



# JAK NA TO

PŘÍKLADY DOBRÉ PRAXE  
V DEINSTITUCIONALIZACI

## **Jak na to – příklady dobré praxe v deinstitutionalizaci**

Vydalo: Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky, Na Poříčnickém právu 1, 128 00 Praha 2  
[www.mpsv.cz/cs/7058](http://www.mpsv.cz/cs/7058)

Publikace byla vytvořena Národním centrem podpory transformace sociálních služeb v rámci projektu Ministerstva práce a sociálních věcí ČR Podpora transformace sociálních služeb. Činnost Národního centra podpory transformace sociálních služeb zajistila firma 3P Consulting, s.r.o.

Na formulování principů dobré praxe v deinstitutionalizaci a na vypracování předloh pro zpracování a vyhodnocování příkladů dobré praxe se podíleli členové pracovní skupiny:

Aleš Adamec, Pavla Baxová, Lucie Bouchalová, Eva Brožová, Karla Burdová, Lada Furmaníková, Lucie Havlíková, Terezie Hradilková, Jiřina Kafková, Romana Kulichová, Jana Medlíková, Jan Mužík, Jan Paleček, Jarmila Tomancová, Simona Tomanová

1. vydání, Praha 2013

ISBN: 978-80-7421-045-7

# OBSAH

<b>Úvodní slovo ministryně</b> .....	<b>5</b>
<b>1 Tři příběhy na úvod</b> .....	<b>7</b>
<b>2 Příklady dobré praxe v deinstitucionalizaci podle jednotlivých oblastí</b> .....	<b>10</b>
2.1 Oblast 1: Podpora klienta Cesta za samostatným životem může začít i 50 letech (o. s. Jurta) .....	11
2.2 Oblast 2: Způsobilost k právním úkonům a opatrovnictví Rozhodnutí o způsobilosti k právním úkonům v souladu s Úmluvou OSN (o. s. QUIP) .....	14
Navrácení způsobilosti k právním úkonům v plném rozsahu (o. p. s. DOLMEN) .....	19
2.3 Oblast 3: Podpora partnerského a rodinného života Práce s rodinou klienta v procesu transformačních změn (Zámek Nová Horka, p. o.) .....	23
2.4 Oblast 4: Sexualita Příběh paní Moniky a pana Jaroslava (DOZP Stod, p. o.) .....	28
2.5 Oblast 5: Zapojení dalších zdrojů podpory (Podporovaná) dovolená lidí s mentálním postižením – navázání dalších vztahů v místní komunitě (Fosa, o. p. s.) .....	31
Navázání dalších vztahů v místní komunitě – obchodní síť (Harmonie, p. o.) .....	34
2.6 Oblast 6: Podpora pracovníků Změna myšlení a postojů pracovníků – „Věříme na zázraky“ (Zámek Nová Horka, p. o.) .....	36
2.7 Oblast 7: Řízení změn v organizaci Jak se může změnit život... (Harmonie, p. o. – DOZP Krajánek) .....	41
2.8 Oblast 8: Práce se zřizovatelem Transformace bez legrace aneb jak to šlape na Vysočině (Domov bez zámku, p. o.) .....	46
2.9 Oblast 9: Práce s veřejností Jůnův statek (o. s. Fokus Praha) .....	48
Kampaň „Víte jak se chovat k lidem s mentálním postižením?“ (o. s. Proutek) .....	50
2.10 Oblast 10: Komunitní systém a spolupráce s jinými organizacemi Význam vlastní motivace a podpory okolí při cestě k samostatnosti (o. s. Agentura Osmý den a o. s. Jurta) .....	52
2.11 Oblast 11: Rozvoj komunitních služeb v regionu Moravskoslezský kraj – systémový přístup k transformaci pobytových sociálních služeb (Krajský úřad Moravskoslezského kraje) .....	55
<b>3 Další zdroje dobré praxe</b> .....	<b>58</b>
<b>4 Sběr a hodnocení příkladů dobré praxe</b> .....	<b>63</b>
<b>5 Přílohy</b> .....	<b>65</b>
Příloha č. 1 – <b>Základní znaky dobré praxe v deinstitucionalizaci</b> .....	66
Příloha č. 2 – <b>Oblasti, v nichž může být dobrá praxe v deinstitucionalizaci sledována</b> .....	67

Příloha č. 3 – <b>Struktura pro popis příkladu dobré praxe</b> .....	69
Příloha č. 4 – <b>Výzva k zaslání příkladu dobré praxe</b> .....	71
Příloha č. 5 – <b>Formulář hodnocení příkladu dobré praxe</b> .....	72
Příloha č. 6 – <b>Postup hodnocení příkladu dobré praxe</b> .....	73
<b>Seznam fotografií, ilustračních fotografií, obrázků a tabulky</b> .....	74

# ÚVODNÍ SLOVO MINISTRYNĚ



Jedna postel, jedna skříň, k tomu – jedna police. Sedm lidí na pokoji. Organizované hromadné vycházky na zahradu, koupání, povinný polední a noční klid. Všechno pod zámkem... I tak vypadá život lidí v ústavu. Nemají soukromí a podřídit se musejí ostatním.

V domácnostech, kam díky projektu Ministerstva práce a sociálních věcí ČR Podpora transformace sociálních služeb odchází stále více klientů ústavních zařízení, je život úplně jiný. Každý klient má svůj vlastní pokoj, své zázemí i přátele. Může si kdykoli pozvat návštěvu a uvařit jí nebo i sobě, na co má zrovna chuť. A také si zvolit takový způsob trávení volného času, jaký mu vyhovuje. Je velmi důležité, aby i postižení lidé a senioři měli kolem sebe rodinnou atmosféru.

Klientům sociálních služeb, kteří žijí v nově vzniklých domácnostech, navíc podle potřeby pomáhá asistent. Přesto jsou daleko samostatnější, než byli v ústavu. Jsou totiž aktivnější. Je přirozené, že někdo může mít zpočátku potíže, jak se o sebe postarat nebo vyjít s penězi. Většina lidí ale velmi rychle po přestěhování z ústavu začne dělat obrovské pokroky. Důstojný a samostatný život stojí i za trochu těch starostí navíc.

Tento sborník má ukázat příklady dopadu této velké změny na lidi, kterých se týká. Je radost číst příběhy s dobrým koncem. Ale ještě mnohem radostnější je vědět, že se tyto příběhy opravdu staly, a co víc, další přibývají.

Ing. Ludmila Müllerová,  
ministřyně práce a sociálních věcí



# 1 TŘI PŘÍBĚHY NA ÚVOD

Držíte v ruce sborník příkladů dobré praxe, který vznikl v rámci projektu MPSV s názvem „Podpora transformace sociálních služeb“.

Dříve než se začnete do příkladů dobré praxe, kterými poskytovatelé dokumentují změnu svého zařízení a způsoby řešení konkrétních situací, nabízíme vám sdělení, která jsou cenná tím, že je vyprávějí sami aktéři.

V úvodu sborníku jsou zařazeny tři příběhy, jejichž prostřednictvím chceme přiblížit osobní zkušenost tří lidí, kterým deinstitucionalizace ovlivnila život. Jedná se o uživatelku služeb, pracovníci služeb a zaměstnavatele lidí s postižením.

## ... Věra Vondráková, bývalá klientka ústavu

Paní Vondráková se zúčastnila veřejné rozhlasové debaty o transformaci s panem ministrem Drábkem v Radiožurnálu 24. 1. 2012. Odjížděla zklamaná, protože se nedostala ke slovu. Chtěla vyjádřit, jaká pozitivní změna v jejím životě nastala, když se přestěhovala do chráněného bydlení. Zde tuto možnost dostala. Svůj příběh napsala sama na počítači a poslala e-mailem.

Jmenuji se Věra Vondráková a bydlím v Chráněném bydlení Vyššího Hrádku, p.s.s., ve Staré Boleslavi. Moc se mi tady líbí, už tady budu 3 roky a neměnila bych, jsem tady spokojená. Můžu si uvařit, na co mám chuť, mám tady svůj pokoj a chodím s asistentkami na nákupy. Jezdím s asistentkami i na výlety a zařídím si, co potřebuji, jezdím i na tancovačky s asistentkami večer, když mají čas, a když ne, tak poprosím kamaráda nebo kamarádku a ti mi pomůžou, když to jde. Mám svoje přátele, které si můžu zvat domů, jak chci.



Fotografie č. 1 –  
paní Věra Vondráková

Jako dítě jsem byla v Jedličkově ústavu, tam jsem chodila i do školy a vyučila jsem se tam dámskou krejčovou. Líbilo se mi, že jsem jezdila na víkendy domů, ale mohla jsem tam být jenom do 27 let, protože to bylo jenom pro děti. Když jsem přijela do Jedličkova ústavu, tak jsem pomalu nemohla hýbat ani rukama, ani jsem nemohla sedět, jenom jsem ležela, ale byla tam rehabilitace a dali mě dohromady jednak cvičením a jednak jsem musela jít taky na operaci, protože jsem měla přetřhané

šlachy pod koleny. Pak mně to rozcvičovali, abych mohla aspoň sedět na vozíku a mohla se aspoň trochu pohybovat, sama se najíst, a nemusela čekat na druhého, aby mě nakrmil, a mohla si něco udělat sama.

Později jsem tedy byla v Jesenicích u Rakovníka, tam jsem byla 20 let, bylo nás na pokoji sedm holek a neměla jsem tam žádné soukromí. Musela jsem se podřídit tak, jak to chtěli ostatní, a všechno bylo na zámek a já musela čekat, než odemknou. V chráněném bydlení je to lepší, tady nemusím na nic čekat, když chci jít ven, tak můžu jít na dvoreček sama a nikoho se nemusím ptát.

Naučila jsem se vyšívát, háčkovat, paličkovat, znám peníze, umím psát na počítači a snažím se zapojit do normálního života.

Loučí se s Vámi Věra.

### ... Helena Nováková, bývalá pracovnice ústavu

Takříkajíc u podniku pracuji šest let. Z toho jsem tedy dva roky pracovala v ústavu. Bylo to moje první zaměstnání v tomto oboru. Máma dělala v ústavu v kuchyni, kam jsem za ní občas zašla, takže uživatele jsem potkávala, některé jsem znala a na práci jsem byla připravená. Když jsem nastoupila, tak mi hodně pomohly kolegyně a já jsem tam za týden byla jako ryba ve vodě – třeba jsme musely znát diety, to bylo důležité, bez nich ani nešlo vlézt do jídelny. Ráno byla krátká porada, pak se šlo na snídani, na zvonek, na takový bimbák. Na všechna jídla se chodilo hromadně a pak jsme braly ženy na pracovny, kde se dělaly aktivity. Ne tedy všechny, hodně lidí se jenom flákalo po baráku. Po obědě byl nějaký ten klid, pak vycházky jen na zahradu, všechno bylo pod zámek. Nejdivnější bylo koupání všech ženských najednou, v ten samý den – v devět se začalo a ve čtyři skončilo. No a největší hrůza pro mě byla izolace, kde byly ženské zavřené, odtamtud šel nejhorší řev. Izolace byla v prvním patře a já jsem ani po třech týdnech práce nevěděla, že tam žije někdo v kleci, já jsem se věnovala lidem ve druhém patře.

V ústavu jsem pracovala měsíc ve cvičném bytě, tam si lidi připravovali sami snídani a oběd. Chodilo se na nákup do města, ale jinak stejně jak v ústavu. Já jsem pak onemocněla a kolegyně mě přihlásila do chráněného bydlení. Ptala se mě, jestli tam chci jít, tak jsem říkala, proč ne. Lepší jít sem s ženskýmá než být v tom chaosu na baráku. Pět ženských je lepší než sto dvacet. Je to taky v místě bydliště a zase jiná práce. Docela jsme se všechny strašně těšily na ten byt, měly jsme být na cvičném bytě tři měsíce, ale ženy se stěhovaly hned po měsíci. A my s nimi.

V chráněném bydlení to je úplně o něčem jiném. Takové rodinné, jako doma. Těšilo mě, že jsme ženy naučily to, co neznaly. Že si mohou uvařit, co chtějí, ne podle ústavního jídelníčku. Taky se mohou lépe oblékat, nakupovat si, na co mají chuť. Je hezké, že se ženy v ústavu třeba neznaly, jen jménem z jídelny, v chráněném bydlení se poznaly a ve všem si vyhoví.

Mě práce bavila na baráku a baví mě i tady. V ústavu mi žen bylo někdy líto a byla tam mela. Na baráku jsem paní něco nabídla a absolutní nezájem. Pak jsem jí to třeba nabídla v chráněném bydlení a ona už věděla, že je to pro její prospěch, tak to chtěla dělat.

V chráněném bydlení vidím velké změny u uživatelek – jak se všechno naučily. Všechno. Včera na to zrovna koukám, jak ženy vědí, jak to chodí, jak se umějí chovat k návštěvě, pojďte si sednout, dejte si kafe, buchtu. Chovají se jako my, umějí se bavit. Prostě velké pokroky u všech lidí.

Nejtěžší bylo všechno ženám vysvětlit. Aby věděly, do čeho jdou. Že budou hospodařit doma a s penězi, nájem platit, chodit do práce a tak. V ústavu dostaly všechno pod nos. Ten přechod, ty začátky byly těžké. To vysvětlování, aby chápaly, co po nich chceme. Musely jsme je všechno dobře naučit, jízdu autobusem, aby nezabloudily, aby se jim něco nestalo. Být v noci samy doma a tak. Ze všeho nejtěžší bylo hospodaření s penězi. Ty rozpočty a vysvětlit ženám, jak teď budou platit, vymyslet, jak vyjít s nízkým důchodem.

Byly jsme pro změny nadšené, to ano. Vlastně nám nikdo nepomohl. Tenkrát byla mikulášská a ženy už pospíchaly, aby mohly spát v novém bytě. Jenže tam byla jen kuchyňská linka a postele s peřinami. Nic víc. Vidím to jako dnes. Sedíme tam s kolegyní a s ženskýmá u stolu a ona se ptá, z čeho budou zítra jíst snídani? Tak jsme přinesly z rodiny všechno vybavení – záclony, talíře, hrnky, hrnce, koberec. A ženy jak u vytržení – Hele, máme hrnec! Já, a talíř! Ty záclony tam jsou do dneška. Chtěly jsme, aby se jim tady líbilo, aby to nebylo stejně jak v ústavu. Aby měly takový hezký byteček, jako máme my. Na baráku měly každá jednu postel, jednu skříňku, jednu poličku a konec šmytec. Těšilo nás, že časem si pak na něco nového ušetřily a byt si postupně zvelebily ještě lépe.



Na téhle změně nevidím vůbec nic špatného, všechno jsou i pro pracovníka i pro uživatele samá pozitiva. Takže pracovníci, nebojte se a pojdte do toho. Není čeho se bát. Je to potěšení naučit ženské žít jiný život než v ústavu. Hlavně vás práce bude jinak těšit, když uvidíte, jaké jsou pokroky u lidí!

(Výpověď zaznamenala Jana Medlíková)

### ... Daniel Kolář, podnikatel, zaměstnavatel lidí se zdravotním postižením

Pan Kolář, nyní provozovatel restaurace Club Pohoda v Brandýse nad Labem, má zkušenosti se zaměstnáváním lidí s mentálním postižením. Od března roku 2011 zaměstnával v restauraci Toscca v Čelákovících dvě ženy s mentálním postižením.

*Jak jste vnímal lidi s mentálním postižením, než jste je zaměstnal?*

Věděl jsem, ještě z doby svého působení v Praze, že tam pracují v různých kavárnách nebo chráněných dílnách. Když jsem byl na nějaké letní akci zde v Brandýse na Proboštských jezerech, navštívil jsem stánek Čajovny, kde mi lidé s postižením nejen poradili s výběrem čaje, ale čaj mi i dobře uvařili. A tak jsem začal přemýšlet a zvažovat, zda by člověk s mentálním postižením, pokud by dostal příležitost, zvládal práci i v moderní restauraci.

*Jak jste se tedy společně poznali?*

Byla to vlastně náhoda. Obě ženy, které dnes v restauraci pomáhají s úklidem, mě oslovily samy. Říkaly, že bydlí blízko restaurace, že si hledají práci, a tak je napadlo zkusit to tady v restauraci. Říkaly, že ve svém bytě si umí uklízet samy, že potřebují peníze, a také mají dost volného času.

*A co rozhodlo, že jste je zaměstnal?*

Jak jsem řekl, už dříve jsem uvažoval, zda by člověk s mentálním postižením mohl dobře pracovat i v moderní restauraci. A najednou tady ta příležitost prostě byla. Pro obě ženy i pro mě! Vůbec jsem neváhal, rozhodl jsem se tu šanci využít. A třeba i pomoci! Prostě to zkusit!

*Jaký je pracovní den obou žen?*

Naprostou výhodou jsou pro mě jejich časové možnosti. Mohou pracovat o víkendech, popř. svátcích, což často jiným pracovníkům nevyhovuje. Tak jedna paní pravidelně uklízí v sobotu dopoledne, druhá pak v neděli. Na práci v jiných dnech se domlouváme podle potřeby telefonicky. Prostě zavolám a dohodneme se! Ženy musí uklidit celé prostory restaurace, velkou jídelnu, formanku, a to i včetně hygienického zázemí a prostorů pro zaměstnance. Do práce chodí společně s asistentkou, která jim občas řekne, co je třeba ještě udělat nebo znovu udělat. Také jsem si všiml, že přesný postup prací mají v takové knížce i s fotkami a konkrétními čistícími prostředky. Pro mě je důležitá kvalita úklidu restaurace. A ta je vždy splněna!

*Jak je vnímáte teď, po roce?*

Zjistil jsem, že jsou jako my všichni ostatní. Na jedné straně potřebují práci, za ni peníze, ale občas se snaží i něco „ošvindlovat“. Ale nikdy jsem se nesetkal s vysloveně špatnou reakcí. Když se mi, hlavně zpočátku, při úklidu něco nelíbilo, prostě jsem jim to řekl a ony práci už příště odvedly dobře. A mají opravdu velkou vstřícnost i k práci navíc, třeba i mimo pravidelné víkendy. Během našeho prvního společného roku jsme se i sblížili. Mám i takovou milou vzpomínku. Pozval jsem obě ženy na zmrzlinový pohár. A ony mi následující víkend přinesly bábovku se slovy: „Pane šéfe, to jsme upekly samy pro Vás, když jste nám dal tu zmrzlinu.“ Víím, že si obě ženy rády povídají. Za tu dobu, co je znám, jsem pochopil, jak je to pro obě důležité. Vždy se rád zapojím, ale občas se musím omluvit a věnovat se svým povinnostem. Zjistil jsem, že to umějí pochopit. To spolu pak prohodíme jen pár slov a jdeme si každý „po své práci“.

*Změnil se nějak Váš pohled na lidi s mentálním postižením?*

Já se vlastně neměním. Vždy jsem si říkal, že „TO“ se může stát každému z nás, v každé rodině. Tak to vnímám. A navíc jsem pro sebe získal odpověď. Dnes už víím, že lidé s mentálním postižením mohou pracovat i v moderní restauraci, práci potřebují dobře vysvětlit, pak ji i dobře odvedou. Práce je i pro ně součástí života, stejně tak jako pro každého z nás.

(Rozhovor vedla Simona Pulkrábková)

# 2 PŘÍKLADY DOBRÉ PRAXE V DEINSTITUCIONALIZACI PODLE JEDNOTLIVÝCH OBLASTÍ

## **Proč příklady dobré praxe?**

Transformace institucionální (ústavní) péče o osoby se zdravotním postižením v péči komunitní představuje zásadní změny v postojích a přístupech k lidem s postižením nejen od pracovníků v sociální oblasti, ale i lidí z celého spektra společnosti. Cílem tohoto sborníku je zprostředkovat zkušenosti těch, kterým se takové změny podařily.

Z vlastní zkušenosti víme, že při snaze o dosažení nějakého výsledku může být velkou podporou praktická ukázka toho, jak si s podobnou záležitostí poradil někdo jiný. Může nás inspirovat, informovat, dát podnět k řešení situace, kterou máme před sebou. Smyslem sborníku není tedy poskytnout návody, ale nabídnout inspiraci, jak se někomu před námi podařilo překonat nejrůznější obtíže a překážky na cestě k deinstitucionalizaci sociálních služeb. Jak různé formy spolupráce vedení, pracovníků, klientů a dalších lidí změnily lidem s postižením život.

## **Proč jedenáct oblastí?**

Když stojíme na počátku cesty, vyvstává jedna otázka za druhou. Je před námi mnoho témat a oblastí, kterým je třeba se věnovat s rovnocennou pozorností. Proto bylo pojmenováno jedenáct oblastí, v nichž se objevují podobná témata týkající se rozsáhlých změn zařízení, a je třeba je řešit. Zvolené oblasti nepředstavují konečný výčet, ale jsou pomůckou k orientaci v této široké problematice. Rozdělení do jednotlivých oblastí umožňuje pisateli i čtenáři soustředit se na konkrétní téma a ukázat, jak v jeho rámci dosáhnout dobrého řešení.

S pojmem dobrá praxe je vždy spojena otázka, co lze za dobrou praxi považovat, a co nikoli. Jistě si ji kladete i vy a při čtení vás bude napadat mnoho dalších. Jak sběr příkladů dobré praxe probíhal, jakých oblastí se příklady týkaly, podle jakých znaků, jakým způsobem a kým byly hodnoceny, naleznete i s přílohami na konci tohoto sborníku.

## 2.1 Oblast 1: Podpora klienta

### Cesta za samostatným životem může začít i v 50 letech (o. s. Jurta)

Na příkladu paní Květy chceme ukázat, že na přechod z ústavní péče do samostatného života není nikdy pozdě. Chceme tak bořit mýty, že „na takové změny jsou už dost staří, to nezvládnou“. Stejně tak chceme otevřeně poukázat na největší úskalí, která jsou s touto změnou spojena. Rádi bychom také povzbudili pracovníky ústavních zařízení, kteří budou své uživatele podporovat při přechodu do samostatného života: „Všechno jde, když se chce, i když je to někdy dlouhá cesta.“

#### Výchozí situace:

Paní Květa (50 let) žila v ústavu po celý svůj dosavadní život. Poprvé jsme se (pracovníci Agentury Osmý den, o. s. – služba Podporované zaměstnávání) s ní setkali ve chvíli, kdy si chtěla začít hledat zaměstnání. Hlavní motivací pro ni byly vlastní peníze. Pracovníci i vedení ústavu ji v hledání práce podporovali, byli však skeptičtí ohledně výsledku celé „akce“. Důvodů bylo několik: paní Květa měla nějaké pracovní zkušenosti například s úklidem, ale chyběla jí pečlivost, která je pro práci uklízečky klíčová; paní Květa dojížděla pouze s doprovodem; nebyla v mládí vzdělávána, tudíž nečetla a nepsala. Zaměstnání se však podařilo najít a paní Květa nastoupila na částečný úvazek jako uklízečka na základní škole. Několik měsíců byla podporována asistentem přímo na pracovišti. Posléze ještě několikrát změnila zaměstnání, zejména z důvodu ztráty motivace, která zapříčinila i snížení jejího pracovního výkonu.

Dnes paní Květa pracuje již pátým rokem jako uklízečka pro o. s. Spirála. Ve chvíli, kdy paní Květa měla rozběhnutou svou pracovní kariéru, chtěla udělat další krok – jít samostatně bydlet mimo ústav. Pracovnice agentury, která paní Květu podporovala při hledání zaměstnání, jí zprostředkovala kontakt na o. s. Jurta, které poskytuje službu Podpora samostatného bydlení. Po 50 letech strávených po různých ústavních zařízeních to bylo od paní Květy opravdu odvážné rozhodnutí. Ředitelka ústavu i klíčový pracovník paní Květy ji, i přes mnoho obav, v jejím rozhodnutí podporovali.

#### Způsob řešení:

Paní Květa nastoupila do služby Podpora samostatného bydlení o. s. Jurta. Dostala asistenta, který ji prováděl celým procesem přechodu z ústavu do vlastního bytu i postupným zvyšováním dovedností nutných pro samostatný život. Paní Květa se přestěhovala do bytu o velikosti 2+1 v běžné městské zástavbě. Byt sdílela s jednou spolubydlící. Každá z žen měla vlastní pokoj, sociální zařízení s kuchyní bylo prostorem společným. Kromě každodenního nácviku běžných dovedností jako vaření, úklid domácnosti, péče o sebe a nakupování se podpora paní Květy zaměřila na několik klíčových oblastí:

##### 1. Čtení, psaní, počítání

Paní Květa se naučila některé velmi základní úkony, například podepsat se tiskacím písmem celým jménem. V dalších věcech potřebovala podporu, a věděli jsme, že trvalou. Bylo domluveno, že pokud přijde dopis, paní Květa zavolá asistentovi, který jí ho přečte. Řešili jsme však i situace, kdy si paní Květa při nakupování neuměla přečíst, o jaký výrobek se jedná, případně nerozlišila, je-li levný, či drahý. Nakonec však sama přišla s řešením této situace. Když se jí asistent ptal, jak některé výrobky, ve kterých se orientuje, rozlišuje, uvedla, že podle barvy nebo nějakého symbolu na obalu apod. Tuto metodu pak společně rozšířili i na ostatní zboží. Využívali ji také, když chtěla paní Květa koupit levnější výrobek. Hledala pak zboží se značkou „euroshop“. Asistent také paní Květu vysvětlil, jak pracují obchodní řetězce, například že do úrovně očí se dávají nejdražší výrobky a čím níže jdeme v regálu, tím méně zboží stojí. Paní Květa měla také odvalu se zeptat, pokud si nevěděla rady. Řešila tak například situaci, kdy se změnil obal známé potraviny. Obdobně si paní Květa poradila i při vážení zeleniny. Když měla i po několikaměsíčním nácviku potíže rozeznat některé symboly, například obrázek okurky od cukety, tak jednoduše požádala někoho, aby jí zeleninu zvažil.

##### 2. Samostatnost

Paní Květa volala asistentovi, případně paní ředitelce ústavu či svému bývalému klíčovému pracovníkovi kvůli každé maličkosti, a to mnohokrát denně. Například: „Jaký hrnec si mám vzít na špagety?“ Úkolem asistenta bylo rozvíjet samostatné rozhodování paní Květy, což dělal dotazováním namísto nabízení hotových řešení. Tedy: „A jaký hrnec myslíš, že je vhodný?“ místo „Použij ten největší, co máš.“ Kromě toho také asistent paní Květu podporoval ve schopnosti rozlišit, které situace jsou závažné, nebo dokonce krizové, kvůli kterým má volat a které důležité nejsou.

Později se ukázalo, že i když paní Květa rozpoznala, že situace není naléhavá, nebo ji dokonce uměla sama řešit, telefonovala asistentovi, protože se nudila a cítila se osamělá. Tento problém byl uspokojivě vyřešen ve chvíli, kdy za paní Květou docházela dobrovolnice, která s ní aktivně trávila volný čas (například výletem, návštěvou restaurace či kina apod.).

### 3. *Jiný režim*

Paní Květa měla ze života v ústavu hluboce zakořeněny některé návyky, například „v šest hodin se koupu a poté převlékám do pyžama“. Může se to zdát úsměvné, ale v běžném životě jí pak nutkání tento starý režim dodržovat způsobovalo komplikace. Pokud si šla paní Květa po práci něco vyřídit na úřad a poté ještě nakoupit, nestihla být doma do šesti hodin a měla pak často tendenci odkládat své záležitosti na další den. Pokud musela být mimo domov déle, byla nervózní a rozladěná. Tento problém se vyřešil trpělivým přístupem asistenta, vysvětlováním a samozřejmě časem. Paní Květa si postupně zvykala na to, že si svůj čas může organizovat podle svého.

Podobně byla paní Květa zvyklá, že se do ústavu vše kupovalo po kartonech, a proto ze začátku nakupovala jediné ve velkém balení, například krabici past na zuby. Potřebu koupit další pasty měla již ve chvíli, kdy jí ještě deset zubních past zbývalo. Asistent paní Květě pomáhal reálně odhadnout potřebné množství zboží pro jednoho člověka (jednu domácnost).

### 4. *Finance*

Když žila paní Květa v ústavu, hospodařila jen s minimální částkou peněz, a to s kapesným, za které si kupovala kávu a sladkosti. Nemusela se starat o to, zda má dostatek peněz na jídlo či zaplacený nájem. To se změnilo, když se přestěhovala do svého bytu. Za podpory asistenta se učila rozvrhnout peníze na nákupy a nutné platby spojené s chodem domácnosti tak, aby se jí nestalo, že poslední dny před vydáním dalších peněz od opatrovníka nebude mít za co si nakoupit jídlo. Pomocí „obálkového systému“, vydáváním peněz na kratší období a podrobného plánování za podpory asistenta se naučila paní Květa samostatně a s rozvahou hospodařit s částkou na celých 14 dní.

## **Výsledek změny:**

Paní Květa bydlí samostatně čtvrtým rokem a z toho již druhým rokem bez podpory asistenta (služby Podpora samostatného bydlení). Velmi dobře se o sebe umí postarat, zejména co se týče úklidu domácnosti, nakupování, vaření. Umí řešit běžné problémy, které život přináší. Opatrovník ji podporuje ve vyřizování osobních záležitostí v situacích, kde je potřeba dovednost čtení a psaní, přiděluje paní Květě peníze vždy na období 14 dní, se kterými paní Květa ale hospodaří samostatně a s penězi vychází.

Paní Květa bydlí nyní sama, ve volném čase chodí do města, navštěvuje kamarádky, které zná z práce a také ze služby Podpora samostatného bydlení. Paní Květa si postupně vytvořila svůj vlastní režim, ve kterém žije, a domnívám se, že žije spokojeně. Pokud ji dnes náhodně potkám ve městě, nerozliším ji mezi ostatními lidmi. Je civilně oblečená, na svůj věk vypadá velmi dobře. Pokud se s ní zastavím na kus řeči, hovoří o běžných věcech, ptá se mě, jak se mám (nepadá mi kolem krku a nesnaží se mě políbit jako kdysi, udržuje si vhodný distanc), a sama vypráví, jak se daří jí. Její vyprávění se ale netočí pouze okolo toho, co měla k obědu (jak bylo běžné, když žila v ústavu), hovoří o tom, jak bylo v práci, co si koupila nového, kde se byla podívat, jaké řeší starosti apod. Já si po rozhovoru s ní uvědomuji, že to není jen o práci asistenta a podpoře opatrovníka, ale že člověka přirozeně formuje a „vychovává“ také každodenní život ve většinové společnosti, který nabízí množství podnětů a příležitostí nasbírat zkušenosti.

## **Doporučení a zkušenosti:**

Motivace člověka (paní Květy) ke změně a s tím související ochota podstoupit riziko a překonat překážky; podpora pracovníků z ústavu, kteří jsou často jedinými blízkými osobami pro uživatele služby, a jejich názor a postoj má pro uživatele váhu; maximálně možné zatažení uživatele do vlastního rozvoje (viz příklad, kdy paní Květa přichází s tím, jak je možné rozlišit výrobky, i když neumí číst), asistent nemusí znát řešení každé situace, uživatel je často zná sám, stačí mu jen pomoci na to přijít; pro změnu je také důležitý dostatek času a prožitá zkušenost (respektive mít možnost učinit zkušenost).

Když jsme přišli na to, že v praktické rovině vše bude fungovat – péče o domácnost, samostatné nákupy, finance, je tu najednou větší oríšek – přirozená potřeba člověka po uspokojivém citovém životě, životě mezi přáteli, s partnerem, se kterým člověk může trávit svůj volný čas, sdílet radosti a starosti.

