

# VÝSTUPY ZE SHRNUJÍCÍ ZPRÁVY Z ANALÝZ AUDITŮ

určené poskytovatelům pobytových sociálních služeb  
pro osoby se zdravotním postižením

---

## OBSAH:

### ÚVOD

I. Analýza auditů kvality	str. 3
Analýzy výsledků auditů kvality (individualizace poskytování sociálních služeb, sociální začleňování, ochrana práv uživatelů služeb)	str. 4
II. Analýza závěrečných zpráv z procesních auditů	str. 15
Příklady dobré praxe služeb	str. 16
Institucionální prvky ve službách	str. 22

Vážené kolegyně a kolegové,

v rámci Individuálního projektu Moravskoslezského kraje „Podpora procesu transformace pobytových sociálních služeb v Moravskoslezském kraji II“, reg. č. projektu CZ 1.04/3.1-00/A9.00005 bylo mj. realizováno 20 auditů v rozsahu 64 dnů. Audity probíhaly v pobytových sociálních službách v Moravskoslezském kraji, převažovaly přitom služby, jejichž zřizovatelem je Moravskoslezský kraj. Zapojeny však byly také další příspěvkové organizace a nestátní neziskové organizace. Audity byly zacíleny na služby domovů pro osoby se zdravotním postižením a chráněná bydlení.

V průběhu projektu bylo realizováno 8 třídních auditů kvality, 7 pětidenních procesních auditů a 5 jednodenních klientských auditů. U posledních dvou jmenovaných typů auditů se přitom jednalo o nově vytvářené inovativní nástroje ověřování poskytování sociálních služeb. Pokud se jedná o audity kvality, tak ty byly zaměřeny především na běžný život uživatelů v rámci sociálních služeb s přesahem na individualizaci poskytované podpory, procesy vedoucí k sociálnímu začleňování a ochranu práv uživatelů.

Po ukončení této projektové aktivity a odevzdání výstupů zadavateli, tým oslovených odborníků analyzoval výstupy auditů (většinou především Závěrečné zprávy) a zadavatel obdržel Shrnující zprávu. Tato zpráva je poměrně rozsáhlá (cca 70 stran) a cílená především směrem k zadavateli, tj. odboru sociálních věcí MSK. Přináší však mimo jiné konkrétní informace, které je možné využít pro další práci na změnách při poskytování pobytových sociálních služeb určených lidem se zdravotním postižením.

Dostáváte proto do rukou materiál, který se zaměřuje na některé z forem realizovaných auditů – audity kvality a procesní audity. Najdete v něm v zúženém rozsahu některé dílčí poznatky z realizovaných aktivit. Samotné analýzy zde přitom nejsou publikovány v plném rozsahu, uváděny jsou především výstupy, které pro Vás budou, jak věříme, inspirativní a podnětné.

# I. Analýza auditů kvality

Autoři:

Mgr. Jaroslava Krömerová, Mgr. Kateřina Krčmářová

## ÚVOD K ANALÝZE AUDITŮ KVALITY

Smyslem třídních auditů kvality bylo zjistit míru naplňování standardů kvality sociálních služeb a plnění povinností poskytovatele dle § 88 a § 89 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Audity byly realizovány s ohledem na současnou metodiku inspekcí a byly zaměřeny zejména na oblast ochrany práv a bezpečí uživatelů a míru jejich sociálního začleňování. Zvláště oblasti sociálního začleňování a individualizaci poskytovaných služeb podle potřeb a zájmů každého uživatele byla v transformovaných sociálních službách věnována mimořádná pozornost. Hodnocení bylo zaměřeno především na praxi poskytované služby, to znamená jaký je její výsledek, jak jsou skutečně respektována práva uživatelů, jak je podporována jejich svobodná volba, jakým způsobem je definována nepříznivá sociální situace, zjišťovány potřeby uživatelů a jejich představy o způsobu řešení své situace, jakým způsobem jsou podporováni v navazování běžných kontaktů v životě – práce, rodina, zájmy, partnerství, vzdělávání, zdraví a další.

**Audity probíhaly v souladu s pojetím Metodiky inspekcí zaměřené na případový proces, tzn. hodnocení kvality poskytovaných služeb na základě analýzy situace konkrétních uživatelů. Stěžejním zdrojem byla osobní dokumentace včetně individuálních plánů a záznamů o průběhu poskytované služby, rozhovory s uživateli a referujícími pracovníky.**

Čím byly audity kvality specifické (*pozn. ve vztahu k pojetí Metodiky inspekcí kvality*):

- ✓ Účelem, pro který byly realizovány. Audity měly nejen kontrolní, ale i **PODPŮRNOU** úlohu
- ✓ Požadavkem zadávací dokumentace bylo „podpořit management organizace v konkrétních krocích v rámci procesu zvyšování kvality poskytované služby“
- ✓ Kontrolní zjištění byla zapojenými auditory s odpovědnými pracovníky diskutována
- ✓ Identifikována a diskutována byla spolu s pracovníky dobrá praxe služby (podpora, ocenění pracovníků)
- ✓ Společně byly identifikovány vzdělávací potřeby na základě společné reflexe praxe auditované služby a náměty a příležitosti v jednotlivých oblastech
- ✓ Závěrečné zprávy z auditu obsahují ke každé auditované oblasti návrhy auditorů
- ✓ Závěry auditů byly projednány s vedením služeb a pracovníky tak, aby mohly být využity pro další zvýšení kvality poskytovaných sociálních služeb
- ✓ V Závěrečných zprávách byl dán prostor pro „Jiná důležitá sdělení“
- ✓ Šetřeny byly předem stanovené oblasti v návaznosti na zadání auditů, viz Úvod výše

## 1. Analýza výsledků auditů kvality

Analýza byla zpracována za využití Závěrečných zpráv o auditu včetně příloh a vyplněných zpětnovazebných dotazníků. Předmětem analýzy jsou jednotlivé oblasti realizovaných auditů: **oblasti individualizace poskytování sociálních služeb, oblast sociálního začleňování a oblast ochrany práv uživatelů.**

### 2. 1 INDIVIDUALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Téma individuálního přístupu ve spolupráci s klienty zařízení se promítá do všech základních procesů poskytování sociální služby, a to od jejího počátku při vyjednávání podmínek, až po její ukončení.

V rámci individuálního přístupu ke klientům a individuálního řešení nepříznivé sociální situace osob bylo zjištěno následující:

#### Proces jednání se zájemcem

Ve většině auditovaných zařízení aktuálně téměř neprobíhá, nebo probíhá ve zcela omezené podobě, mapování nepříznivé sociální situace člověka, mapování jeho skutečných potřeb a očekávání a dojednávání rozsahu a průběhu služby. Tento stav je způsoben zejména skutečností, že většina zařízení navazuje na transformaci původní „mateřské“ organizace (ústavu) a pracovníci nemají potřebu mapovat situaci, protože daného člověka „dobře znají z původní služby“ a nepovažují ho za zájemce v pravém slova smyslu. Počátek využívání služby je ošetřen pouze zpracováním tzv. přechodového plánu, který lze označit za kvalitně zpracované profilové informace o daném člověku, nicméně nejsou zde systematicky zmapovány potřeby, s nimiž by bylo možno dále pracovat v konkretizaci obsahu smluvního vztahu. S ohledem na tento fakt nejsou v osobní dokumentaci uloženy žádné záznamy o dojednávání představ, přání a očekávání zájemce před uzavřením smlouvy.

#### V rámci přechodu osob do nového bydlení byla zjištěna dobrá praxe:

Pracovníci původní služby a nové služby v komunitě často spolupracují na tom, aby člověk změnu bydlení dobře zvládl, a vyvíjejí v tomto směru nejrůznější aktivity – např. průběžné poznávání lokality před stěhováním formou organizování výletů nebo účastí na akcích, které v obci probíhají.

#### Proces uzavírání smlouvy

Výše uvedené praxi uplatňované v procesu jednání se zájemcem odpovídá následně obsah smlouvy, který ve většině případů není individualizovaný, rozsah a průběh služby je uveden pouze v obecné rovině citace základních činností s odkazem na bližší specifikaci v individuálním plánu člověka. Rozsah a průběh služby není ve smlouvě sjednáván s ohledem na osobní cíl. Průběh služby bývá dojednáván až v rámci procesu individuálního plánování.

Další zjištěné nedostatky:

- ve smlouvách není uvedeno konkrétní způsob vyúčtování úhrad,

- výpovědní důvody jsou obecné a výpovědní lhůty nepřiměřené nebo zcela chybí,
- platit úhradu je možné pouze bezhotovostně,
- v jednom případě byly úhrady vypočítány špatně,
- smlouvy bývají nesrozumitelné, obsáhlé s velkým množstvím příloh,
- výpovědní důvody jsou stanoveny obecně s odkazem na nekonkrétní „vnitřní pravidla“

#### Dobrá praxe:

V jednom zařízení si někteří obyvatelé platili úhradu za službu sami v hotovosti.

#### Doporučení:

Obecně lze doporučit zvýšení kompetenci sociálních pracovníků jak v oblasti jednání se zájemcem, tak v oblasti uzavírání smlouvy, aby byli schopni se oprostit od zvyklostí původní ústavní služby a zaměřit se na kvalitní práci s člověkem formou realizace případové práce.

Je nezbytné uplatňovat pravidla pro jednání se zájemcem také s lidmi, kteří přecházejí v rámci služeb jednoho zřizovatele tak, aby došlo k vyjednání podmínek služby, které odpovídají skutečným potřebám, a tyto bylo možné zakotvit do kvalitního smluvního vztahu.

Ve smluvním vztahu odbourat stereotypy, které jsou převzaty z původní služby a často vedou k plošnému nastavení pravidel poskytování služby.

#### **Proces plánování služby a poskytování individuální podpory**

Praxe v procesu plánování individuální podpory se v auditovaných zařízeních velice různí.

Obecně lze shrnout tyto nejčastěji se opakující nedostatky:

- mapují se pouze potřeby, které jsou nezbytné k zajištění základních lidských potřeb, ostatní (pracovní uplatnění, vztahy, osamostatnění v braní léků aj.) mapovány nejsou,
- z praxe poskytování sociální služby vyplývá, že jsou často v návaznosti na plánování mapovány především základní potřeby osob. Přesah směrem k mapování potřebné podpory ze strany služby například v oblastech uplatňování vlastní vůle, možnosti samostatného rozhodování, svobodného pohybu, nakládání s majetkem i penězi a další není u klientů dosud uplatňován,
- průběh služby není evidován ve všech poskytnutých úkonech, ale jen v těch, které se vztahují k cílům,
- individuální plány některých osob jsou formálně zpracované (opisují se stejné informace) bez celkové vypovídající schopnosti o aktuálních potřebách a dovednostech lidí a bez ambice na komplexní rozvíjení jejich schopností a dovedností,
- individuální plány na sebe mnohdy nenavazují a nevyužívají tak informací z předchozích období,
- dokumentů, které jsou součástí procesu individuálního nastavení služby, je několik, někdy se informačně prolínají, ale nejsou vzájemně provázané. Individuální plánování

poskytování sociální služby si tak nezachovává celistvost, kontinuitu a v některých momentech působí roztříštěně a zmateně,

- průběh poskytované služby není vyhodnocován komplexně, tzn. jaký má služba vliv na kvalitu života uživatele, jak mu pomáhá v osamostatňování, nezávislosti na službě, jaké má člověk další potřeby.

#### Dobrá praxe:

Byla zjištěna rovněž dobrá praxe, kdy služba plánuje poskytování služby s ohledem na skutečně zjištěné potřeby obyvatel, a to s respektem k jejich individuálním přáním a potřebám. V některých případech auditoři u konkrétního člověka identifikovali ve skutečnosti lepší praxi, než jaká byla zachycena v osobní dokumentaci. V jednom zařízení je člověk vtažen do plánování a vyhodnocování až do té míry, že si plán píše s podporou pracovníka sám.

