

Bydlet ve vlastním. Mít přátele. Rozhodovat o svém životě.

Co jsou komunitní služby a co mají dělat

Mým úkolem na workshopu MPSV a JDI bylo říct, jak se pozná dobrá komunitní služba (podle příkladů ze zahraničí a podle Inclusion Europe). Odpověděl jsem jako odpovídám vždycky – komunitní služba je dobrá tehdy, když člověku pomáhá:

- Mít svůj domov.
- Mít přátele.
- Dělat vlastní rozhodnutí.
- Být v něčem dobrý.
- Někam patřit.

Tohle nejsou jen tak nějaká přání nebo fráze. Je to popis toho, co většina lidí považuje za běžné, co dělá lidský život “normálním”.

O čem často ani moc nepřemýšlíme, ale pro spoustu lidí s (mentálním) postižením to taková samozřejmost není – právě od toho tu ty komunitní služby (a jiná opatření) jsou.

Zde jsem sepsal, o čem jsem na workshopu zhruba mluvil. Rovnou říkám, jak jsem řekl i tam – nečekejte zde nic nového a objevného. Všechno se to dávno ví.

Co znamená „komunitní služba” v různých zemích

(Budu tady pro zjednodušení používat jazyk z workshopu, tedy “komunitní služba”, i když normálně bych to nedělal. Ale o tom třeba jindy.)

Různé země a různé právní systémy definují komunitní péči trochu jinak, ale v jádru jde vždy o totéž: Aby lidé s postižením žili, pracovali a trávili čas po boku ostatních lidí – ne segregovaní v nějakých “zařízeních”.

Např. americký zákon o právech osob se zdravotním postižením (ADA) to vyjadřuje jednoduše: Komunitní péče má lidem umožnit žít v co nejvíce integrovaném prostředí, které odpovídá jejich potřebám.

Britský model klade důraz na to, aby podpora přicházela za člověkem domů nebo do jeho přirozeného prostředí – ne naopak. Jejím úkolem je předcházet “hospitalizaci” neboli “umístění v zařízení”.

Švédsko postavilo svůj systém na osobní asistenci jako hlavním nástroji nezávislého života.

Finsko preferuje služby, které lidem umožní zůstat doma nebo v rodinném prostředí.

Takhle bychom mohli pokračovat.

Různé přístupy, ale společný základ a principy:

1. Účelem je podporovat člověka v začlenění do společnosti. V tom, aby pracoval a žil tam, kde pracují a žijí lidé bez postižení. (Nikoli ho umísťovat do budov a činností, které jsou určeny jen lidem s postižením.)
2. Individuální přístup. Každý člověk je jiný v tom, jakou podporu a v čem potřebuje. Podpora se tím má řídit a tomu se přizpůsobit. (Nikoli přizpůsobovat člověka svým procesům a aktivitám.)
3. Využívání běžných veřejných služeb. Podpora v tom dojít na nákup, navštívit lékaře, jít si zaplavat do bazénu, zajít do kavárny nebo na fotbal. (Nikoli vymlouvat se na “nedostupnost” a vytvářet pro lidi s postižením segregované pseudoaktivity.)
4. A samozřejmě “místo poskytování služby”. Komunitní služba podporuje člověka tam, kde on to potřebuje (u sebe doma, v práci, na cestě někam) ne tam kde se to té službě dobře zařizuje.

Jak už jsem říkal, nic nového. Všechny tyto principy jsou už dvacet let v českém zákoně o sociálních službách...

Nezávislý život

Nezávislý život neznamená, že člověk žije sám, bez jakékoli pomoci, odkázán jen na vlastní síly. Znamená to, že člověk má kontrolu nad svým životem.

Abychom mohli žít samostatně, jsme všichni závislí na druhých. Máme vzájemně prospěšné vztahy. Někteří lidé potřebují v určitých oblastech svého života větší podporu než jiní – to je jediný rozdíl.

Nezávislý život také nestojí na “schopnostech”. O nikom nelze říct že “tento člověk nemůže žít samostatně”. To platí zvláště pro lidi s potřebou komplexní podpory, kteří jsou nejčastěji označováni za „neschopné žít nezávisle”. Komunitní služba se musí přizpůsobit tomu, co ten člověk potřebuje za podporu.

Co by komunitní služby měly dělat – a co ne

Inclusion Europe [zpracovala přehled](#) (.PDF) toho, jak by správně nastavené služby pro lidi s postižením měly vypadat. Nejde o abstraktní principy, ale o konkrétní rozdíly mezi tím, co funguje, a tím, co poškozuje.

Dobrá služba:

- Zjišťuje zkušenosti, očekávání a silné stránky člověka a pomáhá mu žít jeho život naplno.

- Je zaměřena na to, aby mohl být součástí rodiny, mít přátele, pracovat, být v něčem dobrý.
- Je dostupná kdekoli a kdykoli – doma, v práci, na cestách.
- Je vedena člověkem s postižením – ten rozhoduje o účelu a podobě podpory.
- Je stabilní a spolehlivá – člověk nežije v nejistotě kvůli krátkodobému financování nebo náhlým změnám.
- Mluví srozumitelně, takže člověk rozumí, co dostává a jak to může ovlivnit.