**Údaj o sociální službě:**

Občanské sdružení Jurta  
Pěší 9, Děčín 33 – Nebočady

*Službu Podpora samostatného bydlení poskytuje o. s. Jurta již od roku 2007. Během této doby službu využilo 45 lidí. Sociální pracovníci v průběhu služby uplatňují výše popsané přístupy při práci s uživatelem u všech lidí, kteří službu využívali či stále využívají. To, že tento přístup k uživateli je funkční, potvrzuje i úspěšnost služby: 81 % uživatelů žije samostatně nebo jen s minimální podporou druhé osoby, 14 % přešlo do vhodnějšího typu služby (například do chráněného bydlení), 5 % uživatelů se vrátilo zpět k rodině (důvodem byla například nízká motivace pro samostatné bydlení).*

*Tuto službu poskytuje o. s. Jurta od roku 2007 v Ústeckém kraji – na Děčínsku a Ústecku.*

**Kontakt:**

Bc. Zuzana Thürlová, vedoucí sociálních služeb o. s. Jurta  
Mobil: 774 775 709  
E-mail: zuzana.thurlova@jurta.cz  
www.jurta.cz

## 2.2 Oblast 2: Způsobilost k právním úkonům a opatrovnictví

### Rozhodnutí o způsobilosti k právním úkonům v souladu s Úmluvou OSN (o. s. QUIP)

#### Výchozí situace:

Paní R. se připravovala na odchod z ústavního zařízení do vlastního domova. Sama nebo s podporou asistentů si začala práť, nakupovat, vařit, získala práci na částečný úvazek. To však pro ni nebylo vždy samozřejmostí. Společnost nejprve musela uznat právo lidí se zdravotním postižením na běžný život a jejich plné zapojení do společnosti. Tento princip je nyní obsažen ve všech relevantních politických dokumentech České republiky, Evropské unie i OSN a také v právních předpisech. U nás je to především zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a nově také Úmluva o právech osob se zdravotním postižením (č. 10/2010). Tyto dokumenty přinášejí do života lidí se zdravotním postižením velké pozitivní změny. Zejména v těch případech, kdy lidé strávili v ústavním zařízení většinu svého života. V České republice se těmto změnám začala pomalu otevírat cesta až po roce 1989.

Díky tomuto vývoji a také připravenosti zapojených sociálních služeb i rodiny měla paní R. v poslední době možnost učit se samostatnému životu. Připravovala se s kamarádkou na přestěhování do pronajatého bytu. Paní R. stála před poslední vážnou překážkou – podobně jako tisíce dalších lidí v České republice s potíží v učení (tzv. mentálním postižením) byla zbavena způsobilosti k právním úkonům. Nemohla tedy osobně, byť s podporou asistentů, uzavřít smlouvu o nájmu bytu, o službách spojených s bydlením, pracovní smlouvu, objednat si jakoukoli službu nebo si cokoli vyřídit na úřadech. Nemohla si ani koupit lístek na autobus nebo nakoupit věci každodenní potřeby. Většina běžných úkonů každodenního života je totiž, aniž si to uvědomujeme, právními úkony. Zbavení způsobilosti k právním úkonům tedy bránilo paní R. v dalších krocích na cestě k samostatnému životu.

#### Způsob řešení:

Poskytovatel pobytové služby, kde paní R. dosud žila, se proto rozhodl podat návrh k soudu na plné navrácení způsobilosti k právním úkonům. Vyhodnocením potřeb podpory paní R. došel k závěru, že s určitou mírou podpory je paní R. schopna činit všechny právní úkony. Paní R. by tedy mohla mít plnou způsobilost k právním úkonům a k ochraně jejích zájmů v oblasti právních úkonů by stačilo, pokud by jí soud ustanovil opatrovníka podle § 29 občanského zákoníku. Podle tohoto ustanovení je možné ustanovit člověku opatrovníka i bez jakéhokoli omezení způsobilosti k právním úkonům. Tato možnost se však v ČR téměř nevyužívá.

Vedení pobytové služby, kde paní R. žila, kontaktovalo o. s. QUIP – Společnost pro změnu se žádostí o spolupráci při řízení o navrácení způsobilosti k právním úkonům a o zastupování paní R. v tomto řízení. Člověk, o jehož způsobilosti k právním úkonům soud rozhoduje, má právo zvolit si pro toto řízení svého zástupce. Zástupcem může být kdokoli, komu člověk důvěřuje, že bude dobře hájit jeho zájmy.

Bylo dohodnuto, že paní R. bude v řízení zastupovat právnička o. s. QUIP. Důkazy předložené soudu se zaměřily na prokázání skutečnosti, že podpora, kterou paní R. využívá, plně zajišťuje a chrání její práva a zájmy. Soudu byla zaslána vyjádření (svědectví) sociálních služeb, které paní R. v rozhodném období využívala, a také asistentů, kteří s ní spolupracovali. Opatrovnice vyjádřila s navrženým řešením souhlas. Soud návrhu na plné navrácení způsobilosti vyhověl. Provedl všechny relevantní důkazy a po jejich důkladném a pečlivém zvážení uznal, že není nutné sáhnout ani k omezení způsobilosti k právním úkonům. Soud zjistil, že podpora poskytovaná paní R. prostřednictvím sociálních služeb v různých oblastech života je bezpečná a plně pokrývá její potřeby. Umožňuje paní R. činit bezpečně všechny právní úkony. Soud zde aplikoval tzv. pravidlo subsidiarity. Jde o to, že omezit právní způsobilost člověka je možné až tehdy, pokud k ochraně jeho zájmů nepostačují jiná, méně omezující opatření. Paní R. stačila k ochraně jejích zájmů podpora, kterou využívá v rámci sociálních služeb.

Pro doplnění ochrany práv a zájmů paní R. jí soud zároveň ustanovil podle § 29 občanského zákoníku opatrovnici, sestru paní R., aniž by způsobilost paní R. musela být omezena. Soud v rozhodnutí vymezil kompetence opatrovnici tak, aby mohla paní R. zastoupit ve všech situacích, kdy by to mohlo být potřeba. Zároveň však opatrovnice nikdy nemůže jednat svévolně, bez vědomí a předchozího projednání věci s paní R., nebo proti jejímu přání. Výjimkou z těchto pravidel jsou jen krajní situace, například tehdy, kdy věc nesnese odkladu, došlo by k závažné újmě a opatrovnici není názor opatrovnice předem znám. Takto



vymezené opatrovnictví je pro opatrovanku skutečnou ochranou bez jakéhokoli nevhodného omezování. Běžné opatrovnictví tyto nároky nesplňuje.

Jak je možné, že chebský soud rozhodl zcela jinak, než bylo po desetiletí bezvýjimečnou praxí? Soud totiž postavil odůvodnění rozsudku na konceptu tzv. podporovaného rozhodování, který ve světě již delší dobu nahrazuje zastaralé opatrovnické systémy a který přinesla do českého právního řádu Úmluva o právech osob se zdravotním postižením. Tento koncept je založen na faktu, že každý člověk potřebuje a využívá v různých situacích podporu. Když potřebujeme uzavřít životní pojistku, jdeme za pojišťovacím agentem, když si vybíráme nové oblečení, poradíme se se svou manželkou či manželem, o životních rozhodnutích s důvěrnými přáteli či odborníky. Někdy nám stačí jen doprovod – pro jistotu. Každý z nás tedy podporu nebo rady svého okolí běžně využívá, lišíme se jenom v druhu a rozsahu momentálně potřebné pomoci. Moderní přístup ke zdravotnímu postižení se zabývá na prvním místě tím, co je člověku potřeba poskytnout (pomůcky, podporu, bezbariérové prostředí), aby měl příležitost prožít svůj život jako kdokoli jiný. Podle celosvětových zkušeností zbavení způsobilosti k právním úkonům nejen k tomuto cíli nepřispívá, ale stává se překážkou.

Soud vzal za zásadní argument pro plné navrácení způsobilosti k právním úkonům podporu, kterou paní R. využívá v různých oblastech svého života. Nedává totiž příliš smysl zkoušet (ani u soudu) lidi s potížemi v učení, jak budou reagovat, když jim podporu, kterou běžně využívají, nedovolíme použít. Stejně tak jako nemá smysl zabývat se tím, jak si povede člověk s fyzickým postižením bez vozíku či protězy. Paní R. má kolem sebe síť podpůrců. Jsou jimi pracovníci několika poskytovatelů sociálních služeb, kamarádka, se kterou paní R. bydlí, a opatrovnice a její rodina. S jejich pomocí si dokáže obstarat všechny své záležitosti. Tato formální i neformální síť podpory poskytuje paní R. také dostatečnou ochranu. Dokonce mnohem spolehlivější, než jakou může poskytnout institut zbavení způsobilosti k právním úkonům. U paní R. není proto nutné ani vhodné, aby soud do její způsobilosti jakkoliv zasahoval.

V odůvodnění rozsudku chebský soud také poukázal na znění nového občanského zákoníku. Ten již zakotvuje institut podpory při rozhodování. Přelomový rozsudek je důkazem, že již před účinností nového občanského zákoníku mohou soudy rozhodovat v souladu s přijatou Úmluvou a pomoci tak odstranit jednu z překážek na cestě lidí s postižením k plnohodnotnému a spokojenému životu.

### **Výsledek změny:**

Okresní soud v Chebu rozhodl o plném navrácení způsobilosti k právním úkonům paní R. zcela v souladu s Úmluvou o právech osob se zdravotním postižením – vzal v úvahu podporu, kterou paní R. využívá mimo jiné i při právních úkonech.

Paní R. žije podle svého přání v pronajatém bytě s kamarádkou, úspěšně spolu hospodaří. Na první pohled se z ní stal jiný člověk, než když žila v ústavním zařízení.

Proti rozsudku chebského soudu se však odvolalo Okresní státní zastupitelství. Krajský soud v Plzni zrušil některé body rozhodnutí Okresního soudu v Chebu a vrátil mu věc zpět k rozhodnutí. Okresní soud byl při novém rozhodování vázán právním názorem Krajského soudu, který doporučoval omezení způsobilosti k právním úkonům. Okresní soud tedy rozhodl tentokrát o omezení způsobilosti k právním úkonům tak, že paní R. *není oprávněná samostatně činit pouze takové právní úkony, jejichž předmětem je majetková hodnota převyšující částku 5 000 Kč.* Všechny ostatní právní úkony je oprávněná činit. Zároveň soud vymezil kompetence opatrovnice tak, že je oprávněná činit ty právní úkony, v jejichž



Ilustrační fotografie č. 1

provádění je paní R. omezena. Vedle toho soud vymezil opatrovníkovi další kompetence na základě § 29 občanského zákoníku obdobně, jak byly vymezeny původním rozhodnutím při plné způsobilosti paní R. a jak to i nadále vyžaduje ochrana jejich práv a zájmů.

Proti novému omezení způsobilosti k právním úkonům se odvolala paní R., takže řízení zatím nebylo pravomocně skončeno.

**Údaj o sociální službě:**

o. s. Quip – Společnost pro změnu  
Na Bateriích 57, 162 00 Praha 6

*o. s. QUIP – Společnost pro změnu usiluje o plné sociální začlenění lidí s postižením a naplňování jejich základních práv, včetně práva na právní způsobilost, v souladu s Úmluvou o právech osob se zdravotním postižením. QUIP poskytuje s tímto cílem kurzy, spolupráci a poradenství pro zainteresované odborníky, úřady, lidi s postižením a jejich rodiny.*

**Kontakt:**

JUDr. Dana Kořínková  
Tel.: 233 322 319  
E-mail: [info@kvalitavpraxi.cz](mailto:info@kvalitavpraxi.cz)  
[www.kvalitavpraxi.cz](http://www.kvalitavpraxi.cz)

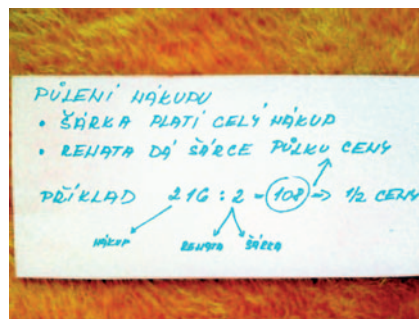
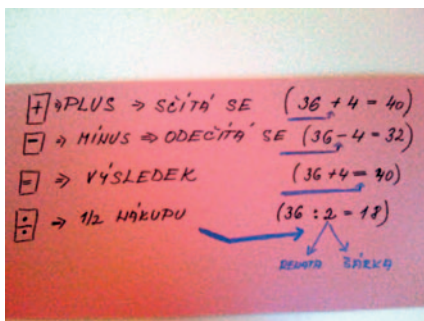


## Paní R. – průběh hospodaření

- V měsíci září jsem chtěla dostávat peníze na jeden den
- Nechtěla jsem mít doma víc peněz 800,-kč →
- Bála jsem se, že je všechny utratím najednou

Po	114.-kč
Ut	114.-kč
St	114.-kč
Čt	114.-kč
Pá	114.-kč
So	114.-kč
Ne	116.-kč

- Špatně se mi nakupuje, když mám jen 114,- 😞
- Chci mít zase peníze na víc dní
- Chci jít na větší nákup-už jsem nakupovala, šlo mi to
- Při účtování potřebuji pomoc s kalkulačkou 😞
- Chci se naučit poznat znaménka
- Asistentka Eva mi je nakreslila na papír 😊
- Budu se podle toho učit



Na vytvoření tohoto dokumentu spolupracovala paní R. se svojí asistentkou Evou.

12. 9. 2011

Obrázek č. 1 – Individuální plán

## **Paní R.**

**Jaká prý jsem?**

**PŘÁTELSKÁ**

**PRACOVITÁ**

**SNAŽIVÁ**

**KLIDNÁ**

**USMĚVAVÁ**

**ZODPOVĚDNÁ**

**UČENLIVÁ**



**Co je pro mě důležité?**

*Mít svůj byt.*

*Pracovat, abych si vydělala peníze a přišla mezi lidi.*

*Za výplatu si pořídit věci do bytu, abych ho měla hezký.*

*Koupit něco pro Šárku, dělat jí radost.*

*Cestovat už sama bez asistenta.*

*Chci mít hodného přítele, aby mě bral takovou, jaká jsem.*

*Chodit s ním na zábavu a taky do kina.*

*Mám ráda písničky Dalibora Jandy a Hanky Zagorové.*

**„Neumím ještě všechny věci jako ostatní, proto se je chci naučit, abych mohla žít, co nejvíc samostatně“**

**S čím potřebuji poradit?**

*Poradit se o každodenních záležitostech.*

*V hospodaření s penězi, aby mi vyšlo na vše potřebné.*

*S plánováním nákupu a taky s vařením.*

*Pomocť vybrat, co mi sluší, protože se ráda oblékám.*

*S cestováním, jak najít cestu a spojení.*

*Potřebuji vědět komu si říct o radu,*

*když mi není dobře, nebo kdyby mě chtěl někdo ošidit*

Obrázek č. 2 – Profil paní R.

## Navrácení způsobilosti k právním úkonům v plném rozsahu (o. p. s. Dolmen)

Na příkladu dobré praxe bych chtěla ukázat, jak ovlivnil přechod uživatele z domova pro osoby se zdravotním postižením do služby chráněného bydlení jeho život, jak změna služby ovlivnila potřeby člověka, motivaci k získávání nových dovedností a rozvoji těch stávajících. Tento příklad může být inspirací pro další poskytovatele sociálních služeb, zejména domovů pro osoby se zdravotním postižením, kteří ještě nejsou zapojeni do transformace sociálních služeb, nebo jsou, ale přetrvávají u nich obavy, nebo se úplně neztotožnili s tím, že má transformace sociálních služeb smysl.

Příklad ukazuje, že největší smysl má pro člověka, kterého se transformace přímo dotýká.

Příběh našeho uživatele pana Vondráčka se týká oblasti změn ve způsobilosti k právním úkonům. Proto v něm najdou inspiraci ti, kteří se snaží změnit soudní rozhodnutí, kterými jsou jejich uživatelé omezeni či zbaveni ve způsobilosti k právním úkonům. Uvidí zde, že nejde jen o samotné soudní jednání, ale že jde o celý proces změn, jehož výsledkem je člověk se všemi svými právy.

### Výchozí situace:

Na začátku našeho příběhu je pan Vondráček, kterého jsem poznala ještě během jeho pobytu v domově pro osoby se zdravotním postižením (DOZP). V té době mu bylo 33 let. Z dostupné dokumentace a jeho vyprávění vím, že od svých sedmi let prošel dvěma zařízeními pro osoby se zdravotním postižením. Ve svých osmnácti letech byl zbaven způsobilosti k právním úkonům tak, jak to u lidí s mentálním postižením při dosažení zletilosti stále ještě bývá.

V roce 2009 pak za pomoci sociální pracovnice z DOZP podal k Okresnímu soudu návrh na částečné navrácení způsobilosti. Návrhu bylo ještě v témže roce vyhověno s tím, že „je schopen“ disponovat částkou do 1 000 Kč za měsíc. Do této výše si může obstarávat běžné záležitosti, není však schopen uzavírat jakékoliv smlouvy, které svou hodnotou částku 1 000 Kč za měsíc převyšují. Dále není schopen vyřizovat si své sociální záležitosti a v ostatních záležitostech převyšujících stanovenou částku je nutné, aby tyto záležitosti konzultoval se svým opatrovníkem. Není schopen jednat v pracovněprávních vztazích (citováno rozhodnutí soudu).

Jedná se o člověka s potížemi v učení, z dokumentace vyplývá, že se jedná o mentální postižení v pásmu lehkého až středního stupně. Vedle toho má pan Vondráček poškozený sluch, který je částečně kompenzován naslouchadlem. V důsledku špatného sluchu je patrná i vada řeči, kterou v současnosti řešíme ve spolupráci s logopedem pravidelnými logopedickými cvičeními.

S panem Vondráčkem jsem jako asistentka začala pracovat ještě v DOZP tři měsíce před jeho přechodem do chráněného bydlení. Mým hlavním úkolem bylo se s uživatelem během této doby poznat, mapovat jeho schopnosti v běžném životě a učit ho dovednostem, které bude v chráněném bydlení pro samostatnější život potřebovat, například vaření, nakupování, cestování dopravními prostředky, obsluha elektrických spotřebičů apod. Rovněž také bylo nutné mapovat rizika, která by z daných činností pro uživatele plynula.

Pan Vondráček si chtěl o budoucím životě v chráněném bydlení především povídat. Chtěl vědět, jak bude mít zařízený byt, co si bude moci pořídit, jak to bude s penězi, zda si bude moci kupovat, co bude chtít, apod. Také se často ptal, jestli by si mohl vzít půjčku či nějakou elektroniku na splátky. Neměl reálnou představu o tom, co ho po odchodu z DOZP čeká. V televizi vidával spoustu reklam, ve kterých různé společnosti nabízely jednoduché zřízení půjčky či koupi nějaké věci na splátky. Co se týče jeho schopností a dovedností, které každý potřebujeme k běžnému životu, tak tyto nebylo možné během pobytu v DOZP ověřovat. Pan Vondráček se nechtěl zapojovat do nácviků vaření, nakupování, hospodaření s penězi. Tyto činnosti odmítal vždy se slovy, že je zná a umí. Zaměřila jsem se u něj tedy hlavně na vysvětlování toho, jak dobře hospodařit, jak je pro něj důležité se nezadlužit. Hodně jsme vedli rozhovory o tom, jak nevhodné mohou být půjčky, jak jsou vysoké úroky a jak by mu každá splátka půjčky chyběla každý měsíc v rozpočtu, když má pouze jeden zdroj příjmů, a tím je důchod. Z rozhovorů stále vyplývalo, že by bylo pro pana Vondráčka v běžném životě uzavření půjčky rizikem, že by se mohl později dostat do špatné finanční situace.

### Způsob řešení:

V říjnu 2010 přešel pan Vondráček z DOZP do služby chráněného bydlení, čímž se velice podstatně změnil jeho dosavadní život. Už to nebyly sny a představy. Najednou měl svou garsonku, svou domácnost, potřeboval a chtěl se naučit domácnost

vést – nakupovat, vařit, uklízet, prát –, ale také rozhodovat o svém životě, o svém volném čase apod. Činnosti, jejichž nácvik ještě v DOZP odmítal, bral najednou jako samozřejmé, že patří k životu. Nápomocní mu byli a stále jsou asistenti. Míra pomoci, kterou pan Vondráček od asistentů potřebuje, se stále snižuje a mění se i její obsah a zaměření. Na počátku potřeboval podporu asistentů při vaření, úklidu i nakupování. Učil se za pomoci asistentů vařit jednodušší jídla až po složitější recepty. Učil se obsluhovat pračku, jak roztřídit prádlo, jak dávkovat prášek na praní a aviváž. Učil se orientovat v obchodech a v cenách zboží.

Vedení pokladny se svými finančními prostředky však pan Vondráček nechával na asistentech a do této činnosti se příliš nezapojoval. Jednoho dne jsem s panem Vondráčkem vedla rozhovor, ze kterého vyplynulo, že by chtěl, aby mu byla navrácena způsobilost k právním úkonům. Povíдали jsme si o tom, co je potřeba, aby se ještě naučil, a co by pro něj bylo v souvislosti s navrácením způsobilosti k právním úkonům optimální. Řekli jsme si, že musí mít větší přehled o svých penězích a měl by se tak zapojit do vedení své pokladny, lepit si účtenky, počítat, kolik utratil za potraviny, kolik mu ještě zbývá. Měl by si vést účty o tom, co kupuje z kapesného, které věci kupuje pravidelně, kolik ho měsíčně stojí léky apod. Také jsme si povíдали o půjčce a o zboží na splátky. Vysvětlila jsem mu, že pokud bude mít zájem o vedení své pokladny, bude si pravidelně zakládat a počítat účty, tak sám přijde na to, že by ho jakákoliv půjčka mohla dosti zatížit a neměl by tak na všechny věci, které každý měsíc kupuje.

Za další 2 měsíce za mnou pan Vondráček přišel a přinesl mi ukázat, jak si vede s pomocí asistenta pokladnu. Udělal opravdu velký pokrok. Pěkně vylepoval účty, dokázal z účtenky vyčíst, co je částka, kterou celkem zaplatil. Dokázal odlišit, co jsou účty za stravu, co účty z kapesného. Dokázal je seřadit podle data, na kalkulačce si umět sečíst všechny účty tak, aby věděl, kolik utratil v daném měsíci za stravu, co za léky a za jiné věci. Viděl tak reálně, kolik takový běžný život stojí, a měl možnost i vidět, že z důchodu moc peněz neušetří. Když jsme se pak vrátili v rozhovoru k tématu půjčka, tak sám tento svůj záměr vzít si nějaké zboží na splátky nebo půjčku přehodnotil. Potřeboval k tomuto závěru dospět sám a vedení pokladny s jeho finančními prostředky mu k tomuto značně pomohlo.

Zhruba po dalších třech měsících chtěl najednou od života víc než jen rozhodovat o tisíci korunách, už ho začalo obtěžovat řadu věcí konzultovat se svým veřejným opatrovníkem. Už nechtěl žádat o svolení, zda si může pořídit nové naslouchadlo, nové brýle či „retro“ gramofon. Chtěl si o těchto běžných věcech, stejně jako ostatní, také rozhodovat sám. Měl ale různé obavy, a tak své rozhodnutí stát se „svéprávným“ občanem našeho státu často měnil. Báł se, že když mu bude navrácena způsobilost k právním úkonům, mohli by mu sebrat invalidní důchod nebo příspěvek na péči. Vysvětlila jsem mu, že invalidní důchod mu byl přiznán na základě posudku o invaliditě, nikoliv v závislosti na tom, zda je, či není způsobilý k právním úkonům. Co se týče příspěvku na péči, byl mu přiznán příspěvek I. stupně rovněž na základě lékařských posudků a stále ještě potřebuje v řadě úkonů naši pomoc či podporu, tak se bát nemusí. Ač dal pan Vondráček najevo, že vysvětlené pochopil, tak stále ještě nějakou dobu trvalo, než se pevně rozhodl, že návrh na navrácení způsobilosti podá. Musel totiž zažít ještě nemilou zkušenost, která jeho rozhodnutí stát se způsobilým k právním úkonům podpořila.

Pokoušel se ve spolupráci s agenturou pro podporované zaměstnávání, kam v té době pravidelně docházel, zaevidovat na úřadu práce. Bohužel bez úspěchu. Jednoho dne za mnou přišel s rozhodnutím úřadu práce, ve kterém mu bylo oznámeno, že zde nemůže být zaevidován jako uchazeč o zaměstnání s odůvodněním, že není schopen pracovat, protože z rozhodnutí soudu není schopen jednat v pracovněprávních vztazích. Pan Vondráček byl z rozhodnutí úřadu práce zdrcen, naštván, znechucen. Není divu. Také jsem nepochopila, jak souvisí jednání v pracovněprávních vztazích se schopností pracovat. Pana Vondráčka jsem uklidnila. Pročetli jsme rozhodnutí úřadu práce po částech, diskutovali jsme o tom, co ho na rozhodnutí nejvíce mrzí, s čím nesouhlasí. Poté jsme spolu sepsali odvolání, ve spolupráci s agenturou pro podporované zaměstnávání jsme jej ještě doplnili a pak už jsme jen vyčkávali. Za nějakou dobu přišlo rozhodnutí a pan Vondráček byl na úřadu práce zaevidován.

Nicméně tato nemilá zkušenost vedla k tomu, že jsme v červenci 2011 sepsali návrh na navrácení způsobilosti k právním úkonům a podali jej u soudu. V říjnu byl pak pan Vondráček vyzván, aby se dostavil k soudnímu znalci ve věci vyšetření za účelem vypracování znaleckého posudku. Na toto vyšetření jsem ho doprovázela já a jeho klíčový asistent, a to především z důvodu jeho poruchy sluchu a vady řeči. Z počátku jsem mu po lékaři opakovala otázky hlasitěji a pomaleji, aby jim porozuměl a dokázal tak adekvátně odpovídat. Lékař poté sám mluvil na pana Vondráčka hlasitěji a zřetelněji. Řada otázek pak směřovala i ke mně a asistentovi, což jsem považovala za velké plus. Na závěr znalec usoudil, že je potřeba „prolomit strop“, tzn. zrušit omezení soudu, aby pan Vondráček mohl dále rozvíjet své získané dovednosti a schopnosti. Zejména ty dovednosti,

keré s omezujícím rozhodnutím soudu doposud dělat nemohl, jako například založit si svůj vlastní účet, disponovat se všemi svými prostředky, hradit si sám poplatky za služby apod. Ve znaleckém posudku bylo tedy doporučeno navrácení způsobilosti k právním úkonům. Pan Vondráček byl moc rád, když posudek obdržel. Pročítali jsme ho spolu, vysvětlovala jsem mu pasáže, kterým neporozuměl, a byl opravdu moc spokojen. Jeho spokojenost se ještě umocnila, když zjistil, že doporučení pro navrácení způsobilosti napsal i jeho opatrovník. Znalecký posudek a doporučení opatrovníka byly takové dvě vlaštovky, které věstily, že by soudní jednání ve věci navrácení způsobilosti mohlo dopadnout dobře, což se také stalo.

### **Výsledek změny:**

Soudní jednání bylo stanoveno na den 8. 11. 2011. Před jednáním jsme byli s panem Vondráčkem i jeho klíčovým asistentem značně nervózní. Měla jsem obavy, že pan Vondráček bude příliš nejistý z množství cizích lidí, neboť kromě mě, klíčového asistenta, opatrovníka a soudkyně byli jednání přítomni ještě soudní znalec, který vypracovával znalecký posudek, opatrovník – advokát, který byl ustanoven soudem jako zástupce pana Vondráčka pro dané jednání, a ještě zástupce okresního státního zastupitelství. Soudkyni, svého advokáta a zástupce ze zastupitelství viděl pan Vondráček poprvé až v den jednání, do té doby ho nikdo z nich nekontaktoval.

Během jednání směřovaly dotazy na pana Vondráčka především z oblasti hospodaření s penězi, orientace ve městě, nakupování apod. Byly kladeny i otázky typu, co uděláte, když vás na ulici osloví cizí člověk a bude vám nabízet nějaké výrobky nebo půjčku? Kdyby chtěl někdo z vašich kamarádů půjčit hodně peněz, půjčil byste mu je? Vzal byste si pro něj půjčku? Ne? A proč ne? Pan Vondráček na tyto otázky odpovídal dobře, logicky své odpovědi zdůvodňoval. Například na otázku, zda by půjčil hodně peněz své přítelkyni, odpověděl, že ne. Když se pak soudkyně dotazovala proč, tak řekl, že by mu je nevrátila. Těmito a jinými otázkami se při jednání snažili účastníci zkoumat, zda má pan Vondráček sklony k rizikovému chování.

Nakonec bylo po krátké přestávce soudního jednání rozhodnuto ve věci navrácení způsobilosti k právním úkonům kladně, a to v plném rozsahu, bez další potřeby ustanovení opatrovníka. 15. 11. 2011 nabylo rozhodnutí soudu právní moci, neboť se v závěru jednání všichni účastníci vzdali práva na odvolání. Byl to úžasný pocit pro pana Vondráčka i pro mne, protože mám za sebou zkušenost, která mi v navrácení způsobilosti k právním úkonům pomůže u dalších uživatelů naší služby. Chtěla bych tímto příběhem inspirovat i ostatní poskytovatele sociálních služeb, ať už jsou to domovy pro osoby se zdravotním postižením, nebo organizace poskytující službu chráněného či podporovaného bydlení a další subjekty, které poskytují služby lidem, kteří jsou v různých podobách omezování na svých právech.

Pro pana Vondráčka se rozhodnutím soudu změnilo mnohé. Hrdě si se svým rozsudkem došel vyřídit na městský úřad žádost o nový občanský průkaz, který si počátkem ledna 2012 vyzvedl. Při vyzvedávání však zažil ještě jednu nemilou situaci. Ač doložil rozhodnutí soudu při podání žádosti o občanský průkaz, tak mu při jeho vyzvedávání pracovnice za přepážkou nevěřila, že je „svéprávný“, a tak si musel dojít domů pro rozsudek, který musel znovu předložit, aby mu byl občanský průkaz vydán. Na radosti z nového průkazu totožnosti mu to však neubralo. S novým průkazem si šel založit svůj vlastní účet, a to za pomoci hospodářské pracovnice naší organizace. Poté společně vyřídili ještě žádost na místní správě sociálního zabezpečení o zaslání invalidního důchodu na bankovní účet. S dokladem o zřízení účtu jsem s ním pak navštívila již bývalou opatrovnici, která s ním sepsala protokol o předání zůstatku jeho finanční hotovosti na jeho účet a popřála mu hodně štěstí a úspěchů v novém životě bez omezení způsobilosti k právním úkonům. V současnosti se pan Vondráček za pomoci hospodářské pracovnice organizace učí na PC ovládat internetové bankovníctví, aby si mohl za služby a za bydlení, které mu nadále poskytujeme, platit z pohodlí domova. To nejdůležitější je však to, že se konečně cítí jako plnohodnotný občan naší země.

### **Doporučení a zkušenosti:**

Klíčovým zlomem v životě pana Vondráčka byl přechod z DOZP do služby chráněného bydlení. To, co v DOZP odmítal, to mu v chráněném bydlení přišlo naprosto samozřejmé. Ví, že pokud se chce najíst, musí si uvařit, a aby mohl uvařit, musí nakoupit. Čím více je motivován k tomu, aby si osvojoval dovednosti spojené s běžným životem, tím více dokáže sám nebo s minimální podporou asistenta zajišťovat své základní potřeby. Pokud má člověk uspokojeny základní potřeby, pak začne mít i ty další, což je dobře viditelné na tomto příkladu. K uspokojení základních potřeb uživatele zafungovala vnitřní motivace člověka, kterou se během pobytu v DOZP nedařilo v uživateli probudit.