#### Doporučení:

Z uvedeného vyplývá, že se poskytovatelé snaží najít systém, který by vyhovoval obyvatelům zařízení i pracovníkům, nicméně je zapotřebí **cílené individuální podpory** týmu v nastavení systému, který bude transparentní, jednoduchý a zejména pro osoby využívající službu srozumitelný.

Systém musí zohledňovat veškeré potřeby, cíle a možnosti uživatelů, měl by reflektovat rizika spojená s poskytováním služby a brát v potaz aktuálně poskytovanou podporu.

Obecně lze doporučit zvýšení kompetencí sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách směrem k cílení na řešení nepříznivé sociální situace člověka celkově, tedy ke snaze zabývat se všemi oblastmi jeho života. **Doporučení směřuje k zajištění kontinuální metodické podpory a vzdělávání přímo v organizaci, které bude zaměřeno na konkrétní potřeby daného zařízení**, nikoli vysílání jednotlivců na dílčí obecné vzdělávání nabízené různými vzdělávacími institucemi.

#### **Pravidla uplatňovaná při poskytování služby**

Výstupy z provedených auditů poukazují na fakt, že služby vzniklé z procesu transformace ústavních zařízení se často inspiroují pravidly zavedenými v původních službách a přenášejí ústavní prvky přímo do praxe nové komunitní služby. Tato praxe vede často k plošnému poskytování služby, je popírána individualita jednotlivých osob, což se odráží zejména v oblasti uplatňování práv a oprávněných zájmů či schopnosti individuálního rozhodování o svém životě a řešení nepříznivé sociální situace.

#### **Níže uvádíme příklady plošné aplikace původních ústavních stereotypů:**

- paušální zjišťování informací, které jsou v různých fázích spolupráce nerelevantní (občanství, zda byl přiznán PnP aj.),

- plošné zjišťování výše příjmu, aniž by člověk chtěl snížit úhradu,
- povinnost zavést si depozitní účet,
- povinnost docházet na obědy do původní ústavní služby,
- praktický lékař v původní ústavní budově,
- zákaz kouření v celém objektu, ale také i na zahradě zařízení,
- přenos terminologie (sestřička, kapesné),
- písemný souhlas opatrovníka s návštěvou obyvatele zařízení u přátel či rodiny,
- generální souhlas s použitím fotografií osoby pro propagaci zařízení,
- osobní doklady uložené v osobní dokumentaci uložené v kanceláři pracovníků,
- aj.

#### Dobrá praxe:

Za dobrou praxi lze označit fakt, že v rámci rozhovorů s auditory pracovníci ústavní prvky sami identifikovali a dokonce byli schopni definovat opatření k jejich odstranění či prevenci.

#### Doporučení:

Důsledně využít doporučení auditorů a co nejrychleji odstranit prvky ústavnosti, a to mimo jiné **zavedením systémových opatření** (rovněž ve vztahu k „mateřské“ organizaci). Toto doporučení je směřováno nejen k vedení dotčených organizací, ale rovněž ke zřizovateli, kdy předpokladem je, že bude s danými informacemi dále pracovat.

#### **Proces komunikace s lidmi, kteří se dorozumívají jiným způsobem, než slovně**

Možnost efektivní a oboustranné komunikace je jedním ze základních předpokladů spolupráce na individuálním nastavení služby podle potřeb a přání člověka. Výstupy provedených auditů ukázaly, že praxe zařízení je různá. V jednom zařízení nebyli lidé podporováni, i když podporu v komunikaci prokazatelně potřebovali. Lidé s obtížemi v komunikaci neměli dostatečnou podporu v této oblasti (nemohli aktivně vstupovat do komunikace, nemohli vyjadřovat své potřeby a přání) a dle slov pracovníků je plánování s těmito lidmi velmi obtížné. V jiném zařízení bylo naopak zjištěno, že měl respondent v dokumentaci zavedeny prvky alternativní komunikace, přestože se vyjadřoval bez jakýchkoli obtíží.

#### Dobrá praxe:

V rámci šetření bylo v jednom zařízení zjištěno, že je s uživateli nastavován individuální systém komunikace již ve fázi zjišťování potřeb a následně při uplatňování práv a vůle osob. Tento systém byl důsledně aplikován v praxi.

### **Doporučení:**

Pokud jsou v zařízení osoby, které potřebují podporu v oblasti komunikace, je bezpodmínečně nutné nastavit systém alternativní komunikace individuálně u každé z nich. Ze zkušeností z praxe můžeme doporučit cestu základního proškolení personálu a následné konzultace s externím odborníkem u každého jednotlivce, který takovouto podporu potřebuje.

## **2. 2 SOCIÁLNÍ ZAČLEŇOVÁNÍ**

### **Proces podpory osob ve využívání běžně dostupných zdrojů**

Z provedených auditů vyplynulo, že většina zařízení se snaží o to, aby se obyvatelé začlenili do běžného života. Celá řada obyvatel dochází do sociálně terapeutických dílen nebo jsou zaměstnáni formou dohod o provedení práce mimo zařízení. V jedné službě žijí děti, dobrou praxí je, že se všechny vzdělávají mimo prostory domova (v SPC nebo v běžné škole). Zařízení usilují o to, aby obyvatelé využívali běžně dostupných zdrojů, které nabízí komunita (obchody, kadeřnictví, kino, bazén aj.).

Nicméně bylo také zjištěno, že jedno zařízení, které vzniklo v rámci procesu transformace, je stále „napojeno“ na své původní působiště a obyvatelé nové komunitní služby i nadále navštěvují lékaře v původním ústavu a rovněž většina z nich sem dochází i do terapeutických aktivit. Auditorský tým zde zjistil výraznou závislost nového zařízení na původním ústavu a doporučil, aby se zařízení zaměřilo na posílení autonomie služby.

Z rozhovorů také vyplynulo, že pracovníci cítí potřebu podporovat obyvatele ve využívání běžných zdrojů, nicméně někdy jsou limitováni kapacitou personálu (nemohou obyvatele doprovodit ven tak často, jak by potřebovali).

### **Dobrá praxe:**

- zařízení usilují o to, aby dospělí trávili aktivní část dne mimo prostory bydlení (STD, trh práce),
- zařízení usilují o to, aby se děti vzdělávaly mimo prostory bydlení,
- zařízení podporují obyvatele ve využívání běžných zdrojů dostupných v komunitě,
- zařízení podporují obyvatele v kontaktu s rodinou a také se sousedy a obyvateli místní komunity,
- některá zařízení spolupracují aktivně s dobrovolníky.

### **Doporučení:**

V maximální možné míře podporovat obyvatele zařízení tak, aby využívali běžně dostupných zdrojů a uchovávali nebo znovu navazovali přirozené sociální vazby. Co nejvíce osamostatnit nové komunitní služby na původních transformujících se ústavních službách a podporovat vznik návazných služeb v komunitě v rámci aktivní účasti na procesu komunitního plánování sociálních služeb.



Dále pracovat na snížení rizika samostatného pohybu tak, aby mohli obyvatelé využívat běžné zdroje i sami, bez doprovodu. K případným doprovodům využívat i spolupráce s dobrovolníky.

## **2. 3 OCHRANA PRÁV UŽIVATELŮ SLUŽEB**

Ochrana práv již z podstaty poskytování sociálních služeb zasahuje do všech oblastí života uživatelů sociálních služeb a je obecně „přítomna“ v každém kroku nastavované individuální podpory směrem k uživatelům služeb. Některá sdělení uvedená výše jsou toho dokladem. Pokud se jedná o ochranu práv uživatelů služeb, které byly auditovány, zaměřili jsme se na předpoklad, že změny, které sebou přináší proces transformace, by se měly v praktickém poskytování služby odrazit pozitivně také v této oblasti.

V oblasti ochrany práv bylo možné v Závěrečných zprávách zaznamenat celé spektrum obtíží, se kterými se pracovníci služeb potýkají. Často se jedná i o poměrně závažné nedostatky související například s přenosem nevhodné praxe z původní ústavní služby. V některých zprávách je možné najít v popisu stávajícího stavu také praktické příklady toho, jak jsou mnohdy písemně deklarované postupy či zásady následně porušovány, případně neodpovídají praxi poskytované služby a stávají se často vysoce formálními dokumenty „pro kontrolu, inspekci“.

Pro větší přehlednost je oblast ochrany práv rozčleněna do oblastí, které byly mj. předmětem šetření. Následně je uvedena zaznamenaná dobrá praxe. K jednotlivým oblastem jsou následně přiřazeny oblasti, kterým je potřeba věnovat pozornost - doporučení. Vycházíme přitom z konkrétních nedostatků, které byly auditory ve službách zjištěny a jsou součástí Závěrečných zpráv.

### **VYTVÁŘENÍ PODMÍNEK PRO UPLATŇOVÁNÍ VLASTNÍ VŮLE UŽIVATELŮ**

V této oblasti byl zaznamenán ve zprávách zřetelný rozptyl v praxi poskytovaných sociálních služeb, tzn., že byly zaznamenány služby s velkým potenciálem v této oblasti, ale současně jako protipól vystupují služby, které mají velké rezervy a nedostatky v praktické podpoře uživatelů v této oblasti. Zřejmě jsou přitom rozdíly v případě, že se jedná o chráněná bydlení, nebo domovy pro osoby se zdravotním postižením, přičemž roli hrají také další faktory, které nebyly předmětem sledování (*například zda je služba poskytována stejnými pracovníky jako v ústavní službě, kompetence v oblasti řízení s přesahem na podporu uživatelů apod.*).

#### Dobrá praxe:

V jednom ze zařízení bylo za velmi dobrou praxi označeno používání technik alternativní komunikace při zjišťování potřeb, přání a uplatňování vůle uživatelů.

Dále bylo v jiném zařízení zjištěno, že uživatelé spolupodepisují smlouvu, přesto, že nejsou způsobilí k právním úkonům. V tomtéž zařízení bylo zjištěno, že jeden z uživatelů má v bytě, kde je služba poskytována svého psa.

## Doporučení:

- **aktivně vytvářet podmínky k tomu, aby mohli klienti opouštět objekt zařízení dle svých potřeb a přání (např. k využití veřejných služeb)**
- vytvářet dostatečné podmínky k tomu, aby byly přání a potřeby klientů uspokojovány **individuálně, tak jak to každý člověk využívající sociální službu potřebuje**
- vytvářet podmínky k tomu, aby mohli klienti individuálně dle svých schopností **nakládat se svými financemi**
- pracovat v rámci poskytování služeb **s přirozeným rizikem, práci s rizikem důsledně vést jednotlivě směrem ke každému uživateli a pracovat se změnami v čase.** *Vycházíme přitom z toho, že v některých službách bylo zjištěno omezování vůle uživatelů v situaci, kdy jim v důsledku jejich rozhodnutí hrozí z hlediska pracovníka příliš velké riziko, aniž by prokázal, že je takové omezení po celou dobu jeho trvání nezbytné*
- vytvářet individuálně takové podmínky, aby osoby, kterým jsou poskytovány sociální služby, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace **ve všech oblastech života**, např. také v oblasti partnerských vztahů atd.
- **Pravidla pro uplatňování vlastní vůle** uživatelů nastavit a formálně zpracovat tak, aby byla **srozumitelná a bylo možné podle nich postupovat; přitom by měla zohlednit žitou praxi poskytovaných služeb.** *Zde vycházíme z předpokladu, že ve značné části služeb byla zaznamenána vysoká formalizace pravidel, případně jako jejich východisko posloužila pravidla předešlé „ústavní“ služby, pro pracovníky v přímé práci následně nejsou pravidla oporou a návodem, ale naopak je znejišťují.*
- **umožnit pracovníkům v přímé práci, sociálním pracovníkům a managementu služeb společně sdílet praxi v této oblasti** a to jak prostřednictvím výměnných stáží, tak především řízených diskusních případových konferencí a setkání (součást vzdělávání pracovníků, sociálních pracovníků a managementu organizace)
- zavést do praxe poskytovaných služeb **případovou práci v týmu a případovou supervizi**
- zajistit **možnost externí podpory služeb** v této oblasti – s ohledem na potřeby uživatelů, kteří služby využívají a potenciál pracovníků

## **OCHRANA UŽIVATELŮ PŘED PŘEDSUDKY A NEGATIVNÍM HODNOCENÍM**

V této oblasti byly zaznamenány především nedostatky související s povinnou publicitou (označení budov atp.), ale překvapivě také některé stereotypy, které již pracovníci služeb „nevidí“. V poměrně velké části služeb byly zjištěny nedostatky vztahující se k nevhodnému oslovování, „označování“ uživatelů, nevhodné vyjadřování o klientech v písemném i mluveném projevu atp.

