odborný časopis

sociální služby

cena: 50 Kč / 2,3 €

Význam hodnocení pro pracovníky v sociálních službách pracující v domovech se zvláštním režimem

Zásady efektivního vzdělávání pracovníků

Sociální práce

Socio-kulturní animace v sociálních službách

Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky
www.apsscr.cz • www.socialnisluzby.eu

ročník: XXII.
květen 2020

Inkontinence

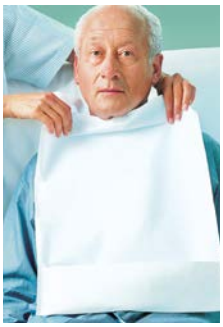
HARTMANN

O krok dál
pro zdraví

Vala®

Správná volba, která Vám usnadní práci

Jednorázové produkty Vala® Vám ušetří náklady i čas spojené s péčí o klienty



Co nabízejí produktové řady Vala®

Clean	měkké žínky k hygieně klientů
Fit	ochranné bryndáky
Comfort	víceúčelové utěrky

Pro další informace volejte na bezplatnou linku **800 100 150**, navštivte **www.hartmann.cz** nebo kontaktujte svého obchodního zástupce HARTMANN-RICO.

odborný časopis sociální služby

Odborný časopis Sociální služby
Měsíčník vydávaný Asociací poskytovatelů sociálních služeb ČR
Adresa: Vančurova 2904, 390 01 Tábor
Tel./fax: +420 381 213 332
www.socialnisluzby.eu, www.apsscr.cz
www.facebook.com/Socialnisluzby
IČO 604 458 31

Ročník: 22
Číslo: 5/2020 KVĚTEN
Cena: 50 Kč / 2,3 € (cena letních dvojčísel: 69 Kč / 3 €)
Roční předplatné: 538 Kč / 24,4 €
Objednávky: www.send.cz („Časopisy odborné“). Členové APSS ČR objednávají časopis písemně, e-mailem nebo telefonicky na adrese vydavatele nebo redakce, případně na www.socialnisluzby.eu.

Vychází: V Táboře 10× ročně, 20. den v měsíci, resp. nejbližší následující pracovní den

Redakce:
Šéfredaktorka: Ing. Petra Cibulková
sefredaktor@apsscr.cz
+420 607 056 221
Redaktorka: Mgr. Ivana Vlnová
redakce@apsscr.cz
+420 734 155 996

Jazyková korektura:
české texty: Mgr. Tamara Kajznerová a redakce
APSS SR: Mgr. Juliana Hanzová
ZPSS v SR: Mgr. Mária Grigová

Redakční rada:
Mgr. Petr Brázda
Ing. Petra Cibulková
Ing. Jiří Horecký, Ph.D., MBA
JUDr. Vladimír Hort
Ing. Renata Kainráthová
Ing. Daniela Lusková, MPA
Mgr. Alena Sakařová
Mgr. Andrea Tajanovská, DiS.
Mgr. Jan Vrbický

Grafické zpracování a tisk:
RUDI, a. s., Komenského 1839, 390 02 Tábor

Distribuce:
SEND Předplatné, s. r. o., Ve Žlíbku 1800/77, hala A3, 193 00 Praha 9 – Horní Počernice, www.send.cz, tel.: 225 985 225, GSM: 777 333 370, fax: 225 341 425, e-mail: send@send.cz, SMS: 605 202 115

Objednávky a distribuce na Slovensku:
MAGNET PRESS, SLOVAKIA, s. r. o.
P. O. Box 169, 830 00 Bratislava, Slovensko
Tel.: 00421/2/67201931-33 predplatne
e-mail: predplatne@press.sk, www.press.sk

Fotografie a ilustrace:
Není-li uvedeno jinak:
Fotky & Foto a archivy autorů příspěvků

Foto na titulní straně:
Fotky & Foto

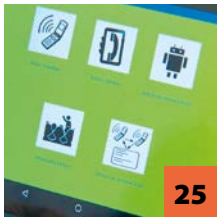
Elektronická verze časopisu:
www.alza.cz

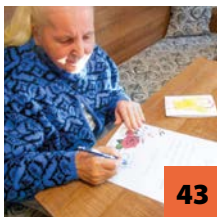
Příspěvky a inzerce:
Příspěvky mohou být redakčně upravovány a kráceny. Inzerci, PR články a příspěvky do rubrik Střípky z domova a Pro inspiraci přijímá redaktorka. Za obsah inzerce a PR článků odpovídá zadavatel. Přetiskování krátkých úryvků článků je možné pouze s uvedením názvu, jména autora článku, ročníku, čísla a strany. Přetiskování celých článků či jejich částí přesahujících jeden odstavec je možné pouze se svolením redakce. Uzávěrka je vždy 15. dne předchozího měsíce. Další pokyny naleznete na www.socialnisluzby.eu.

