívá se již termín „přímá obslužná péče“, ale je používán termín asistent, je kladen důraz na větší kompetence pracovníků, což přináší pocit větší kompetence,
* technickohospodářský pracovník (údržbáři, kuchařky, uklízečky) se rekvalifikovali (Domov Háj),
* důležité je vystupovat jednotně a stejně – jednotná kultura v rámci organizace,
* pro klienta je dobré, když je transformace představována transparentním způsobem například nevyhrožovat samostatností – komunikace s klienty musí být jednotná (eliminace obav, vysvětlování).
1. Jak změnit pohled pracovníků na změnu v poskytování služby (například všechno je problém, nic nejde bez nabídky, jak by to šlo apod.)?
* Buď pracovník chce, myslí pozitivním způsobem, nebo nechce, a to vede k odchodu z organizace (brzdí procesy) - pokud někdo vidí všechno jako problém, pokud se nepřesvědčí, nepřemýšlí atd.
1. Jaké klíčové faktory vedli k motivaci pracovníků ke  změně případného negativního postoje k transformačnímu procesu?
* příklady dobré praxe, čas, komunikace s nezávislými odborníky, nejen s vedením.
1. Riziko přechodu stávajících pracovníků do nových služeb
* přenos ústavních prvků – komunikace pracovník x klient, předcházet jim vlastním auditem,
* názor, že pracovníci mají přecházet do komunitních služeb, klienti pracovníky znají a představují pro ně bezpečí při přechodu do komunitních služeb. Například v Domově Háj se dotazují klientů, se kterými pracovníky chtějí do budoucna žít.

**skupina č. 3**

1. Jak pomoci pracovníkům ke ztotožnění se změnou?
* dát pracovníkům na výběr, zda chtějí či nechtějí v organizaci zůstat,
* stáže v jiných organizacích,
* školení,
* projekt na přípravu pracovníků,
* tréninkový byt - střídají se zde jednotliví pracovníci z ústavu, aby poznali možnosti jednotlivých klientů,
* školení organizace - konají se například v Nových Zámcích za účelem udržování kvality v nových službách – jeden článek v časopisu Sociální služby – obsahem bylo, co by šlo praktikovat v organizaci jinak,
* rekvalifikace technicko-hospodářského personálu,
* pracovníci mají na výběr, jestli chtějí zůstat v organizaci po transformaci či nikoli – pokud přejde do komunitních služeb někdo, komu transformace nesedí, tak většinou časem odejde,
* pro pracovníky jsou důležité bonusy a zpětná vazba od vedoucích,
* v bydlení, které je daleko od původního bydlení, bude pravděpodobně nový tým pracovníků včetně vedoucího – například v Domově Háj řeší problém s novým týmem pracovníků, který bude v bydlení vzdáleném asi 30 km od ostatních – má se sestavovat tým dopředu a případně jak moc dopředu?
* Doporučení kolegů nabrat pracovníky o nějakou dobu dříve? Např. Naplno – hledalo se dopředu, třeba ½ roku; někde šli všichni pracovníci pracovat z ústavu do domácnosti a do 2 let odešli; nebo přijetí cca 3 měsíce předem, aby se znali s klienty, za tuto dobu ani původní zařízení nestačilo zanechat stopy v přístupu pracovníků,
* změna přístupu pracovníků – u pracovníků v nových transformovaných službách likvidovat ochranitelský přístup,
* týmy pracovníků se během jednoho roku změnily,
* Chráněné bydlení Naplno – např. kurzy dovedností pro klienty – vaření, nakupování – když zaměstnanci viděli posun, vítali to.

**Problematické oblasti:**

* velmi diskutovanou oblastí vykazující nejistotu a rozdílné zkušenosti byl pronájem bytů dle Zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, kde údajně není možné pronajmutí prostor určených k bydlení organizacím, jakožto právnickým osobám, nýbrž jen osobám fyzickým,
* dále byl v rámci diskuze řešen stop stav související s přijímáním nových klientů během transformace. Stávající zařízení nemůže během tohoto procesu přijímat například psychiatrické klienty, pro které by byla příznivější ústavní péče, než pobyt na psychiatrii,
* další problematickou oblastí vyplývající z diskuze bylo soužití osob (uživatelů), se stejnou mírou podpory v jedné domácnosti. Ze strany klientů pak není možnost se navzájem ovlivňovat a motivovat – názory na tuto problematiku jsou různé,
* z diskuze bylo zřejmé, že problematickou oblastí je také nedostatečná návaznost sociálních služeb v regionech, které by mohli lidé z transformované služby využívat, nejčastěji se jedná o sociálně-terapeutickou dílnu, a službu, která pomáhá s vyhledáváním zaměstnání,
* u stávajících pracovníků, kteří přecházejí do nových služeb, je důležité, aby se zamezilo přechodu ústavních prvků, které mohou stávající pracovníci do nových služeb přenášet a které působí v nových službách uživatele negativně.

**Závěr:**

Na diskuzním setkání proběhla diskuze o aktuální situaci poskytovatelů sociálních služeb, kteří prošli nebo v současnosti procházejí procesem transformace pobytových sociálních služeb. Poskytovatelé kteří se diskuze zůčastnili, se aktuálně nacházejí v různé fázi transformace.

V diskuzi byly identifikovány problematické oblasti, které před a v průběhu transformace sociálních služeb vznikají, a ze strany diskutujících byla navržena některá řešení problematických oblastí, především formou výměny zkušeností mezi poskytovateli.

Ze setkání vyplynula i některá další možná témata, která by mohla být dále rozpracována a řešena v rámci dalších diskuzních setkání nebo metodických dnů. Například pronajímání bytů poskytovateli sociálních služeb podle Zákona 89/2012 Sb., občanského zákoníku, rekvalifikace pracovníků a příprava na změnu v poskytování služby, změna přístupu pracovníků k uživatelům v transformovaných sociální službách, stanovit nejlepší možné způsoby začleňování lidí s handicapem do komunity v obci.