Příklady některých zjištění:

- Stigmatizující informace o službě – označení služby jako ústavu například v e-mailové adrese.
- V jedné ze služeb byly zaznamenány některé okolnosti poskytování služby, které nejsou v souladu s věkem klientů a mohou vést k nepatřičnému náhledu na ně ze strany veřejnosti (používané rozvrhy hodin, dělení činnosti na školní roky, výzdoba pokojů atd.)
- Viditelné označení budov jako sociální služby
- Nevhodná infantilní výzdoba prostor, ve kterých jsou služby poskytovány, včetně nevhodného označení jednotlivých pokojů, místností atp.
- Skupinové „vycházky“
- Ve vztahu k uživatelům pracovníci někdy používají nevhodné výrazy, dokumentace uživatelů obsahovala nevhodné výrazy

#### Dobrá praxe:

V jedné ze služeb chráněného bydlení členové auditorského týmu v průběhu auditu opakovaně poukazovali a respondenti v rozhovorech potvrzovali vstřícný, rovnocenný, „lidský“, individuální přístup k uživatelům služby.

V jiné službě chráněného bydlení byla zaznamenána dobrá praxe vztahující se nejen k této oblasti, ale k praktické možnosti uplatnění občanských práv uživatelů - všichni klienti si byli osobně na obecním úřadě vyřídit trvalé občanství.

Dále auditoři v jedné ze služeb chráněného bydlení ocenili, že pracovníci nejsou svým oblečením nebo označením vyděleni.

#### Doporučení:

- Protože se jedná o oblast, kde v mnoha směrech je možná poměrně rychlá změna, doporučujeme důsledně a neodkladně zavést do praxe navrhovaná doporučení auditorů.
- Následně doporučujeme otevřít diskusi k hledání možností, jak snížit stigmatizaci uživatelů, pokud se jedná o označování budov.

**PŘEDCHÁZENÍ SITUACÍM, V NICHŽ BY MOHLO DOJÍT K PORUŠENÍ ZÁKLADNÍCH LIDSKÝCH PRÁV A SVOBOD UŽIVATELŮ** (včetně uplatňování postupů, pokud k porušení práv uživatelů dojde)

Oblast předcházení situacím, v nichž by mohlo dojít v souvislosti poskytování sociálních služeb k porušení základních lidských práv a svobod uživatelů je oblastí, která vykazuje ve zprávách rovněž značný rozptyl v úrovni zvládnutí dané problematiky v jednotlivých auditovaných

službách. Jako rozdílná se ukazuje také popsaná praxe jednotlivých poskytovatelů. Velmi často zde narážíme na nedostatky v pravidlech – vysoká míra formálnosti, obecných sdělení a proklamací, nízká úroveň nastavení konkrétních postupů. Zároveň je z několika zpráv zřejmé, že pravidla, která upravují podmínky a postupy pro ochranu práv uživatelů služby jsou nastavena plošně, pro všechny uživatele. Byla zjištěna nedostatečnost pravidel, jak bude vedení organizace a jednotliví odpovědní pracovníci postupovat, pokud k porušení práv uživatelů dojde - často je pravidla pro ochranu práv neobsahují vůbec, nebo například jen v rovině Zákoníku práce atd..

Bohužel byly také zjištěny konkrétní případy porušení práv v praxi poskytované služby. Současně byla zjištěna praxe, kdy některá další pravidla poskytovatelů zakládají na porušení práv v praxi poskytované služby.

Některá zjištění konkrétních porušení práv pro příklad uvádíme níže:

**Praxe poskytovatelů není v souladu s vnitřními předpisy.** Některé postupy jsou v důsledku porušením práv klientů – vedení některých evidencí k intimním záležitostem, souhlasy opatrovníků k intimním záležitostem apod; V dokumentaci všech uživatelů ve službě jsou uchovávány kopie jejich rodných listů. Pro používání nově pořízených snímků klientů pro své propagační účely nevyžaduje poskytovatel od klientů souhlas, případně je souhlas „plošný“; Uživatelé mají doma i na zahradě zakázáno kouření; Jedna uživatelka pracuje v prádelně poskytovatele, mzdu pobírá pouze za 2,5 hodiny týdně. Dalších 10 hodin týdně dochází uživatelka do prádelny v rámci tzv. pracovní terapie; Poskytovatel určil, kam budou uživatelé docházet na obědy;

- v některých pravidlech, formulářích, nebo např. ve veřejném závazku jsou používána označení, která jsou v rozporu s respektem k lidským právům uživatelů. Například: „není schopen, nástup, kapesné, atd..“
- plošné a často formální uplatnění tzv. „Souhlasů“ v rámci uzavíraných smluv, Smlouvy nejsou individualizovány s ohledem na skutečné potřeby, možnosti uživatelů, např. Smlouva ukládá uživatelům povinnost mít depozitní účet, ve smlouvě je ustanovení, které umožňuje poskytovateli dát uživateli výpověď v adaptačním období bez udání důvodu.

#### Dobrá praxe:

V jedné ze služeb auditoři ocenili nasazení a výsledky práce personálu při ochraně základních lidských práv a svobod uživatelů, včetně práv občanských. Současně v tomto zařízení bylo konstatováno, že personál popsal dobrou praxi při ochraně práv uživatelů, a to např. v oblasti jejich svobodného pohybu vně i uvnitř zařízení, ochrany jejich soukromí, vlastnictví i nedotknutelnosti jejich obydlí (např. možnost zamykat si pokoj, skříň) aj. (CHB)

V dalším zařízení byla ze strany auditorů oceněna atmosféra v zařízení, kdy reflektovali, že i přes velmi závažná zdravotní postižení je ze strany pracovníků zřejmé, že blaho uživatelů je pro ně na prvním místě. (DOZP)

V jednom případě auditorský tým považoval za přínosné shrnout, že poskytovaná sociální služba vykazuje znaky vysoce kvalitní služby, kdy je zřejmé že způsob poskytování sociální služby, přístup a podpora uživatelů prostřednictvím pracovníků služby vede k tomu, že osoby, které službu využívají, jsou informované, k vlastním rozhodnutím motivované. V průběhu poskytování služby uživatelé plní stanovené osobní cíle a je zřejmé, že jejich nepříznivá sociální situace se mění a je s podporou pracovníků poskytovatele řešena či změněna. (CHB – NNO)

### **Doporučení:**

- Doporučujeme poskytovatelům vycházet při poskytování sociálních služeb z toho, že plošné udělení souhlasů na počátku spolupráce nezbavuje poskytovatele povinnosti podporovat v celém průběhu spolupráce možnost a schopnost klienta se nadále o těchto věcech informovaně (spolu)rozhodovat. Současně doporučujeme s touto skutečností pracovat při změně pravidel a praxe poskytovaných sociálních služeb.
- Doporučujeme na základě auditů v rámci zřizovatelských kompetencí směrem k příspěvkovým organizacím **podpořit změny v praxi poskytovaných služeb**, pokud se jedná o ochranu práv uživatelů služeb; v první fázi se zaměřit na odstranění nedostatků v oblasti nesprávně vybíraných úhrad, nevýhodně natavených smluvních vztahů (revize Smluv o poskytování sociálních služeb) a odstranění praxe generálních a jiných písemných souhlasů udělovaných uživatelem a opatrovníkem v situacích, které takový postup nevyžadují. Následně zajistit externí odbornou podporu do jednotlivých služeb, která podpoří pozitivní změny v praxi poskytovaných služeb a bude vycházet ze zjištění v Závěrečných zprávách o auditu a z této analýzy.
- Na základě zjištění z realizovaných auditů současně doporučujeme **zaměřit pozornost na pravidla (jasný koncept) pro ochranu práv uživatelů na podporu partnerských vztahů (a důstojného prožívání sexuality)**. Tuto oblast je nezbytné začlenit do případné externí podpory a vzdělávání v auditovaných sociálních službách (*pozn. a nejen v nich*).

### **STŘETY ZÁJMŮ PŘI POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A JEJICH ŘEŠENÍ**

Auditoři v této oblasti v jednotlivých sociálních službách zaznamenali situace střetu zájmů, ke kterým v praxi dochází, přičemž pracovníky služeb buď nejsou vnímány jako střety zájmů, nebo je nezohledňují pravidla (v některých případech obojí). Mezi častá zjištění lze přiřadit situaci, kdy porušení práv uživatelů, příp. nedodržení povinností, jsou v pravidlech a následně

v praxi zaměněny za střety zájmů. K zaznamenaným situacím střetů zájmů patří například situace, kdy pracovník doprovází klienta na dovolenou, bere si jej na návštěvu k sobě domů, poskytovatel pořizuje u všech klientů soupis jejich osobních věcí atp..

#### Dobrá praxe:

Za dobrou praxi lze označit situace, kdy byla v rámci jednotlivých auditů vedena diskuse k praxi poskytované služby, a pracovníci sami označovali možné situace střetů zájmů.

#### Doporučení:

- Aplikovat do praxe doporučení v jednotlivých závěrečných zprávách.
- V rámci všech služeb se zaměřit na úpravu pravidel pro styk pracovníků s uživateli mimo pracovní dobu tak, aby nemohlo dojít k situacím střetu zájmů, a podle nich postupovat.

### **ZAJIŠTĚNÍ MATERIÁLNĚ – TECHNICKÝCH A HYGIENICKÝCH PODMÍNEK**

Jak již bylo výše uvedeno, naplňování podmínek daných tímto kritériem bylo v Závěrečných zprávách hodnoceno poměrně pozitivně, s dílčími nedostatky. Například se jedná o nedostatečné vybavení služby pomůckami pro imobilní uživatele, zvukově neizolující posuvné dveře, částečně nevhodné dispoziční řešení – absence denního světla v obytných prostorech a průchozí kancelář a pokoj, nedostatky v plně bezbariérovém přístupu (např přístup do 1. patra budovy CHB není bezbariérový), situace, kdy služba postrádá vlastní auto, nebo kdy pračka je umístěna v prvním patře domu, což znemožňuje její případné užívání imobilním uživatelům. Současně byly v několika zprávách v popisu aktuálního stavu v této oblasti reflektovány některé další skutečnosti – dílčí ústavní prvky,

#### Dobrá praxe:

V jedné ze služeb byla například popsána dobrá praxe, kdy vybavení bytu a pokojů uživatelů odrážejí individualitu jednotlivých obyvatel a zázemí pro pracovníky je vhodně umístěno v přízemí budovy, nezasahuje do prostoru jednotlivých bytů a dalších prostor určených pro uživatele služby.