Registrace:
Povoleno rozhodnutím MK ČR E 11018
ISSN 1803-7348

Z obsahu čísla:

- **Aktuality APSS ČR** 5
- **Institut vzdělávání APSS ČR: Nabídka kurzů na rok 2020** 6
- **Stalo se …** 9
- **Reportáž: APSS ČR v době koronavirové** 10
- **PAS: Úvod do nácviku sociálních dovedností u osob s poruchami autistického spektra, 3. díl** 12
- **Reportáž: Pandemie COVID-19 mění péči o ty nejohroženější po celém světě** 15
- **Vzdělávání: Zásady efektivního vzdělávání pracovníků, 1. díl** 18
- **Statistika: Jak jsme zabezpečeni v době nemoci** 20
- **Technologie: Online služby simultánního přepisu řeči pomáhají seniorům** 25
- **Výzkum: Význam hodnocení pro pracovníky v sociálních službách pracující v domovech se zvláštním režimem** 26
- **Sociální exkluze: Sociální exkluze a sociální práce** 30
- **Vzdělávání: Jak efektivně pracovat s konfliktními zaměstnanci, 1. díl** 31
- **Veřejný ochránce práv: Sociální služby a Výbor OSN – nepravděpodobné spojenectví?** 38
- **Držitelé osvědčení Certifikace paliativního přístupu v sociálních službách** 42
- **Střípky z domova** 43





Dokonalé, vidíte.
A co když někdy ne?

Obtížné životní situace mohou být zmírněny prostřednictvím sociálních služeb.
Jejich poskytovateli jsou veřejné a nestátní neziskové organizace.

Važme si jich. Sami je můžeme potřebovat.

www.muzemejepotrebovat.cz
fb.com/muzemejepotrebovat

CITÁTY SLAVNÝCH

Optimismus je to jediné, co člověk ještě za života může mít.

Gabriel Laub
český esejista a novinář
(1928–1998)

ÚVODNÍK VICEPREZIDENTA

Doba koronavirová

Ve vší úctě k lékařům a zdravotníkům, ve vší úctě ke službám sociální péče o seniory, ve vší úctě k hasičům a dalším uniformovaným složkám, v největší úctě k našemu soudržnému a akceschopnému národu, věnoval bych rád tento sloupek těm, o nichž se téměř nemluví. Pracují jaksi na pozadí, s lidmi, kteří žijí na pozadí. Tisíce pracovníků služeb sociální prevence, kteří každý den přicházejí do kontaktu s mnoha desítkami tisíc lidí, jež se ocitly na okraji společnosti. Dokáží ovlivňovat životy svých klientů natolik, že jsou více či méně schopni postupně vnášet do svého života prvky důstojnosti a spokojenosti. Ale nejde jenom o to!

Nelze totiž pominout, notabene v dnešní době, velmi významný vliv většiny služeb sociální prevence na ochranu veřejného zdraví! Jak to? Lidé bez domova, lidé závislí, disfunkční rodiny, lidé v sociálně vyloučených lokalitách, děti ulice..., všichni ti, o kterých by velká část národa raději ani neslyšela, mají jedno společné – jsou neinformováni, mají sklony k nedodržování pravidel, mají slabé nebo žádné sociální a hygienické zázemí, jsou často konfliktní, velmi nedůvěřiví a většinou se kumulují do větších či menších skupin. Ideální kombinace pro šíření infekcí. Proč ale nejsou všichni nemocní? Protože služby sociální prevence umí s těmito lidmi pracovat. Dokáží je ovlivňovat, edukovat, přesvědčovat, kontrolovat, navázat s nimi důvěrný vztah, dokáží je na část dne „stáhnout" z veřejného prostoru a pracovat na jejich „přijatelnosti", dokáží je udržovat v relativní čistotě a vybavovat je pro ně jinak nedostupnými pomůckami (nyní např. rouškami a dezinfekcí). Ovládají přístupy, proti kterým klienti nebojují a před kterými se neschovávají. A stejně tak, jako jsou schopné dlouhodobě dokázat, aby se ze jmenovaných skupin lidí nestala epicentra žloutenek, HIV a dalších infekčních nemocí, pracují služby v posledních dvou měsících intenzivně na tom, aby se z těchto rizikových skupin nestala nekontrolovaná epicentra koronaviru. Nejen, aby tito lidé zbytečně neumírali, nýbrž aby svým rizikovým způsobem života, z pohledu veřejného zdraví, neohrožovali celou společnost.
To je velmi důležitá součást sociální prevence – předcházení, aby nebylo hůř.

Omlouvám se vám, drazí kolegové, že jsem akcentoval naše poslání v oblasti ochrany veřejného zdraví. Je to proto, že v této době jako by se nevědělo, jak moc přispíváte k ochraně společnosti před šířením (nejen) koronaviru.

Přeji vám všem stálé zdraví a dobrý vhled!

Michal Němec
viceprezident APSS ČR pro služby sociální prevence

EDITORIAL

Milí čtenáři,

květen se nesl ve znamení uvolňování opatření, která měla zabránit svévolnému šíření onemocnění COVID-19. Pro všechny z vás, pracovníky v sociálních službách, pečovatelky, pečovatele, sociální pracovníky, je to velmi náročná doba, kdy ze své pozice chráníte (nejen) ty nejvíce ohrožené skupiny obyvatel. Tato doba zároveň ukazuje důležitost sociálních služeb, obětavost a solidaritu pracovníků zejména při práci s klienty, kteří zůstali izolováni v domovech bez možnosti osobního kontaktu se svými blízkými. Stali jste se jejich druhými rodinami a pomáhali jim zvládat sociální odloučení, které mělo velký dopad na jejich psychickou, ale i fyzickou pohodu. Ruku v ruce s tím však zažívají náročné chvíle také klienti a jejich rodiny, kteří nemohli navštěvovat například denní stacionáře či jiné formy ambulantních sociálních služeb, a nemohli tak být v kontaktu a „na stejné vlně" se svými přáteli a vrstevníky.