Pro naši službu je velice důležité, aby se na všech činnostech podílel uživatel, je nutné snažit se o jeho co největší aktivní zapojení. To se v případě pana Vondráčka dařilo a je to výsledek spolupráce celého týmu pracovníků. Ač se na samém počátku naší spolupráce jevílo případné brzké navrácení způsobilosti jako riskantní, tak se toto riziko v průběhu spolupráce s uživatelem vytratilo. Důležité pro naši službu bylo také to, že pan Vondráček chtěl změnu. Díky určitým prožitým zkušenostem chtěl on sám, aby došlo ke změně v podobě navrácení způsobilosti. Na základě stanoveného cíle jsme se snažili podpořit ho, aby k cíli dospěl. Kdyby si pan Vondráček nepřál být člověkem, který má způsobilost k právním úkonům, nechtěl se učit novým dovednostem, pak bychom dnes nebyli tam, kde jsme.

#### **Údaj o sociální službě:**

Dolmen o. p. s. Agentura pro chráněné bydlení Liberec, Lužická 7  
Středisko Sokolov, Chelčického 1938, 356 01

*Poskytujeme službu chráněného bydlení lidem s mentálním postižením, prioritně jsme zaměřeni na přechod lidí s mentálním postižením z domovů pro osoby se zdravotním postižením do služeb chráněného bydlení. Středisko v Sokolově vzniklo v rámci projektu Karlovarského kraje „Poskytování sociálních služeb, které jsou dostupné a kvalitní z pohledu uživatele“, kdy v říjnu 2010 přešlo ze tří DOZP 8 uživatelů a dále pak v první polovině roku 2011 dalších 8 uživatelů.*

#### **Kontakt:**

Bc. Marcela Lutonská, sociální pracovnice  
Mobil: 774 716 737  
E-mail: [lutonska@dolmen-sokolov.cz](mailto:lutonska@dolmen-sokolov.cz)  
[www.dolmen-liberec.cz](http://www.dolmen-liberec.cz)



## 2.3 Oblast 3: Podpora partnerského a rodinného života

### Práce s rodinou klienta v procesu transformačních změn (Zámek Nová Horka, p. o.)

Tento příklad je určen pro všechny pracovníky v sociálních službách, pro management organizací, které se chystají provést zásadní změny ve způsobu života klientů v návaznosti na proces transformace sociální služby. Každá změna v životě člověka – uživatele sociálních služeb totiž představuje jisté obavy ze strany jeho rodiny a blízkých a s nimi je nezbytné ostražitě pracovat. Je třeba si uvědomit, že práce s rodinou uživatele není jednoduchá a vyžaduje mnoho úsilí, individuálního přístupu, nastínění příkladů dobré praxe a konkrétních diskusí.

Transformační proces přináší zásadní změny. První reakce na jakoukoli změnu jsou většinou negativní, málokdo z nás se ihned zamyslí nad pozitivy. Přijetí tak zásadní změny, jakou je změna způsobu poskytování sociálních služeb, přístupu k lidem s postižením nebo i změna místa poskytování služby, vyžaduje určitý čas a dostatek trpělivosti.

#### Výchozí situace:

Proces transformace byl v zařízení Zámek Nová Horka, p. o., zahájen v roce 2008 rozhodnutím zřizovatele a setkal se zde zprvu s velkým odporem a nepochopením z různých stran. Většina opatrovníků a rodinných příslušníků klientů nechápala, k čemu bude tato změna dobrá, přestože klienti žili ve starém zámku v mnohalůžkových pokojích a s nedostatečným sociálním zázemím. Báli se, že klienti nebudou schopni žít jinde a s nižší podporou personálu, mnohdy padaly obavy z možného zneužití klientů a jejich peněz, případně z většího finančního zatížení v nových službách.

Převážná část rodinných příslušníků nebyla zapojena do plánování služby. Nebyli dostatečně informováni o životě klienta, o jeho přáních, potřebách. Ze strany zařízení šlo pouze o formální vztahy s rodinnými příslušníky a opatrovníky. Rodina se dostatečně nezajímala, ale chyba byla i ze strany zařízení.

Před zahájením procesu transformace a zavedením Standardů kvality nikomu nepřípadalo důležité informovat rodinné příslušníky o tom, jak klienti žijí v ústavním prostředí, jak tráví svůj čas. Pokud rodinný příslušník nebyl opatrovníkem, informace získával jen při osobních návštěvách svého příbuzného.

Do doby, než byla zavedena funkce klíčového pracovníka, nebyl mezi pracovníky ten, kdo by se aktivně o klienta zajímal – zjišťoval jeho vazby na rodinu a důležitost kontaktů.

#### Způsob řešení:

Rodina a blízcí lidé jsou nezbytnou součástí života každého člověka. Stejně tak i klientů, kteří využívají sociální službu a s rodinou se setkávají pravidelně nebo méně často. Klienti jsou rodinnými příslušníky ovlivňováni a zároveň je ovlivňují.

V návaznosti na proces transformačních změn jsme proto považovali za velmi důležité pracovat s rodinou, blízkými i opatrovníky našich klientů. Naší snahou bylo mimo jiné hovořit s těmito lidmi o správnosti našich transformačních kroků vůči konkrétnímu klientovi, motivovat je ke spolupráci a přiblížit jejich vzájemný vztah s člověkem žijícím v ústavní službě.

**Důležité mezníky** v práci s rodinami a opatrovníky v transformačním procesu:

- *Informovanost*

Velmi důležité je, aby opatrovníci a rodiny klientů měli veškeré a aktuální informace o transformačním procesu a o plánovaných změnách. Proto je nezbytné vytvořit kvalitní systém předávání informací, který toto dokáže zajistit.

Všem rodinným příslušníkům, po dohodě s klientem, byly zaslány dopisy o plánovaných změnách, v nich bylo konkrétně uvedeno aktuální přání klienta. Např. klient uvedl, že se chce vrátit k rodině nebo do lokality svého bývalého bydliště. S takovým přáním se pak dále pracovalo – co to bude znamenat pro klienta, jestli četnost osobních kontaktů bude větší, jestli přestěhováním nebude klient vyrazen z procesu transformace tím, že se přestěhuje do zařízení, které transformací neprochází, jestli je služba vhodná a jakým přínosem pro klienta bude, jaký dopad to bude mít na rodinné příslušníky (zlepší se cestování za klientem, zkrátí se vzdálenost atp.).

Toto byl první krok směrem k rodinným příslušníkům ze strany organizace, který měl za cíl navázat komunikaci a vzbudit zájem a povědomí o transformačním procesu. Výsledkem byly častější telefonické a osobní kontakty – bylo potřeba zodpovědět mnoho otázek. Např. o důvodech změn, o tom, jak se klient připravuje na přechod do nové služby, jak doposud žil a jaké změny ho čekají v nové službě. Rodinní příslušníci se stali cenným zdrojem informací o předchozím životě, o jeho minulosti a společně bylo možné plánovat jeho budoucnost.

Zapojení dalších blízkých osob klientů, např. přátel nebo dobrovolníků, vždy vychází z přání jednotlivých klientů. Mapování vazeb a zapojování blízkých osob do života klientů je v kompetencích klíčových pracovníků, kteří napomáhají klientům při realizaci přání a osobních cílů.

- *Setkání s opatrovníky*

První setkání s opatrovníky a rodinnými příslušníky se uskutečnilo na konci roku 2009, kdy byli pozváni rodinní příslušníci všech klientů, byli seznámeni se změnami spojenými s procesem transformace, s tím, jak se klienti na tento přechod připravují. Největší význam mělo na této schůzce setkání rodiny s klíčovým pracovníkem klienta, kdy se hovořilo o konkrétním člověku, byly vyzdvíženy jeho schopnosti a snaha naučit se novým věcem, které bude v nové službě potřebovat. Tím jsme se snažili zmenšit obavy příbuzných, poskytnout dostatek informací o zajištění služby tak, aby byla pro klienta bezpečná. Před zahájením poskytování služby chráněného bydlení v Novém Jičíně se konalo v roce 2010 setkání s rodinnými příslušníky klientů, kteří měli do této služby přejít, takže tématem tohoto setkání byly zejména vize, jak bude fungovat služba, systém spolupráce a podobně. Konkrétně jsme mohli probrat obavy rodinných příslušníků i klientů. Na další schůzku (příloha č. 2), na konci roku 2011, byli pozváni rodinní příslušníci klientů, kteří prozatím ještě zůstali v nevyhovující službě na Zámku. Z chráněného bydlení se tohoto setkání zúčastnila pracovnice, která mohla přispět k lepší informovanosti o chodu nové, již fungující služby. Dva klienti z chráněného bydlení mohli pohovořit o tom, jak se jim v novém typu služby daří, co dělají a jak jsou s novou službou spokojeni.

- *Dny otevřených dveří*

Dvakrát v roce mohou rodinní příslušníci a další blízké osoby klientů využít Dne otevřených dveří v Zámku Nová Horka. Mohou si prohlédnout stávající prostory Zámku, které se stále mění tak, aby byl život klientů kvalitnější a důstojnější. Také si mohou prohlédnout nástěnky, kde prezentujeme naše návrhy a plány do budoucna. Samozřejmě i zde hraje důležitou roli osobní kontakt a rozhovory.

- *Vizualizace při plánování nových služeb*

Při plánování konkrétních služeb v transformaci se osvědčilo představu změn vizualizovat. Vytvořili jsme na nástěnkách prozatím fiktivní služby formou domečků, nákrešů, plánů a fotografií. K domečkům jsme pomocí fotografií připojovali klienty podle toho, kde chtěl který z nich bydlet. Rodiny a opatrovníci tak mohli při návštěvách a konzultacích názorně vidět, jak vypadá budoucí bydlení konkrétního klienta dnes, jak bude vypadat v budoucnu, a také, jak bude vypadat domácnost, s kým bude klient v bytě, které asistentky zde budou pracovat apod.

- *Motivace klientů*

Bylo důležité motivovat a podporovat klienty, aby chtěli své rodinné příslušníky informovat o tom, co dělají – že se učí novým dovednostem, že častěji využívají návazné služby mimo zařízení – MHD, obchody, kadeřníka, lékaře a také sociálně terapeutické dílny. Klienti sami od sebe začali kontakty vyžadovat.

Pracovnice pomáhaly některým klientům, kteří umějí psát, vytvořit dopisy pro své rodiny, ve kterých sami popisovali, co umějí, co se učí, co je baví a co by chtěli. Klienti se takto rádi pochlubili a pro rodiny to bylo mnohdy překvapivé čtení.

Zapojení rodinných příslušníků a dalších blízkých osob vždy vychází z potřeb a přání klientů. Jejich názor a postoj je důležitý. Hlavně také zájem tyto osoby do svého života zapojit. Úkolem klíčového a sociálního pracovníka je právě zjišťovat konkrétní přání klienta a z nich vycházet. V případě, že klient odmítne kontakt s rodinou, je to jeho rozhodnutí a my ho musíme respektovat, ale také bychom měli zjistit důvody, které jej k tomu vedou. Např. klientka odmítala kontakt s rodiči, nechtěla slyšet, že pro ni přijedou a pojedou k nim domů na návštěvu. Bylo důležité si promluvit jak s rodinou, tak s klientkou a zjistit důvod. Nechtěli jsme klientku nijak nutit, ale bylo nám líto, že dochází k přetrvávání vztahů. S rodinou jsme se domluvili, aby na ni nijak netlačili a dali jí prostor, aby se sama rozhodla. Pro rodiče to bylo velmi těžké a nechtěli si připustit, že je jejich dcera dospělá a má jiná přání a potřeby než oni. Postoj klientky se časem změnil, sama začala vyžadovat telefonický kontakt s rodinou a časem i to, aby ji rodiče přijeli navštívit. Návštěvy u rodiny ale stále odmítala. Po čase jsme s klientkou začali plánovat výlety do místa bydliště rodičů, kdy doprovod zajišťoval pracovník. Klientka potřebovala mít jistotu, že tam nezůstane více dní a že se může vrátit



domů. Nyní si rodina s klientkou plánuje jednodenní výlety a večer ji vždy vrací zpět. Pro rodiče klientky nebylo jednoduché pochopit, že jejich dcera dospěla a již u nich nechce trávit noci, a možná i to, že jí nevyhovuje jejich rodičovský přístup. Ale vazby zůstaly zachovány a všichni jsou spokojeni.

- *Zapojení rodin a opatrovníků*

Jak vyplývá z výše uvedeného, pro motivaci rodin a opatrovníků je důležité zapojit je do procesů, dát jim možnost vyjádřit se, říct otevřeně svůj názor.

Důležité je v tomto ohledu individuální plánování a funkce klíčového pracovníka – klient začal se svým klíčovým pracovníkem rodinné příslušníky více zapojovat do individuálního plánování, do plnění osobního cíle. Společně začali udržovat pravidelný kontakt – psaním dopisů, telefonováním, zasíláním fotografií a osobními návštěvami. Klíčový pracovník pomáhá klientovi udržovat kontakty, které jsou pro něj cenné, zároveň rodinné příslušníky informuje o aktuálních událostech prostřednictvím osobních setkání, korespondence nebo telefonicky.

Informace jsou rodinným příslušníkům podávány aktuálně, když se něco děje, např. dovolená, snížení kapacity pokoje, významné přání klienta a jeho osobní cíl.

Pro přípravu klientů na nový (jiný) způsob života jsme také vytvořili nácvikové středisko „Domeček“, kde si klienti zkoušejí činnosti, které souvisejí s běžným způsobem života – péče o domácnost, nakupování, hospodaření s penězi, plánování atd. Tyto nácviky se natáčely na kameru a sloužily k motivaci a předávání informací jak jiným klientům a pracovníkům, tak rodinným příslušníkům. Na základě souhlasu jsme jednu klientku natáčeli při přípravě oběda a umývání oken. Poté jsme nahrávku pustili jejím rodičům, kteří měli původně pocit, že jejich dcera nemůže žít v chráněném bydlení, že spoustu věcí neumí a že není schopna se o sebe a o domácnost postarat. Po zhlédnutí videa byli rodiče velice mile překvapeni, nemohli vůbec uvěřit, že tohle zvládá jejich dcera, což navodilo úžasnou atmosféru, kdy jsme rodičům mohli lépe vysvětlit principy chráněného bydlení a poslání plánované služby.

### **Výsledek změny:**

Díky těmto krokům se nám podařilo motivovat velkou část rodinných příslušníků a opatrovníků pro pozitivní uvažování v oblasti transformačních změn. Tito lidé pak začali vnímat pokroky v rozvoji konkrétního klienta a sdíleli jeho radost z malých úspěchů. Toto pak trochu převážilo nad obavami, které pramenily z celého procesu změn.

Očekávali jsme, že dobrou informovaností rodinných příslušníků usnadníme změny, které se v rámci procesu transformace dějí. Snažili jsme se také, aby pochopili, proč transformace probíhá a k čemu vede – ke zkvalitnění života klientů, jejich začlenění do běžné společnosti tak, aby mohli žít život srovnatelný s jejich vrstevníky. Popravdě řečeno jsme neočekávali, že naše snaha povede k úzké spolupráci s rodinami klientů, jejich aktivnímu zájmu a lepší spolupráci. Nyní častěji klienty navštěvují a – oproti minulosti – i klienti je mohou častěji navštěvovat. Rodinní příslušníci se začali sami zajímat o život klientů, když potřebují, mohou se obracet nejen na sociální pracovníci, ale také na klíčového pracovníka. Změnili svůj postoj ke změnám a přijali je.

Neočekávali jsme také, že klíčoví pracovníci budou ochotně s rodinami klientů spolupracovat a plánovat. Pracovníci však přínos zapojení rodinných příslušníků do poskytování sociální služby pochopili. Díky novému nastavení kompetencí klíčového pracovníka získávají pracovníci více informací o klientech, o kterých hovoří s rodinnými příslušníky. Pracovníci se nyní účastní setkávání s rodinnými příslušníky a jsou zapojováni do komunikace s rodinou (původně tuto komunikaci zajišťoval převážně sociální pracovník a pracovníci se dostali do kontaktu s rodinou zřídka).

Změnu dokladují **dva příklady konkrétních klientek našeho zařízení** (jména v příkladech jsou změněna):

### **Anna Brychtová**

Paní Brychtová přišla do ústavu z Domova důchodců kvůli problémovému chování. Pila alkohol a její největší handicap je, že je neslyšící. Neumí číst, s obtížemi zvládne svůj podpis. V ústavu se obětavě starala o své spolubydlící. Pomáhala jim s umýváním, s jídlem, s oblékáním a pečovala o společný pokoj. I ve svém pokročilém věku si zakládala na svém zevnějšku, měla a stále má ráda hezké oblečení, dbá o sebe.

Čas od času paní Brychtové telefonovala její sestra, aby se personálu zeptala, jak se paní Brychtové daří. Pravidelně posílala pohlednice k narozeninám a svátku, o Vánocích a Velikonocích. Když sestra zemřela, paní Brychtová už další korespondenci nečekala. Přesto jednou přišel dopis. Velmi dojemný a psaný s láskou. Klíčový pracovník tento dopis paní Brychtové přetlumočil tak, aby věděla, že dopis přišel od syna. Paní Brychtová hned věděla, o koho jde a „svou vlastní řeč“ řekla – Vašek. V dopise bylo popsáno, jak se stalo, že syn o své mamince nevěděl (po narození si ho vzala na výchovu sestra paní Brychtové). Syn neměl lehké dětství, jednou se dokonce s maminkou setkal na nějaké rodinné oslavě, ale nikdo mu neřekl, že je to jeho matka. Když teta umřela, zjistil, že jeho maminka žije někde v ústavu a složitým pátráním získal její adresu a tak začala vzájemná korespondence.

Tuto korespondenci zprostředkoval klíčový pracovník. Spolu s paní Brychtovou sestavoval dopisy, posílal fotografie. Dopisy od syna bylo potřeba pečlivě tlumočit tak, aby paní Brychtová všemu rozuměla, například tomu, že má malého vnoučka, jak se jmenuje družka jejího syna, také to, že syn velmi touží po vzájemném setkání.

Syn byl také pravidelně informován o procesu transformace, zván na všechny akce, které se v Zámku pro opatrovníky a rodinné příslušníky pořádaly. Den otevřených dveří, Setkání s opatrovníky atp., ale okolnosti nedovolily, aby se jich zúčastnil. Společně jsme zjišťovali, zda je vhodné hledat pro maminku sociální službu v lokalitě, kde syn bydlel, a diskutovali jsme o tom. Došli jsme k názoru, že paní Brychtová zůstane v naší službě, a našli jsme rovněž způsob, jak může udržovat kontakt se synem. Klíčový pracovník paní Brychtovou na cestě za synem vždy doprovodí.

Je to významný okamžik nejen v jejím životě, ale i v přístupu ke klientům v Zámku. Pokud není v možnostech příbuzných, aby své rodinné příslušníky v zařízení navštívili, našli jsme možnosti, jak tato setkání zorganizovat. V rámci individuálního plánování zajistí doprovod klíčový pracovník.

Než se stačil tento plán uskutečnit, i syn paní Brychtové našel způsob, jak se se svou matkou setkat, a o Vánocích ji navštívil. Přesto nabídka klíčového pracovníka trvá. Paní Brychtovou, pokud bude chtít, na cestě za synem doprovodí, protože je v zájmu klienta, aby vztah, který byl mnoha nepříznivými okolnostmi přerušen, trval.

Podstatná je v tomto příběhu skutečnost, jak v organizaci Zámek Nová Horka funguje funkce klíčového pracovníka. Než byla tato funkce posílena kompetencemi a než pracovníci tuto funkci povýšili nad funkci formální, první dopis od syna by možná skončil zapomenut u ostatních dopisů, pohlednic a fotografií v nočním stolku paní Brychtové, jako mnoho dalších dopisů, které mohou být pro další život klientů velmi důležité.

### **Božena Kardová**

Paní Kardová přišla do ústavu z domova. Nikdo přesně nevěděl nic o její rodině, o prostředí, ze kterého přišla do Zámku. Byla vnímána jako nespolupracující, protože neměla „ústavní“ návyky a nechtěla je přijmout, nevycházela se spolubydlícími ani s personálem.

Byla jednou z prvních klientek, které se přestěhovaly do chráněného bydlení. S přechodem do nové služby se naskytlo mnoho příležitostí, jak se kontaktovat s rodinnými příslušníky. Protože stávající opatrovník ze zdravotních důvodů nemohl aktivně vykonávat tuto funkci, významně vstoupil do života paní Kardové její švagr. Při různých jednáních s ním, která byla vzájemně vstřícná, zmínila sociální pracovnice možnost změny opatrovníka a tomuto pánovi s formalitami pomohla. Bylo v zájmu paní Kardové, aby měla opatrovníka, se kterým je možné vést živou komunikaci, hovořit s ním o plánech, vnímat jeho přání a upevnit rodinné vztahy, které byly v době, kdy žila paní Kardová v Zámku, spíše formální. Pohlednice k narozeninám, svátku, o Velikonocích a Vánocích, jednou za rok balík a telefonáty s otázkami, jak se paní Kardové daří, byly to však hovory o paní Kardové, ale bez ní.

V chráněném bydlení byl švagr se sestrou několikrát na návštěvě, při telefonických hovorech bývá paní Kardová přítomná, a když chce, se švagrem i hovoří (má své vlastní předsudky vůči telefonu).

Významná byla nabídka tzv. dovolenky u sestry a švagra – paní Kardová už opakovaně jela k příbuzným domů na několik dní. Cestu do svého bývalého bydliště vnímala rozporuplně. Měla obavy, ale byla též plná očekávání. Po první návštěvě byly rozpaky rozptýleny, na další návštěvu jela už připravená, v dobré náladě a těšila se.

Protože je paní Kardová v seniorském věku, stejně tak její příbuzní, vznikají komplikace v osobním kontaktu z důvodu nestabilního zdravotního stavu. Paní Kardové tato skutečnost zkomplikovala možnost dojíždění za rodinou na více dní. Příbuzní měli obavy z aplikace každodenních injekcí, ale klíčový pracovník zajistil službu, která tento úkol převzala na sebe.

Problémy s dopravou za rodinou jsme vyřešili vzájemnou dohodou – cestu k příbuzným zajišťuje klíčový pracovník, který doprovází paní Kardovou, cestu zpět zajišťují příbuzní. Pokud nebude možné, aby paní Kardová u rodiny strávila více dní, naplánuje klíčový pracovník jednodenní výlet do města, kde příbuzní bydlí, a zprostředkuje návštěvu.

V tomto příběhu je důležité, jaký vztah dokázali navázat pracovníci chráněného bydlení s příbuznými, kteří mají o svého rodinného příslušníka zájem. Naskytly se příležitosti, kdy blízcí lidé paní Kardové popsali její minulý život, kdy žila s maminkou, její vztahy s ostatními sourozenci, její zájmy, záliby a také důvody, proč se vlastně z domova do „ústavu“ musela přestěhovat. Byly to informace, které vedly k lepšímu pochopení klientky, jejich návyků a pomohly při mapování jejich osobních cílů.

Vztahy paní Kardové s rodinou jsou pevnější, vždyť každý člověk potřebuje vědět, že se o něj někdo zajímá, že někomu záleží na tom, jak se mu daří, že vnímá jeho přání a potřeby. Vztahy pracovníků s touto rodinou se dostaly na úroveň přátelství a spolupráce. Přesně o tohle nám, pracovníkům sociální služby, při navazování, upevňování a rozvíjení kontaktů s rodinou, jde.

### **Doporučení a zkušenosti:**

Pokud rodinný příslušník nespolupracuje, je potřeba nevzdávat se při prvním neúspěchu a neustále vztah mezi rodinou a klientem podporovat a respektovat jejich možnosti (není-li možné uskutečnit návštěvu v zařízení, lze hledat jiné možnosti setkání).

### **Údaj o sociální službě:**

Zámek Nová Horka, příspěvková organizace  
Nová Horka 22, 742 13 Studénka

*Naše organizace poskytuje pobytové sociální služby, domov pro osoby se zdravotním postižením a od roku 2010 také chráněné bydlení. DOZP sídlí v budově historického zámku, který je svou velikostí, vnitřním uspořádáním, polohou a izolovaností naprosto nevhodný pro poskytování sociálních služeb. Proto je naše organizace zapojena do procesu transformace, jejímž cílem je změna způsobu poskytování sociálních služeb v síti běžných objektů obvyklé velikosti mimo zámek a zajištění domácího prostředí pro klienty. Prvním konkrétním výsledkem je registrace nové, již zmíněné služby chráněného bydlení v Novém Jičíně pro 9 klientů. Dalším krokem bylo přestěhování 2 klientů do bytu v témže městě. V roce 2012 budou díky evropským dotacím spuštěna další chráněná bydlení ve dvou vilkách v Kopřivnici a v Sedlnicích – v pěti bytových jednotkách pro celkem 20 klientů. Závěrečným krokem bude opuštění objektu zámku a vytvoření služby pro 18 klientů s vysokou mírou podpory v novostavbě ve Studénce.*

*Z původní kapacity 90 klientů ve službě DOZP se předpokládá konečná kapacita 18 v DOZP a 31 v chráněném bydlení.*

### **Kontakt:**

Bc. Anita Orlová, sociální pracovníce  
Tel.: 556 413 175  
Mobil: 734 671 465  
E-mail: soc.pracovnice@zameknohavorka.cz  
www.zameknohavorka.cz

Mgr. Lukáš Spurný, ředitel organizace  
Tel.: 556 428 060  
Mobil: 731 442 867  
E-mail: lukas.spurny@zameknohavorka.cz  
www.zameknohavorka.cz



Fotografie č. 2 – Setkání rodinných příslušníků a opatrovníků

## 2.4 Oblast 4: Sexualita

### Příběh paní Moniky a pana Jaroslava (DOZP Stod, p. o.)

Příběh paní Moniky a pana Jaroslava patří do oblasti sexuality a podpory partnerského života. Rozhodli jsme se vás seznámit s jejich životem ve společné domácnosti, protože v letech minulých bylo téma sexuality v zařízeních pro osoby s mentálním postižením tabu. Je potřeba, aby pracovníci byli ochotni přijmout názor, že i osoby s mentálním postižením mají právo žít v partnerském svazku a vést milostný život stejně hodnotný jako lidé běžné populace. Proto si myslíme, že tento příběh může být příkladem toho, že i lidé s mentálním postižením mohou navazovat partnerské vztahy.

#### Výchozí situace:

Pan Jaroslav využívá sociální služby Domova pro osoby se zdravotním postižením ve Stodu (dále jen DOZP Stod) od roku 1970. Zpočátku bydlel na oddělení na vícelůžkovém pokoji. Postupem času se pan Jaroslav přestěhoval do výcvikového chráněného bydlení, kde sdílel pokoj se svým kamarádem.

Paní Monika využívala sociální služby poskytované jiným zařízením, ve kterém byla do svých 19 let. Poté se odstěhovala do zařízení s vhodnější skladbou služeb. Zde žila od roku 1972. Stejně jako pan Jaroslav bydlela i paní Monika na vícelůžkovém pokoji se svými třemi kamarádkami.

Pan Jaroslav a paní Monika se seznámili v roce 1975 na vánočním setkání ve Stodu. Přátelský vztah Moniky a Jaroslava se zpočátku rozvíjel pouze díky dopisování a také jejich účastí na kulturních a sportovních akcích. Později začal pan Jaroslav dojíždět na návštěvu za paní Monikou. A v tuto dobu dochází také k plánům žít ve společné domácnosti.

V letech minulých žila většina lidí s mentálním postižením v nekoedukovaných ústavech, kde na pokoji bydlelo často více než pět uživatelů. V těchto podmínkách docházelo k navazování partnerských vztahů s opačným pohlavím spíše sporadicky. V současné době žijí lidé s mentálním postižením v koedukovaných zařízeních, kde mají partnerské páry možnost žít ve společných domácnostech.

Na základě projeveného přání pana Jaroslava a paní Moniky jim bylo v roce 2010 – po 35 letech známosti – umožněno žít ve společné domácnosti ve výcvikovém chráněném bydlení v DOZP Stod.

#### Způsob řešení:

Společnému soužití Jaroslava a Moniky ovšem předcházela dlouhá příprava. Pan Jaroslav s paní Monikou se totiž účastnili procesu u nás nazývaného párová terapie. Jednalo se o pětiletý projekt, který byl zahájen v roce 2005 a v jehož rámci měli účastníci možnost si vždy na týdenních pobytech v různých hotelích či rekreačních střediscích vyzkoušet, jak vypadá sdílení domácnosti s někým milovaným. Garantem párové terapie byl psycholog ve spolupráci s dalšími odborníky. Po celý týden se psycholog věnoval se svými pomocníky klientům. Ve své práci s klienty využíval znalosti skupinové terapie propojené hudbou a tancem. V modelových situacích učil jednotlivé partnerské páry vzájemnému chování vyplývajícímu ze života běžné populace. Paní Monika a pan Jaroslav se naučili předcházet partnerské hádce. Naučili se vzájemnému naslouchání, citové vyrovnanosti. A v neposlední řadě se naučili kompromisu při trávení svého volného času, a to jak osobního, tak společného. Paní Monika a pan Jaroslav měli možnost se párové terapie zúčastnit v prvním a druhém roce pětiletého projektu. V této době se začal naplňovat jejich životní sen bydlet společně a žít jako žena a muž, postarat se jeden o druhého, vzájemně si pomoci.

O tento pobyt byl velký zájem mezi uživateli, kteří chtěli žít v partnerském vztahu, protože se učili žít v páru, vzájemné toleranci a uctít k druhému. Monice a Jaroslavovi se tyto společné pobyty velmi líbily a svým kamarádům vyprávěli společné zážitky. Na základě jejich vyprávění se zvýšil zájem o navazování kamarádských vztahů i mezi dalšími uživateli. Po návratu ze setkání byli i nadále všichni zúčastnění v kontaktu s psychologem, který byl ochoten v případě problému v partnerském vztahu poradit a pomoci.

V průběhu ročního pobytu ve výcvikovém chráněném bydlení se za podpory asistentky seznamovali s běžnými problémy praktického života. Paní Monika se na počátku společného bydlení s panem Jaroslavem často obracela na asistentky s dotazy

ohledně přípravy stravy, péče o oblečení, ale i s dotazy o chodu domácnosti samotné. Pan Jaroslav také přicházel za asistentkami s celou řadou dotazů. Měl malé zkušenosti se znalostí ženského těla a jeho hlavní otázky vyplývaly z obavy, aby své Monice neublížil.

Problémem byla i představa vzájemného soužití. Pan Jaroslav a paní Monika si zpočátku mysleli, že musí trávit celý svůj volný čas pouze spolu. Asistentka jim vysvětlila, že mohou nadále pokračovat v uskutečňování svých zájmů a aktivit individuálně, bez partnera, a přitom se vzájemně tolerovat. Zpočátku se zdálo být problematické i zvládání běžných úkonů, například nakupování. Paní Monika se hůře orientuje v cenových relacích potravin, ale pan Jaroslav s tím problémem nemá. Po vzájemné domluvě provádí nákupy společně, kdy jeden druhému pomáhá. Domácí práce jako úklid bytu, praní a žehlení prádla zvládají oba bez problémů. Výhodou je i jejich pracovní zařazení: pan Jaroslav pracuje v prádelně a paní Monika vykonává pomocné úklidové práce v DOZP.