Špatná služba:

- Identifikuje „omezení“ a „deficity“ a pak rozhoduje, jak je „kompenzovat“.
- Nahrazuje osobní vztahy a běžné veřejné služby umělými terapiemi a aktivitami.
- Nutí člověka, aby se dostavil na určité místo v určitý čas – nebo se přestěhoval do zařízení.
- Redukuje člověka na „uživatele“ předem definovaných služeb.
- Vyjadřuje se odborným žargonem, který slouží spíš k udržení moci nad klientem než ke komunikaci s ním.

Běžné veřejné služby musí být přístupné všem

Dobré komunitní služby nestačí, pokud veřejné prostory, instituce a služby zůstávají nepřístupné. Proto je nutné:

- Zpřístupnit veřejné prostory a budovy.
- Používat srozumitelný jazyk v komunikaci se všemi.
- Připravit zaměstnance – s dobrými pracovními podmínkami a postojem, který vítá každého zákazníka.

Bydlení jako základ

Bez bydlení není nezávislý život. Proto je potřeba:

- Stavět bydlení – a část z něj vyčlenit pro lidi s postižením.
- Zařadit lidi s mentálním postižením na čekací listiny sociálního bydlení.
- Poskytnout podporu k získání a udržení bydlení, včetně dostatečného příjmu.
- Financovat rekonstrukce domů a bytů tak, aby je lidé nemuseli opouštět.
- Stavět v obytných oblastech – ne v průmyslových zónách, ne na pozemcích nemocnic, ne izolovaně.

Každá služba musí podporovat začlenění

To platí i pro denní centra, chráněné dílny a jiné typy služeb. Ani ty nemají lidi segregovat a mrhat jejich časem a energií na nesmyslné činnosti jejichž jediným účelem je člověka “zabavit” a mít ho pod dohledem. Komunitní služba musí podporovat nezávislost a začlenění každého člověka kterého podporuje.

Na co ještě pamatovat v diskuzi o kritériích a kvalitě komunitních služeb

Workshop byl uspořádaný v kontextu debaty o kritériích a kvalitě komunitních služeb. K této debatě ještě pár poznámek:

- Je užitečné dobře určit, k čemu mají “kritéria” a “kvalita” sloužit, co se od nich čeká. Těch pohledů je spousta, a často zůstávají nevyřčené. To vede ke zmatení v diskuzi a ke zklamání ve výsledku. (Často se např. od kritérií kvality čeká, že povedou ke zrušení ústavů. Jakkoli by se mi takový výsledek líbil, nejsem si vědom, že by k němu kdekoli na světě takto došlo. Motiv a nástroje deinstitutionalizace byly jiné.)
- Musí to mít výsledky. Kritérií a systémů kontroly kvality jsou spousta. A neustále se vymýšlejí další – často proto že ty dosavadní nemají výsledky. (Alespoň ne takové, jaké si někdo představuje.) Co se od kritérií čeká? A mohou toho, tak jak jsou pojaté, dosáhnout?

Tímto samozřejmě neříkám, že kritéria kvality a debata o nich nemá být. Jen se přimlouvám za srozumitelné pojmenování, co od nich kdo očekává. A zda pro některé cíle není lepší jiných prostředků.

Další zdroje a příklady

Evropská komise: [Pokyny k nezávislému životu a začlenění osob se zdravotním postižením do společnosti v kontextu financování z prostředků EU](#)

“Bydlení v domácím prostředí a komunitní služby mají společné rysy, které umožňují nezávislý život, jako například:

- respektování svobody volby osob se zdravotním postižením ohledně toho, kde a s kým budou žít a od koho budou přijímat pomoc
- usnadňování začlenění a plného zapojení do života komunity;
- umožnění sebeurčení při každodenních rozhodnutích a činnostech.

Umožňují různé denní režimy a činnosti podle preferencí jednotlivců a umožňují osobám se zdravotním postižením žít nebo snadno udržovat kontakt se svými rodinami a přáteli a v místních komunitách.”

- [Toto je automatický, neoficiální překlad dokumentu \(.PDF\)](#)

Zpráva “Úžasně obyčejný život”, kterou doporučuji kvůli obsahu i kvůli tomu, jak je napsaná. Výtah.

Transformation of services for persons with disabilities. Report of the Special Rapporteur on the rights of persons with disabilities, Gerard Quinn

K poslechu, v angličtině, také doporučuji tyto rozhovory:

- Roxana Damaschin-Țecu: Transforming lives: How supportive relationships, homes and jobs help people get out of institutions in Romania
- Theresa Shearer: On leadership (ředitelka výše odkazované organizace Enable)
- Nic Crosby: Small Supports – From institutions to community
- Neil Crowther: On social care
- Julie Beadle-Brown and Jan Šiška: Quality of life as focus of services for people with disabilities