Věřme, že tato uvolňování pomohou postupně navrátit chod vašich zařízení do běžného režimu, aby se i klienti mohli zapojovat do různých činností a aktivit a přijít tak na jiné myšlenky. Koronavirus zasáhl celý svět a až s postupem času dokážeme říci, jaký vliv bude mít na sociální služby do budoucna. Nyní vám však chci ze své pozice nové šéfredaktorky časopisu poděkovat za vaši péči, úsilí a obětavost, se kterými vykonáváte svoji práci, která pro většinu z vás není jen prací, ale životním posláním.

Děkuji vám!

Ing. Petra Cibulková
šéfredaktorka

Turnaj SENI Cup zatím odložen

SENI Cup, mezinárodní fotbalová liga postižených osob, je opravdu výjimečná akce, jež společnost TZMO S. A., pořádá od roku 2000. V počátcích turnaje se zápasy konaly pouze na území Polska, časem se liga rozšířila i do dalších zemí, např. do Ruska, Ukrajiny, Maďarska, Slovenska, Německa a také České republiky, kde se první ročník uskutečnil v roce 2006. Vybraná družstva jednotlivých zemí se každoročně utkávají na finálovém turnaji v polské Toruni.

Díky SENI Cupu získal fotbal popularitu také mezi zdravotně postiženými, a turnaj se tak stal mimořádnou událostí pro celou sféru sociální péče. Zájem o účast na turnaji každoročně stoupá a každý další ročník dokazuje, že i lidé s postižením jsou schopni účastnit se sportovních utkání a intenzivně prožívat vše, co s tím souvisí: tréninky, posilování, ale i smysl pro kolektivní spolupráci a fair play.

V České republice turnaj organizuje společnost TZMO Czech Republic a koná se pravidelně na stadionu Slovanu v Havlíčkově Brodě. V letošním roce se připravuje již 15. ročník turnaje, kvůli pandemii koronaviru se však nemůže uskutečnit v původně plánovaném červnovém termínu. Náhradní termín se bude řešit až podle vývoje pandemické situace a organizátoři i již registrovaní účastníci doufají, že se turnaj odehraje na podzim.

SENI Cup má své trvalé příznivce, především fotbalovou legendu Antonína Panenku, který se stal patronem od jeho třetího ročníku a letos se chystá přijet již po třinácté. Skvělá atmosféra turnaje přitahuje i další známé osobnosti. Před šesti lety přijel do Brodu v roli patrona kromě zmíněného Antonína Panenky také herec a vášnivý fotbalista Jakub Kohák, který v závěrečném exhibičním utkání prokázal své střelecké schopnosti. Bezprostřední Kohák si rychle získal srdce hráčů a když přijel i na jubilejní 10. ročník SENI Cupu, vítali se s ním jako staří známí. Tento ročník je do jisté míry památný, protože sice celý propršel, ale ani déšť nevzal účastníkům dobrou náladu, a naopak ještě umocnil skvělou atmosféru.

V dalším ročníku si přijel zahrát i Ladislav Vízek, který byl nasazením všech týmů tak nadšen, že na další ročníky přizval i sparťanskou legendu Honzu Bergra a v loňském roce také ostrostřelce Horsta Siegla. Tým patronů doplnil loni i známý herec a zpěvák Sagvan Tofi. Na konci turnaje tak patroni v sestavě Panenka, Vízek, Siegl a Tofi za velkého nadšení všech hráčů, diváků i pořadatelů společně zazpívali známý hit Dávej, ber z filmového trháku Kamarád do deště. Obvyklé autogramiády opět nebraly konce…

O tom, že turnaj SENI Cup není jen fotbal a soutěžení, ale také zábava, svědčí i pravidelná účast dalších zpěváků, kteří opakovaně jezdí do Havlíčkova Brodu pobavit publikum. Vystoupení Heidi Janků vždy spolehlivě roztančí všechny přítomné, častým hostem je i Martin Maxa s kytarou.

K zábavě na SENI Cupu přispívají i soubory ze zařízení sociálních služeb, např. taneční soubor Lucarino Dance z Libochovic, skupina Terezky z Terezína, skupina AJETO z pražského domova v Sulické, taneční soubor Bábinky z Domova Pod Skalami a další. Nelze zapomenout na bigbítovou skupinu Bedňáci z DNS Čížkovice, jejíž členové si stihli kromě hudebního vystoupení zahrát i fotbal. Škoda, že tato oblíbená skupina se již rozpadla v souvislosti s transformací zařízení.

Nad turnajem tradičně přebírá záštitu Ministerstvo práce a sociálních věcí, aktuálně ministryně Jana Maláčová, partnery jsou město Havlíčkův Brod, Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, SK Slavie Praha, Fotbalová asociace ČR, časopis Sociální služby a Rezidenční péče. O vysoké prestiži turnaje SENI Cup svědčí i pravidelná účast České televize, která z turnaje odvysílá záznam.

Změna v redakci

Vážení čtenáři,
od května se budete
na stránkách časopisu
setkávat s novým jménem.