Monika a Jaroslav spolu prožívají partnerský vztah. Paní Monika se nestydí dávat najevo panu Jaroslavovi svoji náklonnost na veřejnosti něžnostmi. Nemá rovněž problém se o tématu sexuality bavit s asistentkami. Pan Jaroslav je více stydlivý, ale projevy lásky přijímá rád. Paní Monika má velmi ráda malé děti a dokáže si s nimi povídat i hrát. Sama si ale dobře uvědomuje, že už by dítě mít nemohla, a často říká, že je moc ráda, že má „aspoň Jardu“. Z tohoto důvodu i vzhledem k vyššímu věku paní Moniky nebyla řešena otázka její antikoncepce. V tento okamžik však také nastává chvíle pro citlivé a chápatelší asistentky, které jsou připraveny si o těchto velice osobních záležitostech s paní Monikou popovídat.

Nejen asistentky pracující v Sociálně terapeutickém centru, ale i důvěrník a koordinátor prevence a osvěty sexuality v DOZP jsou připraveni poskytnout rady a nabídnout řešení problémů vyplývajících z partnerských vztahů. Pracovníci přistupují ke každému problému individuálně, s potřebnou mírou tolerance, mlčenlivosti a etiky. Všichni jsou proškolení nejen v rámci školicích seminářů Poradenského centra Amorela, ale účastní se i řady jiných aktivit, posezení, konferencí k tématu sexuality a sexuální výchovy. Na těchto setkáních dochází k výměně názorů a informací mezi jednotlivými Domovy a zaměstnanci.

Paní Monika a pan Jaroslav využívají odborné pomoci asistentek v oblasti partnerské komunikace při řešení partnerských nedorozumění, při nesrovnalostech či rozdílných názorech. Je samozřejmostí, že v případě problému, který nedokáže vyřešit vyškolený personál, využíváme služeb poskytovaných odbornými pracovišti.

### **Výsledek změny:**

Na základě zvládnutí života ve společné domácnosti ve výcvikovém chráněném bydlení bylo paní Monice a panu Jaroslavovi nabídnuto bydlení v bytě v městské části. Tato změna pro oba znamenala velkou motivaci pro další společný život. V dubnu 2011 se oba přestěhovali do bytu chráněného bydlení v rámci Sociálně terapeutického centra pod DOZP Stod. Přestěhováním do nového bytu ve městě došlo k dalším velkým změnám v jejich životě. Museli se naučit orientaci ve svém bytě, domě a vzájemnému soužití s místní komunitou. Odpoutali se částečně od komunity v DOZP, kde i nadále pracují a mají své kamarády. Postupně si vytvářejí nové kontakty přímo ve městě. Na zařízení svého bytu se významně podíleli sami. Na příběhu paní Moniky a pana Jaroslava vidíme, že i lidé s mentálním postižením jsou schopni navazovat partnerské vztahy a žít ve společné domácnosti. Ve srovnání se situací, kdy před několika lety ještě žili na pokoji s dalšími lidmi, se jedná o značné přiblížení a postupné vyrovnání se způsobem života lidí mimo ústav.

Den prožívají podle svých představ, bez významné pomoci asistentek. Podpory asistentek využívají například při přípravě stravy, nákupu elektroniky, ošacení a při obsluze některých elektrospotřebičů. Během života ve společné domácnosti se naučili hospodařit se stanovenou finanční částkou na stravu. Mimo oběda, který na vlastní přání stále odebírají v DOZP, si ostatní stravu plánují a připravují sami nebo s podporou asistentky.

Při navazování nových partnerských vztahů a při následné pomoci se soužitím ve společné domácnosti je úloha asistentek nepostradatelná. Jsou to právě ony, které většina párů osloví se svým citlivým problémem v oblasti sexuálního soužití jako první. Proto je tolik důležité, aby se asistentky a personál pomáhající lidem s mentálním postižením průběžně vzdělával v oblasti prevence a osvěty sexuality.

Na základě uskutečnění jednotlivých kroků a díky velkému pochopení zaměstnanců obou zařízení mohlo dojít ke splnění dávného snu paní Moniky a pana Jaroslava o společném životě v přirozeném prostředí.



Tolik tedy příběh. Aby však tento životní úspěch nezůstal ojedinelý, spolupracuje naše zařízení i nadále s odborníky na mezilidské vztahy a sexualitu lidí s mentálním postižením. Poradenské centrum Amorela, zřizované plzeňskou Diakonií ČCE, připravilo pro klienty cvičných domácností dva intenzivní semináře, ve kterých se učili lépe zacházet se svojí sexualitou a více se orientovat v právě navazovaných vztazích. V intenzivním kurzu pro nás Amorela vyškolila tři asistentky, které se podílejí na sexuální osvětě mezi uživateli služeb, zpracovávají protokol sexuality a radí všem, kteří mají zájem.

### **Údaj o sociální službě:**

Domov pro osoby se zdravotním postižením Stod, příspěvková organizace,  
služba chráněného bydlení Komenského nám.  
28. října 377, 333 01 Stod

*DOZP Stod poskytuje služby 185 lidem s mentálním postižením. Historicky se jedná o klasický příklad poskytování pobytových služeb na jednom místě. Od konce roku 2005 probíhají změny ve způsobu přístupu k uživatelům služby a postupně se tento přístup individualizuje. Služba se důrazně zaměřuje na potřeby lidí, nikoliv na potřeby služby. V současnosti již 23 lidí bydlí v chráněných bytech v blízkém i vzdálenějším okolí a dalších 17 se na podobný přechod připravuje ve cvičných domácnostech. Další transformace služby bude finančně podporována z Integrovaného operačního programu a nyní se nachází ve fázi výběrových řízení na dodavatele projektové dokumentace k první etapě tohoto procesu. V této etapě dojde k vybudování nového typu bydlení především pro osoby s vysokou mírou podpory. Další etapa bude zaměřena na výběr vhodných nemovitostí pro individuální a částečně i skupinové domácnosti pro osoby se střední mírou podpory.*

### **Kontakt:**

Jarmila Cibulková, asistentka chráněného bydlení  
Komenského nám.  
Mobil: 773 259 035  
E-mail: jarmila.cibulkova@dozpstod.eu  
www.dozpstod.eu

Radek Rosenberger, vedoucí úseku služeb  
Mobil: 773 259 032  
E-mail: radek.rosenberger@dozpstod.eu  
www.dozpstod.eu



*Ilustrační fotografie č. 2*

## 2.5 Oblast 5: Zapojení dalších zdrojů podpory

### (Podporovaná) dovolená lidí s mentálním postižením – navázání dalších vztahů v místní komunitě (Fosa, o. p. s.)

S ostatními kolegy v sociálních službách se chceme podělit o praxi, která je v rámci naší služby nejvíce inovativní – o zkušenost s poskytováním podpory na dovolené lidem s mentálním postižením. Věříme, že příklad může být zajímavý a prospěšný nejen pro pobytové služby, které se nacházejí v procesu transformace.

Mnohé ambulantní a pobytové služby pořádají „rekreace“ či „školy v přírodě“. Jistě se setkaly i s tím, že ne všem uživatelům taková forma vyhovuje. Na našem příkladu bychom rádi ukázali, že lidé s mentálním postižením nemusí trávit svou dovolenou jen na organizovaném rekreačním pobytu s pracovníky sociálních služeb.

Příspěvek může být prospěšný pracovníkům pobytových služeb, kteří pracují se svými uživateli na osamostatňování. Hledají různé cesty, jak v co nejvyšší míře podpořit nezávislost uživatelů na sociální službě. Zároveň si myslíme, že níže uvedený příklad mohou zrealizovat mnohem snadněji než naše terénní služba – v pobytové službě se lidé vidí každý den, navazují přirozené vztahy, pracovníci je lépe znají, lze s nimi intenzivněji pracovat na přípravě dovolené.

Podpora běžného způsobu života zdaleka nespočívá jen v nácviku dovedností uživatele. Neméně důležité je také zapojení dalších zdrojů podpory z okolí člověka s mentálním postižením. Ačkoliv se náš příklad týká více oblastí, v konečné fázi nejvíce záleželo na spolupráci právě s dalšími zdroji – rodiči, dobrovolníky a majiteli penzionu.

#### **Výchozí situace:**

Naše terénní služba sociální rehabilitace je určena dospělým lidem s mentálním postižením. Jejím cílem je podporovat uživatele v běžném způsobu života pomocí nácviků každodenních dovedností. Součástí služby jsou kromě individuální práce i tréninkové výjezdy (víkendové nebo týdenní).

Část uživatelů dosáhla vysoké míry samostatnosti ve více oblastech a naše služba jim již neměla co nabídnout. Zároveň jsme si uvědomovali, že ve chvíli, kdy službu ukončíme, mohou mít méně příležitostí získané dovednosti používat. Stáli jsme před otázkou, jestli a jak podpořit uživatele v dalším uplatnění získaných dovedností.

Nabídka různých rekreací a táborů pro lidi s mentálním postižením zpravidla zahrnuje strukturovaný program. Někteří naši uživatelé už o ně neměli zájem, způsob podpory jim nevyhovoval. Vyjadřovali přání zařídit si dovolenou podle svých představ. Postupně jsme si uvědomovali, že k tomu mají téměř všechny potřebné dovednosti a nemusí to být nereálné.

#### **Způsob řešení:**

Strávit dovolenou v novém prostředí je náročné (např. neznámý obchod, jiná kuchyň). Je navíc potřeba ovládnout i dovednosti, které nejsou běžně využívány (např. plánování celodenního výletu, cestování vlakem s přestupem). Další překážkou mohla být nedůvěra rodičů v takovou samostatnost dětí a obavy o jejich bezpečnost. Stejně tak i sebedůvěra samotných uživatelů.

Bylo třeba také promyslet finanční stránku. Jednou z možností bylo zaplatit si osobního asistenta po celou dobu dovolené (poplatek 80 Kč/hod., náklady na stravu a ubytování). To je však pro lidi s nižšími stupni závislosti (a tedy s nízkým příspěvkem na péči) mnohdy finančně nedostupné. Přemýšleli jsme tedy o dalších možnostech. Jasnou volbou byli dobrovolníci, se kterými dlouhá léta spolupracujeme. Náklady na ubytování a stravu dobrovolníků byly zaplacený díky dárcům finančních prostředků.

Prvním krokem pro úspěšnou realizaci bylo především vytipování uživatelů služby, kteří by měli zájem a jejichž dovednosti by takové formě dovolené odpovídaly. Při jejich výběru i nastavení potřebné míry podpory jsme vycházeli z předchozích zkušeností s těmito lidmi v našich službách. Neméně důležité bylo, aby se budoucí účastníci dovolené mezi sebou alespoň trochu znali a vyšli spolu. Věříme, že pobytové služby mají v tomto širší pole působnosti. U nás se znali jen z volnočasových aktivit a tréninkových výjezdů. Nabídka zaujala čtyři z pěti oslovených uživatelů.

Přípravami skupinu provázal jeden určený sociální pracovník. Za jeho podpory probíhaly už od ledna 2010 schůzky celé skupiny s cílem zjistit, jestli chtějí jet společně a zda se shodnou i ve svých představách o trávení dovolené. Během 5 schůzek

(probíhaly jednou za 4–6 týdnů) bylo v první řadě zvoleno místo dovolené – Máchovo jezero. Je zde dobré rekreační vyžití a především dva z účastníků místo znají z tréninkového výjezdu. Dále byla domluvena základní pravidla (např. mimo penzion mít vždy u sebe mobilní telefon, v případě rozdělení myslet na to, aby každá skupinka měla klíč) a zjištěna možná náplň času (možnosti výletů, cukrárna, plavání apod.). Zároveň se uskutečnily také individuální schůzky s účastníky a jejich blízkými osobami (obvykle rodiče), kdy byl dojednáán souhlas s účastí na dovolené a domluvena případná podpora dobrovolnic. Všechny strany tak měly možnost říci své připomínky, vyjádřit obavy i přidat nápady. S každým účastníkem byla nakonec sepsána individuální dohoda s výčtem činností, ve kterých bude mít podporu dobrovolnic.

Včasná a dostatečná příprava byla základním kamenem pro hladký průběh dovolené. Podpora zkušených dobrovolnic sociálním pracovníkem nakonec spočívala především v jasném vymezení odpovědností.

Výsledkem této spolupráce a postupného plánování byla úspěšná čtyřdenní dovolená 4 uživatelů s podporou 2 dobrovolnic, která probíhala v běžném rekreačním duchu. Dobrovolnice čas nijak neorganizovaly, byly jen připravené pomoci, pokud by bylo třeba. Účastníci chodili sami na procházky, zašli do kina a do cukrárny a s podporou dobrovolnic také grilovali a vyrazili i na delší výlet na Bezděz. Na obědy chodili do nedaleké restaurace, snídaně a večeře připravovali společnými silami. Po příjezdu byli všichni spokojeni – konečně strávili dovolenou podle svého.

V roce 2011 jeden z účastníků navrhl, aby na dovolenou jela i jeho přítelkyně. Ostatní souhlasili, a už v únoru jsme začali plánovat. Podle dobrovolnic skupinka loni nepotřebovala téměř žádnou podporu. Navrhli jsme tedy, že by mohli jet sami. Po určitém váhání se nakonec všichni rozhodli, že to zkusí. Na třech společných schůzkách pak za pomoci naší pracovnice promýšleli, v čem budou potřebovat podporu a jakou. Vycházeli především z loňských zkušeností – co zvládli samostatně a při čem potřebovali pomoc od dobrovolnic? Společně jsme pak hledali různá řešení. Důležité bylo si uvědomit, že není potřeba, aby všichni uměli všechno. Stačí, když některé věci zvládne jen jeden a ostatním pomůže. Každý bude dělat to, v čem je dobrý. Pan Č. může chodit nakupovat, slečna P. po každém nákupu rozpočítá náklady na jídlo mezi všechny účastníky, slečna R. se slečnou J. mají nejvíce zkušeností s přípravou jídla a pan V. si zase umí poradit s plynovým sporákem. Ne vše šlo ale naplánovat tak, aby to bylo opravdu bezpečné. Skupinka se z toho důvodu vzdala plánu jeden večer grilovat. Náročná se účastníkům zdála také cesta do místa dovolené, především přestup na vlak. Požádali jsme proto dobrovolnici, která jim poskytla podporu při cestě tam i zpátky. Účastníci se složili na zaplacení jejich výloh spojených s cestou.

Vzhledem k tomu, že účastníci jeli už na známé místo do stejného penzionu a náplň volného času i organizaci vaření, nákupů, hospodaření s penězi apod. zvládli loni ke své spokojenosti, nechtěli nic moc měnit. Náš pracovník se tak dostal z role aktivního činitele, organizátora a podpůrce do role koordinátora. Veškerá práce mu zabrala už jen minimum času. Bylo upuštěno od individuálních dohod. Pracovník sepsal jen základní domluvy a instrukce (odjezdy vlaků, ceny apod.) a zajistil ubytování na stejném místě. Že majitelé penzionu už skupinku znali, bylo nespornou výhodou.

Neméně důležitá byla pro všechny účastníky přirozená podpora jejich blízkých po celou dobu – od rozhodnutí jet sami až po pohotovost na telefonu během dovolené, pokud by se stalo něco, s čím by si skupinka neuměla poradit.

Na konci června se vypravili, tentokrát na 5 dní. Pracovnice i blízcí účastníků měli ve dne v noci telefon u sebe, ale účastníci jen poslali zprávu, že se mají dobře.

### **Výsledek změny:**

Po příjezdu byli všichni i přes nepřízeň počasí spokojeni. Díky vstřícnosti a pomoci majitelů penzionu mohli dokonce grilovat. Na společné schůzce po dovolené se všichni shodli, že příští rok pojedou na stejné místo zase. Budou potřebovat pomoci už jen se dvěma věcmi – objednat ubytování a najít správné nástupiště na nádraží. Podporu při cestování už prý potřebovat nebudou a dobrovolnice s nimi souhlasí.

V zimě 2012 uběhly dva roky od doby, kdy jsme začali plánovat první dovolenou. Zároveň nastal čas, kdy by v případě zájmu účastníků bylo třeba začít zařizovat tu letošní. Kontaktovali jsme proto jednu účastnici s dotazem, zda na dovolenou opět pojedou a jak probíhají přípravy. Prý se všichni domlouvají a v penzionu si už rezervovali termín. Zavolají, pokud si s něčím nebudou vědět rady. Přestože účastníci dovolené už nejsou uživateli naší služby, mohou díky dobrovolnickému programu stále získat podporu dobrovolníka. Zapojení sociálního pracovníka už nebude potřeba.

Díky přípravným schůzkám a příjemně prožité dovolené se účastníci více stmelili a nyní se občas sejdou i o víkend. Zajdou na bowling nebo vyrazí na výlet. O těchto akcích se ale dozvíme jen náhodou – nás už k tomu nepotřebují.



## Doporučení a zkušenosti:

Při plánování dovolené nebo jiné skupinové aktivity je třeba vycházet z toho, že všichni nemusí umět všechno. Ač je kladen důraz na individuální plánování, v tomto případě je nutné i skupinové plánování. Stačí, když nějakou dovednost zvládne jen jeden nebo část účastníků, kteří ostatním pomůžou. (To, že celá vaše rodina neumí řídit auto, neznamená, že autem na dovolenou nepojedete.) V naší skupince např. uměla jen jedna účastnice správně rozpočítat výdaje za společný nákup mezi všechny. Zároveň je dobré pamatovat na to, že každý je v něčem dobrý a může (musí) přiložit ruku k dílu. Není to tak, že jeden člověk dělá vše za ostatní. Např. pro pana Č. bylo hodně náročné mýt nádobí, také neměl téměř žádné zkušenosti s přípravou jídla. Po první dovolené se nad tím slečna J. nespokojeně pozastavovala. Nakonec jsme vymysleli, že pan Č. zvládne dobře nakoupit, může prostírat stůl, vařit pro všechny čaj. S nádobím mu slečna J. pak ráda pomohla a příprava večeří zůstala v režii žen vlastně ke spokojenosti všech.

Je potřeba věnovat se i na první pohled zdánlivým drobnostem. Kdo u sebe bude mít klíče? Kam si uložíme větší obnos peněz, abychom ho nenosili u sebe? Co můžeme dělat, když se neshodneme na tom, co připravit k večeři? Účastníky by mohly nemile překvapit a nemuseli by si s nimi vědět rady. Jako dobrý příklad každému pracovníkovi poslouží jeho vlastní dovolená.

Přesto pravděpodobně narazíte na situace, v nichž by si účastníci sami neporadili. Ale cesta k samostatnosti nemusí nutně vést jen skrze nácvik dovedností. Pro takové situace je určena právě podpora z dalších zdrojů. U nás to v prvním roce byli dobrovolníci a rodiče. Postupně se podařilo podporu pomalu přesunout téměř jen k neformálním zdrojům – rodičům a majitelům penzionu.

Je třeba volit dobrovolníky zkušené. Pro využívání jejich podpory vidíme jako nejdůležitější mít jasně rozdělenou odpovědnost, mít sepsané konkrétní činnosti, při nichž poskytnou účastníkům podporu. Je důležité, aby rozdělení činností bylo jasné všem stranám (dobrovolníkům, účastníkům, rodičům a na obecné úrovni i majitelům penzionu). Nám se toto podařilo díky individuálním dohodám o účasti na dovolené.

Je vhodné pamatovat i na majitele penzionu, kteří se mohou cítit za účastníky zodpovědní a mít obavy a může být pro ně těžké říci hostům, že je jim jejich chování nepřijemné. O tom všem jsme s majiteli mluvili. Důležitý úkol jakési osvěty dobře splnily dobrovolnice během první dovolené. Pro pocit bezpečí jsme během druhé dovolené majitelům nabídli podporu na telefonu.

A konečně, pracovníkům doporučujeme co nejdříve po uskutečnění dovolené sepsat „návod“ pro účastníky – co mají dělat, až se rozhodnou jet příště (kam zavolat, co domluvit, na co nezapomenout).

## Údaj o sociální službě:

Fosa, o. p. s.

Podpora samostatnosti Osa (druh služby: sociální rehabilitace)

Filipova 2013/3, Praha 4, 148 00

*Posláním sociální služby „Podpora samostatnosti Osa“ je umožnit dospělým lidem s mentálním postižením z Prahy a okolí žít způsobem života běžným pro jejich vrstevníky, a to poskytováním podpory při získávání nebo prohlubování dovedností k tomu potřebných a při jejich uplatňování v životě.*

*Hlavní náplní služby je osobní podpora při získávání nových dovedností a upevňování stávajících dovedností v oblastech běžného života dospělých lidí s mentálním postižením. Jsou to především tyto oblasti: cestování veřejnou dopravou, bezpečné chování, hospodaření s penězi, nakupování, péče o svou osobu, používání mobilního telefonu. Tuto podporu poskytujeme prostřednictvím individuálních nácviků dovedností, skupinových kurzů dovedností, skupinových tréninkových výjezdů (víkendové, týdenní).*

## Kontakt:

Mgr. Hana Kordíková, konzultantka v sociální službě Podpora samostatnosti Osa

Tel.: 271 910 016

Mobil: 774 891 062

E-mail: kordikova@fosaops.org, fosaops@fosaops.org

www.fosaops.org

## Navázání dalších vztahů v místní komunitě – obchodní síť (Harmonie, p. o.)

Příklad může posloužit jako doporučení pracovníkům, jak usnadnit uživatelům samostatnější využívání veřejných návazných služeb. Především těm uživatelům, kteří mají problém v komunikaci, nebo těm, kteří neumí číst. Náš příklad je zvolen jako ukázka využívání obchodní sítě.

### Výchozí situace:

Uživatelé chráněného bydlení v Městě Albrechticích využívají možnosti nákupů v rámci města v co nejvyšší míře. Nachází se zde obchodní síť s potravinami, oděvy, obuví, elektronikou aj. Obchody s potravinami uživatelé navštěvují nejčastěji. S využíváním těchto návazných služeb však nemáme jen dobré zkušenosti.

Někteří prodávající mají z uživatelů obavy, a to především z těch, kteří mají obtíže v komunikaci. Často dochází k nedorozumění a k neporozumění ze strany prodávačů. Neví, co klienti chtějí. Další úskalí tkví v tom, že ostatní nakupující, z řad veřejnosti, neprojevují větší shovívavost a trpělivost v případech, kdy si uživatel ukládá zboží do tašky nebo při výběru zboží u pultového prodeje. Potřebuje k tomu více času. Další problém nastává v případech, kdy někteří klienti, i když umí číst, ze své pohodlnosti obtěžují prodavačky, aby jim asistovaly při nákupu. Proávající si pochopitelně stěžují. Pokud takový problém vyvstane, vysvětlujeme prodávačům, jak se mají zachovat a že z uživatelů nemusí mít obavy. Jestliže uživatel obtěžuje v nepřiměřené míře, aby postupovali stejně jako u běžné populace.

### Způsob řešení:

V rámci zlepšení úrovně komunikace s veřejností jsme zavedli pro uživatele systém nakupování v alternativní podobě. Tento způsob je určen především pro uživatele s obtížemi v komunikaci a pro uživatele, kteří nezvládají čtení. Na počátku byla pouhá vize či nápad, jak našim klientům umožnit kvalitnější začlenění do veřejného života. Chtěli jsme jim umožnit, i těm, kteří potřebují vyšší míru podpory, aby mohli být při nakupování samostatnější. Z tohoto důvodu jsme zhotovili kartičky fotografií různého sortimentu potravin a jiného zboží, které klienti nakupují nejčastěji. Součástí těchto obrázků jsou i karty s čísly, které určují počet kusů a rovněž množství, např. v dkg nebo kg. Za tímto účelem si uživatelé zakoupili tzv. „dokladěnky“, do kterých je možno pohodlně vkládat jednotlivé obrázky. Zpočátku poskytovali při tomto systému nakupování uživatelům podporu klíčoví a ostatní pracovníci ve službě, přičemž doprovázeli klienty do obchodu a vedli je k tomu, jak si správně počínat. Učili je vyhledávat zboží pomocí obrázků.

Současně byly informovány prodavačky v obchodě, kam uživatelé docházejí nejčastěji. A to hlavně z důvodu osvětlení situací, které by se mohly při nakupování vyskytnout.

Požádali jsme proto o jejich spolupráci, kdyby klient nemohl určité zboží vyhledat, nebo, a to hlavně při nákupu uzenin, kdy uživatel ukáže kartičku s obrázkem doplněný o názornou gramáž, věděly, co se po nich žádá. Klíčoví pracovníci jim to názorně vysvětlili a prodavačky tento systém uvítaly.

### Výsledek změny:

Uživatelé začali průběžně nakupovat sami, přičemž jsme zvolili zásadu postupnosti. Nejdříve obstarávali jen jednu položku, pak se přidávaly další. Proces nácviku samostatného nakupování probíhal u jednotlivých uživatelů individuálně, průměrně trval tři měsíce. Často celý nácvik ovlivnil uživatelův nezdar, např. zaměnil zboží za jiné, podobné, a tak se muselo s celým procesem začínat mnohdy od začátku.

Zpočátku bylo výhodou nakupování za doprovodu pracovníků chráněného bydlení. Šlo především o překonání zábran, ostychu a nejistoty uživatelů z prostředí obchodu a jeho personálu. Postupem času zmíněné problémy opadly. V rámci dělby práce a rovněž kvůli přiměřené náročnosti nakupují uživatelé nejvýše tři druhy zboží. Uživatelům tento systém vyhovuje a co je nejdůležitější, jsou s ním spokojeni a chválí si ho.

Obchod si vybrali sami, cítí se v něm asi bezpečně, není tam tak velká frekvence nakupujících jako v ostatních prodejnách, panuje tam klidnější atmosféra a jistě k tomu přispěl i tamní personál, který je vstřícný a vždy dobře naladěný.

Spolupráce s prodávajícími výše zmíněného obchodu se osvědčila, což nedokládá pouze každodenní praxe, ale také níže uvedený výňatek z naší „Návštěvní knihy“, kdy vedoucí prodejny přišla na osobní konzultaci do našeho chráněného bydlení.

Citace vedoucí prodejny, do které uživatelé docházejí za nákupy:

„Dnes jsem navštívila chráněné bydlení a byla jsem velmi příjemně překvapena. Personál je velice příjemný, vstřícný. Bydlení je opravdu krásné, čisté a příjemné. Byla jsem seznámena s principem nakupování pomocí obrázků. Jako vedoucí prodejny, kam chodí obyvatelé tohoto domu nakupovat, tuto formu vítám.“

Je to zdárný příklad, že když se chce, jde to. Záleží jen na správné a vzájemné komunikaci všech zúčastněných stran.

#### Doporučení a zkušenosti:

Spolupráci s veřejnými návaznými službami, chuť sociální službu prezentovat, otevřít se veřejnosti.

Úskalím je nepochopení ze strany veřejnosti, strach z uživatelů.

Metodu alternativní komunikace formou kartiček lze použít i při využívání dalších návazných veřejných služeb (holič, pošta apod.).

#### Údaj o sociální službě:

Harmonie, příspěvková organizace, Krnov  
Krnovská 185/1, Město Albrechtice 793 95

*Chráněná bydlení ve Městě Albrechticích a Krnově poskytují dospělým lidem s mentálním a vícenásobným postižením takovou podporu, jakou potřebují k tomu, aby mohli bydlet v běžných domácnostech a s individuální podporou asistenta se rozhodovat o všech věcech, které se jich týkají.*

#### Kontakt:

Bc. Miroslava Bučková, sociální pracovnice  
chráněného bydlení  
Tel.: 554 652 625  
Mobil: 734 417 920  
E-mail: buckova@po-harmonie.cz  
www.usp-harmonie.cz



Fotografie č. 4 – Pomůcka k nákupu

## 2.6 Oblast 6: Podpora pracovníků

### Změna myšlení a postojů pracovníků – „Věříme na zázraky“ (Zámek Nová Horka, p. o.)

Tento příklad je určen pro všechny pracovníky v sociálních službách, pro management organizací, které se chystají transformovat sociální službu. Příklad je určen nejen těm, kteří v proces transformace a deinstitucionalizace nevěří nebo kteří za tímto procesem vidí spoustu obav a nejistot, ale také těm, kteří jsou tzv. „tahouny“ a někdy již mají pocit, že nemají sílu. Příklad z našeho zařízení je dobrou ukázkou toho, že je třeba vydržet a nevzdávat se. Je třeba si uvědomit, že práce s lidmi není jednoduchá a vyžaduje mnoho úsilí, individuálního přístupu, motivace a také mnoho změn, které je třeba provést.

První reakce na jakoukoli změnu jsou většinou negativní, málokdo z nás se ihned zamyslí nad pozitivy. Přijetí tak zásadní změny, jakou je změna způsobu poskytování sociálních služeb, přístupu k lidem s postižením nebo i změna místa poskytování služby, vyžaduje určitý čas a dostatek trpělivosti.

#### Výchozí situace:

Proces transformace byl v zařízení Zámek Nová Horka zahájen v roce 2008 rozhodnutím zřizovatele a setkal se zde s velkým odporem a nepochopením. Většina pracovníků nechápala, k čemu bude tato změna dobrá, přestože klienti žili ve starém zámku v mnohalůžkových pokojích a s nedostatečným sociálním zázemím. Často padaly argumenty „tady mají klienti svůj domov, tady jsou zvyklí“ nebo „kam se mají na stará kolena stěhovat, vždyť ti klienti nezvládnou žít sami v bytě“ atd. Jelikož ani tehdejší vedení organizace nebylo tomuto procesu nakloněno, všichni se doplňovali a ujišťovali v tom, že je to pěkná hloupost a že klientům změna jen ublíží.

I přesto se v zařízení našlo pár pracovníků, kteří začali hledat příležitost ke změně. Uvědomovali si, že klienti by měli dostat příležitost žít životem srovnatelným s běžnou společností a být začleněni do běžného způsobu života. Také jim bylo jasné, že ačkoli „klienti jsou v zámku doma a jsou zde na pohled spokojeni“, je to převážně proto, že nemají jinou možnost, zvykli si a poddali se systému a ústavnímu režimu.

Pracovníci, kteří tomu věřili, se snažili motivovat ostatní. Hodně se o tom diskutovalo. S postupem času jsme zjistili, že vše chce svůj čas a vhodné metody. Bylo důležité si uvědomit, že ti, kteří tomuto procesu nakloněni nejsou a mají spoustu obav, nejsou zlí a nepřejícní, ale že jim chybí informace. Lidé, kteří v sociálních službách pracují dlouhá léta, mají na poskytování služeb svůj názor, který jim byl dlouhá léta předkládán. Jejich pocit, že lidem, kteří nemohou samostatně žít v majoritní společnosti, dávají to nejlepší, je velmi silný, i když trochu sobecký. Najednou jim někdo představí jinou vizi, jiný model. Není lehké se srovnat s tím, že to, co jsem dělal s nejlepšími vědomími a svědomím, je najednou špatně. Ono to ale nebylo až tak špatně, je však potřeba pochopit, že to jde i jinak.

#### Způsob řešení:

Pracovníci v organizaci jsou těmi nejdůležitějšími subjekty v procesu transformace a deinstitucionalizace, protože právě oni pracují s klienty a připravují je na přechod do nových služeb. Proto bylo potřeba změnit a nastavit jejich myšlení na pozitivní vnímání změn. Tyto změny se týkaly zejména organizační struktury, nastavení systému předávání informací, vytvoření transformačního týmu, posílení role klíčového pracovníka, nastavení kompetencí pracovníků atd.