## **Doporučení**

- Doporučujeme využít tyto zkušenosti při práci nad dalšími investičními záměry v procesu transformace sociálních služeb v MSK
- Doporučujeme podpořit ředitele služeb, kde existují rezervy v této oblasti tak, aby mohli dostát požadavkům kvality s ohledem na důstojnost a ochranu práv uživatelů.

## **II. Analýza závěrečných zpráv z procesních auditů**

Autoři:

PhDr. Jaroslava Sýkorová, Mgr. Jan Paleček

### **ÚVOD K ANALÝZE ZÁVĚREČNÝCH ZPRÁV Z PROCESNÍCH AUDITŮ**

Cílem a smyslem procesních auditů bylo „zjistit, zda poskytovaná sociální služba skutečně podporuje klienty v jejich společenském začleňování, tedy zda jejím výsledkem je normalizace života – jejich život neprobíhá ve specifických podmínkách (míněno nejen kde bydlí, ale jaký vedou život, zda mají stejné příležitosti, jako jejich vrstevníci).“

Audity měly odpovědět na následující otázky:

1. Vede poskytovaná služba k normalizaci života jejich klientů?
2. Které procesy (podprocesy, činnosti) podporují klienta v tom, aby mohl žít běžným způsobem života, obvyklým ve společnosti (v normalizaci života, v přiblížení života životu vrstevníka)
3. Jsou zjištěné potřeby službou podporovány a jak?
4. Které z procesů (podprocesů, činností) nesouvisí s podporou klientů, jsou překážkou poskytnutí individuální potřebné podpory klientům.
5. Kolik času z fondu pracovní doby pracovníků je věnováno přímé individuální podpoře a kolik skupinové?

Na základě toho a na základě diskuse s pracovníky zařízení měli auditoři navrhnout, co a v jakých oblastech by bylo potřeba ve službě zlepšovat.

Příklady dobré praxe byly v rámci auditů mapovány především v průběhu metody stínování, ale mohou vycházet i z případových analýz nebo z rozhovorů s pracovníky a klienty sociální služby. Smyslem uvedení příkladů dobré praxe bylo podpořit pracovníky v jednání a chování, které je žádoucí dále rozvíjet. Příklady dobré praxe mohou být zdrojem inspirace i pro pracovníky dalších sociálních služeb.

Nejvíce příkladů (a současně v nejvíce zařízeních) auditoři identifikovali v oblasti nácviku dovedností směřujících k samostatnosti. V 5 zařízeních popsali 20 příkladů. Tyto příklady zachycují nácvik v širokém slova smyslu – často ve smyslu „dávání prostoru“ pro iniciativu a pokusy ze strany klienta, ale také jako strukturovanější „trénink“, např.:

- při domácích pracích: „Pracovnice v sociálních službách první den stínování projevuje velkou trpělivost při individuální práci s uživateli, zaujímá partnerský a podněcující přístup, nedělá úkony za uživatele, trpělivě ho podporuje 'zkuste si mixér sestavit sám'.“
- při jednání s dalšími subjekty: „Pracovník při nákupu s klienty nechává prostor pro jejich volbu a rozhodování, trpělivě vyčkává, aby si vyřídili na poště placení inkasa, pomoc pouze nabízí.“
- ve vzájemných vztazích mezi klienty: „Pracovníci zbytečně nevstupují do vztahů mezi uživateli, pokud k nějakým nedorozuměním mezi uživateli dojde, pracovníci říkají 'zkuste si to vyřídit mezi sebou', teprve když se nemohou domluvit, požádají pracovníka o podporu.“
- při orientaci v prostředí mimo zařízení a cestování: „Klienti si sami volili trasu do obchodu, dále se učili bezpečnému přecházení přes silnici. Měli se rozhodnout, zda je vhodné silnici přejít.“; „Pracovnice (...) také podpořila respondenta v nácviku samostatného cestování.“
- při hospodaření s penězi: „Uživatel, který je ještě zcela zbaven svéprávnosti, může nakládat s určitou částkou samostatně. Pracovník sdělil, že s opatrovníky je u těchto klientů vyjednána konkrétní částka, se kterou může uživatel samostatně nakládat a je mu poskytována při tom individuální podpora. (...) Plány podpory obsahují podrobně rozepsané postupy, které zohledňují možnosti uživatele.“
- při nakupování: „Klient si po večeři všiml, že mu došla káva, pracovník ho podpořil, aby si došel sám kávu koupit do večerky.“
- při sebeobsluze: „Dva uživatelé se s pomocí pracovníků služby naučili samostatně se oholit.“
- při trávení volného času: „Pracovníci služby jsou si vědomi významu individuální podpory poskytované respondentům při trávení volného času. Vedoucí služby popsala případ uživatele služby, který byl zvyklý na skupinovou podporu v této oblasti, pracovníci s ním dojednali individuální podporu při projížďce vlakem „na zkoušku“, v současné době jí uživatel služby upřednostňuje.“
- při užívání léků: „V případě respondentů č. 1 a 6 byla pracovníky služby úspěšně



podpořena jejich samostatnost v oblasti užívání léků.“

- při vybavování domácnosti: „V rámci nácviku samostatnosti jsou uživatelé služby podporováni v tom, aby si zakoupili vlastní vybavení pokoje /ledničky/.“

Vysoký počet příkladů dobré praxe v nácviku dovedností je pochopitelný s ohledem na to, že auditoři při popisu dobré praxe vycházeli do velké míry ze stínování pracovníků – tedy z pozorování běžného dne života ve službě, do něž nácvik dovedností nějakým způsobem patří. Tyto příklady zároveň ukazují, že služby se postupně učí předávat klientům kontrolu nad různými oblastmi jejich života, tj. zvětšovat a vytvářet prostor, kde může jednat a rozhodovat klient, a učit ho dovednostem, které k tomuto jednání a rozhodování potřebuje. Život klientů se tak může normalizovat.

Z druhé strany si auditoři všímali i případů, kdy zařízení normalizuje život klientů tím, že ustupuje od nejrůznějších institucionálních prvků, které se v pobytových službách dosud často objevují, a nahrazuje je takovými prvky, které přispívají k tomu, aby uživatelé služby žili pokud možno běžným životem. Takových příkladů auditoři identifikovali celkem 12, a to ve 4 zařízeních:

- ústup od označování prádla všem klientům: „/Pracovníci/ ustupují od praxe označování osobního prádla klientů. Klienti, kteří si své prádlo nepoznají, mají označení pouze proto, že jim umožní vybrat oblečení samostatně, bez podpory pracovníka.“
- od společného stravování k individualizaci stravování: např. „Aktuálně na jednotlivých bytech běží systém podpory, který je charakteristický pro službu chráněné bydlení. Nejvíce je patrný v činnostech zajišťování a přípravy stravy - snídaně, svačiny, večeře. Z pozorování bylo zjištěno, že např. při ranním vstávání přicházejí obyvatelé bytu postupně a snídají“, nebo: „Klienti v bytě č. 1 přicházeli do kuchyně postupně, podívali se, co je k večeři a sami si jídlo brali z lednice. Jeden z nich si sám ohřál zbytek guláše, jiný zbytek od oběda. Pracovník je pouze povzbuzoval: 'Jestli máte hlad, vezměte si večeři, můžete si vzít, to není problém...' , ale také: „Dobrou praxí je samostatná volba klientů o způsobu stravování během oběda. Někteří klienti si chodí pro jídlo do blízké restauraci, jeden dochází do jídelny střední školy.“
- od formálního přidělování „služeb“ klientů při udržování domácnosti k neformálnímu systému péče o domácnost: „V CHB funguje neformální systém péče o společnou domácnost. Činnosti, které je třeba udělat, jsou rozděleny neformálně, pouze jsou na lednici malé fotografie vždy toho, kdo má ten den úklid na starost.“
- od „vydávání“ večerních léků ihned po večeři k přizpůsobování režimu medikace potřebám klientů: „Pracovník sdělil, že večerní léky nepodávají ihned po večeři, ale posunuli jejich podávání na pozdější hodinu, protože uživatelé byli po jejich podání utlumeni.“
- od ústavního režimu k běžné struktuře dne: „V březnu 2015 bylo zrušeno pravidlo odebírání stravy z kuchyně všemi uživateli. V současné době si ji uživatelé služby

připravují sami - s výjimkou dvou, kteří prozatím nemají dovednost připravit si jídlo ani s podporou. Tento posun důrazu ke zvyšování samostatnosti klientů je součástí širšího procesu plánovaných změn, během nichž se služba více zaměří na vytváření běžné struktury dne, nácvik pracovních dovedností a zaměstnávání.“

- od uniformního oděvu personálu k oblečení civilnímu: „Pracovníci nepoužívají jednotné oblečení, ani jiné plošné označení.“
- od neexistence soukromého prostoru klienta k jeho vytváření a respektování: „Pracovnice před vstupem do pokojů klientů důsledně dodržují klepání, pak chvíli počkají a teprve potom vstoupí.“
- od uzavřených prostorů k otevřeným: „Všichni respondenti - s výjimkou respondenta č. 5, který prozatím nemá potřebnou dovednost používat klíče - mají klíče ke skříňkám s osobními věcmi, k pokojům a ke vstupním dveřím do domu, jejich pohyb tak není omezen.“
- od depozitních účtů a administrativy s tím spojené: „Ve službě jsou utlumovány administrativní činnosti spojené s vedením depozitních účtů - bude ukončeno k 30. 6. 2015.“

Pěkným příkladem normalizace života je i příklad, kdy služba podporuje klienta v jeho představě o vlastní domácnosti:

- „Zaměstnanci podporují respondenta č. 3 v tom, aby mohl chovat kočky. Řeší i technické věci s tím spojené, například umožnili respondentovi, aby mohl bydlet v přízemním bytě tak, aby kočky měly jednoduchou cestu ven.“

Minimalizace institucionálních aspektů v sociální službě je nesmírně významná právě pro služby, které se transformovaly z původních velkých pobytových zařízení. Je potřeba oceňovat, že si pracovníci těchto aspektů všímají, ať už cíleně, nebo intuitivně, a hledají cesty, jak vytvořit předpoklady pro běžný život v domácnosti. Tento okruh příkladů dobré praxe je dobře využitelný jako zdroj inspirace pro další sociální služby.

Podstatnou součástí sociálního začleňování a normalizace života klientů je také podpora sociálních kontaktů klientů s lidmi mimo sociální službu. V této oblasti popsali auditoři 4 příklady dobré praxe ve 3 zařízeních:

- kontakty s občany obce: např. „Zařízení využívá jako nabídku pro uživatele akce pořádané městským domem kultury. Uživatelé se účastní výletů s ostatními občany města“, či „Respondentce č. 3 byla pracovníkem služby poskytnuta podpora při začlenění do turistického spolku organizovaného obcí.“
- kontakty s rodinou: „Pracovníci pomáhají klientům v upevnění kontaktu s rodinou. Klientka měla před sebou upevněný tablet, kde byly fotografie její matky, a pracovnice s ní o tom mluvila. Klientka se na ně dívala a neverbálně vyjadřovala spokojenost

smíchem.“

Příklady dobré praxe v zapojení klientů do běžného života komunity jsou o to významnější, že situace řady nově vzniklých sociálních služeb je často velmi složitá vzhledem k umístění služeb v malých obcích nebo vzhledem k historii spjaté se zkušenostmi občanů s velkými institucemi pro lidi se zdravotním postižením. Pracovníci sociálních služeb se tak každodenně setkávají se zažitými stereotypy okolní společnosti, jejichž změna vyžaduje hledání nových cest v navazování kontaktů s lidmi mimo sociální službu. Jedná se o „běh na dlouhou trať“ a bylo by vhodné vytvořit jakousi burzu dobrých zkušeností a nápadů „jak na to“. To se týká i oblasti podpory při navazování partnerských vztahů - auditoři zaznamenali pouze jeden případ, kdy služba podporuje klienta v udržení partnerského vztahu.