Post šéfredaktorky
převzala
Ing. Petra Cibulková

Kontakt:
sefredaktor@apsscr.cz
Tel.: 607 056 221

Post redaktorky
bude zastávat
Mgr. Ivana Vlnová

Kontakt:
redakce@apsscr.cz
Tel.: 734 155 996

Členové APSS ČR k 29. 4. 2020: 1177 organizací, 2577 registrovaných služeb

INSTITUT VZDĚLÁVÁNÍ APSS ČR

NABÍDKA KURZŮ

na 2. pololetí 2020

Vážení kolegové,
o celou jarní sezónu jsme sice přišli, ale budeme se snažit nejen zachovat kvalitu našich stávajících programů, ale připravit na podzim i nové programy, aby vzdělávání nebylo nutností, ale radostí, a hlavně, aby Vás posunulo ve Vaší práci. Věříme, že podpoříte Institut vzdělávání Vaší účastí na některém z kurzů. Nabídka na druhé pololetí je velmi pestrá.

Váš tým IVA

Brno		
30. 9. 2020	Kvalita života, důstojnost a autonomie ve stáří	Mgr. David Šourek
5. 10. 2020	Pokojná smrt – akceptace a základy komunikace	Mgr. David Šourek
6. 10. 2020	Úvod do péče o klienty s Parkinsonovou nemocí	Bc. Renata Kratochvílová Křemenová
9. 10. 2020	Revize vnitřních pravidel a postupů realizace sociální služby	Mgr. Tomáš Ergens, DiS.
12. 10. 2020	Validace podle Naomi Feil I	Mgr. Renáta Nentvichová Novotná
15. 10. 2020	Standardy kvality sociálních služeb	Ing. Bc. Jan Sembdner
21. 10. 2020	Komunikace v obrazech se zaměřením na osoby s demencí	Mgr. Andrea Tajanovská
22. 10. 2020	Jak zvýšit sebevědomí svoje, svých kolegů a klientů	Mgr. Roman Pešek
4. 11. 2020	Přístup zaměřený na člověka	Mgr. Markéta Vaculová
9. 11. 2020	Emoce v obrazech	Mgr. Andrea Tajanovská
23. 11. 2020	Opatrovnictví a svéprávnost v sociálních službách	Mgr. Denisa Kramářová
23. 11. 2020	Emoce v obrazech	Mgr. Andrea Tajanovská
2. 12. 2020	Jak lépe komunikovat v pomáhajících profesích	Mgr. Tomáš Ergens, DiS.

Hradec Králové		
14. 9. 2020	Motivace versus manipulace klientů v sociálních službách	Mgr. Michaela Veselá
15. 9. 2020	Náměty na tvorbu IP uživatelů sociálních služeb	Mgr. Michaela Veselá
23. 9. 2020	Ochrana práv uživatelů sociálních služeb	Bc. Jan Syrový
12. 10. 2020	Adaptační proces seniora v zařízení sociálních služeb	Bc. Renata Kratochvílová Křemenová
13. 10. 2020	Sexualita v seniorském věku	doc. PhDr. Dana Štěrbová, Ph.D.
15. 10. 2020	Jak zvýšit sebevědomí svoje, svých kolegů a klientů	Mgr. Roman Pešek
16. 10. 2020	Jak se bránit nátlakovým metodám v sociálních službách	Mgr. Bc. Jaroslava Chaloupková
22. 10. 2020	Závislosti a závislostní chování	Mgr. Ondřej Čalovka
3. 11. 2020	Asertivita jako strategie jednání pro pracovníky sociálních služeb	Mgr. Michal Žmolík
30. 11. 2020	Opatrovnictví a svéprávnost v sociálních službách	Mgr. Denisa Kramářová
3. 12. 2020	Etika v obrazech ve službách sociální péče	Mgr. Vladislav Fryč

Ostrava		
16. 9. 2020	Přístup zaměřený na člověka	Mgr. Markéta Vaculová
23. 9. 2020	Péče o vlastní pohybový aparát	Ing. Jiří Horatlík
6. 10. 2020	Mozkový jogging	MgA. Bc. Lenka Čurdová
7. 10. 2020	Klíč ke zdravější paměti a mozku	MgA. Bc. Lenka Čurdová
26. 10. 2020	Základy paliativní péče	Mgr. Lucie Pohlová, DiS.
27. 10. 2020	Demence v obrazech	Mgr. Lucie Pohlová, DiS.
2. 11. 2020	Úvod do problematiky poruch autistického spektra	Mgr. Hana Žilincová
5. 11. 2020	Jak zvýšit sebevědomí svoje, svých kolegů a klientů	Mgr. Roman Pešek
6. 11. 2020	Základy kognitivně behaviorální terap. v práci s klienty s úzkost., fobic. a depresivními problémy	Mgr. Roman Pešek
9. 11. 2020	Příprava poskytovatelů sociálních služeb na inspekci kvality	Mgr. Jiří Vlček, DiS.
10. 11. 2020	Pokojná smrt – akceptace a základy komunikace	Mgr. David Šourek
11. 11. 2020	Kvalita života, důstojnost a autonomie ve stáří – cesta od teorie k praxi	Mgr. David Šourek
16. 11. 2020	Týmová spolupráce v sociálních službách	Mgr. Petra Kluzová
18. 11. 2020	Management rizikových situací v sociálních službách	Mgr. Lucie Pohlová, DiS.
19. 11. 2020	Lůžko jako rizikový faktor	Mgr. Lucie Pohlová, DiS.
24. 11. 2020	Komunikace v obrazech se zaměřením na osoby s demencí	Mgr. Andrea Tajanovská
25. 11. 2020	Individuální plánování s uživateli trpícími demencí	Mgr. Andrea Tajanovská
30. 11. 2020	Konflikt a jeho řešení	Mgr. Petra Kluzová
1. 12. 2020	Emoce v obrazech	Mgr. Michaela Veselá
2. 12. 2020	Motivace versus manipulace klientů v sociálních službách	Mgr. Michaela Veselá
3. 12. 2020	Etika v obrazech ve službách sociální péče	Mgr. Markéta Vaculová
7. 12. 2020	Výživa člověka v době nemoci a ve stáří, pohybové aktivity	PhDr. Jarmila Verešová, PhD.
11. 12. 2020	Hodnocení a motivace pracovníků sociálních služeb	Mgr. Petra Kluzová
14. 12. 2020	Proměny stáří a gerontooblek	Bc. Renata Kratochvílová Křemenová
17. 12. 2020	Náměty na tvorbu individuálních plánů uživatelů sociálních služeb	Mgr. Michaela Veselá