#### Důležité mezníky v práci s personálem v transformačním procesu:

- *Externí podpora*

Byla navázána spolupráce s PhDr. Jaroslavou Sýkorovou a PaedDr. Evou Brožovou. Jejich podpora pro nás byla velkým přínosem, protože jde o odbornice, které jsou z praxe a přesně vědí, o čem mluví. Měly náhled zvenku a dokázaly nutnost změn reálně argumentovat, a to takovým způsobem, který byl přijatelný pro řadové pracovníky. Pustily nám také film o chráněném bydlení s názvem Nový život, díky kterému nastal prvotní a zřetelný obrat v myšlení pracovníků. Díky tomuto filmu jsme něco zjistili o službě „chráněné bydlení“, s níž jsme doposud neměli žádné zkušenosti. Proto abychom ještě lépe pochopili celý proces, jsme absolvovali i jejich přednášku na téma „Principy chráněného bydlení“. Externí pracovnice do našeho zařízení pravidelně dojíždějí. Na začátku procesu transformace 5x ročně a nyní již 2x ročně. Setkání bývají dvoudenní a jsou zaměřena na supervizi

transformačního týmu, dochází na nich ke zhodnocení naší práce za uplynulé období, stanovování úkolů na období další a je zde možnost řešit různé nejasnosti a obavy. Také je prostor pro supervizi pracovníků v sociálních službách.

- *Plánování a práce v týmu*

Byl vytvořen tzv. transformační tým (TT). Prvním krokem bylo nastavení systému, jakým bude TT fungovat. Byl stanoven počet pracovníků, pravidelné termíny setkávání, místo a doba konání schůzek. Také byly rozděleny jednotlivé funkce členů v týmu. Stabilními členy týmu se stali nejen vedoucí pracovníci, ale i řadoví pracovníci z přímé péče, kteří následně, mimo jiné neformálně, předávali informace kolegům. Byly dány kompetence týmu: tým má možnost spolurozhodovat o procesu transformace. Ředitel organizace byl a je pouze členem týmu, vedoucím týmu byla zvolena jedna z pracovníc. Ředitel rozhodnutí transformačního týmu přijímá. Setkání týmu jsou otevřená, dochází na ně i ostatní pracovníci dle potřeb. Plánovaně se setkání účastní i zástupci zřizovatele a externí odborníci. Z každého setkání je vytvořen zápis, který čtou všichni zaměstnanci organizace.

V době, kdy jsme vytvářeli konkrétní službu, vznikl také „podtým“, který se věnoval transformaci pro konkrétní klienty v nové službě. Tento „podtým“ byl složen z pracovníků, kteří měli v nové službě začít pracovat. Sami si vytvářeli pracovní postupy, plánovali přechod do nové služby, měli určitou volnost, což pro ně bylo velmi motivující.

Z výše uvedeného vyplývá, že zaměstnanci musí být součástí rozhodování o procesech, musí vědět, že jejich názor může ovlivnit zásadní postupy v organizaci. Systém nesmí fungovat tak, že o všem rozhoduje pouze ředitel.

- *Exkurze*

Důležité bylo pracovníkům hmatatelně a „naživo“ ukázat jiný způsob poskytování sociálních služeb. Po dohodě jsme tedy všem pracovníkům umožnili jednu a více návštěv v organizacích poskytujících službu chráněného bydlení, kde s klienty pracují individuálněji a kde sami pracovníci berou ústavní způsob služeb jako nevhodný přežitek. Výsledkem byla konkrétní představa našich pracovníků o nových službách a o jejich chodu, začali uvažovat, jak dostat naše klienty do podobných podmínek. Po otevření naší první nové služby chráněného bydlení se pracovníci z ústavního prostředí povinně jezdili za klienty do nové služby podívat. Zde po krátké době viděli na vlastní oči posun jednotlivých klientů, které znali a kteří byli dříve podceňováni. To je opět velmi motivační prvek pro pracovníky, kteří ještě nejsou o změnách zcela přesvědčeni.

- *Vizualizace při plánování nových služeb*

Při plánování konkrétních služeb v transformaci se osvědčilo představu změn vizualizovat. Vytvořili jsme si na velký papír prozatím fiktivní služby prostřednictvím nakreslených domečků tak, jak jsme si nové služby plánovali. K domečkům jsme pomocí fotografií připojovali klienty podle toho, kde chtěl který z nich bydlet. Zaměstnanci pak měli možnost se s časovým předstihem rozhodnout, ve které službě by chtěli pracovat. Připisovali se tedy k novým plánovaným službám po zhodnocení různých faktorů. Následně byl vytvořen výše uvedený podtým, který plánoval přípravu služby, přípravu klientů, navrhoval konkrétní změny dle potřeb konkrétních klientů apod. Tím dostali pracovníci možnost sami ovlivnit své budoucí působení tak, aby to vyhovovalo klientům.

- *Informovanost*

Velmi důležité je, aby všichni zaměstnanci měli veškeré a aktuální informace o transformačním procesu a o plánovaných změnách. Proto je nezbytné vytvořit kvalitní systém předávání informací, který toto dokáže zajistit. V případě, že tomu tak není, může dojít k vytváření různých „fám“ a negativních zpráv, které se logicky šíří mezi pracovníky snáze a rychleji než jakákoli pravdivá (ať už pozitivní, nebo negativní) informace. V každém týmu totiž existuje skupinka jedinců, kteří jsou za každou cenu v opozici. Kvalitní informovanost všech zaměstnanců tyto jedince v podstatě oslabuje.

Velmi důležité však je, aby členové vedení i TT pracovali tak, aby si získali důvěru pracovníků.

- *Zapojení pracovníků*

Jak vyplývá z výše uvedeného, ukazuje se, že pro motivaci pracovníků je důležité zapojit je do procesu, dát jim možnost vyjádřit se, říct otevřeně názor bez toho, aniž by byli sankcionováni. Musí být vymezeny kompetence v jednotlivých týmech.

Řadoví pracovníci pak ovlivňují kroky transformačního procesu díky své přítomnosti v transformačním týmu, v týmu klíčových pracovníků, na poradách úseků apod.



- *Možnost rozhodnout se*

Každý z pracovníků organizace měl dlouhou dobu na rozhodnutí, zda bude v organizaci pracovat i po transformačních změnách. Každému bylo dodáno dostatečné množství informací, každému byla nabídnuta pracovní pozice v nových službách, včetně provozních zaměstnanců. Každý, kdo měl pochybnosti, měl možnost konzultovat věc individuálně s kolegy, s vedoucím i s ředitelem. Po dlouhých a opakovaných snahách o motivaci každého jednotlivého pracovníka bylo ale také dáno veřejně najevo, že pracovník nebude donekonečna přemlouván k přechodu do nových služeb a pokud se sám rozhodne odejít, nebude mu bráněno. Tento závěrečný postoj vedení pak nutil pracovníky vážně přemýšlet o transformaci a o podobě nových služeb.

### **Výsledek změny:**

Díky těmto krokům se nám podařilo motivovat většinu pracovníků pro transformační změny. Tito lidé pak začali jinak přemýšlet, uvažovali již o klientech jako o konkrétních lidech, a ne například jako o „skupině z pátého pokoje“ nebo o „klientech z výchovy“ apod. Pracovníci díky individuálnímu pohledu na klienta začali vidět i malé úspěchy a pokroky a začali je nazývat malými zázraky. Klienti, u nichž se na počátku předpokládalo, že budou potřebovat vysokou míru podpory, se začínají osamostatňovat a ukazují nám, že někdy opravdu stačí dostat příležitost a podporu šitou na míru.

Pokud člověk dostane do rukou určité kompetence, začíná se cítit důležitý, má možnost do něčeho zasahovat, na něčem se podílet, vyjadřovat své názory. To je přesně to, co mění postoje lidí.

Jen malá část pracovníků zůstala změnám nenakloněna, ale ne proto, že jim nevěří, nebo dokonce proto, že by je lidem s postižením nepřáli. Šlo převážně o to, že by za prací dojížděli jinam, než byli tolik let zvyklí.

### **Doporučení a zkušenosti:**

- Díky těmto krokům se nám podařilo motivovat většinu pracovníků pro transformační změny. Tito lidé pak začali jinak přemýšlet, uvažovali již o klientech jako o konkrétních lidech. Pracovníci díky individuálnímu pohledu na klienta začali vidět i malé úspěchy a pokroky a začali je nazývat malými zázraky. Klienti, u nichž se na počátku předpokládalo, že budou potřebovat vysokou míru podpory, se začínají osamostatňovat a ukazují nám, že někdy opravdu stačí dostat příležitost a vhodnou podporu.
- Pokud člověk dostane do rukou určité kompetence, začíná se cítit důležitý, má možnost do něčeho zasahovat, na něčem se podílet, vyjadřovat své názory. To je přesně to, co mění postoje lidí.
- Jen malá část pracovníků zůstala změnám nenakloněna, ale ne proto, že jim nevěří, nebo dokonce proto, že je lidem s postižením nepřejí. Šlo převážně o to, že by za prací dojížděli jinam, než byli tolik let zvyklí.
- Vždy přijdou krizové momenty, které se budou muset operativně řešit. Jedná se o dlouhodobý proces, je třeba opakovaně pracovat na udržení motivace pracovníků, i když je to velmi složité. Je třeba vytyčit si více dílčích, krátkodobých splnitelných cílů, aby byla možnost zažívat úspěchy. Je také nutné zajistit zpětnou vazbu z nově vzniklých služeb. Za těžké lze považovat období zavádění nových postupů, systémů (systém předávání informací, individuální plánování apod.).
- Všechny postupy zavádíme a přenášíme i do nově vzniklých služeb (prozatím chráněné bydlení), kde se dále rozvíjejí. Zpětnou vazbou jsou pro nás informace z jiných organizací, že náš systém práce se zaměstnanci je propracovaný a že zkoušejí některé části sami převzít do své praxe.

### **Údaj o sociální službě:**

Zámek Nová Horka, příspěvková organizace  
Nová Horka 22, 742 13 Studénka

*Naše organizace poskytuje pobytové sociální služby Domov pro osoby se zdravotním postižením a od roku 2010 také chráněné bydlení. DOZP sídlí v budově historického zámku, který je svou velikostí, vnitřním uspořádáním, polohou a izolovaností naprosto nevhodný pro poskytování sociálních služeb. Proto je naše organizace zapojena do procesu transformace, jejímž cílem je změna způsobu poskytování sociálních služeb v síti běžných objektů obvyklé velikosti a zajištění domácího prostředí pro klienty. Prvním konkrétním výsledkem je registrace nové, již zmíněné služby chráněného bydlení v Novém Jičíně pro 9 klientů. Dalším krokem*

*bylo přestěhování 2 klientů do bytu v témže městě. V roce 2012 budou díky evropským dotacím spuštěna další chráněná bydlení ve 2 vilkách v Kopřivnici a Sedlnicích, a to v pěti bytových jednotkách pro celkem 20 klientů. Závěrečným krokem bude opuštění objektu zámku a vytvoření služby pro 18 klientů s vysokou mírou podpory v novostavbě ve Studénce.*

*Z původní kapacity 90 klientů ve službě DOZP se předpokládá konečná kapacita 18 v DOZP a 31 v chráněném bydlení.*

**Kontakt:**

Bc. Anita Orlová, sociální pracovníce

Tel.: 556 413 175

Mobil: 734 671 465

E-mail: [soc.pracovnice@zameknovahorka.cz](mailto:soc.pracovnice@zameknovahorka.cz)

[www.zameknovahorka.cz](http://www.zameknovahorka.cz)

Mgr. Lukáš Spurný, ředitel organizace

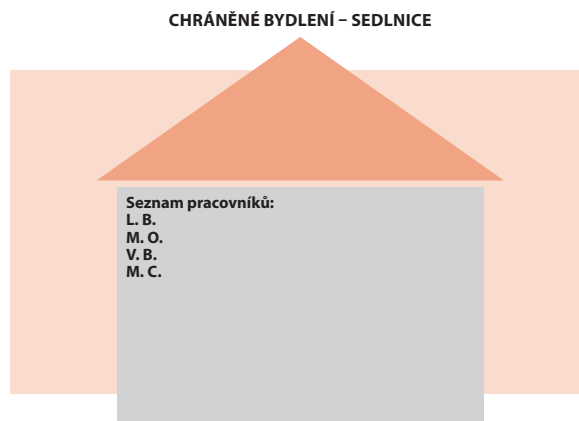
Tel.: 556 428 060

Mobil: 731 442 867

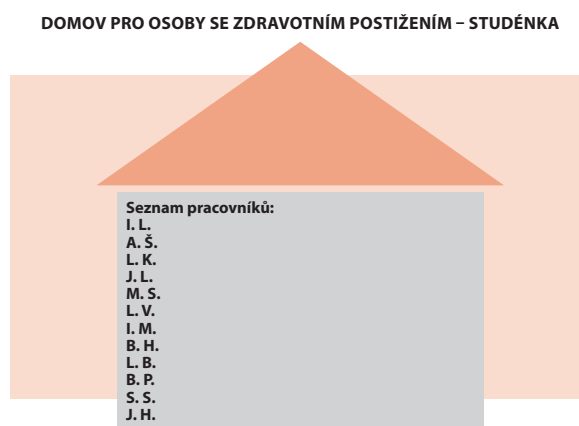
E-mail: [lukas.spurny@zameknovahorka.cz](mailto:lukas.spurny@zameknovahorka.cz)

[www.zameknovahorka.cz](http://www.zameknovahorka.cz)

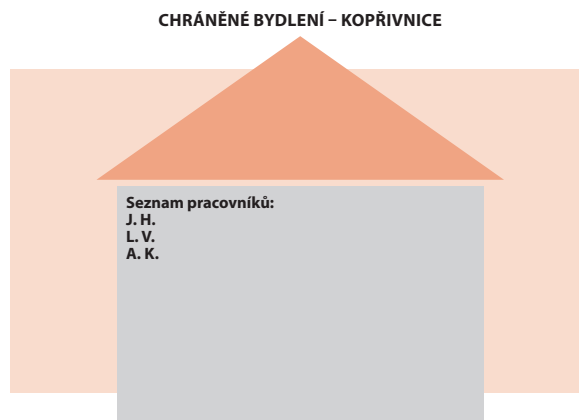
Materiál k příkladu Změna myšlení a postojů pracovníků – „Věříme na zázraky“:



Obrázek č. 3 – vizualizace Chráněného bydlení Sedlnice



Obrázek č. 4 – vizualizace Domova pro osoby se zdravotním postižením – Studénka



Obrázek č. 5 – vizualizace chráněného bydlení Kopřivnice



## 2.7 Oblast 7: Řízení změn v organizaci

### Jak se může změnit život... (Harmonie, p. o. – DOZP Krajánek)

Příběh je určen pracovníkům, kteří procházejí procesem transformace, aby věděli, jak jsme postupovali v přípravě celého procesu přechodu uživatelů do chráněného bydlení.

Chtěla bych vás seznámit s tím, co předcházelo otevření služby Chráněného bydlení Krajánek ve Městě Albrechticích.

#### Výchozí situace:

Část obyvatel tohoto chráněného bydlení žila původně v domově pro osoby se zdravotním postižením (DOZP) Krajánek ve Městě Albrechticích. Kapacita zařízení čítala 40 mužů s mentálním postižením. Jejich život byl od rána až do večera neustále organizován. O nic se nemuseli starat, vše pro ně bylo připraveno, jak se říká – vždy přišli k hotovému. Měli zajištěnou celodenní stravu, pracovníci pro ně realizovali dopolední aktivizační program v oblasti arteterapie (práce s proutím, práce se dřevem, s keramickou hlinou, tkaní), a to vše v budově DOZP. V odpoledních hodinách organizovali zajímavé volnočasové aktivity. Uživatelé však nemohli ve větší míře uplatňovat svou svobodnou vůli. Na vycházky museli chodit hromadně, v houfu, i v budově museli být neustále zařazeni v davu, ve skupině, u svého oddělení.

#### Způsob řešení:

V roce 2008 byl zahájen proces transformace tohoto zařízení. Byla vybrána vilka nedaleko centra Města Albrechtic, která měla po rekonstrukci sloužit jako chráněné bydlení pro 11 uživatelů, pro 9 mužů a 2 ženy.

V souvislosti s tím byl při Krajánku ustanoven transformační tým, ve kterém byli kromě kmenových pracovníků také 2 odborníci jako zástupci zřizovatele a externí odborník – inspektorka kvality. Její role spočívala v odborných konzultacích, v podpoře členů transformačního týmu a ostatních pracovníků a v přednáškách na požadované téma, které se týkalo procesu transformace. Pracovníci si témata mohli dle svých potřeb volit sami. Tento tým zahájil svou činnost již v září 2008. Vedl celý transformační proces a zapojil do činnosti rovněž všechny pracovníky zařízení. Metodicky mu ve své činnosti pomáhal i krajský tým pro transformaci.

Se započatou transformací jsme začali připravovat na novou službu nejen zaměstnance, ale především samotné uživatele. Museli jsme připravit a uskutečnit přechod vybraných uživatelů do chráněného bydlení Krajánek a podpořit jejich začlenění do běžného života. Bylo nutné vést je k větší samostatnosti.

Vytvořili jsme si SWOT analýzu a dotazníkové šetření jak pro uživatele, tak pro pracovníky. Z výsledků tohoto šetření (viz níže Materiál k příkladu) vyplynulo, kdo z uživatelů i z pracovníků by měl zájem o přechod do služby chráněného bydlení.

Dále byla nutná spolupráce asistentů s ostatními pracovníky zařízení, opatrovníky a rodinou uživatele. Za tímto účelem byly organizovány schůzky se zákonnými zástupci, kde jim byly předány veškeré informace. Koncem roku 2008 jsme s uživateli zahájili nácviky praktických činností, a to v těchto oblastech: nácvik ručního praní, obsluha automatické pračky, nácvik žehlení, základy vaření (především příprava jednoduchého jídla, obsluha sporáku), obstarávání běžných nákupů a rozlišení jednotlivých potravin, poznávání peněz a jejich hodnoty, základy šití (přišívání knoflíků, zašívání drobných rozparků), základní úklidové práce (zametání, utírání prachu, vytírání podlahy, vysávání). Učili jsme klienty správnému a bezpečnému používání varné konvice, zaškolovali je v teorii samostatného pohybu. Následně se přistoupilo k praktickému nácviku samostatného pohybu v terénu.

Nácvik zaškolování jsme prováděli s uživateli individuálně. Jeden pracovník se vždy věnoval jednomu, maximálně třem uživatelům. Nácviky probíhaly především v odpoledních hodinách, tedy v rámci volnočasových aktivit. Pokud to dovolilo personální zajištění služby, nacvičovalo se i dopoledne a o víkendech. Často jsme se ale potýkali s vytížeností personálu, což nám bránilo v pravidelnosti nácviků.

Za každou oblast nácviku zodpovídal konkrétní pracovník v přímé péči. Byly zpracovány vnitřní metodické postupy k jednotlivým činnostem. Zaměstnanci zaznamenávali pokroky či nedostatky uživatelů v sešitech k tomu určených a jednou za měsíc

se scházeli s vedoucí přímé péče na konzultacích, kde si všichni pracovníci předávali své poznatky a zkušenosti z nácviku za uplynulé období. Tento systém nemalou měrou přispíval ke zkvalitnění týmové spolupráce, což je pro tento proces nezbytné. Rovněž individuální plány měli uživatelé zaměřeny na nácvik praktických činností spojených s přechodem do chráněného bydlení.

Z dotazníkového šetření jsme také zjistili i určité obavy z nové, doposud neznámé služby. Obavy projevíli uživatelé, ale také pracovníci. Z tohoto důvodu jsme pracovníky o problematice transformace informovali na poradách a organizovali pro ně různé informační schůzky s odborníky a pracovníky, kteří již s chráněným bydlením měli letité zkušenosti. Pracovníci absolvovali stáže a exkurze v těchto zařízeních. Po otevření našeho Chráněného bydlení Krajánek byla do služby přidělena zkušená pracovníce z jiného chráněného bydlení, která je do nové práce zasvětila a poskytovala jim podporu po dobu tří měsíců.

S již vytipovanými uživateli byly dvakrát do měsíce pořádány schůzky komunit, na kterých se pracovníci snažili navodit modelové krizové situace, do kterých by se mohli v běžném životě uživatelé dostat. Radili jim a vysvětlovali, jak se zachovat a jak situaci řešit. Jednalo se například o situace, kdy je uživatel osloven cizím člověkem na veřejnosti, který po něm požaduje peníze nebo nějakou věc. Uživatelé jsme vysvětlili, že nemá s tímto člověkem hovořit, pouze sdělit, že nic nemá, a požádat o pomoc jiného kolemjdoucího člověka. V případě, že se v blízkosti nikdo nenachází, snažit se co nejrychleji dostat mezi lidi. Především jsme je vedli k tomu, aby nechodili do opuštěných míst, kde by mohli zůstat sami.

### **Výsledek změny:**

Celému procesu nácviku praktických činností a přípravy uživatelů na novou službu jsme se věnovali rok a půl. Za individuální podpory zaměstnanců to ve většině případů klienti zvládli a v oblastech, které jim činily problémy, se zdokonalili až v reálném prostředí chráněného bydlení. V konečné fázi klíčoví pracovníci, kteří byli navrženi do role asistentů v chráněném bydlení, intenzivně pomáhali uživatelům s rozvojem dovedností potřebných pro zvládnutí přechodu do nové služby.

Čas věnovaný přípravě se nám opravdu vyplatil a přinesl velmi potěšující výsledky, které byly povzbuzující motivací nejen pro uživatele, ale rovněž pro klíčové pracovníky.



*Ilustrační fotografie č. 3 – Individuální pomůcka k vaření*

### **Doporučení a zkušenosti:**

Důležitý je jednotný přístup všech pracovníků a dodržování dohodnutých pracovních postupů, vnitřní ztotožnění se se změnami a především upuštění od zažitých pracovních stereotypů, které vedly ke zneschopňování uživatelů. Je potřeba dát jim prostor při rozhodování, možnost volby a výběru.

Pracovníci zpočátku nácvik praktických činností klientů znevažovali. Je nutné nácviky personálně dobře zajistit, vyčlenit prostor a čas. Nácviky musí probíhat individuálně.

Nácviky běžných domácích činností podle již osvědčených postupů využijeme i při přijetí nového uživatele, který tyto dovednosti ještě nemá.

### **Údaj o sociální službě:**

Harmonie, příspěvková organizace, Krnov  
Krnovská 185/1, Město Albrechtice 793 95

*Chráněná bydlení ve Městě Albrechticích a Krnově poskytují dospělým lidem s mentálním a vícenásobným postižením takovou podporu, jakou potřebují k tomu, aby mohli bydlet v běžných domácnostech a s individuální podporou asistenta se rozhodovat o všech věcech, které se jich týkají.*

### **Kontakt:**

Bc. Miroslava Bučková, sociální pracovnice chráněného bydlení  
Tel.: 554 652 625  
Mobil: 734 417 920  
E-mail: buckova@po-harmonie.cz  
www.usp-harmonie.cz

Tento text je dodatkem příkladu dobré praxe „Jak se může změnit život...“:

### **Dílčí výsledky analýz individuálních potřeb uživatelů zařízení Krajánek Město Albrechtice**

Příspěvková organizace Krajánek sídlící v Městě Albrechticích započala s transformací zařízení v létě roku 2008. Transformace je rozdělena do dvou fází, přičemž první fáze již probíhá. Ta spočívá v zrekonstruování vily v Městě Albrechticích na „Chráněné bydlení Krajánek“ pro 11 současných uživatelů organizace. Do budoucna se počítá s koedukací jednoho bytu, kde by mohli bydlet společně muži i ženy.

V souvislosti s transformací jsme začali připravovat na novou službu nejen zaměstnance, ale především samotné uživatele.

**A) V prvé řadě jsme si vytvořili Dotazník spokojenosti uživatelů**, který vyplňovali společně s klienty jejich klíčoví pracovníci. Otázky museli pokládat srozumitelně, popřípadě klást další podotázky, aby získali co nejvíce informací. Náročnější práce byla s klienty s obtížnou komunikací. Přestože pracovníci použili formu alternativní komunikace, nepodařilo se získat odpovědi na všechny otázky.

**Otázky se týkaly těchto oblastí:** bydlení, stravování, vztahů s personálem, spolupráce s klíčovým pracovníkem, chráněného bydlení (dále jen CHB), jiného bydlení a mnoha dalších.

### **Z výsledků tohoto dotazníku jsme dospěli ke zjištění, že:**

- |  |              |
|--|--------------|
| 1. Do CHB by chtělo jít                | 13 uživatelů |
| 2. Rodinnému prostředí dává přednost   | 8 uživatelů  |
| 3. V domově Krajánek by chtělo zůstat  | 7 uživatelů  |
| 4. Do jiného zařízení by chtěli přejít | 4 uživatelů  |
| 5. Svůj vlastní byt touží mít          | 1 uživatel   |
| 6. S kamarádem by chtělo bydlet        | 14 uživatelů |
| 7. Bydlet s přítelkyní                 | 20 uživatelů |

Dotazník spokojenosti byl klientům předložen v únoru roku 2009.

## **B) V červnu roku 2009 jsme vytvořili SWOT analýzu uživatelů** směřující rovněž k transformaci.

Zde se nám již výsledky mírně změnilly, neboť na stejné nebo podobné otázky klienti odpovídali odlišně:

- |                            |              |
|----------------------------|--------------|
| 1. Bydlet v CHB by chtělo  | 14 uživatelů |
| 2. Bydlet v rodině         | 13 uživatelů |
| 3. Bydlet v jiném zařízení | 3 uživatelé  |
| 4. Bydlet sám              | 6 uživatelů  |
| 5. Bydlet s kamarádem      | 11 uživatelů |
| 6. Bydlet s přítelkyní     | 22 uživatelů |

### **Z dalších zjištění uvádíme jen některá:**

- |  |              |
|--|--------------|
| 1. Pracovat mimo zařízení by chtělo    | 27 uživatelů |
| 2. Práce v soc. terapeutických dílnách | 8 uživatelů  |

V souvislosti se SWOT analýzou jsme se také zabývali skutečností, zda potřeby uživatelů, které nám vyplynuly ze SWOT analýzy, korespondují s Individuálními plány uživatelů. K naší spokojenosti jsme dospěli ke zjištění, že v 85 % došlo ke vzájemné shodě.

V souvislosti s dalším zjištěním, které vyplynulo ze SWOT analýzy uživatelů, jsme připravili k negativním aspektům jejich řešení.

### **Jedná se především o:**

1. Vztahy mezi některými uživateli
2. Obavy ze životních situací

ad 2) Např. na toto téma jsme si vytipovali několik krizových situací, do kterých se uživatelé mohou dostat při pobytu v CHB. Snažíme se navodit určitou modelovou situaci, kterou klientům vysvětlujeme, a radíme, jak ji řešit. Provádí se na zvláštních schůzkách s uživateli, kteří přejdou do CHB, nebo na schůzkách komunit.

**Dále organizujeme s uživateli setkání**, kde jim jsou předkládána kritéria dovedností a schopností, které by měli zvládat při přechodu do CHB.

## **C) Proto jsme také začali s nácvikem praktických činností.** Tato aktivita byla v Krajánku intenzivně zahájena na podzim roku 2008 a **věnujeme se těmto okruhům nácviku:**

1. Nácvik ručního praní + obsluha automatické pračky
2. Nácvik žehlení
3. Nácvik vaření
4. Nákupy
5. Šití
6. Úklid
7. Teorie vycházek
8. Praktický nácvik vycházek
9. Používání varné konvice

V této oblasti máme již docela dobré výsledky. Do nácviku se nezapojují pouze uživatelé vytipovaní do CHB, ale velký zájem projevili i klienti s menšími schopnostmi. Tyto činnosti je baví, neboť je to pro ně něco nového. Na začátku mělo o praktické činnosti **zájem 18** uživatelů, nyní je **zapojeno 16**, kteří se připravují na přechod do CHB (2 odešli do domácí péče) + **14 dalších nadšenců**.

### **Uvedeme dosavadní výsledky alespoň některých činností.**

#### **Praní**

Většina uživatelů zvládne prádlo roztřídit, nastavit zvolený program na pračce, prádlo z pračky vytáhnout a pověsit. K obsluze pračky jim slouží návod v alternativní podobě. Mnozí klienti podle něho postupují krok za krokem.

### **Dosavadní výsledky:**

- |                             |             |
|-----------------------------|-------------|
| 1. Samostatně by mohlo prát | 6 uživatelů |
| 2. S pomocí druhé osoby     | 5 uživatelů |
| 3. Ani s pomocí nezvládne   | 5 uživatelů |

### **Žehlení**

Při nácviku žehlení je častým handicapem zrakové postižení a negramotnost uživatelů. Nevidí symboly na ovládacím kolečku, vodu nalévají mimo zásobník žehličky. Problém činí také skládání prádla, často zapomínají uzavřít záklopku na vodu a v neposlední řadě, v důsledku výkyvů svých nálad, opomenou dodržovat bezpečnost při práci. Z tohoto důvodu je třeba vždy dohled pracovníka.

### **Dosažené výsledky:**

- |                                      |             |
|--------------------------------------|-------------|
| 1. Samostatně může žehlit            | 6 uživatelů |
| 2. S pomocí druhé osoby a s dohledem | 7 uživatelů |
| 3. Žehlení nezvládají                | 3 uživatelé |

### **Nácvik vycházek**

Do nácviku bylo zapojeno celkem 17 uživatelů, kteří prošli jak teorií, tak praktickým nácvikem v terénu. Zde máme také pěkné výsledky, neboť někteří klienti zvládli nácvik ve velmi krátké době. Již na přelomu roku 2008/2009 mělo ukončený nácvik 8 uživatelů a v průběhu léta 2009 získalo průkazku a oprávnění k samostatným vycházkám 5 dalších uživatelů. Celkem se tedy jedná o 13 uživatelů.

Největší problémy činilo klientům rozpoznávání levé a pravé strany, k čemuž jsme následně použili náramky na ruku. Tzn., že klienti si dávají náramek na levou ruku, aby věděli, jak se mají rozhlížet při přecházení silnice. Druhým problémem je komunikace s veřejností (mají zábrany zeptat se na cestu apod.). Naopak při orientaci v terénu si vedli velice dobře. Většinou vědí, kde se nacházejí známé instituce, jako je pošta, obecní úřad, nemocnice apod.

### **Vaření**

#### **Znalost bezpečnosti práce, názvy a účelové použití nádobí, obsluha sporáku:**

- |                       |             |
|-----------------------|-------------|
| 1. Úplně samostatně   | 2 uživatelé |
| 2. S částečnou pomocí | 6 uživatelů |
| 3. S velkou pomocí    | 7 uživatelů |
| 4. Nejeví zájem       | 1 uživatel  |

#### **Čištění, krájení, strouhání zeleniny zvládá:**

- |               |              |
|---------------|--------------|
| 1. Samostatně | 11 uživatelů |
| 2. S pomocí   | 6 uživatelů  |
| 3. Nezvládne  | 1 uživatel   |

#### **Příprava snídaně**

- |            |                                       |
|------------|---------------------------------------|
| 1. Zvládne | 16 uživatelů (pokud je krájený chléb) |
|------------|---------------------------------------|

Dalších 5 uživatelů si vede ve velké míře samostatně, stačí jim jen rada při výrobě marmelád, sirupů, vaření polévek, pečení moučníků na plechu, bramborových placků.

Praktické nácviky vedou zaměstnanci k tomu určení. Každý má na starost danou oblast nácviku a vede si o těchto činnostech záznamy. Jednou za měsíc se schází tento tým pracovníků s vedením, předkládají se pokroky i případné neúspěchy uživatelů a stanovují se další postupy.

### **Závěr**

Zatím jsme tedy prováděli analýzu uživatelů výše uvedenými způsoby, ale v současné době se připravujeme na hlubší analýzu individuálních potřeb uživatelů, přičemž vodítkem nám bude dotazník k základnímu zjišťování údajů pro posuzování uživatelů. Na této aktivitě se budou rovněž podílet všichni klíčoví pracovníci.