Auditoři také uvedli 2 příklady dobré praxe z 2 zařízení, kdy služba podpořila nalezení zaměstnání, nebo denní aktivity mimo zařízení:

- „Ze sledovaných respondentů jeden pracuje na otevřeném trhu práce, čtyři jezdí do STD a jedna respondentka v důchodovém věku si dle svého rozhodnutí užívá důchodu.“
- „9 uživatelům z 12 pracovníci služby pomohli získat pracovní uplatnění na základě pracovněprávního vztahu a s finanční odměnou, v případě desátého uživatele služby je pracovní místo rozjednáno.“

Možnost být zaměstnán nebo trávit část dne smysluplnou činností mimo domácnost je pro klienty sociální služby chráněné bydlení významná. Pokud klienti nemají k takovým činnostem příležitost, může docházet k jejich izolaci právě tak, jako v původní pobytové službě. Uvedené příklady dobré praxe ukazují, že pokud se pracovníci podpoře klientů v této oblasti věnují, výsledky mohou být překvapivě pozitivní.

V jednom zařízení si auditoři všimli toho, že služba „usiluje o rozvoj samostatnosti uživatelů a o jejich přechod do služby s nižší mírou podpory“:

- „Tento cíl uvedla jedna z pracovníků v sociálních službách, dle sdělení vedoucí služby během 19 měsíců již 2 uživatelé začali čerpat službu 'podpora samostatného bydlení'“.

Pracovníci tady nepovažují přestěhování klientů z původní instituce za „konečné řešení“ a pracují především s potřebami klienta a hledáním vhodných řešení i mimo samotnou službu, kterou poskytují.

Ve 3 příkladech (z jednoho zařízení) bylo jako dobrá praxe zdůrazněno hájení práv a zájmů klienta ve vztahu k opatrovníkům a zdravotnickým službám:

- „Služba aktivně hájí zájmy svých uživatelů v různých situacích. Pracovníci vedení uvedli konkrétní příklady, kdy při zjištění, že opatrovník klienta jednal v rozporu s jeho zájmy,

služba dála podnět k prošetření a na změnu opatrovníka.“

- „Dále uvedli příklady, kdy obhajovali právo klientů na dostupnou lékařskou péči - ošetření u zubaře, očního lékaře, hospitalizace.“
- „Služba také hájí právo na důstojnost klientů, když pracovníci opakovaně upozorňují lékaře, že není vhodné klientům tykat.“

V jednom případě se objevil také příklad inovativní spolupráce se zdravotníky v nemocnici:

- „Poskytovatel v případě hospitalizace klienta předává nemocnici tzv. Osobní profil, kde popisuje, jaké jsou specifické projevy, potřeby klienta a jak je dobré s ním komunikovat.“

Uvedené příklady dobré praxe jsou velmi důležitými kroky pro normalizaci života lidí se zdravotním postižením. Ukazují, že změny v přístupu laické i odborné veřejnosti k těmto lidem mohou pracovníci v sociálních službách aktivně ovlivňovat.

Poměrně vysoký počet (9) příkladů dobré praxe v individuální práci s lidmi s vyšší potřebou podpory pocházel z jednoho zařízení s touto klientelou. Šlo o:

- zjišťování potřeb: „Při stínování jsme zaznamenali systematickou, cílenou podporu klientů ve zjišťování jejich potřeb, přání, spokojenosti. Pracovníci s klienty neustále komunikovali, popisovali, co dělat budou a co právě dělají. Spolupráci klientů oceňovali „zdviženým palcem“, jejich nespokojenost komentovali „palcem dolů“ a v tom případě nabízeli uživatelům alternativy. Rozuměli projevům klientů a uměli na ně adekvátně reagovat - např. nabídnutím jiného prostoru, polohy, aktivity či stimulace - a přizpůsobovat klientům aktuální činnost.“; „Dobrou praxí jsou Osobnostní profily, které jsou zpracované v „ich“ formě a obsahují všechny individuální projevy a komunikační potřeby klientů. Tyto profily jsou uloženy v jednotlivých bytech.“
- vytváření příležitosti pro rozvoj smyslového i rozumového poznávání: „Klient v snoezelenu zvedal hlavu a opakovaně si prohlížel světelný válec. Pracovnice ihned reagovala, mluvila na klienta, přisunula ho k válci, umožnila mu, aby si ho osahal rukama i nohama a následně ho uložila do vodní postele tak, aby na válec přímo viděl.“
- podporu klientů při vyjadřování: „Excelentní komunikační dovednosti PSS při individuální spolupráci s několika uživateli služby. Schopnost napojit se na uživatele s různou mírou potřeby podpory v komunikaci. Trpělivost, vytváření maximálního prostoru pro vyjádření uživatele, citlivá dopomoc při snaze uživatele se vyjádřit (nabídka možností, ověřování, práce s dotazováním), reakce na jemné iniciativy uživatele, využívání alternativních způsobů komunikace.“
- podporu komunikace klientů s pomocí alternativní a augmentativní komunikace:

„Většina uživatelů má nastavený svůj AAK systém, který je zaznamenán v jeho osobní dokumentaci a rozvíjen v interakci klienta s personálem.“

- práci s riziky: „Klienti mají identifikována možná rizika, která jsou zpracována do formuláře Individuální rizika při poskytování péče a podpory. Tato rizika jsou aktivně převedena do běžného života a do komunikačních tabulek.“

Tyto příklady svědčí o tom, že pracovníci jednoho ze zařízení mají vysoce rozvinuté dovednosti pro podporu lidí s vyšší potřebnou mírou podpory, a naznačují, že by bylo možné využívat některých stávajících sociálních služeb pro stáže nebo jako školící místa pro pracovníky jiných služeb.

Auditoři oceňovali také přístup a respekt ke klientům ze strany pracovníků, a to ve 3 příkladech z 2 zařízení:

- „Pracovnice v sociálních službách oslovují uživatele způsobem dohodnutým v IP – individuálně někomu tykají a říkají jménem, jinému vykají a oslovují příjmením.“
- „Pracovnice jsou respektující, hovoří s respektem o klientech, i pokud si vyměňují informace mezi sebou.“
- „Pracovníci se chovali ke klientům s respektem.“

Ve 2 zařízeních popsali auditoři 3 příklady dobré praxe i v oblasti organizace práce a metodického fungování služby:

- „V zařízení funguje pružná výměna informací mezi pracovníky o reakcích, pokrocích, projevech klientů - a to napříč profesemi.“
- „Ve sledované službě jsou zapojeny 3 sociální pracovníce v celkovém úvazku 0,5. Dobrou praxí je:
  - jasné rozdělení jejich kompetencí a pracovní náplně sociálních pracovníků - vedoucí, metodická podpora a administrativní činnosti
  - metodická podpora sociálních pracovníků je průběžně delegována na koordinátorku služby, která sama pracuje také v přímé práci a každodenně je v kontaktu s ostatními PSS a s klienty.“

V jednom případě auditoři zaznamenali i moment, kdy služba ustupuje od zbytečného formalismu - od formálního podepisování dokumentů klientem:

- „Služba má v plánu, u lidí, kteří s tím mají problém – motoricky - nebo u kterých

se jedná pouze o formální záležitost, zrušit zavedenou praxi, kdy uživatel podepisuje dokumenty ve své osobní dokumentaci.“

Jako příklady dobré praxe tedy auditoři hodnotili to, co je normální, běžné, nebo co k normálnímu, běžnému způsobu života směřuje (a co se vzdaluje institucionálním vzorcům). Všimli si také kvalitní individuální práce s klienty, respektujícího přístupu profesionál i vhodné organizace práce a metodického fungování služby.

V závěrečných zprávách se zejména osvědčily konkrétně popsané příklady dobré praxe, na které reagovali pracovníci při závěrečné diskusi s auditory velmi pozitivně a ze kterých je jasné, které jejich chování a jednání je skutečně žádoucí.

### Institucionální prvky ve službách

Jednou z klíčových metod auditů byly analýzy případového procesu, které obsahovaly případové studie, v každém auditu vždy šesti uživatelů. Byly zpracovány z osobní dokumentace (spisová dokumentace, IP, záznamy o průběhu služby aj.), z rozhovorů s respondenty (vybranými uživateli), případně na základě pozorování při jejich doprovázení, z pozorování a rozhovoru s klíčovým (referujícím pracovníkem). Strukturu případové studie tvořily jednotlivé oblasti sociálního začleňování, které byly vyjednány v týmu auditorů při přípravě metodiky. V těchto oblastech auditor sledoval, zda uživatel potřebuje podporu a v jaké míře, zda se mu této podpory dostává a zda je míra poskytované podpory přiměřená. Případové studie a následné stínování ukázalo na některé momenty, které mohou bránit rozvoji samostatnosti a nezávislosti uživatele. V závěrečných zprávách jsou tyto momenty definovány jako *institucionální prvky*, protože se zpravidla jedná o pracovní postupy, zvyklosti, které pracovníci přenášejí z původních velkých institucí do nových služeb. Uvědomění si těchto situací a přemýšlení o jiných postupech je vedle uvedení příkladů dobré praxe stěžejním výstupem procesních auditů. Níže uvádíme nejvíce frekventované institucionální prvky podle jednotlivých oblastí života člověka.

#### V oblasti zdraví

*Východiska: O svém zdraví si rozhoduji sám, pokud ne, tak jakou podporu mi zařízení dává, jak je mé zdraví sledováno, probíhá u mě monitoring stolice, teploty, váhy pouze v případě, že takové sledování vyžaduje můj zdravotní stav? Doprovází mě někdo k lékaři, mluví se mnou lékař nebo mu vše sděluje pracovník atd.? Jsem systematicky podporován v tom, abych si záležitosti ohledně svého zdraví řešil co nejvíce samostatně? Víím, jaké léky užívám, pokud to potřebuji, poskytuje mi pracovník při užívání nezbytnou podporu?*

Nejčastějším institucionálním prvkem ve sledovaných službách byla „zavedená praxe objednávání klientů k lékařům, sledování termínů lékařských prohlídek a doprovázení zpravidla všech klientů k lékařům. Individuální plány neobsahovaly návčiky osamostatňování klientů v této oblasti“. Do jednoho ze sledovaných zařízení „docházel v rámci preventivních prohlídek všech klientů praktický lékař, zubař a neurolog, uživatelé tak ztrácejí příležitost využívat zdravotní péči způsobem ve společnosti běžným“. Ve dvou zařízeních „je uplatňována praxe doprovázet uživatele služby k lékaři ve skupině, pracovníci se podřizují požadavku lékaře, aby prohlídku absolvovali „po třech, po čtyřech“. Jedná se o dlouhodobě plánovaná ošetření nebo preventivní prohlídky (v případě akutních případů je uživateli poskytnut doprovod ihned)“.

V jednom ze sledovaných zařízení, jak je uvedeno v závěrečné zprávě, probíhá „plošný monitoring váhy a tlaku u klientů služby. Dále ze sdělení pracovníka v přímé péči a vedoucí služby vyplynulo, že služby psychiatra využívají všichni klienti služby plošně“.

### **Shrnutí:**

Péče o zdraví je jednou ze základních oblastí kvality lidského života. Lidé dlouho žijící v instituci jsou zvyklí na to, že se o jejich zdraví vždy starali zdravotničtí pracovníci. Při přechodu do domácností potřebují proto vysokou míru podpory pro návčik individuální péče o své zdraví. V oblasti samostatného řízení péče o své zdraví existují ve sledovaných zařízeních rezervy zejména v:

- plánované individuální podpoře uživatelů při objednání k lékaři,
- podpoře samostatných individuálních návštěv lékařských ordinací
- podpoře samostatného užívání léků
- přetrvávání plošných opatření při monitoringu některých tělesných funkcí a plošné zajišťování lékařské péče u vybraných lékařů.