Praha

22. 9. 2020	Validace podle Naomi Feil I	Mgr. Renáta Nentvichová Novotná
23. 9. 2020	Standardy kvality v sociálních službách	Ing. Bc. Jan Sembdner
30. 9. 2020	Verbálně nekomunikující – úvod k metodám AAK	Mgr. Irena Lintnerová
6. 10. 2020	Péče o vlastní pohybový aparát	Ing. Jiří Horatlík
7. 10. 2020	Pokojná smrt – akceptace a základy komunikace	Mgr. David Šourek
8. 10. 2020	Adaptační proces seniora v zařízení sociálních služeb	Bc. Renata Kratochvílová Křemenová
12. 10. 2020	Základy transakční analýzy pro pracovníky sociálních služeb	Mgr. et Mgr. Markéta Skálová
13. 10. 2020	Terapeutická zahrada s prvky stimulujícími smysly	Mgr. Markéta Jindřichovská Brabencová
15. 10. 2020	Sociální práce s agresivním klientem	PaedDr. Vladimír Šik, Ph.D.
16. 10. 2020	Základy krizové intervence	Mgr. Kristýna Farkašová
19. 10. 2020	Opatrovnictví a svéprávnost v sociálních službách	Mgr. Denisa Kramářová
20. 10. 2020	Příprava poskytovatelů sociálních služeb na inspekci kvality	Mgr. Lucie Bicková
21. 10. 2020	Jak zvládat emoce	PaedDr. Vladimír Šik, Ph.D.
22. 10. 2020	Jejda, už Vám zase zaskočilo paní Tichá! aneb Výživa u klientů s demencí	Pavla Hýblová
26. 10. 2020	Jak zvýšit sebevědomí svoje, svých kolegů a klientů	Mgr. Roman Pešek
27. 10. 2020	Vyjednávání podmínek smlouvy a dojednání cíle spolupráce	Mgr. Magda Hejlová
2. 11. 2020	Komunikace v obrazech se zaměřením na osoby s demencí	Mgr. Andrea Tajanovská
3. 11. 2020	Praktický průvodce IP nejen v pečovatelských službách	Mgr. Marcela Hauke
4. 11. 2020	Verbálně nekomunikující – praktické nácviky metod AAK	Mgr. Irena Lintnerová
5. 11. 2020	Revize vnitřních pravidel a postupů realizace sociální služby	Mgr. Tomáš Ergens, DiS.
10. 11. 2020	Základy kognitivně behaviorální terap. v práci s klienty s úzkost., fobic. a depresivními problémy	Mgr. Roman Pešek
11. 11. 2020	Hry v sociální práci z pohledu transakční analýzy	Mgr. et Mgr. Markéta Skálová
16. 11. 2020	Validace podle Naomi Feil II	Mgr. Renáta Nentvichová Novotná
19. 11. 2020	Vykazování na zdravotní pojišťovny v odbornosti 913	Ing. et Bc. Renata Prokešová
20. 11. 2020	Komunikace v obtížných situacích	Mgr. Bc. Jaroslava Chaloupková
23. 11. 2020	Jak vyhrát nad papíry aneb Řízení dokumentace v praxi	Bc. Jan Syrový
24. 11. 2020	Nemotivovaný klient – přemotivovaný pracovník	Mgr. et Mgr. Markéta Skálová
26. 11. 2020	Sexualita v seniorském věku	doc. PhDr. Dana Štěrbová Ph.D.
27. 11. 2020	Chronické hojení ran	PhDr. Mgr. Miroslava Kubicová PhD.
1. 12. 2020	Jak se bránit nátlakovým metodám v sociálních službách	Mgr. Jaromír Basler
2. 12. 2020	Základy práce s riziky při poskytování sociálních služeb	Bc. Jan Syrový
3. 12. 2020	Já jsem OK – ty jsi OK aneb Partnerský přístup ke klientovi	Mgr. et Mgr. Markéta Skálová
8. 12. 2020	Asertivita jako strategie jednání pro pracovníky sociálních služeb	Mgr. Michal Žmolík