## 2.8 Oblast 8: Práce se zřizovatelem

### Transformace bez legrace aneb tak to šlape na Vysočině (Domov bez zámku, p. o.)

#### Řízení procesu transformace v příspěvkových organizacích Kraje Vysočina s využitím vybraných členů Multidisciplinárních transformačních týmů

Jde o ukázkou možného způsobu řízení transformačních procesů v příspěvkových organizacích zřizovatelem. Nastavená a koordinovaná spolupráce mezi zřizovatelem a příspěvkovými organizacemi, ujasněné kompetence a systém komunikace mezi těmito subjekty jsou při takto rozsáhlém a náročném procesu prioritou. Příklad je určen především pro zřizovatele příspěvkových organizací, ale i pro samotné příspěvkové organizace.

#### Výchozí situace:

V roce 2007 byly rozhodnutím Rady Kraje Vysočina zapojeny do projektu Ministerstva práce a sociálních věcí ČR (dále jen MPSV) „Podpora transformace sociálních služeb“ (dále jen projekt transformace) čtyři příspěvkové organizace poskytující pobytové sociální služby lidem s mentálním a kombinovaným postižením. Jedná se o zařízení Domov bez zámku (bývalý Ústav sociální péče Jinošov), Domov Jeřábina (bývalý Ústav sociální péče Těchobuz), Domov Háj (bývalý Ústav sociální péče Háj) a Ústav sociální péče Křižanov.

Domov bez zámku od začátku zapojení do projektu projevoval aktivní přístup k připravovaným změnám. Intenzivně vytvářel cestu pro ostatní zařízení nejen v kraji, a to za pomoci úzké spolupráce s MPSV od roku 2009 v tzv. předpilotní fázi projektu transformace.

#### Způsob řešení:

Multidisciplinární transformační tým (dále jen MTT) začal pracovat v tomto zařízení od roku 2009 a pomocí pravidelných týdenních schůzek vedl transformační proces v zařízení. Složení aktivně se podílejících členů MTT: ředitelka, ekonomka, sociální pracovníce, metodik pro transformaci, vedoucí jednotlivých poskytovaných služeb, vedoucí jednotlivých úseků, pracovníce přímé péče.

Komunikace mezi zařízením a zřizovatelem v transformačním procesu probíhala v tomto období nahodile, většinou na podnět ze strany zařízení. Pravidelné schůzky k řízení transformačního procesu nastaveny nebyly. Informační tok ze zařízení k zřizovateli fungoval ve vzestupné linii: ředitelka zařízení – vedoucí oddělení sociálních služeb Kraje Vysočina – radní Kraje Vysočina pro oblast sociálních záležitostí. Tento komunikační tok vyžadoval velký časový prostor a docházelo k průtahům v rozhodování. V roce 2010 byl z výše uvedených důvodů sestaven na úrovni zřizovatele Regionální transformační tým (dále jen RTT), včetně určení kompetencí jeho členů. Četnost setkání RTT vycházela z potřeby projektu. Na schůzkách RTT byly řešeny především konkrétní stavební otázky týkající se transformačních projektů.

Členové RTT z Kraje Vysočina: vedoucí oddělení sociálních služeb, úředník na úseku inspekce a registrace, projektový a finanční manažer, úředník z oddělení správy realit a ředitel příspěvkové organizace.

Od poloviny roku 2011 byl nastaven další, velmi důležitý způsob komunikace. Jednalo se o pravidelné měsíční porady s radním pro sociální oblast. Iniciátorem vzniku tohoto komunikačního prostoru byl právě radní Kraje Vysočina pro sociální oblast, který se setkával s vybraným členem MTT (zpravidla metodik pro transformaci), dále s pověřenými zástupci odboru sociálních věcí (tj. vedoucí oddělení sociálních služeb, projektový a finanční manažer a úředník na úseku inspekce a registrace sociálních služeb) a odboru majetkového (úředník z oddělení správy realit, popřípadě vedoucí majetkového odboru). Tyto porady zrychlily rozhodovací proces v oblasti transformačních projektů, protože šlo o způsob přímé konzultace (bez prostředníků) průběhu transformačních procesů v zařízeních. Osoba ze zařízení přenášela stav procesu v zařízení, včetně informací o vzniku a způsobech řešení případných rizikových situací s procesem, a zároveň zajišťovala přímý přenos úkolů od zřizovatele do zařízení.

#### Výsledek změny:

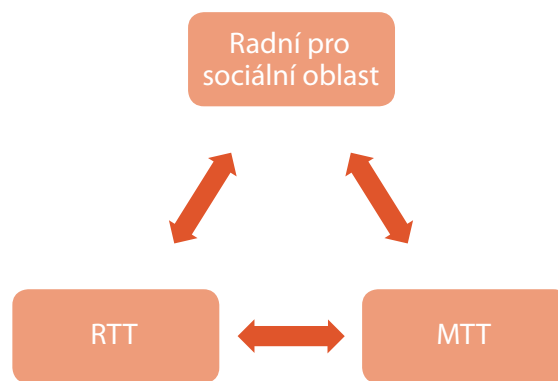
Jedná se o skutečně pružný systém, který umožňuje reagovat na aktuální potřeby, situace a problémy bez zbytečných průtahů. Účast pracovníka ze zařízení umožňuje, že se informace do zařízení dostávají včas a úkoly jsou tak řešeny ve velmi krátkém čase



v nastavených strukturách zařízení (porady vedení, MTT). Tímto systémem se podařilo řešit dlouhodobé úkoly, např. transformační záměry zařízení, výběr budoucí lokality, krizovou komunikaci nebo PR strategii směrem k jednotlivým regionům.

Mezi další podpůrné nástroje zřizovatele patří:

- Projekt Kraje Vysočina „Podpora procesu rozvoje kvality poskytování sociálních služeb v Kraji Vysočina“ (2010–2012), který je pod záštitou Centra pro kvalitu a standardy v sociálních službách. Cílem projektu je zaměřit pozornost poskytovatelů na proces naplňování zákonných požadavků na poskytovatele sociálních služeb.
- Pravidelné metodické návštěvy zařízení (zajišťuje úředník Kraje Vysočina z úseku inspekce a metodik sociálních služeb).



Obrázek č. 6 – Diagram vzájemné komunikace

### Doporučení a zkušenosti:

- Je nutná skutečná vůle zřizovatele prosazovat transformační proces na území svého správního celku.
- Je nutná skutečná vůle poskytovatelů transformační změny v praxi realizovat.
- Je potřeba nastavit a dodržovat pravidelný (!!!) komunikační prostor.

### Údaj o sociální službě:

Domov bez zámku, p. o.  
Sadová 338, Náměšť nad Oslavou

*Domov bez zámku (bývalý Ústav sociální péče Jinošov) je příspěvkovou organizací Kraje Vysočina. Poskytuje pobytové sociální služby pro 70 uživatelů, a to v rámci dvou registrovaných sociálních služeb – Chráněné bydlení a Domovy pro osoby se zdravotním postižením. Tyto služby jsou v současnosti poskytovány v pronájmech rodinných domů, bytů a ubytoven. Původní areál zámku, ve kterém byla do konce roku 2010 poskytována služba Domovy pro osoby se zdravotním postižením, byl zřizovatelem prodán. Celý projekt transformace zařízení je rozdělen do 3 etap. V současnosti se realizuje 1. etapa projektu Transformace ÚSP Jinošov z finančních prostředků IOP a zřizovatele.*

### Kontakt:

Marta Valová, odborný pracovník Národního centra v zařízení Domov bez zámku  
Mobil: 739 548 455  
E-mail: marta.valova@trass.cz  
www.domovbezzamku.cz



## 2.9 Oblast 9: Práce s veřejností

### Jůnův statek (o. s. Fokus Praha)

Často slyšíme o těžkostech při budování různých sociálních zařízení v komunitě. Velmi často se tyto potíže týkají menších míst. V mnoha případech hrozí nepřijetí takových služeb a zejména jejich klientů místní komunitou. Myslím, že my můžeme říci, že se nám to povedlo.

Získali jsme darem budovu bývalého statku v malé obci za hranicemi Prahy. Vždy jsme s kolegy snili o tom, jak by bylo perfektní mít statek, kde by klienti mohli pracovat. Zdálo se nám v té době, že by to bylo pro klienty ideální. Po získání objektu jsme své sny přehodnotili. Realita je ve výsledku jiná, než jsou sny. Zažádali jsme o velký Phare Lien na vybudování sociální firmy se záměrem školicího střediska a restaurace.

Pro obyvatele obce jsme v té době byli trochu nečitelní. Mezi obyvateli převládal názor, že chceme budovat komunitu pro drogově závislé. Všichni viděli naprosto katastrofické scénáře, téměř jako z hororů. Rada pro kolegy, kteří začínají v malých místech – otevřít se, pozvat vesnici do zařízení, pokud je to možné, dělat akce i pro obec. Třeba pro děti.

#### Výchozí situace:

Fokus Praha vznikl v roce 1990 jako sdružení, které budovalo komunitní služby pro dlouhodobě duševně nemocné. V té době to byly hlavně chráněné dílny, po nich následovala další zařízení. Cílem bylo vždy zkvalitnění života příslušníků cílové skupiny, zejména jejich přiblížení běžnému životu mimo léčebny. V roce 1996 jsme darem získali objekt bývalého statku v malé vesnici za Prahou. Jednalo se o objekt, který byl po znárodnění využíván nejprve Státními statky, později Výzkumným ústavem Ministerstva zemědělství. V restituci byl navrácen vnučce původního majitele. Dárkyně na počest svého dědečka chtěla, aby statek sloužil humanitárním účelům. Nás si vybrala z několika zájemců. Byli jsme šťastní a vděční.

V našem týmu ale nastalo i mírné rozladění, jehož důvodem byl pocit velké odpovědnosti a nejasnosti ve finančních možnostech pro rekonstrukci domu, který byl ve velmi zuboženém stavu. Záměr byl ne úplně jasný, pohyboval se spíš v podobě snů. Konečný záměr vznikl až po získání objektu a byl popsán v žádosti o grant. V době, kdy se záměr přetavil do konkrétní podoby, měl pomoci hlavně ve dvou směrech. Bylo to zaměstnávání lidí se zkušeností s duševním onemocněním trochu jinak než v tehdejších chráněných dílnách (poskytování služeb) a získání prostoru pro vzdělávání zaměstnanců i dalších lidí směrem ke komunitní psychiatrické péči. Třetím cílem bylo vybudovat zařízení pro zaměstnávání lidí tak, aby bylo i finančně udržitelné, časem samofinancovatelné.

#### Způsob řešení:

První, co jsme udělali, bylo shánění investičních prostředků. První část rekonstrukce byla dotována Ministerstvem zdravotnictví. Současně jsme se odhodlali a podali žádost Evropské komisi (tehdy tzv. velký Lien – neinvestiční). Inspirováni kolegy z Rakouska a Anglie jsme zde chtěli vyzkoušet model sociální firmy. Dále měl dům poskytnout prostor pro vzdělávací středisko a chráněné bydlení. Naše organizace měla v té době tréninkové chráněné bydlení v Praze a zde jsme chtěli doplnit spektrum služeb o zařízení, kde by klienti mohli bydlet déle podle svých potřeb. Před skončením první části rekonstrukce jsme se dozvěděli radostnou novinu – LIEN VYŠEL. Okamžitě jsme začali s realizací projektu. Představili jsme model sociální firmy našim klientům a hledali mezi nimi odvážné zájemce, kteří by si troufli být zaměstnanci takové firmy.

Na konci roku 1998 jsme se s prvními zaměstnanci (2 lidé na plný úvazek) a 9 klienty stěhovali do (v té době ještě provizorních) prostor v Jůnově statku. A začaly problémy. Vesnicí, kde nás nikdo neznal, se začaly šířit panické zvěsti. „Bůhví, co se nám to sem stěhuje“, „Určitě jsou nebezpeční“, „Jsou to těžcí narkomané“ a mnohé další. Pro nás se tento problém otevřel pozváním na radu Obecního úřadu, kde nás začali zpovídat. „Kdy sem přistěhujeme ty své chovance?“ byli jsme osočeni, že za zastávkou se našly injekční jehly a podobně. Nás se to velmi dotklo, velmi důrazně jsme vysvětlili, že žádné „chovance“ nemáme a jestli myslí naše zaměstnance, se kterými jezdí denně autobusem, tak ti opravdu injekční stříkačky nemají na svědomí. Vysvětlili jsme, pokud možno co nejlidštěji, jak jsou naši lidé nemocní. Napětí trochu polevilo, ale žádná sláva.

Na jaře jsme uspořádali Den otevřených dveří v duchu Staročeských májů. Připravili jsme program pro děti i dospělé, otevřeli jsme provizorní hospůdku. Na organizaci se samozřejmě přímo podíleli naši klienti. To zabralo. Získali jsme první příznivce v obci, z některých se časem stali naši velcí podporovatelé. Pak už to šlo jen k lepšímu.

Do vzdělávacího střediska začali jezdit hosté z Čech i ciziny, podařilo se nám společně s obcí rozšířit autobusy, které do vsi zajížděly, a my budovali dál. V roce 2000 jsme dokončili evropský projekt a v Jūnově statku otevřeli restauraci. Tím nastala obdivuhodná změna. Místní obyvatelé rychle zapoměli na „chovance“, z našich zaměstnanců (už jich bylo kolem dvaceti) už byl „Pepík, který mi nosí dobré míry piva a povídá si se mnou o fotbale“, „Maruška, která vaří výborné knedlíky“ a podobně. S budováním statku a rozšiřováním služeb jsme samozřejmě nepřestali. V roce 2004 se nám podařilo získat investiční grant SROP a vedle tzv. měkký SROP na vybudování sociálních služeb.

V roce 2008 jsme slavnostně za přítomnosti hejtmána a pochopitelně celé obce otevřeli kompletně zrekonstruovaný a přistavěný Jūnův statek, který už nenabízel jen jeden sál restaurace, ale i druhý sál, nekuřácký s dětským koutkem, a další služby pro občany (krámk, prádelnu, možnost kopírování, internetovou kavárnu). Zároveň jsme zde situovali i sociální služby (chráněné bydlení pro deset lidí, sociální rehabilitaci, odborné sociální poradenství a Centrum podpory zaměstnávání).

### **Výsledek změny:**

Dnes si troufám napsat, že jsme nejen součástí obce, ale i nejsilnějšími partnery Obecního úřadu, stali jsme se kulturním centrem obce. Myslím, že na začátky si nikdo z místních obyvatel nezapomene, naši lidé jsou bráni jako ti, jejichž prostřednictvím se život v obci zpříjemnil, lidé, kteří bydlí v chráněném bydlení, jsou vnímáni jako spoluobčané. Dokonce se podařilo jednoho obyvatele zaměstnat na Obecním úřadě. Naše gastronomické akce, pouťové a posvícenské zábavy, Advent na Jūnově statku jsou hojně navštěvovány nejen obyvateli Sedlce, ale i širokého okolí.

V budování se snažíme pokračovat, dnes již společně s obyvateli obce. Letos se nám podařilo vybudovat letní taneční parket, na němž se podíleli i naši příznivci z řad obyvatel. Podpora Obecního úřadu je, dá se říct, již samozřejmá.

Dokladovat změnu? Těžké. Nejlepším dokladem je atmosféra, která zde panuje. Přijďte – určitě ji ucítíte.

### **Doporučení a zkušenosti:**

Lidský přístup, otevřenost, vytrvalost. Chvilími je to velká dřina, ale vyplatí se. Obtížné momenty, překážky, rizika nebo kritická místa. Myslím, že vše vyplývá z popisu našeho příběhu. Asi nejkritičtější moment byl přiblížit se lidem z poměrně uzavřeného místa. Myslím, že kdybychom se neotevřeli, zůstali bychom uzavřenou komunitou uprostřed druhé uzavřené komunity.

Stáží a návštěv máme hodně, náš přístup již několikrát ocenily i návštěvy z ciziny. Snad jsme někomu ukázali cestu a trochu mu pomohli.

### **Údaj o sociální službě:**

Fokus Praha  
o. s. Jūnův statek  
Sedlec č. 9 u Líbeznic

*Dnes je v budově Jūnova statku prosperující sociální firma, která provozuje restauraci se dvěma sály a kuchyní, penzion s učebnou o kapacitě 40 lůžek, prádelnu, krámk. Dále je zde chráněné bydlení pro dlouhodobě duševně nemocné s kapacitou 10 klientů. Chráněné bydlení má 5 bytových jednotek pod společným uzavřením. Každá bytová jednotka má dva jednolůžkové pokoje, kuchyňku s jídelním stolem, koupelnu, WC a předsíň. Před bytovými jednotkami je společný prostor s obývací částí, kde je televize, PC s internetem, tato část slouží i pro skupinovou práci. Chráněné bydlení je zajištěno týmem tří asistentů. Noční služby asistenti nemají, v té době je klientům v případě potřeby k dispozici noční recepce, která slouží pro celý dům. Dále v domě sídlí sociální pracovníci komunitního týmu a asistent Centra programů zaměstnávání. Tyto služby sociální rehabilitace jsou k dispozici jak ambulantním klientům z venku, tak lidem, kteří pracují v sociální firmě a obyvatelům chráněného bydlení.*

### **Kontakt:**

Mgr. Jelena Uhlířová, ředitelka regionu Střední Čechy Fokus  
Mobil: 603 851 487  
E-mail: St.cechy@fokus-praha.cz  
www.junuvstatek.cz

## Kampaň „Víte, jak se chovat k lidem s mentálním postižením?“ (o. s. Proutek)

Tento příklad je zaměřen na popis jednoho ze způsobů práce s lokální komunitou v místě poskytování sociální služby. Příklad je určen zejména manažerským týmům transformujících se nebo transformovaných zařízení.

Leták je pak určen k volnému šíření všem, kdo o něj budou mít zájem, mohou jej použít ve své práci.

### Výchozí situace:

Poté, co se klienti našich služeb začali více (a často samostatně) pohybovat v komunitě, začali jsme se setkávat s různými překážkami, a to zejména ve vztazích našich klientů s veřejností a také veřejnosti s naší organizací. Významná část lokální komunity vnímala naše klienty jako osoby, které nic nemohou, ničemu nerozumí, jsou to „dospělé děti“, jsou to „chudinky“, které nemají žádné peníze, žádná práva a organizace, která jim poskytuje služby, by měla společnost chránit před jejich negativními projevy.

Rozhodli jsme se, že chceme tento postoj aktivně změnit.

### Způsob řešení:

Jako první vznikl v managementu organizace materiál s názvem „Desatero jednání s lidmi s mentálním postižením“. Ten jsme používali při svých propagačních aktivitách, deset bodů však bylo příliš mnoho a pro cílenou kampaň byl takový materiál příliš složitý a obsáhlý.

Rozhodli jsme se, že je potřeba vytvořit atraktivní leták. V tuto chvíli nám byla inspirací komunikace s našimi klienty. Často používáme obrázkové piktogramy a jednoduché věty, vytváříme „easy to read“ materiály. Tento způsob nám přišel vhodný i pro komunikaci s veřejností.

Postup tvorby letáku byl následující:

- Management organizace na workshopech vytvořil pomocí metody grupování klíčové kategorie chování k lidem s mentálním postižením.
- Tyto kategorie byly shrnuty do jednoduchých vět a byly k nim přiřazeny návrhy obrázků.
- Byl vytvořen první draft letáku, který připomínkovali zástupci veřejnosti.
- Připomínky byly zapracovány.
- Opřipomínkované podklady byly předány grafikovi ke zpracování.
- Byl kontaktován sponzor, který se stal partnerem akce.
- Leták byl vytisknut v několika různých velikostech – od A5 až po A2. Velké plakáty jsme ve dvou vlnách vyvěsili se souhlasem města a okolních obcí na vývěsní plochy, do autobusů MHD, do organizací našich sponzorů, do budov veřejných institucí, do čekáren lékařů a na další veřejná místa. Menší letáky jsme používali při běžné komunikaci s fyzickými osobami, které s naší organizací přišly do styku – opatrovníci, rodiče, kamarádi, známí, pracovníci jiných organizací apod.
- Leták byl také k dispozici dalším organizacím i odborníkům prostřednictvím našeho webu.

### Výsledek změny:

Největší ohlasy na tento leták jsme zaznamenali od lidí a subjektů z okruhu sociálních služeb. Pozitivně na kampaň reagovali také dárci a sponzoři organizace. I přesto, že jsme žádné zkoumání dopadu letáku neprováděli, máme pocit, že se jednání veřejnosti s našimi klienty zlepšuje. Leták používáme i nadále a víme, že ho používají i další organizace.

Jeden konkrétní (a ne zcela standardní) příklad funkčnosti letáku: Jeden z našich klientů byl z letáků nadšený a sám je roznášel po místech, kde on sám trávil volný čas, mimo jiné i do své oblíbené restaurace. V této restauraci trávil čas s místními štamgasty, kteří ho stále zvali na pivo a z lítosti mu dávali cigarety. Tento klient svým přátelům také dal náš leták. Osazenstvo restaurace mu na základě toho odmítlo pivo a cigarety dále platit.

### Údaj o sociální službě:

Proutek, občanské sdružení  
Plasná 3, 378 21 Kardašova Řečice

*Organizace poskytuje chráněné bydlení celkem 17 lidem s mentálním postižením a zaměstnává cca 20 lidí s mentálním postižením v chráněné dílně.*

## Kontakt:

Mgr. Jan Kostečka, vedoucí sekce vzdělávání

Mobil: 608 335 785

E-mail: honza@proutek.cz

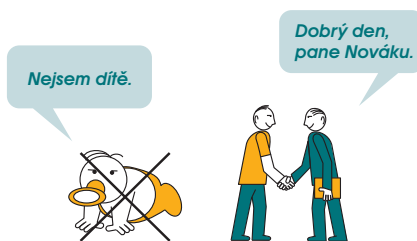
www.proutek.cz

# Víte jak se chovat k člověku s mentálním postižením?



## Chovejte se normálně, protože:

**Dospělý člověk s mentálním postižením není malé dítě**



**Chovejte se a mluve s ním jako s normálním člověkem.**

Při setkání s člověkem s mentálním postižením mu vykejte a mluve s ním jako s dospělým člověkem.

**Člověk s mentálním postižením má svůj příjem a z něj si nakupuje**



**Nepořebuje almužny a milosrdné dary.**

Nedávejte člověku s mentálním postižením dárky ze soucitu, tím ho ponižujete.

**Člověk s mentálním postižením má právo rozhodovat o svém životě**



**Může např. sám nakupovat, pít alkohol, chodit na zábavu, mít vztah.**

Pokud se člověk s mentálním postižením rozhodne koupit tričko, sušenky nebo pivo, je to jeho právo stejně jako vaše.

**Člověk s mentálním postižením je zodpovědný za své činy**



**Provede-li něco nezákonného, může být potrestán jako kdokoliv jiný.**

Pokud člověk s mentálním postižením udělá něco nezákonného, můžete na něj zavolat policii.

Sponzor kampaně



HYGIENA ČISTOTA

Obrázek č. 7 – Leták „Víte jak se chovat k člověku s mentálním postižením?“

## 2.10 Oblast 10: Komunitní systém a spolupráce s jinými organizacemi

### Význam vlastní motivace a podpory okolí při cestě k samostatnosti (o. s. Agentura Osmý den a o. s. Jurta)

Příkladem pana Kroupy chceme poukázat na to, jak důležitá je při přechodu k samostatnému životu trpělivost a výdrž. Jak je důležité se nevzdát, i když se to na první pokus nepovede. Jakou sílu dokáže mít dobrý způsob motivace, který ale často uživatel nějakou dobu hledá.

Stejně tak chceme poukázat na to, že v procesu deinstitucionalizace je důležité zapojení více stran a vzájemná spolupráce. Všechna práce nemá ležet jen na bedrech pracovníků domova pro osoby se zdravotním postižením (DOZP). Je mnohem efektivnější, když se do procesu zapojí i další subjekty – poskytovatelé návazných terénních sociálních služeb, blízké osoby, zaměstnavatelé.

Navázání fungující spolupráce mezi DOZP a poskytovateli terénních sociálních služeb je často dlouhodobý proces a předpokladem je zájem obou stran o vytvoření efektivní spolupráce, která je v zájmu rozvoje uživatele dané služby. Druhou podmínkou je také to, že v dané lokalitě existuje síť navzájem na sebe navazujících sociálních služeb.

#### Výchozí situace:

Pan Kroupa (34 let) žije v ústavu po celý svůj život. Žije v malé domácnosti společně se svou přítelkyní. Nikdy neměl zaměstnání mimo ústav. Jen občasně vypomáhal v ústavu s úklidem a s prací v kuchyni. Jednalo se pouze o nárazové práce, když se panu Josefovi zrovna chtělo. Pracovníci ústavu se jej snažili motivovat k tomu, aby si hledal zaměstnání, vyjednali mu i brigádu v jedné restauraci ve městě, poskytli mu podporu při dojíždění do práce a zpět. Pan Kroupa se zde osvědčil a měl možnost získat stálé zaměstnání, ale odmítl. Důvod? Nechtělo se mu, přestalo jej to bavit a chtěl být raději doma.

#### Způsob řešení:

Zlom přišel, když si jeho přítelkyně, ale i další obyvatelé ústavu začali za podpory Agentury Osmý den, o. s., hledat zaměstnání ve městě a byli v tom úspěšní. Pan Kroupa také zjistil, že když má člověk stálou práci a je na to připraven, může případně využít další služby o. s. Jurta a učit se bydlet sám mimo ústav. Za podpory pracovníce ústavu a své přítelkyně navštívil Agenturu Osmý den, o. s., která poskytuje službu Podporované zaměstnávání. Se slovy „chci pomoci najít práci, chci pracovat jako má přítelkyně, vydělat si peníze a jít pak bydlet pryč z ústavu“ požádal o pomoc pracovní konzultantku agentury.

Pan Kroupa ale neměl o své budoucí práci reálnou představu, nevěděl, co by chtěl a zvládl dělat. Proto mu byla doporučena v danou chvíli vhodnější služba spolupracující organizace o. s. Jurta, která poskytuje službu Sociální rehabilitace – pracovní trénink, a byl mu zprostředkován první kontakt – pracovní konzultantka Agentury mu telefonicky domluvila informační schůzku se sociální pracovnící v o. s. Jurta, na kterou jej doprovodila pracovníce DOZP.

Pan Kroupa nastoupil do služby Sociální rehabilitace v o. s. Jurta, kde si za podpory asistenta vyzkoušel různorodé pracovní činnosti. Zjišťoval, jaká práce mu jde dobře, baví jej a chtěl by si jí vydělávat peníze. Učil se i jiné dovednosti potřebné pro budoucí zaměstnání: dodržovat pracovní dobu a přestávku, zkontrolovat si odvedenou práci, komunikovat s vedoucími dílen, samostatně dojíždět na pracovní trénink. Pan Kroupa se učil také vyplňovat pracovní docházku, jelikož ale neumí číst a psát, byl to dlouhodobější proces. Za podpory asistenta ho však zvládl a opakovaným tréninkem se naučil i svůj podpis. V průběhu služby byla sledována motivace a výdrž pana Josefa při dosažení jím vytyčeného cíle. Jelikož dělal velké pokroky, jezdil pravidelně několik měsíců do o. s. Jurta, učil se potřebné dovednosti, a hlavně jeho motivace byla stálá, byl pan Kroupa připraven na přechod do zaměstnání v běžné firmě. Pracovnice o. s. Jurta mu poskytla podporu při kontaktování návazné služby Podporované zaměstnávání Agentury Osmý den, o. s., předala tel. kontakt na pracovníci, společně vypracovali Doporučení do služby, ve kterém je shrnut průběh přípravy na práci a výsledky, kterých pan Kroupa dosáhl. Pana Kroupu doprovázela na první schůzku v agentuře opět pracovníce DOZP.

Poté pan Kroupa pravidelně docházel do Agentury na schůzky s pracovní konzultantkou, s jejíž podporou se učil vše potřebné pro nalezení a získání zaměstnání, např. sestavit si svůj životopis (jelikož neumí číst a psát, bylo jeho úkolem sehnat potřebné

údaje do životopisu, který pak formálně sepsala a upravila pracovní konzultantka), telefonicky oslovovat firmy a ptát se na práci, připravit se na osobní pohovor.

Díky předchozí přípravě v rámci pracovního tréninku ve spolupracující organizaci měl pan Kroupa poměrně konkrétní představu o zaměstnání, které chce dělat, a brzy si práci našel. Nastoupil do firmy na dva dny v týdnu jako pomocný dělník v truhlárně a uklízeč. Ve svém prvním reálném zaměstnání zúročil dovednosti získané během pracovního tréninku v o. s. Jurta. Dokázal si vyjednat potřebné věci s vedoucím, kontroloval odvedenou práci, sám si hlídal čas přestávky a konec pracovní doby, naučil se rychle svou práci zorganizovat. I proto byla asistence na pracovišti ze strany pracovní konzultantky krátkodobá.

Pan Kroupa se osvědčil v práci, měl po zkušební době a chtěl udělat další krok, který si naplánoval se svou přítelkyní – bydlet mimo ústav. Agentura Osmý den, o. s., je seznámila s jejich možnostmi a zprostředkovala kontakt se sociální pracovníci o. s. Jurta, která zajišťuje službu Podpora samostatného bydlení, jejímž prostřednictvím může pan Josef a jeho přítelkyně realizovat své přání odstěhovat se z DOZP. Pan Kroupa, jeho přítelkyně, pracovníci o. s. Jurta a DOZP pracovali v průběhu půl roku na tom, aby byl přechod do samostatného bydlení plynulý. Mapovali současně dovednosti a míru potřebné podpory, aby si oba klienti byli jisti tím, co je bude čekat (včetně výhod, zodpovědnosti a rizik s tím spojených). Velkou částí práce bylo také překonávání obav pracovníků DOZP a opatrovníka pana Kroupy z toho, zda samostatné bydlení zvládnou. Klíčové při rozptýlení obav bylo odhodlání pana Kroupy a jeho partnerky. Nezastupitelnou úlohu sehrála i pravidelná komunikace všech zúčastněných, která byla zacílena na předcházení všem možným rizikům spojeným se samostatným bydlením.

Pan Kroupa a jeho přítelkyně začali postupně přebírat zodpovědnost za svůj další život – např. kontaktovali majitele bytů, za podpory sociální pracovníce o. s. Jurta absolvovali prohlídky vybraných bytů, jednali s realitní kanceláří, svědomitě vybírali byt i s ohledem na to, že mají dva domácí mazlíčky, sháněli a postupně nakupovali drobné vybavení do domácnosti, plnili domluvené úkoly.

### **Výsledek změny:**

Pan Kroupa pracuje přes rok ve svém prvním stálém zaměstnání, chodí do práce 4 dny v týdnu a domlouvá se s vedoucím, že by si úvazek zvýšil ještě o jeden den. Práce jej baví a ani jednou nepřišel s tím, že by to chtěl „zabalit“ a být raději doma. Zaměstnavatel je s jeho prací spokojen. Pan Kroupa již služeb Agentury nevyužívá, jelikož dosáhl svého cíle.

Na pracovišti získal přirozenou podporu v podobě vedoucího, na kterého se obrací pro radu i v mimopracovních záležitostech.

Má za sebou půl roku ve službě Podpora samostatného bydlení, kde se on i jeho přítelkyně intenzivně za podpory pracovníce o. s. Jurta a DOZP připravují na přechod do svého vlastního pronajatého bytu ve městě, nyní jsou před podpisem nájemní smlouvy a stěhování je na spadnutí. Pan Kroupa si je vědom výhod i rizik spojených se samostatným bydlením mimo ústav.

Dle našeho názoru urazil velký kus cesty. Není to ten váhavý člověk jako dříve, který u ničeho dlouhodobě nevydržel. Už druhým rokem za podpory několika spolupracujících organizací a jejich návazných služeb směřuje za svým cílem, který se nezměnil – má zaměstnání a chystá se opustit ústav a žít se svou přítelkyní ve svém bytě ve městě. Na jeho cestě k samostatnosti mu jsou zároveň oporou i motivací jeho přítelkyně, vedoucí v práci, pracovníci o. s. Jurta, Agentury Osmý den, o. s. a DOZP.