Pracovníci sledovaných zařízení upozornili na některé překážky, které jim při snaze o individuální podporu uživatelů brání. Jedná se zejména o přístup zdravotnického personálu a lékařů, ať už se jedná o způsob objednávání, vyžadování skupinových návštěv při preventivních prohlídkách, upřednostňování návštěv lékaře v zařízení, kdy „stihne najednou více uživatelů“ apod. V těchto situacích by potřebovala zařízení sociálních služeb systémovou podporu.

### *V oblasti volného času*

*Východiska: Jak je organizován můj volný čas, je organizovaný službou? Mám nějaké zájmy a záliby? Ví o nich pracovníci, realizují je v zařízení nebo venku? Chtěl bych „něco“ dělat a co*

*tomu brání? Je podpora mého volného času součástí individuálního plánování služby? Mohu realizovat svoje zájmy individuálně mimo zařízení, s jinými lidmi, než jsou pracovníci?*

Mezi nejčastěji se vyskytujícími institucionálními prvky v této oblasti, které se objevují celkem v 6 závěrečných zprávách, patří především skupinové návštěvy zájmových aktivit mimo zařízení, pořádání zájmových kroužků uvnitř služby, plánování zájmových aktivit samotnými pracovníky: „V zařízení jsou plánované společné výlety a kulturní akce vždy na celý rok dopředu. Tyto akce jsou nabízeny uživatelům. Podle sdělení respondentů se těchto společných akcí zúčastňuje průměrně 6 – 8 uživatelů“. „V rozhovorech s respondenty bylo zjištěno, že žádný z nich netráví svůj volný čas aktivitami mimo zařízení, s využitím zdrojů mimo prostředí sociálních služeb. Spolupráce s dobrovolníky je zavedena pouze částečně, v době auditu do zařízení žádný dobrovolník nedocházel“.

Ze závěrečných zpráv dále vyplývá, že ve dvou zařízeních jsou částečně využíváni dobrovolníci, jejich kapacita však není dostatečná, ve třech případech práce s dobrovolníky zavedena není.

V jedné závěrečné zprávě je k této oblasti uvedeno: „V případě respondentů č. 5 a 6 ze stínování a z rozhovorů vyplynulo, že není odlišen jejich pracovní a volný čas“. Závěrečné zprávy také obsahují sdělení, že uživatelé nemají dovednost svůj volný čas využít, avšak není jim poskytována v tomto směru potřebná podpora, ani není tato oblast součástí individuálního plánu.

V jednom ze sledovaných zařízení nebyly institucionální prvky v této oblasti zjištěny, přístup pracovníků k individuálním zájmovým aktivitám byl popsán jako příklad dobré praxe.

### **Shrnutí:**

Lidé, kteří žili desítky let ve velké instituci a jejichž život byl jednotně řízen denním programem, nemají zpravidla dostatek dovednosti, jak využívat svůj volný čas. Individualizované podpoře v této oblasti brání zejména:

- pořádání zájmových kroužků uvnitř služby,
- skupinové návštěvy zájmových aktivit mimo zařízení,
- plánování zájmových aktivit samotnými pracovníky,
- absence dobrovolníků
- absence této oblasti podpory v individuálních plánech uživatelů.

Zařízení sociálních služeb se v oblasti zajištění individuální podpory potýkají s některými problémy, které si zasluhují systémové řešení. Často se jedná o nedostatek finančních prostředků uživatelů k návštěvám komerčních zájmových aktivit, kulturních akcí apod. Audity byly realizovány v poměrně malých sociálních službách, které samy nemají kapacitu organizovat dobrovolnickou pomoc. Jejich situaci by významně pomohla existence dostatečného počtu dobrovolnických center, se kterými by mohly při výběru dobrovolníků spolupracovat.



## V oblasti rozhodování

*Východiska: Mám právo rozhodovat o svých věcech, mám právo i na špatné (nerozumné) rozhodnutí. O čem všem se mohu rozhodnout – kouření, léky, jíst nezdravé věci, obléknout si to, co chci, koupit si to, co ostatní považují za nedůležité, chodit ven kdy chci a s kým chci?*

*Komunikuji s opatrovníkem o svých věcech – mám možnost se vidět se svým opatrovníkem a řešit s ním své záležitosti? Mám někoho, komu důvěřuji a s kým můžu probrat své nejistoty...? Ptá se mě někdo na to, co si přeji? Mám příležitost přání někomu říct? Mám možnost svoje přání realizovat? Splnilo se mi v poslední době nějaké přání?*

Audity byly realizovány v sociálních službách, jejichž cílovou skupinou jsou lidé s mentálním postižením nebo duševním onemocněním. Tito lidé potřebují zpravidla vysokou míru podpory pro to, aby dovedli uplatnit vlastní vůli a dovedli se rozhodovat. Uplatňování „vlastní vůle je u řady těchto uživatelů výrazně limitováno délkou pobytu v ústavu“. Závěrečné zprávy popisují v oblasti rozhodování celou řadu situací a procesů, které mohou bránit sociálnímu začleňování uživatelů. Jedná se zejména o tyto okruhy:

- Úklid společných prostor (ale i vlastních pokojů) je řízen pravidly, která stanovují pracovníci (kdo bude uklízet, kdy a co). Tato pravidla mají zajistit bezproblémový chod zařízení a zabránit konfliktům mezi uživateli: „...V dohodách o úklidu se užívá institucionální terminologie jako např. ‚denní povinnosti služby‘, ‚předání služby‘, ‚povinnosti každého, aniž by měl službu‘. Dohoda obsahuje i možnosti sankcionování: ‚v případě ledabylého přístupu při manipulaci s elektrickými přístroji a nádobím beru na vědomí, že se budu finančně podílet na úhradě případných oprav a výměny nádobí (hrnce, pánve, plechy apod.)‘. Za sociální službu chráněné bydlení uživatel platí úhradu, měl by tedy v případě problémového chování nebo nedostatečných dovedností dostávat podporu, nikoli sankce“. „V zařízení jsou zavedeny velké úklidy pokojů a společných prostor vždy o víkendy“.
- Rozhodování o zpřístupnění soukromého prostoru uživatele: „Všichni respondenti měli ve své osobní dokumentaci založeny Dohody o zpřístupnění pokoje v nepřítomnosti uživatele a Dohody o vstupu pracovníka do pokoje při hospitalizaci“. „Pozorováním v průběhu auditu bylo zjištěno, že pracovníci klepou při vstupu na pokoj v případě, že je klient uvnitř. V případě, kdy vědí, že v pokoji klient není, vstoupí dovnitř a udělají, co je potřeba: ‚Klidně můžeme dovnitř, teď tady není.‘“
- Kontrolované přijímání návštěv: „V obývacích pokojích obou bytů je Kniha návštěv: ‚Prosíme návštěvy obyvatel chráněného bydlení o zapsání do knihy. Děkujeme“.
- Nadměrná kontrola pracovníky: „Klienti jsou v některých činnostech kontrolováni pracovníky, jak uvedl jeden z nich „pro jejich dobro“. Např. pomoc při sprchování potřebují 2 klienti + 1 potřebuje usměrnit v používání množství sprchového gelu, „vždycky nám přinese ukázat, kolik vytlačil“. „Při stínování pracovníka v sociálních službách byly opakovaně pozorovány situace, kdy ze strany pracovníka šla nabídka

podpory, přestože pracovník věděl, že je klient schopen činnost či daný krok vykonat sám“. „Byly pozorovány tyto situace, kdy pracovníci vykonávali činnosti za uživatele služby, ačkoli klienti jsou schopni je provádět samostatně nebo s podporou...“ (následuje výčet osmi běžných úkonů při vaření). „Prostory obývané klienty podléhají častému dohledu personálu. Klienti tak nemohou plně uplatnit vlastní vůli v tom, jak bude byt vypadat, zda v něm bude pořádek či nepořádek apod.“ „Ačkoli je v domě výtah, uživatelé služby si nemohou sami zvolit, zda jej budou využívat (pracovníci tak regulují jejich fyzickou kondici)“. „V osobní dokumentaci respondentů jsou uloženy tyto druhy jejich osobních dokumentů: kopie občanského průkazu, doklady o pracovních vztazích, rodné listy, průkazové fotografie, a to bez návaznosti na zjištěné potřeby takové podpory“. „...pouze 1 ze 6 respondentů má aktuálně občanský průkaz, ostatní respondenti nemají své doklady uloženy u sebe, aniž by byla v dokumentaci vyjádřena potřebná míra podpory v této oblasti“.

- Omezení samostatného pohybu mimo zařízení: „Pracovníci uvedli, že pouze 4 klienti jsou omezeni ve svobodném pohybu mimo zařízení, chodí s doprovodem. V knize denního hlášení je tento záznam: „Od dnešního dne, po dohodě s vedoucí CHB, může chodit pan XY opět sám. Do jiných CHB zatím nesmí chodit sám“. „Žádný z respondentů se běžně nepohybuje mimo areál zařízení bez doprovodu pracovníka služby, chodí na ‚vycházky‘.“
- Regulace spotřeby, nákupů: „Z Plánu podpory je patrná snaha ovlivňovat skladbu nákupu tak, aby zahrnoval více ovoce a zdravých potravin. Byl usměrňován i ve svém rozhodnutí navštěvovat svoji přítelkyni v čase, který si určí oni sami“. „V případě respondentů xy je pracovníky služby regulována spotřeba alkoholu/kávy/cukru bez souvislosti se zjištěnými a zaznamenanými potřebami“. „V případě respondenta x je pracovníky služby regulována spotřeba alkoholu/kávy/cukru bez souvislosti se zjištěnými a zaznamenanými potřebami“.

Další situace, ve kterých nejsou uživatelé podporováni v uplatňování vlastní vůle při rozhodování, se týkají specifických okolností v dané službě, např. snaha přestěhovat uživatele ve snaze přimět ho, aby se více zapojoval do úklidu, aniž by si přestěhování on sám přál nebo sdílení bytu s dalšími spolubydlícími, kteří si byli navzájem „přiděleni“, nikoli proto, že si to sami zvolili.

### **Shrnutí:**

Značná část institucionálních prvků uvedených v oblasti rozhodování uživatelů je poplatná zkušenostem pracovníků z původních velkých institucí. Tyto zvyklosti podporuje zavedená praxe celodenních pracovních směn a přetrvávání nočních směn i v případech, kdy uživatelé již dohled v noci nepotřebují. Uživatelé jsou tak pod stálým dohledem pracovníků a obracejí se na ně i v situacích, které by v jejich nepřítomnosti dovedli vyřešit sami. Pracovníci poskytují naopak uživatelům podporu jako prevenci „nešikovného rozhodnutí, výkonu“ a neumožňují

jim zažít důsledky svého, i nešikovného rozhodnutí (např. odřená zeď v obývacíku, špatně pověšené prádlo, spálený oběd). V auditovaných službách se nepracuje s nastavením personálního zajištění podle skutečných zmapovaných potřeb uživatelů. Tato zjištění reflektují některá doporučení auditorů: „Nastavit denní směny tak, aby pracovníci byli k dispozici uživatelům pouze v době, kdy to oni potřebují, podrobně zmapovat průběh jednotlivých dnů v domácnostech a na základě výsledků přistoupit k organizačním změnám, které přispějí ke zvýšení individuální práce s klienty např. dělené směny PSS, posílení personálního zajištění v exponovaných úsecích dne, snížení personálního zajištění v noci“.

Situace, které se týkají omezení samostatného pohybu nebo regulace spotřeby uživatelů, jsou problematické především proto, že se v individuálním plánování nepracuje důsledně s rizikovými situacemi a postupnými nácviky k jejich eliminaci.