Tábor

8. 9. 2020	Práce s rodinou uživatele sociálních služeb	Mgr. Michaela Veselá
9. 9. 2020	Standardy kvality v sociálních službách	Ing. Bc. Jan Sembdner
22. 9. 2020	Péče o vlastní pohybový aparát	Ing. Jiří Horatlík
30. 9. 2020	Komunikace v obtížných situacích	Bc. Renata Kratochvílová Křemenová
1. 10. 2020	Manipulativní chování a jak se mu bránit	Mgr. Jaromír Basler
13. 10. 2020	Konflikt a jeho řešení	Mgr. Jaromír Basler
14. 10. 2020	Jejda, už Vám zase zaskočilo, paní Tichá! aneb Výživa u klientů s demencí	Pavla Hýblová
15. 10. 2020	Etika v obrazech ve službách sociální péče	Mgr. Vladislav Fryč
16. 10. 2020	Komunikace v obrazech	Mgr. Andrea Tajanovská
19. 10. 2020	Základy transakční analýzy	Mgr. et Mgr. Markéta Skálová
21. 10. 2020	Verbálně nekomunikující – úvod k metodám AAK	Mgr. Irena Lintnerová
22. 10. 2020	Asertivita jako strategie jednání pro pracovníky sociálních služeb	Mgr. Michal Žmolík
26. 10. 2020	Terapeutická zahrada s prvky stimulujícími smysly	Mgr. Markéta Jindřichovská Brabencová
27. 10. 2020	Náměty na tvorbu individuálních plánů uživatelů sociálních služeb	Mgr. Michaela Veselá
2. 11. 2020	Nemotivovaný klient – přemotivovaný pracovník	Mgr. et Mgr. Markéta Skálová
3. 11. 2020	Hry v sociální práci z pohledu tranakční analýzy	Mgr. et Mgr. Markéta Skálová
4. 11. 2020	Nácvik sociálních dovedností u osob s poruchami autistického spektra	Mgr. Hana Žilincová
10. 11. 2020	Hlavní příčiny stresu a jeho odstraňování	Mgr. Jaromír Basler
11. 11. 2020	Sociální práce s agresivním klientem	PaedDr. Vladimír Šik, Ph.D.
12. 11. 2020	Komunikace nepříjemné zprávy	Mgr. Michal Žmolík
13. 11. 2020	Mozkový jogging – trénink paměti	MgA. Bc. Lenka Čurdová
18. 11. 2020	Já jsem OK – ty jsi OK aneb partnerský přístup ke klientovi	Mgr. et Mgr. Markéta Skálová
20. 11. 2020	Klíč ke zdravější paměti a mozku	MgA. Bc. Lenka Čurdová
26. 11. 2020	Jak zvýšit sebevědomí svoje, svých kolegů a klientů	Mgr. Roman Pešek
27. 11. 2020	Základy kognitivně behaviorální terap. v práci s klienty s úzkost., fobic. a depresivními problémy	Mgr. Roman Pešek
30. 11. 2020	Emoce v obrazech	Mgr. Andrea Tajanovská
1. 12. 2020	Přestaňte na mě křičet…! Aneb Laskavý a pozitivní přístup ke klientovi	Mgr. Andrea Tajanovská
3. 12. 2020	Motivace versus manipulace klientů v sociálních službách	Mgr. Michaela Veselá
11. 12. 2020	Aktivizační techniky se zaměřením na seniory	MgA. Bc. Lenka Čurdová

Kontakt: Mgr. Magda Dohnalová, manažerka vzdělávání I mobil: 724 940 126 I tel. 381 213 332, provolba č. 2 I e-mail: institut@apsscr.cz

Naše produkty, které vám pomůžou plnit váš řádný program sanitace, zde budou i potom, co se věci vrátí zase do „starých kolejí“.

Dezinfekce

Není teď nic aktuálnějšího, než právě dezinfekce rukou a dalších povrchů. Ať už se jedná o soukromé osoby, korporace, nemocnice, či odvětví sociálních služeb, poptávka po dezinfekčních prostředcích je vysoká a nadále roste. Tento fakt tak nahrává tomu, že se dezinfekční prostředky stávají nedostatkovým zbožím. Naše společnost však byla schopna reagovat na tento zvýšený zájem stálých i nově přibývajících zákazníků, a to právě díky výhodě vlastní výroby na území ČR.

V naší nabídce tak můžete naleznout produkty s vlastní recepturou jako jsou certifikovaný **alkoholový roztok s virucidním účinkem na dezinfekci rukou, dezinfekční prostředky určené pro menší i větší plochy, kombinované čisticí a dezinfekční prostředky s virucidním účinkem**, ale i **dávkovací zařízení** nezbytná k jednoduchému použití těchto prostředků.

Správná hygiena rukou i povrchů by však neměly být tématem pouze v krizových situacích jako je tato, ale základní pravidla osobní a plošné hygieny by měla být lidem vštěpována neustále. O to více v sektorech, kde je na lidské zdraví brán ještě větší zřetel.

CHRISTEYNS

info@christeyns.cz
tel.: 556 731 111
www.christeyns.com

Stalo se (1. 4.–7. 5. 2020)

APSS ČR v době koronaviru

- **Ve čtvrtek 9. dubna** vydalo Ministerstvo zdravotnictví mimořádné opatření, které ukládá poskytovatelům pobytových sociálních služeb testovat všechny zaměstnance. MZ ČR poslalo na každý kraj 20 tisíc testů.