### **Doporučení a zkušenosti:**

Motivace člověka (pana Kroupy) ke změně, která často musí uzrát; konání a úspěchy lidí v okolí pana Kroupy (kamarádi z ústavu, kolegové v práci, přítelkyně); podpora pracovníků z ústavu, kteří překonali počáteční skepsi a kteří zprvu neviděli jeho cíle jako reálné; podpora uživatele z více stran (neziskové organizace, DOZP, zaměstnavatel, osoba blízká); čas věnovaný předchozí systematické přípravě, díky níž je pak změna méně náročná jak pro uživatele, tak pro pracovníky, kteří jej podporují (pracovní trénink před nástupem do práce, motivační schůzky předcházející přestěhování do vlastního bytu).

U pracovníků, kteří poskytli podporu uživateli v dané oblasti opakovaně a bez úspěchu, to může vést k tomu, že nad ním zlomí hůl. Je třeba si uvědomit, že jeden, dva neúspěchy nejsou důvodem k tomu, aby nebyla podpora uživateli poskytována. Je třeba vydržet a zkusit hledat jiný způsob, jak klienta motivovat.

V praxi se tento model přechodu uživatelů mezi navzájem navazujícími službami jednotlivých organizací osvědčil: pracovní trénink v o. s. Jurta → podporované zaměstnávání Agentury Osmý den, o. s. → podpora samostatného bydlení o. s. Jurta. Díky předchozí pracovní přípravě si uživatelé uvědomují své možnosti, ověří se jejich motivace, mají reálnější představu o své budoucí práci, jejich přechod do placeného zaměstnání je mnohem snadnější a efektivnější – udrží si práci dlouhodobě a spokojenost je jak na jejich straně, tak na straně zaměstnavatele.

### **Údaj o sociální službě:**

#### **Agentura Osmý den, o. s.**

Dvořákova 6, Ústí nad Labem

*Sociální rehabilitace – Podporované zaměstnávání Agentury Osmý den, o. s., je zacílena na přirozené a běžné fungování člověka ve společnosti, zejména skrze uplatnění se v pracovním procesu, kdy si dospělý člověk prací vydělává své peníze, realizuje se a učí novým dovednostem. V rámci služby se uživatel za podpory pracovníka učí dovednostem potřebným pro získání a udržení zaměstnání v běžné firmě.*

#### **Občanské sdružení Jurta**

Pěší 9, Děčín 33 – Nebočady

*Sociální rehabilitace – Pracovní trénink o. s. Jurta je zaměřena na osvojení a posílení pracovních a sociálních dovedností, zvýšení soběstačnosti s cílem připravit uživatele na následné uplatnění na běžném pracovním trhu, které pak následně pomáhá zprostředkovat jiný poskytovatel služby – Agentura Osmý den, o. s. Návčik pracovních a sociálních dovedností je realizován na rozličných pracovních úkolech v prostorách chráněných dílen Ateliéru Nebočady, v přímé komunikaci s vedoucími jednotlivých úseků, ve spolupráci s kolegy a za nezbytně nutné podpory sociálního pracovníka. Při návčiku je kladen důraz na osvojení si tzv. měkkých dovedností (např. komunikaci s vedoucími, rozpoznání a oznámení problému, hlídání si času atd.). Jsou objevovány a posilovány individuální schopnosti, potenciál a kompetence uživatele.*

*Podpora samostatného bydlení je sociální služba, která připravuje lidi se zdravotním postižením na budoucí samostatné bydlení – tím rozumíme bydlení v nájemním či obdobném bytě v běžné bytové zástavbě, s minimální podporou opatrovníka nebo služby osobní asistence. Pod vedením sociálního pracovníka uživatel po dobu jednoho až dvou let trénuje dovednosti potřebné pro samostatné bydlení, například hospodaření s penězi, nakupování, placení nájemného, praní oblečení, vaření jídla nebo vyjednání si základních věcí na úřadech i se sousedy.*

### **Kontakt:**

Bc. Zuzana Thürlová, vedoucí sociálních služeb Agentura Osmý den

Mobil: 774 775 709

E-mail: zuzana.thurlova@osmyden.cz

www.osmyden.cz



## 2.11 Oblast 11: Rozvoj komunitních služeb v regionu

### Moravskoslezský kraj – systémový přístup k transformaci pobytových sociálních služeb (Krajský úřad Moravskoslezského kraje)

Moravskoslezský kraj (dále jen MSK) již dlouhodobě realizuje transformační proces a následující text vám chce přiblížit jeho vývoj a stručně shrnout zkušenosti z osmileté praxe. Stejně jako se vyvíjel pohled na způsob zajištění sociálních služeb a představy o životě lidí s postižením, vyvíjel se i pohled na realizaci transformačních myšlenek. Proces s sebou nepřinášel jen pozitivní věci, ale i nutnost překonávání překážek a neúspěchy, které se však zpravidla staly zkušeností a poučením, z nichž čerpáme.

Proces plánování služeb a důraz na potřebu kvalitních sociálních služeb, jejich nutnou transformaci, již není v současnosti záležitostí zacílenou ryze na krajská zařízení. Jde o systém, který je organizován tak, aby dával prostor pro zapojení i jiných subjektů, ať již neziskového sektoru, obcí, či jiných činitelů. Také se hledají cesty k participaci a otevírají diskuse napříč obory.

Proces není zdaleka dokončen a k naplnění vizí je třeba ještě ujít notný kus cesty, je však již do té míry rozvinutý a spolupracuje na něm tolik angažovaných lidí a subjektů na různých úrovních, že máme naději v jeho pokračování a jeho nezvratitelnost. Rádi bychom předali dobrou zprávu, že transformace pobytových sociálních služeb je v praxi nejen reálná, ale i nezbytná.

#### Výchozí situace:

Od 1. 1. 2003 přešla na Moravskoslezský kraj v rámci reformy veřejné správy jako na subjekt vstupující do vybraných kompetencí rušených okresních úřadů zřizovatelská funkce mnohých ústavních služeb (15 domovů důchodců pro 1 661 osob, 4 domovy – penziony pro důchodce s kapacitou 484 klientů a 11 ústavů sociální péče s celkovou kapacitou 1 232 osob).

První krok realizovaný MSK, související s novou rolí zřizovatele zařízení poskytujících ústavní sociální péči, bylo zmapování stávajícího stavu v převzatých institucích. To proběhlo na základě návštěv pracovníků sociálního odboru, kteří mapovali jak „tvrdá“ data o jednotlivých zařízeních, tak jejich stavebně-technický stav. Z jednotlivých návštěv byly pořizovány zápisy, které byly následně zpracovány. Zjištěný stav byl velmi neutěšený. Nemovitosti byly mnohdy v havarijním stavebně-technickém stavu, objekty sloužící k celoročnímu pobytu desítek až stovek lidí byly zcela nevhodné k trvalému bydlení, a to často v místech, kde uživatelé instituce tvořili i 1/3 obyvatel obce, ale zcela bez návaznosti na místní zdroje. Vyhodnocení zjištěného stavu proběhlo v roce 2004 v rámci přípravy prvního strategického dokumentu kraje Koncepce sociálních služeb v Moravskoslezském kraji. Zastupitelstvem kraje bylo v kontextu transformace definováno několik strategických cílů a opatření. Mezi ně patřilo zvyšování kvality poskytovaných služeb a zajištění péče v typech zařízení, která budou svými stavebně-technickými parametry odpovídat standardům kvality sociálních služeb, dále postupné rozvolňování velkokapacitních zařízení na menší komunitního typu, vytváření koedukovaných zařízení a přitom opouštění dispozičně nevyhovujících objektů.

#### Způsob řešení:

V následujících letech probíhaly pilotní procesy ověřující možnost realizace celkové systémové změny, mezi něž patřilo otevření několika chráněných bydlení pro osoby se zdravotním postižením, jednoznačná změna kvalifikačních struktur v zařízeních (sociální péče začala být postupně zajišťována pracovníky sociálních profesí, zdravotnický personál začal poskytovat pouze odbornou ošetrovatelskou péči a přestal tvořit celý rámec dotčené služby).

V rámci pilotního ověřování rovněž došlo k opuštění prvního zámku, jehož kapacita byla nahrazena třemi typy sociálních služeb: chráněné bydlení v domcích okálového typu (domácnosti pro 5–8 uživatelů služby), chráněné bydlení komunitního typu (vila s kapacitou 20 uživatelů), domov pro osoby se zdravotním postižením komunitního typu s celkovou kapacitou 60 osob a samostatnými komunitami od 6 do 10 osob. Výstupy jednotlivých pilotních projektů byly důsledně vyhodnocovány zejména z hlediska kvalitativních změn v životech uživatelů služby. Hodnocení bylo zpracováváno ve spolupráci s organizacemi na základě individuálních plánů jednotlivých uživatelů, záznamů o klientech a ve spolupráci s personálem.

Pilotní fázi realizace transformace zakončil MSK deklarací jednoznačné podpory procesu transformace pobytových sociálních služeb schválením významného strategického materiálu Koncepce kvality sociálních služeb v Moravskoslezském kraji (včetně transformace pobytových sociálních služeb).

## Výsledek změny:

V roce 2008 byl schválen zastupitelstvem kraje strategický materiál Koncepce kvality sociálních služeb v Moravskoslezském kraji (včetně transformace pobytových sociálních služeb). Tento materiál zásadně mění dosavadní způsob poskytování sociálních služeb v Moravskoslezském kraji, apeluje na nezbytnost poskytovat sociální služby v náležitě kvalitě a podporuje nezbytnost transformace pobytových sociálních služeb, přičemž nastiňuje konkrétní opatření i pro příspěvkové organizace kraje, například opouštět stávající objekty; vytvořit analýzu uživatelů s přihlédnutím k jejich individuálním potřebám a přáním; provést transformaci poskytovaných sociálních služeb v souladu s principy humanizace, individualizace, služby v přirozeném prostředí člověka; vycházet z obecných principů normality (zachování rytmu běžného dne a týdne, oddělení sféry práce od sféry bydlení a volného času, prožívání běžného ročního období atd.).

V tomto materiálu jsou rozpracovány konkrétní transformační záměry pro jednotlivé příspěvkové organizace Moravskoslezského kraje. Do roku 2011 bylo již mnoho investičních akcí ukončeno, některé jsou v realizační fázi a další se připravují (podrobněji viz tabulka č. 1). Zdroje financování k realizaci transformačních záměrů jsou čerpány z Regionálního operačního programu, Integrovaného operačního programu, Evropského sociálního fondu, vlastních zdrojů MSK a Ministerstva práce a sociálních věcí.

Tabulka č. 1 – Investiční akce pro jednotlivé příspěvkové organizace Moravskoslezského kraje

	Počet akcí	Kapacita – osoby	Finanční objem
Dokončené akce	15	326	334,3 mil. Kč
Akce v realizaci	7	149	173,7 mil. Kč
Plánované akce	12	271	321,3 mil. Kč
<b>Souhrnná data</b>	<b>34 akcí</b>	<b>746 osob</b>	<b>829,3 mil. Kč</b>

Cesta zkušeností s transformací jednotlivých příspěvkových organizací Moravskoslezského kraje vedla od ústavu s komunitním bydlením (Harmonie, p. o. – Krnov) přes hvězdicovitý ústav (Náš svět, p. o. – Pržno) až k velkým skupinovým bydlením (Harmonie, p. o. – Město Albrechtice). Tato cesta realizace transformace sice přinášela zkvalitnění života jednotlivých uživatelů, ale byla opuštěna jako nevyhovující.

V současné době preferujeme chráněná bydlení – domky s maximální kapacitou 14 osob. Jako velice důležité vnímáme vznik specializovaných sociálních služeb (například pro osoby s duševním onemocněním), provázanost služeb v území, rozvoj sociálně-terapeutických dílen a sociální rehabilitace. Vzhledem k tomu, že jsme první kraj, který se rozhodl pro systémovou změnu v poskytování pobytových sociálních služeb, a transformační proces je součástí všech strategických materiálů kraje a do procesu transformace se začínají zapojovat mimo příspěvkové organizace kraje i další subjekty poskytující sociální služby v Moravskoslezském kraji, lze hodnotit transformační vývoj jako velice úspěšný.

Transformace však není cílem, ke kterému směřujeme. Hlavní a zásadní je změna kvality života osob s postižením, která není závislá pouze na umožnění lepších podmínek k bydlení, ale především na přístupu k těmto lidem, kdy budou přijímáni jako naši spoluobčané, sousedé, lidé z naší obce s právem rozhodovat se, svobodně se pohybovat, ale také i přijímat rizika, která přináší život.

## Kontakt:

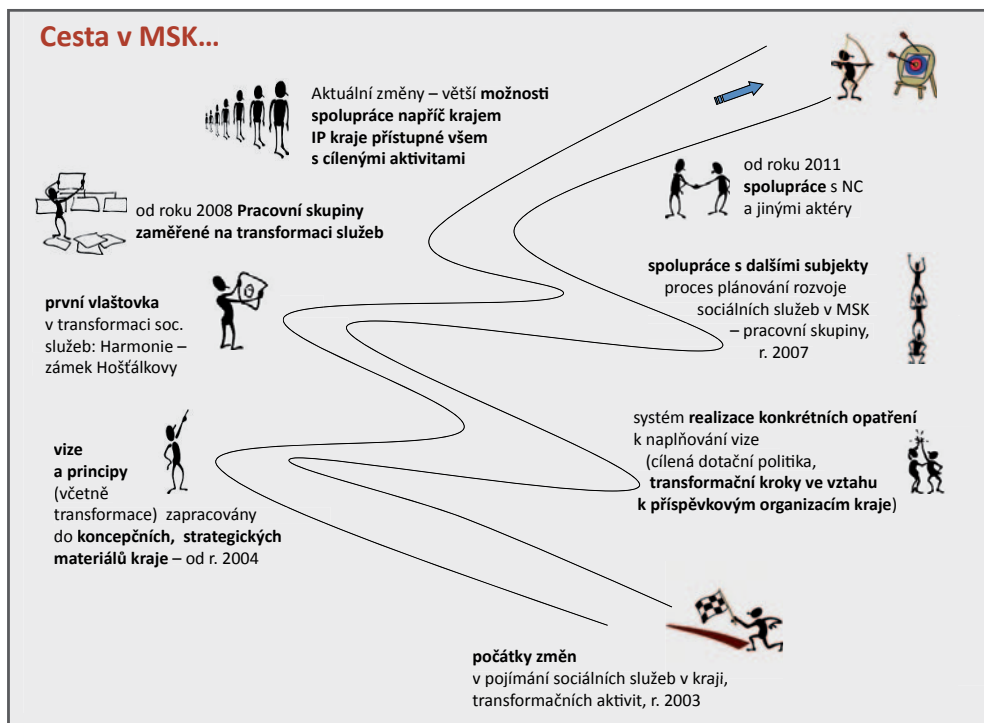
Mgr. Gabriela Rajdusová, Krajský úřad Moravskoslezského kraje, Odbor sociálních věcí, oddělení rozvoje sociálních služeb

Tel.: 595 622 987

E-mail: [gabriela.rajdusova@kr-moravskoslezsky.cz](mailto:gabriela.rajdusova@kr-moravskoslezsky.cz)

[http://verejna-sprava.kr-moravskoslezsky.cz/transformace\\_ustavni\\_pece.html](http://verejna-sprava.kr-moravskoslezsky.cz/transformace_ustavni_pece.html)

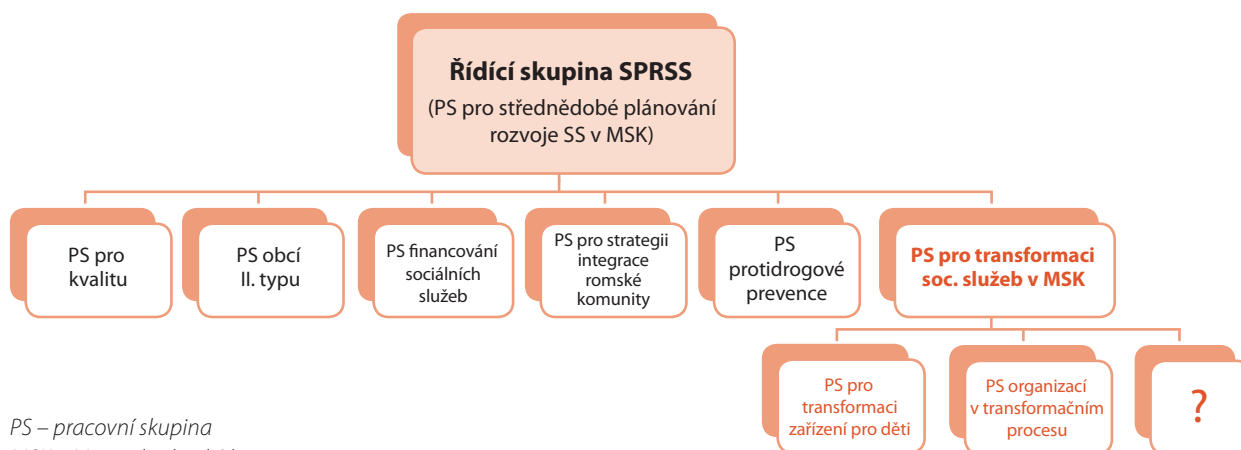
Materiál k příkladu „Moravskoslezský kraj – systémový přístup k transformaci pobytových sociálních služeb“:



Obrázek č. 8 – Cesta v MSK...

Materiál k příkladu „Moravskoslezský kraj – systémový přístup k transformaci pobytových sociálních služeb“:

### Současná organizace procesu plánování sociálních služeb a transformace na úrovni kraje



PS – pracovní skupina  
MSK – Moravskoslezský kraj  
SS – sociální služby

Obrázek č. 9 – Organizace procesu plánování sociálních služeb a transformace na úrovni kraje

# 3 DALŠÍ ZDROJE DOBRÉ PRAXE

## Videa a filmy

Předmětem sběru a hodnocení příkladů dobré praxe nebyly jen psané příklady, ale i videa.

Členové pracovní skupiny shromáždili 30 videí a filmů jak z České republiky (17 snímků), tak i ze zahraničí (13 snímků).

Jedná se o svědectví lidí, kteří opustili velké ústavy a s využitím služeb a podpory komunitního typu se dokázali osamostatnit a přijímat odpovědnost za svá rozhodnutí, dále instruktážní filmy o komunitních službách zajišťujících podporu lidem s postižením pro začlenění do společnosti nebo osvětové filmy.

Všechny snímky byly hodnoceny podobně jako psané příklady dobré praxe: prohlédli si je členové pracovní skupiny a porovnali jejich obsah a sdělení se základními znaky dobré praxe.

Jako prezentující dobrou praxi bylo vyhodnoceno níže uvedeno 15 českých a 6 zahraničních odkazů:

Česká republika:

- **A BUDE LÍP! PŘÍBĚH SLEČNY HELENY**

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Krátký film vzniklý v rámci mediální kampaně projektu Podpora transformace sociálních služeb MPSV ČR vypráví o slečně Heleně, která prožila život v několika ústavech, naposledy v ústavu v Hajnicích v Královéhradeckém kraji, který prochází transformací. V současné době žije slečna Helena v chráněném bydlení v běžném bytě a chodí do práce. Film také přibližuje, jak vypadaly ústavy před transformací.

Režie: Luděk Svoboda

2012, 7 minut

<http://www.youtube.com/watch?v=9bd7rOTQ6hc>

- **BEZ KLEČÍ ANEB DOBRÁ PRAXE**

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Dokumentární film ukazuje na příkladech z různých oblastí (chráněné bydlení, zaměstnávání, šetrné způsoby zvládnání agrese), že lidé s mentálním postižením mohou žít běžným způsobem života.

Námět: Ivana Janišová

Režie: Stanislav Zeman

2006, 23 minut

<http://www.mpsv.cz/cs/2566>

- **BLBÁ DOVOLENÁ – TRANSFORMACE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**

Spot k 50letému výročí Domova Pístitina v Jihočeském kraji přibližující myšlenku probíhající transformace ústavních služeb.

2012, 3 minuty

<http://www.youtube.com/watch?v=x9dxJmgoYGs>

- **DIAGNÓZA: DĚTSKÝ AUTISMUS**

Česká televize

Dokumentární film přibližuje problematiku autismu a ukazuje péči o klienty s problémovým chováním v domově pro 5 lidí žijících se 24hodinovou péčí ve 2 domácnostech. Domov provozuje organizace APLA Praha v Libčicích u Prahy.

Vyrobil: Herafilm

2009, 17 minut

<http://www.ceskatelevize.cz/porady/1095946610--diagnoza/190-autismus/video/>

#### • DOMEČEK

Instand, o. s.

Instruktažní film dokumentuje přípravu žen na přechod do jiných služeb, hlavně do služeb chráněného bydlení. Film ukazuje mapování potřeb jednotlivých uživatelek, zjišťování jejich přání, vyplňování tzv. „dotazníků samostatnosti“ a převážně pak návčivky v „Domečku“. Zde se uživatelky pravidelně připravovaly na konkrétní život v samostatné domácnosti, učily se vařit, prát, žehlit, uklízet.

Námět, scénář, režie, kamera: Eva Brožová

Střih, výroba, technická spolupráce: Martin Karger

2010, 27 minut

[http://www.youtube.com/watch?v=5\\_yAJ4LxcNI&feature=player\\_embedded](http://www.youtube.com/watch?v=5_yAJ4LxcNI&feature=player_embedded)

#### • DOMEK V NÁDRAŽNÍ ULICI

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Spot natočený v rámci mediální kampaně projektu Podpora transformace sociálních služeb MPSV ČR přibližuje příběh pana Ivana, který byl nejdříve klientem Domova pro osoby se zdravotním postižením Slatiňany a nyní žije samostatnější a plnohodnotnější život v chráněném bydlení Sluneční dvůr.

Režie: Luděk Svoboda

2012, 7 minut

<http://www.youtube.com/watch?v=zno0qjJB3EU&feature=youtu.be>

#### • JEDEME V TOM S VÁMI 2012

Asistence, o. s.

Reportáž o tom, jak se 20 pozvaných manažerů a moderátorů pokoušelo dostat do práce na kolečkovém křesle. Mohli si tak vyzkoušet, s jakými potížemi se setkávají lidé se zdravotním postižením při pohybu po městě.

Střih: Šárka Sklenářová

Zvuk: Petr Šoltys

Kamera: Erik Čipera

2012, 20 minut

<http://www.youtube.com/watch?v=E4hOh0FHtZc&feature=youtu.be>

#### • KOMUNITNÍ SLUŽBY

QUIP, o. s.

Výukový film představující komunitní služby, které dětem a dospělým lidem s postižením umožňují žít, učit se a pracovat v běžném prostředí.

Scénář: Milena Johnová

Komentář: Zuzana Krajíčková

Střih a zvuk: Vidu-Miroslav Gunaratna

Kamera a režie: Jiří Diviš

2006, 42 minut

[http://www.trass.cz/TrassDefault.aspx?rid=4012&app=Article&grp=Content&mod=ContentPortal&sta=DetailFolder&pst=DetailFolder&p1=OID\\_INT\\_6711&p2=RoundPanel\\_BOOL\\_True&acode=5970228](http://www.trass.cz/TrassDefault.aspx?rid=4012&app=Article&grp=Content&mod=ContentPortal&sta=DetailFolder&pst=DetailFolder&p1=OID_INT_6711&p2=RoundPanel_BOOL_True&acode=5970228)

#### • MYŠLENÍ A ROZUM – PŘÍBĚH PANA PETRA

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Krátký film natočený v rámci mediální kampaně projektu Podpora transformace sociálních služeb MPSV ČR přibližuje příběh pana Petra, který se po úrazu dostal do ústavu v Plzeňském kraji a nyní z něj, díky transformaci, odešel do chráněného bydlení. Tam jsou jeho možnosti mnohem širší.

Režie: Luděk Svoboda

2012, 7 minut

<http://www.youtube.com/watch?v=8dRtYygIMA4>

#### • NA SVÝCH NOHOU

Krajský úřad Moravskoslezského kraje

Dokumentární portrét bývalých klientů ústavních sociálních služeb, kteří se vydali na společnou cestu – hledat a nalézt možnosti, jak žít spolu, jak se postupně učit být samostatnými a umět si navzájem pomáhat.

Námět, scénář, režie: Ivo Bystřičan

Producent: Cinebonbon

2011, 10 minut

[http://www.trass.cz/TrassDefault.aspx?rid=4012&app=Article&grp=Content&mod=ContentPortal&sta=DetailFolder&pst=DetailFolder&p1=OID\\_INT\\_6711&p2=RoundPanel\\_BOOL\\_True&acode=5970228](http://www.trass.cz/TrassDefault.aspx?rid=4012&app=Article&grp=Content&mod=ContentPortal&sta=DetailFolder&pst=DetailFolder&p1=OID_INT_6711&p2=RoundPanel_BOOL_True&acode=5970228)

#### • NOVÝ ŽIVOT

Dolmen, o. p. s.

Dokument vypráví příběh 11 žen, které trávily velkou část života mezi zdmi ústavu sociální péče. Nemohly z různých důvodů žít se svou rodinou ani vést samostatný život. Tyto ženy dostaly šanci přestěhovat se do běžných bytů a začít žít život, který je pro řadu z nás samozřejmostí.

Námět, scénář a režie: Eva Brožová

Kamera: Jan Šlosárek

Střih a technická spolupráce: Martin Karger

2008, 41 minut

[http://www.trass.cz/TrassDefault.aspx?rid=4012&app=Article&grp=Content&mod=ContentPortal&sta=DetailFolder&pst=DetailFolder&p1=OID\\_INT\\_6711&p2=RoundPanel\\_BOOL\\_True&acode=5970228](http://www.trass.cz/TrassDefault.aspx?rid=4012&app=Article&grp=Content&mod=ContentPortal&sta=DetailFolder&pst=DetailFolder&p1=OID_INT_6711&p2=RoundPanel_BOOL_True&acode=5970228)

#### • ODYSSEA

Společnost DUHA, integrace osob s mentálním postižením, o. s.

V rámci projektu Odyssea vznikl film o lidech s mentálním postižením, kteří žijí v běžných bytech. Za individuální podpory asistentů žijí a pracují v rámci svých možností jako běžná populace v jejich věku. Film je sondou do jejich každodenního života. Na Videofestivalu ve Frýdku-Místku získal film ocenění Zlatý Albert.

Námět, scénář a režie: Eva Brožová

Kamera a střih: Jan Šlosárek

Technická spolupráce: Karel Tauchman

2004, 9 minut

[http://www.trass.cz/TrassDefault.aspx?rid=4012&app=Article&grp=Content&mod=ContentPortal&sta=DetailFolder&pst=DetailFolder&p1=OID\\_INT\\_6711&p2=RoundPanel\\_BOOL\\_True&acode=5970228](http://www.trass.cz/TrassDefault.aspx?rid=4012&app=Article&grp=Content&mod=ContentPortal&sta=DetailFolder&pst=DetailFolder&p1=OID_INT_6711&p2=RoundPanel_BOOL_True&acode=5970228)

#### • PRACOVNÍ UPLATNĚNÍ LIDÍ S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM NA TRHU PRÁCE

QUIP, o. s.

Výukový film, který ukazuje, jak lidem žijícím v ústavech lze pomoci najít a udržet si stabilní pracovní místo, jaký význam pro tuto skupinu lidí má práce a jakou roli při tom může hrát samotný ústav.

Scénář: Milena Johnová

Komentář: Zuzana Krajíčková

Střih a zvuk: Vidu-Miroslav-Gunaratna

Kamera a režie: Jiří Diviš

2005, 40 minut

[http://www.trass.cz/TrassDefault.aspx?rid=4012&app=Article&grp=Content&mod=ContentPortal&sta=DetailFolder&pst=DetailFolder&p1=OID\\_INT\\_6711&p2=RoundPanel\\_BOOL\\_True&acode=5970228](http://www.trass.cz/TrassDefault.aspx?rid=4012&app=Article&grp=Content&mod=ContentPortal&sta=DetailFolder&pst=DetailFolder&p1=OID_INT_6711&p2=RoundPanel_BOOL_True&acode=5970228)

#### • PŘESNĚ TAK

Portus, o. s.

Film určený mj. přímo lidem s mentálním postižením. Každý člověk i člověk se zdravotním postižením má stejná práva jako ostatní.

Námět: Veronika Sobková, Jiří Sobek

Scénář: Veronika Sobková

Režie: David Čálek

2007, 33 minut

[http://www.trass.cz/TrassDefault.aspx?rid=4012&app=Article&grp=Content&mod=ContentPortal&sta=DetailFolder&pst=DetailFolder&p1=OID\\_INT\\_6711&p2=RoundPanel\\_BOOL\\_True&acode=5970228](http://www.trass.cz/TrassDefault.aspx?rid=4012&app=Article&grp=Content&mod=ContentPortal&sta=DetailFolder&pst=DetailFolder&p1=OID_INT_6711&p2=RoundPanel_BOOL_True&acode=5970228)

#### • Z ÚSTAVU DO ŽIVOTA

Krajský úřad Moravskoslezského kraje

Dokumentární film o procesu transformace pobytových sociálních služeb v Moravskoslezském kraji. Tento film ukazuje, jak se myšlenka dát lidem s postižením možnost žít běžný a samostatný život v bytě či domě, pracovat, žít v partnerství a trávit volný čas dle vlastních představ stala zásadní pro rozhodnutí k opuštění ústavů.

Námět, scénář, režie: Ivo Bystřičan

Producent: Cinebonbon

2011, 25 minut

[http://www.trass.cz/TrassDefault.aspx?rid=4012&app=Article&grp=Content&mod=ContentPortal&sta=DetailFolder&pst=DetailFolder&p1=OID\\_INT\\_6711&p2=RoundPanel\\_BOOL\\_True&acode=5970228](http://www.trass.cz/TrassDefault.aspx?rid=4012&app=Article&grp=Content&mod=ContentPortal&sta=DetailFolder&pst=DetailFolder&p1=OID_INT_6711&p2=RoundPanel_BOOL_True&acode=5970228)

Zahraničí:

#### • ARE WE REALLY THAT DIFFERENT?

Spot propagující rovný přístup k lidem se zdravotním postižením.

Znaková řeč, anglické titulky

1 minuta

[http://www.trass.cz/TrassDefault.aspx?rid=4012&app=Article&grp=Content&mod=ContentPortal&sta=DetailFolder&pst=DetailFolder&p1=OID\\_INT\\_6711&p2=RoundPanel\\_BOOL\\_True&acode=5970228](http://www.trass.cz/TrassDefault.aspx?rid=4012&app=Article&grp=Content&mod=ContentPortal&sta=DetailFolder&pst=DetailFolder&p1=OID_INT_6711&p2=RoundPanel_BOOL_True&acode=5970228)

#### • COMMUNITY LIVING INSTRUCTOR AND RESIDENTIAL PROGRAM SUPERVISOR

Stručné představení práce asistenta („instruktora“) v chráněném bydlení pro lidi s mentálním postižením.

Anglicky

4 minuty

<http://www.youtube.com/watch?v=ayac4Qg0f8M>

#### • LIVING PROOF: THE RIGHT TO LIVE IN THE COMMUNITY

Association for Promoting Inclusion / WITNESS Inc.

Film popisuje každodenní zkušenost a názory lidí s mentálním postižením z Chorvatska, kteří odešli z ústavu; ukazuje důležitost komunitních sociálních služeb i význam změny celého systému sociální péče. „Všichni by měli opustit ústav a žít v bytě... byli by na tom lépe, jako já. Měli by svůj vlastní život,“ říká Ivka Krzelj, jedna z osob zpovídaných ve filmu.