Procesní audity přispěly, podle reakcí pracovníků i vedení, ve většině sledovaných zařízení k nastartování pozitivních změn právě v oblasti uplatňování vlastní vůle uživatelů. Pracovníci by však potřebovali průběžnou zpětnou vazbu a emoční podporu ve své nelehké práci, které by se jim mělo dostávat prostřednictvím pravidelné supervize nebo kazuistických seminářů.

### V oblasti hospodaření s penězi

*Východiska: Hospodaření s penězi není jen o počítání peněz, vyplácení kapesného a jeho vyúčtování! Znáš svoje příjmy a výdaje; týká se rozsudek o omezení svéprávnosti této oblasti? Hospodařím sám s částkou, kterou mám pro své vlastní potřeby a nakládám s ní úplně sám, nemusím dokládat účty? Koresponduje tato částka s rozhodnutím soudu? Požádali o přehodnocení u soudu? Mám účet v bance? Mám platební kartu? Kam mi přicházejí moje peníze, mohu si je vyzvednout sám? Kdo se o ně stará? Mám hospodaření s penězi zahrnuto v individuálním plánování podpory?*

Výrazným institucionálním prvkem v pěti ze sedmi sledovaných sociálních služeb „je zavedený systém depozitních účtů, depozitní účty mají všichni uživatelé bez ohledu na svoje schopnosti v hospodaření s penězi“. „Depozitní účet nahrazuje běžné bankovní služby a znemožňuje běžný způsob hospodaření s osobními financemi“. Se systémem depozitních účtů se potom pojí celá řada institucionálních prvků: „Sociální pracovnice vydávala uživatelům finanční prostředky a oni stáli frontu buď před domem, nebo v obývacím pokoji z druhé strany. Vydávání peněz touto formou je výrazný institucionální prvek. Sociální pracovnice nechodí individuálně za uživateli do jejich pokojů a nevydává peníze v soukromí. Uživatelé nebyli podrobně seznámeni s vyúčtováním za služby“. „Z depozitních účtů hradí sociální pracovnice úhrady za bydlení a poskytnuté služby. 1x za 14 dní jezdí do chráněných bytů a předává uživatelům, případně klíčovým pracovníkům předem (většinou s opatrovníkem) dohodnutou částku. Z těchto financí si hradí uživatel stravu a ostatní osobní náklady“. „Ke svým finančním prostředkům uloženým na depozitním účtu poskytovatele mají uživatelé služby přístup pouze v provozní době pokladny“. „Poskytovatel uplatňuje systém výběru „kapesného“ bez přímé účasti klientů služby, a to formálním způsobem prostřednictvím žádanky „Kapesné“ – „požadavkový list“. Respondenti mají „založený“, sešit s názvem „Kapesné a jménem klienta,

do kterého zaznamenávají výdaje (datum, položky, cena, paragony) pracovník služby, nikoli s potřebnou podporou samotní klienti“. „V dokumentaci jsou finanční prostředky, s nimiž jsou uživatelé služby oprávněni hospodařit, označovány jako „kapesné“(opakuje se ve čtyřech závěrečných zprávách).

### **Shrnutí:**

Systém depozitních účtů a vyplácení kapesného jsou výraznými institucionálními prvky, převzatými z původních institucí. Uživatelé nemají přístup ke svým penězům, nemají přehled o svých finančních prostředcích, o nákladech na službu, o výši výdajů apod. Individuální plánování nezahrnuje nácvik hospodaření s penězi. Závěrečná doporučení auditorů se tedy často týkala oblasti hospodaření s penězi: „Zvážit nutnost depozitních účtů u všech uživatelů a umožnit uživatelům skutečně samostatné hospodaření se svými finančními prostředky“.

„Změnit způsob vyplácení finančních prostředků uživatelům: jednat s uživateli v jejich pokoji a zajistit tak důstojnost této situace. Seznamovat uživatele vždy podrobně s vyúčtováním služby ve všech položkách a ověřit, zda skutečně rozumí tomu, za co ve službě platí (pomoc s úklidem a s vařením – kolik mne to stojí peněz)“.

Ve dvou ze sedmi sledovaných zařízení zaznamenali auditoři dobrou praxi přechodu z depozitních účtů k samostatným účtům uživatelů. Tyto zkušenosti by bylo vhodné rozšířit i pro další poskytovatele na území Moravskoslezského kraje, kteří si zatím nedovedou jiný způsob hospodaření uživatelů představit.

### *V oblasti využívání veřejných služeb*

*Východiska: Mám možnost využívat veřejné služby. Jaké služby využívám, chtěl bych nějaké služby využívat, ale nemohu, proč, co tomu brání (kadeřník, obchod, pošta, hospoda, kino, hromadná městská doprava, bazén, atd.)?*

V oblasti využívání veřejných služeb byly zjištěny zejména ty institucionální prvky, které již byly popsány v *Oblasti volného času* „Veřejné služby využívají klienti zejména ve skupinách“. „Na nákup druhý den stínování šli s pracovníkem tři klienti. Za nákup obuvi dostali všichni tři od prodavače pytlík bonbónů“. „Využívání veřejných služeb vně zařízení klienty je podmíněno personální kapacitou služby“.

Ve dvou závěrečných zprávách je popsáno nahrazování veřejně dostupných služeb službami zajištěnými přímo v zařízení nebo v areálu zařízení: „Do služby dochází kadeřník a pedikér, respondent x využívá tyto služby výhradně v zařízení“; „Respondenti využívají služby zdravotních sester a lékařů, kteří na základě smluvního vztahu s poskytovatelem služby ordinují v areálu jím poskytovaných sociálních služeb, ačkoli dva z nich mají již nyní kompetence k využívání veřejných zdravotnických služeb“.

V jedné závěrečné zprávě nebyly k této oblasti popsány žádné institucionální prvky.

## Shrnutí:

Využívání veřejných služeb je přirozenou součástí současného života jedince ve společnosti. Pro uživatele pobytových sociálních služeb navíc využívání veřejných služeb přináší tak žadoucí kontakt s novými situacemi, možnostmi pro rozhodování, uplatňování vlastní vůle, používání peněz, navazování kontaktů s jinými lidmi.

Nejvýraznějším institucionálním prvkem ve využívání veřejných služeb jsou skupinové návštěvy uživatelů s pracovníkem. Předpokladem pro individualizované využívání veřejných služeb je dostatečné personální zajištění služby, myšleno ovšem, jak nabízí kapitola *Oblast rozhodování*, i správnou organizaci služeb ve prospěch frekventovaných časů na individuální doprovody. S tím souvisí také správné zmapování možných rizikových situací jednotlivých uživatelů a systematický nácvik jejich samostatného pohybu mimo zařízení.

### V oblasti běžných denních činností

*Východiska: Starám se o svou domácnost, zajišťuji si jídlo, úklid pokoje, denní činnosti ve své domácnosti i mimo ni si organizuji podle svých potřeb a přání. Ve své domácnosti se cítím skutečně doma a rozhoduji si o tom, co budu dělat, jak si upravím prostředí. Můžu si zvolit, jaké jídlo si uvařím, kdy ho sním, kdy se budu koupat, kdy půjdu spát, kdy budu vstávat?*

V rámci auditů bylo zjištěno, že ve sledovaných sociálních službách přetrvávají některé režimové institucionální prvky z původních institucí. Jednou z nich jsou např. společná setkávání uživatel (komunity), které svolávají pracovníci: „Během auditu proběhla schůzka s uživateli. Této schůzky se auditorky nezúčastnily, protože pracovnice uvedly, že si to uživatelé nepřejí. Ze zápisů z těchto schůzek vyplývá, že se pořádají ve službě pravidelně cca 1x týdně. Obsahem schůzek jsou různá témata např. odvoz tříděného odpadu, nabídka společných akcí, zakoupení košů na tříděný odpad, údržba lednic, mytí oken, společné probírání pravidel, řešení nouzových a havarijních situací...Zápis obsahuje např.: „*Uživatelé byli upozorněni: Pokud sedí na gauči, měli by dbát na to, aby neodírali o stěnu – ničí se gauč i malba. Měli by si po sobě po odchodu z OP urovnat místo, na kterém seděli*“. Na konci každého zápisu je tabulka s nadpisem: „*Se zápisem jsem se seznámil, obsahu rozumím*“. V tabulce jsou uvedena jména uživatelů a jejich podpisy. Schůzek se zúčastňují obě pracovnice ve směně“; „V zařízení je zavedena praxe společných setkávání koordinátorky bydlení se skupinou klientů (dříve komunity). Setkávání jsou iniciována pracovníkem, nikoli klienty samotnými. Klienti jsou svoláni do obývacího pokoje, přivítání, dotazování, co dnes dělali, co měli k obědu. V rámci auditu se na setkání probíralo téma tříděného odpadu. Klienti byli na závěr vybízeni k diskusi a dotazům. Závěrem pracovnice poděkovala za účast a pozvala je zase za 14 dnů“.

Ve čtyřech závěrečných zprávách je popsán režimový prvek, který se týká úklidu, a to jak společných prostor, tak pokojů uživatelů: „Do denních činností patří i pravidelné služby, kterými jsou pověřováni všichni klienti, někteří z nich mají služby denně, 7 dnů v týdnu“; „V zařízení jsou zavedeny velké úklidy pokojů a společných prostor vždy o víkend“; „V

zařízení je zavedená praxe úklidu pokojů klientů o víkendu, nejčastěji v sobotu. Ložní prádlo se převléká jednou za dva týdny ve stanovený den“. Tyto režimové prvky jsou patrné i v dalších denních činnostech: „Při stínování byla zaznamenána situace, kdy klienti i pracovníci strávili 30 minut před odchodem na oběd „čekáním na oběd“. Druhý den zase skupina klientů a pracovník čekali, až bude čas rozdat svačinu, která již byla v lednici“; „...poskytování plošné podpory klientům při některých běžných úkonech, např. monitorování, zda si všichni umyli před jídlem ruce, jestli mají dobře umyté nohy“; „Po večeři se dodržuje institucionální rituál, kdy se všichni klienti jdou sprchovat, převlečou se do pyžama a od 19.00 – 19.30 tráví čas ve svém pokoji nebo v klubovně. Pracovnice např. doprovázela klienta, který v pyžamu a županu odnášel špinavé prádlo z oddělení do společné prádelny. Také příprava lůžek na spaní probíhá u klientů na oddělení ve stejnou stanovenou dobu – citace ze stínování: „Je sedm hodin, začni připravovat lůžko, ať to do osmi stihneš“. „Uživatelé mají jednu společnou pračku v rámci bytu (pro šest osob). Prádlo perou společně, jeden z uživatelů si stěžoval, že se mu některé věci ztratily nebo zabarvily prádlem ostatních. Jedná se o prvek, který neumožňuje nácvik samostatnosti při praní prádla“.

### **Shrnutí:**

Tato kapitola zaznamenává některé překážky, které omezují samostatnost a svobodnou volbu uživatelů v jejich domácnosti. Rozdělování služeb na úklid společných prostor zdůvodňovali pracovníci často tím, že tak předcházejí konfliktům mezi uživateli. Pravidelný úklid a požadavek určité míry čistoty je však v zásadě zakázkou pracovníků, nikoli vyjednáním mezi uživateli domácnosti.

Striktní dodržování jakéhosi denního programu může být způsobeno nedostatečně vyjasněnými kompetencemi pracovníků v sociálních službách a jejich nejistotou, jak mají individuální podporu poskytovat, může se jednat o absenci společně vyjednaných hodnot poskytované služby – jak má život našich uživatelů vlastně vypadat?

Minimalizaci těchto institucionálních prvků podpoří zejména týmové diskuse pracovníků v přímé práci s vedením za předpokladu, že vedení má jasnou koncepci sociálního začleňování uživatelů služby. Neméně významná je i pro tyto situace týmová supervize.