- **V úterý 14. dubna** požádal prezident APSS ČR Jiří Horecký ministra zdravotnictví Adama Vojtěcha o zmírnění následků dopadu pandemie COVID-19, konkrétně v oblasti poskytování zdravotních služeb v rámci odbornosti 913.

- **Ve středu 15. dubna** APSS ČR upozornila své členy na mimořádné opatření Ministerstva zdravotnictví. Na jeho základě jsou osoby pracující v sociálních zařízeních povinny bezodkladně informovat svého zaměstnavatele o přímém kontaktu s osobou, u které bylo potvrzeno onemocnění COVID-19. Zaměstnavatelé následně rozhodnou, zda je výkon práce daným pracovníkem pro zajištění poskytování sociálních nebo zdravotních služeb nezbytný. V případě nezbytnosti mohou pracovníci pokračovat v práci, avšak pouze za dodržení přísných podmínek.

- **Ve středu 15. dubna** APSS ČR informovala, že převzala prostřednictvím Nadace Charty 77 od Philip Morris ČR celkem 900 tabletů, které tato společnost doručí do zařízení pobytových služeb (do domovů pro seniory, domovů se zvláštním režimem a domovů pro osoby se zdravotním postižením), které o ně projevily zájem. Na projektu se podílela také společnost Mall Group, dodavatel tabletů, a společnost Vodafone, která do všech tabletů zdarma věnovala SIM karty s datovou konektivitou. Deník BLESK pak poskytl do každého tabletu licenci předplatného BLESK Premium.

- **V pondělí 20. dubna** APSS ČR informovala, že MPSV ve spolupráci s APSS ČR vydalo Doporučený postup, který se zaměřuje na oblast ochrany zaměstnanců a klientů před nákazou COVID-19 a při zavádění nutných opatření. Dokument je dostupný na webu APSS ČR v sekci Aktuality.

- **Ve středu 22. dubna** poslala APSS ČR členům svůj návrh na uvolňování opatření poskytovatelů sociálních služeb, jejichž činnost byla dočasně omezena usneseními vlády č. 207 a č. 239, který předložila APSS ČR vládě ČR prostřednictvím MPSV.

- **Ve středu 22. dubna** APSS ČR oznámila, že v předcházejícím týdnu ve spolupráci se společností Sazka, a. s., rozvezla ochranné pomůcky do Libereckého, Ústeckého, Karlovarského a Středočeského kraje a hl. m. Prahy. Pomůcky do ostatních krajů rozvezla společnost IRESOFT, s. r. o.

- **V pondělí 27. dubna** APSS ČR zaslala členům obsah plánu uvolňování sociálních služeb schválený vládou ČR v pátek 24. dubna na návrh MPSV. MPSV předložilo aktualizaci tohoto návrhu a připustilo rychlejší uvolňování. APSS ČR jednalo s MPSV, neboť požaduje u některých služeb a opatření rychlejší uvolňování, než je ve schváleném harmonogramu. Pokud se celková pandemická situace nezhorší, je větší uvolnění velmi pravděpodobné.

- **MPSV snížilo svým stanoviskem povinnost celoživotního vzdělávání v roce 2020** v předepsaném objemu 24 hodin. Umožnilo také prodloužení 18měsíční lhůty pro absolvování kvalifikačního kurzu pracovníků v sociálních službách.

- **Poslední dubnový týden APSS ČR** distribuovala za pomoci vozidel společnosti Sazka, a. s., ochranné pomůcky, které doposud nebyly na skladě (roušky, obleky a rukavice) do Plzeňského, Karlovarského, Ústeckého, Libereckého, Středočeského a vzdálenějšího Jihočeského kraje a do Prahy. Ostatní kraje nadále zavážela společnost **IRESOFT, s. r. o.** A dále APSS ČR pokračovala i s distribucí ostatních ochranných pomůcek tak, jak si je zájemci u APSS ČR objednali.

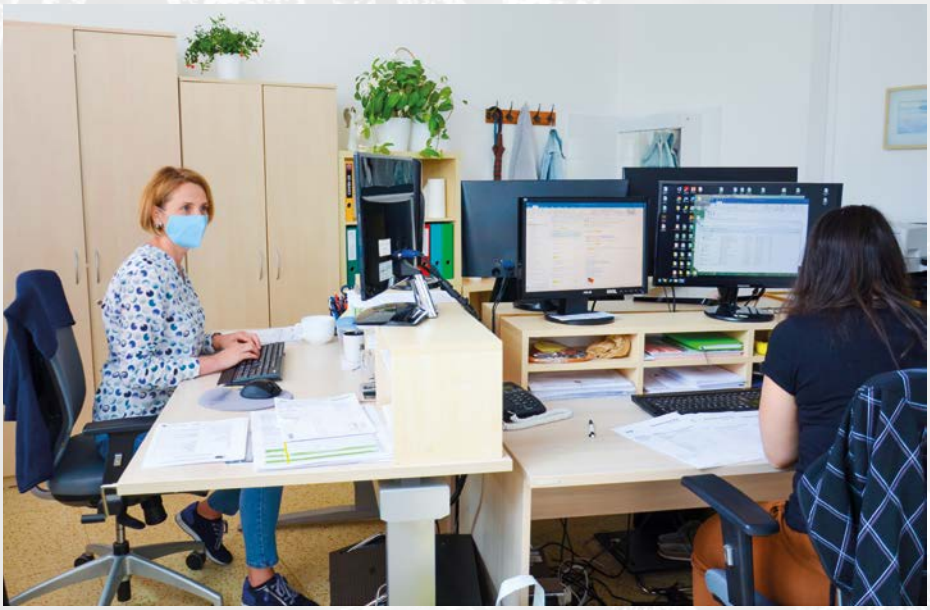
- **APSS ČR** ukončila distribuci štítů z důvodu zahájení spolupráce se společností ASCA (www.chcipomoct.cz). Pokud některá organizace potřebuje ochranné štíty, může svůj požadavek vznést zde: https://portal.acsa.cz/user/registration/needhelp/.