Výroba: Bojana Rozman, Damjan Janjušević, Violeta Krasnić

Scénář: Bojana Rozman

Kamera: Damjan Janjušević

Chorvatsky, anglické titulky

2005, 20 minut

[http://www.youtube.com/watch?v=-xvc3oE\\_PM8&feature=related](http://www.youtube.com/watch?v=-xvc3oE_PM8&feature=related) (část 1)

<http://www.youtube.com/watch?v=ZPaqSjd7Gfs&feature=related> (část 2)



- **RETURNING HOME**

Moldavský dokument o patnáctiletém chlapci se zdravotním postižením. Chlapce si rodiče vzali zpátky domů z dětského domova, kam ho umístili v jeho 6 letech, když nebyli schopni o něj pečovat.

Natočeno rodinou a vydáno s podporou Joint media strategy group of the Republic of Moldova.

Moldavsky, anglické titulky

6 minut

[http://www.trass.cz/TrassDefault.aspx?rid=4012&app=Article&grp=Content&mod=ContentPortal&sta=DetailFolder&pst=DetailFolder&p1=OID\\_INT\\_6711&p2=RoundPanel\\_BOOL\\_True&acode=5970228](http://www.trass.cz/TrassDefault.aspx?rid=4012&app=Article&grp=Content&mod=ContentPortal&sta=DetailFolder&pst=DetailFolder&p1=OID_INT_6711&p2=RoundPanel_BOOL_True&acode=5970228)

- **THE DISABLED ABLED AT WORK**

Spot propagující zaměstnávání lidí se zdravotním postižením.

Polsky, anglické titulky

1 minuta

[http://www.trass.cz/TrassDefault.aspx?rid=4012&app=Article&grp=Content&mod=ContentPortal&sta=DetailFolder&pst=DetailFolder&p1=OID\\_INT\\_6711&p2=RoundPanel\\_BOOL\\_True&acode=5970228](http://www.trass.cz/TrassDefault.aspx?rid=4012&app=Article&grp=Content&mod=ContentPortal&sta=DetailFolder&pst=DetailFolder&p1=OID_INT_6711&p2=RoundPanel_BOOL_True&acode=5970228)

- **WHY DO YOU TREAT US DIFFERENTLY?**

Spot propagující rovný přístup k lidem se zdravotním postižením.

Polsky, anglické titulky

1 minuta

[http://www.trass.cz/TrassDefault.aspx?rid=4012&app=Article&grp=Content&mod=ContentPortal&sta=DetailFolder&pst=DetailFolder&p1=OID\\_INT\\_6711&p2=RoundPanel\\_BOOL\\_True&acode=5970228](http://www.trass.cz/TrassDefault.aspx?rid=4012&app=Article&grp=Content&mod=ContentPortal&sta=DetailFolder&pst=DetailFolder&p1=OID_INT_6711&p2=RoundPanel_BOOL_True&acode=5970228)

# 4 SBĚR A HODNOCENÍ PŘÍKLADŮ DOBRÉ PRAXE

## Pracovní skupina

Pro konečný úkol, tj. sestavení tohoto Sborníku dobré praxe, byla v rámci projektu „Podpora transformace sociálních služeb“ ustanovena pracovní skupina Dobrá praxe v deinstytucionalizaci. Jejimi členy byli odborníci z přímé péče i z vedení, a to jak z transformujících se ústavů, tak i z komunitních sociálních služeb, a dále odborníci se zkušeností s podporou změn v sociálních službách – z oblasti vzdělávání, supervize a metodologie. Zadáním pracovní skupiny bylo určit znaky dobré praxe v deinstytucionalizaci, shromáždit a vyhodnotit příklady dobré praxe z České republiky i ze zahraničí a vybrat pro sborník škálu příkladů, které budou svými tématy pokrývat širší témat, která jsou pro výsledek, tedy začlenění lidí s postižením, v našich podmínkách stěžejní a inspirativní pro ty, kteří se na cestu transformace vydají.

## Co to je dobrá praxe – formulování základních znaků dobré praxe v deinstytucionalizaci

Na samém začátku řešili členové pracovní skupiny otázku, co lze za dobrou praxi v deinstytucionalizaci pokládat. Jaké charakteristiky, znaky musí vykazovat činnosti a postupy v sociální službě, aby vedla k začlenění svých klientů? K tomu si pracovní skupina sestavila pomůcku – soubor základních znaků deinstytucionalizace, kterými lze změny posuzovat: zda vedou ke změně služby tak, aby podporovala klienty v jejich začlenění do společnosti.

Znaky dobré praxe byly stanoveny v souladu se základními zásadami Zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, a s mezinárodními úmluvami. (Základní znaky dobré praxe naleznete v příloze č. 1.)

## Stanovení oblastí dobré praxe

Členové pracovní skupiny dále pojmenovali oblasti, v nichž může být dobrá praxe v deinstytucionalizaci sledována. Rozdělení problematiky deinstytucionalizace na jednotlivé oblasti vyjadřovalo snahu pracovní skupiny zmapovat širokou problematiku deinstytucionalizace tak, aby se zpracovatelé příkladů mohli soustředit vždy na jedno téma nebo okruh řešení. Bylo tak pojmenováno 11 oblastí dobré praxe. Výčet je pouze orientační (např. podpora klienta, řízení změn v organizaci, práce se zřízovatelem atd.), u jednotlivých oblastí byly uvedeny náměty, kterých se mohou jednotlivé příklady týkat. Příklad dobré praxe se nemusel vztahovat pouze k jedné oblasti, ale mohl zasahovat i do několika z nich. (11 oblastí dobré praxe naleznete v příloze č. 2.)

## Struktura příkladu dobré praxe

Jak získat zpracované příklady v podobě, která bude obsahovat právě ty důležité ukazatele dobré praxe a volbu řešení, které povedou k potřebné změně a cíli deinstytucionalizace? Pracovní skupina stála před rozhodnutím, zda nechat zpracovatelům příkladů zcela volný prostor, jak popsat svoji cestu a výsledek změny, nebo jim dát pevnou strukturu, které se držet. V prvním případě hrozilo, že zpracovatelé se zaměří na průběh služby a popisy, ve kterých nebudou obsaženy rozpoznatelné a důležité charakteristiky deinstytucionalizace, ve druhém případě to, že zpracovatele předepsaná struktura omezí natolik, že popisy budou strohé a formální a nebudou vypovídat o motivacích a intuitivních rozhodnutích, která bývají pro změnu často rozhodující. Nejen diskuse s pracovníky v přímé péči, ale i studium příkladů, které byly k dispozici ze zahraničí i z dosavadních projektů transformace ústavů v Čechách, vedly pracovní skupinu k tomu, aby zvolila druhou možnost – poskytnout zpracovatelům příkladů strukturu příkladů.

Byla zvolena forma rámcové struktury, která prostřednictvím několika otázek vedla zpracovatele k tomu, aby nezapomněli zmínit zásadní momenty, ale nevedla je jen k formálním odpovědím. (Strukturu pro popis příkladu dobré praxe naleznete v příloze č. 3.)

## **Výzva k sepsání příkladů, sběr příkladů**

Národní centrum oslovilo s žádostí o spolupráci odborníky a organizace se zkušeností s transformací sociální služby či organizace, které jsou aktivní v začleňování lidí z ústavů do běžného života a komunit. Byli vyzváni ke sdílení takového příkladu změny, na který jsou hrdí a který by sloužil i jako povzbuzení a inspirace pro ostatní. Jednalo se o poskytovatele služeb, pracovníky krajských úřadů, zaměstnavatele osob s postižením atd. V zadání pro zpracovatele bylo uvedeno, aby neuváděli skutečná jména klientů. (Výzvu k zaslání příkladu dobré praxe – motivační a vysvětlující dopis – naleznete v příloze č. 4.)

## **Postup hodnocení sebraných příkladů**

Pracovní skupina stanovila postup a pravidla pro vyhodnocování zaslanych příkladů. Tedy jak vyhodnotit, zda příklad je, či není ukázkou dobré praxe v deinstitutionalizaci, a jak při tom postupovat. Každý příklad hodnotili alespoň dva hodnotitelé, kteří se na výsledku museli shodnout. Hodnocení bylo zaznamenáno do formuláře a odesláno autorovi příkladu. V některých případech hodnotitelé jen nenašli dostatek důkazů či informací k tomu, aby rozhodli, jestli popisovaný příklad naplňuje znaky deinstitutionalizace, a v takových případech požádali zpracovatele o doplnění. (Formulář hodnocení příkladu dobré praxe a postup hodnocení příkladu dobré praxe naleznete v příloze 5 a 6.)

## **Výběr příkladů do sborníku**

Pracovní skupině se sešlo celkem 41 sepsaných příkladů, všechny byly hodnoceny. Osm příkladů bylo vyřazeno jako nevyhovující a u ostatních byli autoři požádáni o doplnění či dopracování. K zařazení do tohoto sborníku byl z každé oblasti vybrán alespoň jeden, nejvýše tři příklady tak, aby představovaly co nejširší zastoupení přístupů, organizací a témat.

*Další písemné příklady a filmy naleznete na webových stránkách [www.trass.cz](http://www.trass.cz).*

# 5 PŘÍLOHY

Příloha č. 1 – Základní znaky dobré praxe v deinstytucionalizaci

Příloha č. 2 – Oblasti, v nichž může být dobrá praxe v deinstytucionalizaci sledována

Příloha č. 3 – Struktura pro popis příkladu dobré praxe

Příloha č. 4 – Výzva k zaslání příkladu dobré praxe

Příloha č. 5 – Formulář hodnocení příkladu dobré praxe

Příloha č. 6 – Postup hodnocení příkladu dobré praxe

## Příloha č. 1 **Základní znaky dobré praxe v deinstitucionalizaci**

- 1. je v souladu se základními zásadami Zákona 108/2006 Sb.,** o sociálních službách, paragraf 2: „Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí
  - **zachovávat lidskou důstojnost** osob.
  - Pomoc musí **vycházet z individuálně určených potřeb** osob,
  - musí **působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti,**
  - motivovat je k takovým činnostem, které **nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace,**
  - a **posilovat jejich sociální začleňování.**
  - Sociální služby musí být poskytovány **v zájmu osob** a
  - **v náležitě kvalitě** takovými způsoby,
  - aby bylo vždy důsledně **zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod** osob.“
- 2. ukazuje posun v procesu deinstitucionalizace** (od života v instituci k sociálnímu začlenění v komunitě), nebo
- 3. ukazuje prevenci institucionalizace** (tj. takové způsoby práce s člověkem, krajského plánování služeb, spolupráce služeb atd., které umožňují lidem s postižením žít běžným způsobem života, a nikoli v kolektivním pobytovém zařízení),
- 4. demonstuje zlepšení** (vzdělávacích, sociálních, pracovních atd.) podmínek lidí s postižením,
- 5. je přenositelná, inspirativní** (tj. využitelná v paralelní nebo podobné situaci v témže nebo i jiném regionu, slouží jako zdroj inspirace i pro další situace),
- 6. je životaschopná** (dá se předpokládat, že komunitní zdroje podpory – včetně sociálních služeb – budou dostatečné a že budou fungovat dlouhodobě),
- 7. počítá se zapojením lidí s postižením** (mohou a mají mluvit do toho, co se s nimi děje a jak se s nimi pracuje; pokud mají potíže s komunikací, je to potřeba brát v potaz),
- 8. vede k přiměřené míře profesionální podpory** (tj. člověku se dostane právě a jen tolik profesionální podpory, kolik potřebuje k životu v komunitě),
- 9. využívá potenciál člověka** (pracuje s vlastními zdroji člověka s postižením, kde je to možné, pomáhá rozvíjet jeho schopnosti a dovednosti),
- 10. využívá potenciál komunity** (formální i neformální zdroje, případně i spolupráci mezi nimi).

## Příloha č. 2 **Oblasti, v nichž může být dobrá praxe v deinstitucionalizaci sledována**

(Oblasti jsou orientační; konkrétní příklad dobré praxe se může dotýkat i několika oblastí. U každé z 11 oblastí jsou uvedeny příklady, kterých by se mohl Váš příklad dobré praxe týkat.)

1. Podpora klienta – *příklad se může týkat např. tématu:*
  - informování klienta o změnách v zařízení
  - zapojení klienta do řešení vlastní situace spojené s deinstitucionalizací
  - motivace klienta k přechodu, dialog o změně
  - individuální plánování s klientem
  - náplň dne odpovídající věku, schopnostem a možnostem klientů; podpora trávení času mimo domácnost
  - zvládnání „šoku“ plynoucího ze životní změny
  - rozvoj sebeúcty, intimity, soukromí klientů
  - maximální podíl na rozhodování o sobě a svém životě, volba, kontrola nad vlastním životem a převzetí odpovědnosti
  - zvládnání nových (i rizikových) situací v novém prostředí
  - plány na opuštění instituce pro klienty s nejvyšší potřebou podpory
  - atd.
2. Způsobilost k právním úkonům a opatrovnictví – *příklad se může týkat např. tématu:*
  - změny ve způsobilosti k právním úkonům tak, aby odpovídala schopnostem klientů
  - informování opatrovníků, zaangažování opatrovníků do procesu změny, řešení případných napětí
  - atd.
3. Podpora partnerského a rodinného života – *příklad se může týkat např. tématu:*
  - podpora vztahů s původní rodinou uživatele, včetně zvládnání obav či nesouhlasu původní rodiny s odchodem klienta z instituce
  - podpora partnerských vztahů a nově založené rodiny uživatele
  - využití náhradní rodinné péče
  - atd.
4. Sexualita – *příklad se může týkat např. tématu:*
  - podpora naplnění sexuálních potřeb uživatele
  - sexualita jako akceptované téma
  - atd.
5. Zapojení dalších zdrojů podpory – *příklad se může týkat např. tématu:*
  - zapojení dobrovolníků a jejich podpora
  - zapojení neformálních vztahových sítí uživatele (přátelé, sousedé ad.) a jejich podpora
  - zapojení organizací či spolků v obci (církve, skauti apod.)
  - navázání dalších vztahů v místní komunitě (uživatel se zná s prodávčem v trafice, řidičem autobusu, s kadeřnicí, lékárníkem apod.)
  - vzdělávací kurzy pro tzv. neformální pečovatele (rodiče a další blízké osoby)
  - atd.
6. Podpora pracovníků – *příklad se může týkat např. tématu:*
  - informování o procesu transformace, zapojení a motivace pracovníků a pracovních týmů
  - změna organizační struktury (přenos kompetencí do týmů)
  - jasný a srozumitelný systém pravidel pro poskytování nových služeb
  - podpora fungování týmů a mezitýmové spolupráce při poskytování sociální služby (např. spolupráce sociálního, zdravotního a aktivizačního úseku)
  - rozvoj a udržování profesionálních dovedností potřebných pro individualizovanou péči v komunitních službách (vzdělávání, výcviky, supervize atp.; zapojení uživatelů a jejich rodičů do tréninku)



- systém a využívání interní podpory (metodická podpora, intervize atp.) a externí podpory
  - atd.
7. Řízení změn v organizaci – *příklad se může týkat např. tématu:*
- změna vize, filosofie a etiky poskytování služeb, která se odráží v druzích poskytovaných služeb, v přístupu ke klientům a pracovníkům, v nastavení pravidel poskytování služby ad.
  - plán uzavírání instituce
  - využití a přerozdělování zdrojů – využití stávajícího personálu z instituce pro práci v nových službách
  - zapojení klientů do plánování a realizace změny
  - plánování procesu a analýza rizik transformace s ohledem na všechny aktéry
  - realizace a udržování transformovaného stavu v souladu s vizí
  - provázanost plánu změny zařízení s komunitním plánem regionu/kraje
  - atd.
8. Práce se zřizovatelem – *příklad se může týkat např. tématu:*
- lobbying a získání zřizovatele pro transformační kroky
  - atd.
9. Práce s veřejností – *příklad se může týkat např. tématu:*
- získání veřejnosti pro transformační kroky
  - informování o právu osob s postižením žít v komunitě běžným způsobem života
  - zapojení uživatelů do prezentace potřebné změny
  - atd.
10. Komunitní systém a spolupráce s jinými organizacemi – *příklad se může týkat např. tématu:*
- práce se samosprávou
  - přednostní využití existujících návazných služeb pro odchod klienta z ústavu
  - spolupráce s dalšími institucemi (vč. školských a zdravotnických zařízení) v komunitě
  - spolupráce služeb navzájem, síťování, care management
  - využití existujících bytových zdrojů
  - atd.
11. Rozvoj systému služeb v kraji/regionu – *příklad se může týkat např. tématu:*
- dobrá praxe komunitního plánování (včetně zapojení klientů)
  - zapojení a účast zařízení na rozvoji systému komunitních služeb
  - krajská politika sociálních služeb – plánování sítě služeb
  - mapování potřeb obyvatel regionu
  - oddělení provozování a nákupu služeb (tj. oddělení zřizovatele a zadavatele služeb)
  - prevence institucionalizace – stop-stav pro velké instituce, práce se zájemci o sociální služby a jejich směřování do komunitních služeb
  - zapojení klientů do systémové změny
  - atd.

## Příloha č. 3 **Struktura pro popis příkladu dobré praxe**

Chceme Vás požádat, abyste vybrali ze své dosavadní praxe a ze svých zkušeností takový příklad změny (příklad „dobré praxe“), na který jste hrdí, nebo z něj máte radost, a který by mohl sloužit i jako inspirace a povzbuzení pro druhé.

Toto zadání stanovuje, jak příklad dobré praxe popsat. Důležité je, aby byl Váš příklad srozumitelný, přehledný a čtivý. Čtenář by z něj měl pochopit, jak se co dělo, jak byla daná situace řešena a s jakým výsledkem. Text by neměl pokud možno přesáhnout 3 strany, uvítáme ale i přílohy, fotografie, video apod.

Prosíme, pokud v textu píšete o uživatelích služby, změňte jejich jména a používejte příjmení, nikoli křestní jména (např. „pan Kvapil“, ne „pan Martin“).

Případné obsahové a jazykové úpravy textu s Vámi budeme konzultovat a konečnou verzi textu Vám pošleme k autorizaci.

### **Název Vašeho příkladu dobré praxe**

#### **Odůvodnění zaslání příkladu**

Pokuste se stručně shrnout, co byste rádi svým příkladem ukázali či sdělili kolegům, kteří procházejí podobným procesem. Pro koho myslíte, že je příklad nejvíce určen, komu bude užitečný?

#### **Zařazení do oblasti dobré praxe**

Vyberte jednu z 11 oblastí dobré praxe (uvedených v příloze č. 1), do níž byste přednostně svůj příklad zařadili, a to i přesto, že se Váš příklad nejspíš bude dotýkat více oblastí. (Pro Vaši orientaci jsou v příloze č. 1 pro každou oblast uvedeny možná témata příkladů.)

Pokud se Vám bude zdát, že Váš příklad patří do oblasti, která v příloze č. 1 uvedena není, navrhnete a pojmenujte vlastní oblast.

#### **Popis příkladu dobré praxe**

- Přibližte výchozí situaci, kterou chcete ukázat.

*Jak to s ohledem na Váš příklad ve Vaší službě vypadalo předtím, než jste situaci začali řešit? Popište stručně, kterých aktérů se situace týká, vnější a vnitřní podmínky podstatné pro Váš příklad a jakékoli jiné okolnosti, které by mohly být důležité pro pochopení Vaší výchozí situace čtenářem.*

- Popište způsob řešení nebo zavádění dobré praxe.

*Popište, jak se změna děla v čase. Co změnu umožnilo, usnadnilo, jak dlouho zavádění změny trvalo, kdo a jak se na procesu změny podílel, kdo ji podporoval či jí bránil a jaké zdroje byly potřeba (finanční, materiální, personální atp.). Popis můžete doplnit konkrétními důkazy nebo ukázkami (přepis úseku rozhovoru, video, zpráva, jakákoliv fakta či čísla atd.), kterými byste čtenáři usnadnili pochopení.*

- Popište situaci, která je výsledkem změny.

*Popište, jaké očekávané a neočekávané výsledky a dopad mělo zavedení změny na jednotlivé aktéry (uživatele, pracovníky, samosprávu atd.). Nezapomeňte zmínit, jak dlouho je nové řešení nebo dobrá praxe zavedena a čím konkrétně můžete dokladovat, že došlo ke změně.*

### **Doporučení a zkušenosti pro ty, kteří by chtěli použít Vaše řešení nebo zvolit podobný postup**

- Co je zásadní nebo klíčové pro úspěch změny, bez čeho se nelze obejít?
- Nezapomeňte zmínit obtížné momenty, překážky, rizika nebo kritická místa.
- Popište, zda a jak se Vám nebo někomu jinému popsany postup osvědčil i v jiných případech.

### **Údaj o sociální službě, z níž příklad přichází**

Název

Adresa

Stručný popis poskytované sociální služby (a případně i stručný popis vývoje její transformace)

Kontakt (na koho je možné se obrátit s dotazy ohledně uvedeného příkladu)

V Praze dne .....

### Výzva k zaslání příkladu dobré praxe

Vážené kolegyně a kolegové,

obracíme se na Vás se žádostí o spolupráci při přeměně velkokapacitních ústavních služeb pro lidi s postižením na podporu poskytovanou v běžném prostředí.

Jak jistě víte, v současné době probíhá projekt MPSV Podpora transformace sociálních služeb, do něhož je zapojeno 32 pobytových zařízení po celé České republice (viz <http://www.trass.cz>).

Z vlastní zkušenosti určitě víte, že při snaze o dosažení nějakého výsledku může být velkou podporou praktická ukázka toho, jak si s podobnou záležitostí poradil někdo jiný. Proto se snažíme shromáždit příklady ukazující, jak se někomu podařilo překonat nejrůznější obtíže a překážky na cestě k deinstitucionalizaci sociálních služeb a jak různé formy spolupráce pracovníků, vedení, klientů a dalších lidí změnilo lidem s postižením život.

Kroky k transformaci probíhají na mnoha úrovních, od plánování změny v rámci velké ústavní služby přes každodenní práci s lidmi s postižením, změny v organizaci pracovních týmů, práci v komunitních službách, které jsou alternativou velkých institucí, až po krajskou politiku služeb pro lidi s postižením. V příloženém seznamu oblastí „dobré praxe“ můžete vidět, kde všude chceme pozitivní příklady změn hledat (viz příloha č. 1). V každé z těchto oblastí se může odehrát něco, co transformaci sociálních služeb v ČR posune o něco dál.

Rádi bychom Vás proto požádali, abyste **vybrali ze své dosavadní praxe a ze svých zkušeností takový příklad změny** (tedy příklad „dobré praxe“), na který jste hrdí, nebo z něj máte radost, a který by mohl sloužit i jako inspirace a povzbuzení pro druhé. Při hledání vhodného příkladu si lze pomoci zmíněným seznamem oblastí dobré praxe (příloha č. 1): můžete si vzpomenout na příklad z práce s klientem, ale stejně tak může jít o příklad toho, jak se změnil přístup pracovníka či celého týmu, nebo jak se podařilo spolupracovat s dalšími organizacemi.

Uvítáme, když co nejvíce podrobněji a co nejkonkrétněji popíšete, co, proč a jak se dělo, jak, kdo a proč postupoval apod. Pomůžete tím svým kolegyním a kolegům, kteří se transformací právě zabývají nebo je to čeká. V popisu by Vám mělo pomáhat přiložené zadání, které stanovuje strukturu příkladu (viz příloha č. 2).

A proč byste to vlastně měli všechno sepisovat? Tak tedy proto, že:

- Ze všech zaslanych příkladů dobré praxe budou vybrány příklady pro jednotlivé oblasti a budou uveřejněny na webových stránkách ([www.trass.cz](http://www.trass.cz)). Bude též sestaven sborník příkladů dobré praxe, který vyjde jak v tištěné, tak v elektronické verzi a bude distribuován do sociálních služeb, na krajské úřady apod. Na zpracování zaslanych příkladů se podílejí členové pracovní skupiny při Národním centru podpory transformace sociálních služeb.
- Můžete tak ukázat odborníkům i veřejnosti, že deinstitucionalizace (změna od ústavní péče k péči komunitní) je uskutečnitelná a co je pro ni přínosem.
- Umožníte lidem, kteří chtějí jít podobnou cestou, aby se Vaším příkladem inspirovali.
- A jedná se také o ocenění Vaší práce.

Prosíme, zašlete nám svůj příklad dobré praxe na e-mail: [lucie.bouchalova@trass.cz](mailto:lucie.bouchalova@trass.cz) nebo na poštovní adresu: Národní centrum podpory transformace sociálních služeb, Římská 21, Praha 2, 120 00.

Mgr. Milan Šveřepa  
Vedoucí Národního centra

#### Přílohy:

Příloha č. 1: Oblasti, v nichž může být dobrá praxe v deinstitucionalizaci sledována

Příloha č. 2: Zadání pro popis příkladu dobré praxe

## Příloha č. 5 **Formulář hodnocení příkladu dobré praxe**

### **Písemné zdůvodnění hodnocení příkladu dobré praxe**

– jedná se o první / opravené / závěrečné hodnocení (*nehodící se vymažte*)

#### **Název příkladu:**

Hodnotili:           1. Jméno  
                          2. Jméno

Příklad dobré praxe odpovídá principům dobré praxe (v čem, proč, ev. nelze posoudit):

***Instrukce pro hodnotitele: odůvodnění u prvního znaku DP (soulad se základními zásadami Zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, paragraf 2) stačí popsat stručně, nemusíme se vyjadřovat ke každé ze zásad, např. často nelze hodnotit náležitou kvalitu služby. Jestliže máte pochybnosti o tom, že byla zásada naplněna, vyžádejte si doplňující informace – viz níže.***

Příklad dobré praxe neodpovídá principům dobré praxe (v čem, proč, ev. nelze posoudit):

Je potřeba zjistit další informace (stručně popište jaké; formulujte otázky, na které by měl autor v textu odpovědět):

Příklad je potřeba doplnit nebo přepracovat (stručně shrňte jak; případně stačí odkázat na vaše komentáře v textu příkladu):

S ohledem na výše uvedené příklad ne/doporučujeme k publikaci:

ano – ne

Zapsal/a:

Jméno:

e-mail:

Datum:

## Příloha č. 6 Postup hodnocení příkladu dobré praxe

- **Hodnocení probíhá ve dvojicích** (sestavených z členů pracovní skupiny).
- Každá dvojice bude hodnotit přidělené příklady **ve vzájemné diskusi** (způsob diskuse si zvolí dvojice hodnotitelů sama – může být např. výměna komentářů e-mailem nebo přes skype apod.).
- **Hodnotitel nesmí být ve střetu zájmů**, tj. nesmí hodnotit příklad, pokud je osobně zaangażovaný v organizaci, odkud příklad pochází.
- **Hodnocení** bude probíhat podle **formálních požadavků** – zasláný materiál musí splňovat formální požadavky zadání:
  - je v něm dodržena struktura zadání (pokud není, vrátíme autorovi k doplnění struktury),
  - obsah je srozumitelný (pokud není, vrátíme k doplnění s otázkami),
  - formulace jsou jednoznačné a vhodné [pokud nejsou, navrhneme změny a pošleme přes Národní centrum (dále jen NC) autorovi k odsouhlasení].
- **Hodnocení** bude probíhat **pomocí „zásadních znaků dobré praxe“** (viz Příloha č. 1):
  - Příklad **nesmí splňovat všechny zásadní znaky**, ale nesmí jim odporovat.
  - Je možné, že budou chodit příklady popisující „příběh odchodu klienta z ústavu“ a nebudou v nich příliš do hloubky popsány konkrétní momenty celého procesu. Hodnotitelé pak mohou navrhnout, aby autor příkladu **rozpracoval jako příklad dobré praxe (dále jen DP) pouze nějakou část** celého procesu (například jak se podařilo navázat spolupráci s místní základní školou a zorganizovat v ní vzdělávání pro klienty, kteří odešli z ústavu, nebo jak a proč došlo ke změně opatrovníka apod.)
  - Oba hodnotitelé se společně **rozhodnou, zda jde, nebo nejde o příklad DP, zda k tomuto rozhodnutí potřebují další informace**, případně **doporučí k přepracování**.
  - Rozhodnutí a důvody k němu **zaznamenají** hodnotitelé **do formuláře Hodnocení příkladů DP** (viz Příloha č. 2). Formulář je společným výstupem obou hodnotitelů, tzn. na jeden příklad je pouze jedno písemné hodnocení. Ve formuláři bude vždy stručně shrnuto, v čem příklad ne/vyhovuje danému zásadnímu znaku DP (např. „Znak 2: Tato praxe je v souladu – umožňuje člověku žít v běžném prostředí, v chráněném bytě, nikoli ve zdravotnickém zařízení.“ Nebo: „Příklad popisuje praxi v souladu se znakem 10: Klient využívá formální – placené služby, ale rovněž neformální zdroje – dobrovolníka.“). Hodnocení bude zasláno do NC.
  - Pokud je příklad nutné dále přepracovat, hodnotitelé **zformulují požadavky na přepracování příkladu** v takové formě, aby na jejich základě autor byl schopný text upravit:
    1. Napíše úvodní sdělení autorovi, v němž poděkuje za zaslání příkladu, vyzdvihnou, v čem konkrétně je přínosný, a požádají ho o potřebné úpravy.
    2. Zformulují, jak je potřeba text upravit – to lze učinit různými způsoby, podle toho, v jaké podobě text autor dodal:
      - a. Komentáře přímo v textu příkladu DP (v případě, že text víceméně splňuje nároky na příklad DP, jen je potřeba některé pasáže doplnit, upravit, dovysvětlit, případně rozčlenit podle požadované struktury). Komentáře je třeba formulovat jako otázky a instrukce pro autora, např. „Doplňte, prosím, jak se klient podílel na tomto rozhodnutí“, „Jakým způsobem pracovníci spolupracovali se soudem?“ apod.
      - b. Seznam otázek/instrukcí mimo samotný text příkladu.
      - c. Otázky reagující na text příkladu DP umístit do „vzoru“, aby bylo zřejmé, kde co chceme mít.
- **NC znovu osloví autora příkladu** a domluví s ním způsob a termín dopracování.
- Dopracovaný příklad se **hodnotí znovu stejným způsobem**.
- **Výstupem** bude **hotový příklad DP v požadované formě a struktuře a písemné odůvodnění výsledného doporučení příkladu k publikaci**.

# SEZNAM FOTOGRAFIÍ, ILUSTRÁČNÍCH FOTOGRAFIÍ, OBRÁZKŮ A TABULKY

Fotografie č. 1, Jana Medlíková .....	str. 7
Fotografie č. 2, Lenka Veselková .....	str. 27
Fotografie č. 3, Miroslava Bučková .....	str. 35
Fotografie č. 4, Miroslava Bučková .....	str. 35
Ilustrační fotografie č. 1, Eva Lorenzová .....	str. 15
Ilustrační fotografie č. 2, Jarmila Cibulková .....	str. 30
Ilustrační fotografie č. 3, Miroslava Bučková .....	str. 42
Obrázek č. 1, Eva Lorenzová .....	str. 17
Obrázek č. 2, Lenka Skálová .....	str. 18
Obrázek č. 3, Lenka Veselková .....	str. 40
Obrázek č. 4, Lenka Veselková .....	str. 40
Obrázek č. 5, Lenka Veselková .....	str. 40
Obrázek č. 6, Marta Valová .....	str. 47
Obrázek č. 7, o. s. Proutek .....	str. 51
Obrázek č. 8, Šárka Hlisnikovská .....	str. 57
Obrázek č. 9, Šárka Hlisnikovská .....	str. 57
Tabulka č. 1, Gabriela Rajdusová .....	str. 56