### V oblasti práce

*Východiska: Mám práci (placenou, neplacenou). Odpovídá práce, kterou dělám mým možnostem? Připravuji se cíleně na práci: STD, sociální rehabilitace? Chci pracovat, jsem evidován na úřadu práce? Mám ukončené základní vzdělání, chodil jsem do školy, navštěvuji doplňující, kvalifikační kurz, případně mám příležitost číst a psát a počítat při běžných denních aktivitách – např. napsat si nákupní seznam, koupit určitý počet rohlíků...)?*

Závěrečné zprávy v této oblasti popisují zejména následující situace: „Ze šesti sledovaných klientů je jeden klient, se kterým je plánováno pracovní začlenění na volný trh práce. Pět klientů navštěvuje STD. Klienti jsou denně pověřováni službami, jejich pracovní činnost není však nijak vyhodnocována a není zřejmé, jaký význam mají tyto aktivity pro jejich budoucí pracovní začlenění“. Vykonávání domácích prací některými uživateli ve prospěch nebo za jiné uživatele popisují jako překážku běžného pracovního zapojení další dvě závěrečné zprávy.

V oblasti pracovního zapojení se auditoři ve zprávách zaměřují spíše na výsledky, než na procesy – v jedné ze zpráv je uvedeno, že „V době auditu nebyl žádný z klientů zaměstnán na volném trhu práce. Jeden klient byl zapojen do projektu, který se zabývá zaměstnáváním“, další zpráva uvádí, že jeden z pěti sledovaných respondentů „nevyužívá aktivity mimo zařízení, které by odpovídaly běžnému pracovnímu (školnímu) životu“ a „Pozorováním bylo zjištěno, že část klientů tráví celý den v prostorách bytu“.

### **Shrnutí:**

- Běžným stereotypem v současné společnosti je zapojení dospělého člověka do pracovní činnosti během všedního dne. Z tohoto modelu vychází i pojetí této oblasti sociálního začleňování. Je žádoucí, aby lidé v chráněném bydlení měli možnost odcházet ze své domácnosti za smysluplnou pracovní činností, ať už do STD, na chráněná pracoviště nebo do práce na volném pracovním trhu. Překážky zjištěné v rámci auditů se týkají zejména nedostatečně rozvinutých návazných služeb podporovaného zaměstnávání. Záleží pak hodně na aktivitě pracovníků služeb CHB nebo DOZP, zda se věnují přípravě uživatelů na pracovní začlenění a pomohou jim vyhledat vhodnou práci. To se také objevuje v komentáři k závěrečným doporučením auditorů v jedné ze zpráv: „... není zcela v možnostech samotného zařízení, protože v regionu není dostatečná kapacita návazných služeb – podporované zaměstnávání, STD jiného poskytovatele apod.“

### V oblasti vztahů

*Východiska: Mám známé, příbuzné a přátele, které mohu navštěvovat, oni navštěvují mě, společně trávíme různé události, stýkám se sousedy. Mám partnerský vztah, mám partnerský vztah s člověkem bydlícím v zařízení, mimo zařízení; jak často se s člověkem mimo zařízení vídám? Mám příležitost navázat partnerský vztah v rámci zařízení, dostávám/nedostávám potřebnou podporu? Jsem podporován v navazování vztahů v běžné komunitě, tato oblast je součástí mého IP? Mám možnost stýkat se se svojí rodinou, dostávám potřebnou podporu (doprovod, možnost napsat email, možnost telefonovat, skypevat)?*

Ze závěrečných zpráv vyplývá, že auditoři vnímají zejména tyto hlavní překážky v navazování vztahů uživatelů mimo zařízení: „Potřeby uživatelů služby v této oblasti nejsou systematicky zjišťovány; „Službu CHB využívají lidé v dospělém produktivním věku, přesto se systematicky nepracuje s podporou partnerských a sexuálních vztahů“; „V rámci auditu jsme nezjistili, že

se systematicky pracuje s dobrovolníky a se síťováním vztahů klientů s lidmi v běžné společnosti – navazování kontaktů, přátelství; Zařízení sice vnímá důležitost podpory vrstevnických vztahů vně zařízení, s touto oblastí však systematicky aktivně nepracuje“; „Potřeby klientů služby jsou v této oblasti pracovníky zjišťovány formálně – Vzhledem ke stávajícímu složení klientů (příslušníci jednoho pohlaví) není pro klienty možné běžně navazovat vztahy. Klientům není poskytována podpora dobrovolníky. Podpora v oblasti sexuality se do poskytování služby klientům nijak nepromítá“.

Ve dvou závěrečných zprávách poukazují auditoři na to, že si „pracovníci a uživatelé služby vzájemně tykají“ a „důsledkem je, že řada uživatelů služby druhým lidem automaticky tyká“, z čehož vyplývá, že jim takový způsob může běžný kontakt komplikovat.

V jedné ze závěrečných zpráv je uvedeno, že: „udržování soukromých vztahů je limitováno sdílením bytu s dalšími spolubydlícími“.

### **Shrnutí:**

Nejvýznamnější překážkou, definovanou v závěrečných zprávách, je skutečnost, že podpoře navazování partnerských a přátelských vztahů není věnována pracovníky sledovaných sociálních služeb systematická pozornost, ani dostatečná podpora přirozeného sexuálního prožívání. Bariérou může být také sociální chování, naučené v původních institucích, jako je např. tykání všem dospělým osobám. Rozvíjení partnerských a přátelských vztahů je limitováno v případech, že uživatel nemá vlastní pokoj/byt nebo že jsou v domácnostech službou regulovány návštěvy.

Navazování přátelských kontaktů a vztahů mimo zařízení sociálních služeb je významným předpokladem pro „zakotvení“ člověka ve společnosti, čím více důvěrných kontaktů má, tím je jeho život bezpečnější proti izolaci, zneužívání a dalším rizikům. Vztahy a kontakty může navazovat člověk tehdy, pokud se setkává s druhými lidmi, sdílí s nimi společné aktivity. V tomto směru souvisí tato oblast s *oblastí volného času*, kde jsme již pojmenovali požadavek dostatečné nabídky dobrovolníků. Audity také ukázaly na vzdělávací potřeby pracovníků, zejména v oblasti mapování vztahů uživatelů a jejich systematické podpory v navazování kontaktů mimo zařízení. Je potřeba umožnit pracovníkům vzdělávání v oblasti partnerských vztahů a sexuality s cílem zajistit uživatelům systematickou podporu v těchto oblastech, a zahrnout tyto oblasti do individuálních plánů.

### Objekty a vybavení

Institucionální prvky, které se vážou k objektu a vnitřnímu uspořádání bydlení uživatelů, byly pojmenovány v závěrečných zprávách na základě pozorování a stínování pracovníků. Jedná se o dvě úrovně – první se týká vnitřního vybavení či uspořádání objektů a domácností.:

„Ve společných (veřejných) prostorách domu, v němž bydlí uživatelé služby, jsou umístěny nástěnky s fotografiemi uživatelů služby a s informacemi o jejich denních aktivitách a zodpovědnosti za jednotlivé oblasti úklidu.“



„Skříňka v obývacím pokoji čtyř respondentů je označena etiketou s nápisem ‚Pomůcky, materiál na výchovnou činnost‘.“

„Místnosti v bytě čtyř respondentů jsou označeny nápisy ‚obývací pokoj‘, ‚sklad obyvatel‘, ‚kuchyň‘, ‚jídlna‘.“

„Pracovníci nosí na oděvu cedulku se svým jménem a pracovní pozicí.“

„V zařízení je WC pro personál označené ‚WC personál‘, všechny dveře WC a sprch uživatelů jsou také označeny. Pokoje uživatelů jsou označeny jmenovkami, ve Smlouvách o poskytování služeb mají uživatelé zakotven souhlas s umístěním jmenovek na dveře svých pokojů. V obýváku na skříni je vytištěná Dohoda o úklidu mezi uživateli, na které je popsán postup úklidu. Dále je na skříni připevněna druhá cedule se jmény uživatelů, opatřená kolíčkem na prádlo, který je posunován vždy při ukončení ‚služby‘ ke jménu dalšího uživatele. Ve společných prostorách bydlení jsou umístěny další cedule s různými příkazy: ‚Když vaříš, zavři dveře do OP‘, ‚Když odcházíš, zamkni svůj pokoj a hlavní dveře‘. V obývacím pokoji je umístěno „desatero při soužití uživatelů.“

„Jednotlivé byty ve dvou podlažích jsou označeny čísly (byt č. 1 a byt č. 2). U bytů nejsou zvonky, ani jmenovky nájemníků. Návštěvník se po zaklepání nedočká u vchodových dveří označených ‚byt‘ vyzvání ke vstupu.“

Druhá úroveň se týká objektů a podmínek, ve kterých jsou sociální služby poskytovány, druhá. Institucionálních znaků, které souvisejí se samotným objektem nebo jeho umístěním, bylo pojmenováno v závěrečných zprávách také několik:

„Objekt je velký rodinný dům...nápadný umístěním laviček před domem a označením služby na fasádě...“.

„V domě jsou pouze dvoulůžkové pokoje, klienti si mohou pořídit některé kusy vlastního nábytku, ale pokoje jsou zařízeny všechny stejně“.

„Hygienické zařízení, společenský prostor s kuchyní jsou v každém bytě (pro šest uživatelů služby) společné. Soukromý prostor uživatelů služby je tak omezen pouze na pokoj (v případě jednolůžkového pokoje) nebo na lůžko a zamykatelné úložné prostory (v případě dvojlůžkového pokoje)“.

„Služba je situována do ohraničeného areálu s 20 objekty, z toho se 3 budovami pro DOZP/DZR, s 10 domky pro DOZP a chráněné bydlení a s 1 budovou se sociálně terapeutickými dílnami a školou), tato skutečnost vylučuje diskrétní, nenápadné civilní poskytování služby.“

„Zázemí bytů je společné (WC, obývací pokoj, kuchyň, koupelna) pro šestičlenné skupiny uživatelů, v 8 případech i sdílené pokoje (tyto prostorové podmínky omezují například výběr činností, přijímání návštěv, rozhodování o míře nepořádku apod.).“

## **Shrnutí:**

Všechny institucionální znaky ve vnitřním vybavení objektů lze odstranit velmi jednoduše. Jedná se o příklady přenosu zvyklostí z původních institucí pracovníky poskytované služby. Tyto znaky v běžném bytě pracovníků či jiných lidí, kteří nejsou závislí na sociální službě, většinou nenajdeme, nebo alespoň ne v rozsahu a formách, v jakých se vyskytují v auditovaných službách. Vlastní zkušenost normálního domácího života pracovníků služeb (jak to já jako pracovník mám doma) je také to nejlepší měřítko a pravidlo pro zařizování a provoz domácností uživatelů sociálních služeb.

Naopak změny objektů (např. vnitřní stavební úpravy, nebo opuštění stávajícího objektu a přechod do vhodnějšího prostředí) jsou mnohem komplikovanější, narážejí na finanční nákladnost nebo na administrativní pravidla (například dlouhodobá udržitelnost u zařízení, které byly rekonstruovány nebo i nově postaveny z evropských peněz, i když jsou z hlediska požadavků na kvalitu služeb nebo dodržování práv neudržitelné). Změny v tomto ohledu vyžadují dlouhodobější strategii - nejen od poskytovatele služby, ale především ze strany zřizovatele (kraje) a státu.

*Výstup pro poskytovatele ze Shrnující zprávy z analýz auditů na základě podkladů jednotlivých autorů zpracovala*

*Mgr. Jaroslava Krömerová*

*V Bohumíně dne 31. 8. 2015*