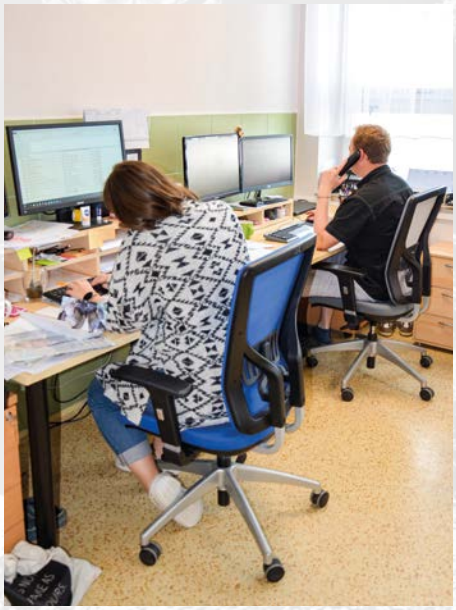
- **V úterý 28. dubna** APSS ČR informovala o **Doporučeném postupu MPSV č. 8 pro aplikaci usnesení vlády č. 462 – obnovení poskytování některých druhů sociálních služeb od pondělí 27. dubna**. Byl vydáván jako aplikační postup pro první krok v pátek 24. dubna vládou schváleného Plánu rozvolnění opatření přijatých v souvislosti s řešením pandemie v oblasti sociálních služeb.

- **Ministerstvo zdravotnictví rozšířilo na základě požadavku APSS ČR povinnost testování zaměstnanců sociálních služeb i na pečovatelské služby.** Pečovatelské služby se mají obrátit na příslušnou hygienickou stanici, ta jim vydá příslušný počet testů. Testy musí provést zdravotnický pracovník nebo smluvní lékař. Výsledky testů se musí hlásit zpět příslušné hygienické stanici.

- **Ve čtvrtek 7. května** vláda ČR schválila **aktualizaci plánu rozvolňování**, kdy MPSV akceptovala návrh APSS ČR na aktualizaci a urychlení plánu rozvolnění. Dále schválila **nový dotační titul pro pracovníky v sociálních službách zaměřený na odměny všem zaměstnancům v sociálních službách**. Tato odměna je určena všem zaměstnancům, kteří v daném období pracovali v sociálních službách. Dotační program se netýká zdravotnických pracovníků v sociálních službách. Kompenzace jejich odměn bude řešena prostřednictvím plateb od zdravotních pojišťoven.

Ze života APSS ČR v době





■ *Text: Ing. Petra Cibulková*

V důsledku celosvětové pandemie onemocnění COVID-19 se změnil pracovní život (nejen) celého týmu pracovníků v APSS ČR. Na pomoc poskytovatelům sociálních služeb zřídila APSS ČR informační linku, která pomáhá s řešením nejrůznějších dotazů od pracovněprávních až po rady týkající se zabezpečení chodu jednotlivých zařízení sociálních služeb, poskytuje součinnost poskytovatelům sociálních služeb v podobě informací, důležitých dokumentů i nabídek firem. Společně s partnery zajišťuje a distribuuje ochranné pomůcky, zdravotnický materiál i potravinové balíčky pro zaměstnance poskytovatelů sociálních služeb, ve spolupráci se Společností Podané ruce a společností Sazka zřídila APSS ČR *Sbírku pro sociální služby a jejich uživatele pro zajištění ochrany a prevence těch nejslabších*. Koronavirus tak zasáhl do života všech v Asociaci.

Dále APSS ČR převzala prostřednictvím Nadace Charty 77 od Philip Morris ČR celkem 900 tabletů, v rámci projektu Tablet od srdce, které tato společnost do jednotlivých zařízení doručuje již naprogramované a školí personál. Na projektu se podílí také společnost Mall Group, dodavatel tabletů, a společnost Vodafone, která do všech tabletů zdarma věnovala SIM karty s datovou konektivitou. Deník BLESK pak poskytl do každého tabletu licenci předplatného BLESK Premium. Tablety mají umožnit izolovaným klientům pobytových služeb komunikaci se svými nejbližšími. V izolaci, ve které se klienti některých zařízení ocitli doslova ze dne na den, je jakýkoli kontakt velmi důležitý pro jejich psychickou pohodu.

koronavirové

Na začátku roku, kdy si většina lidí dává různá předsevzetí, jistě nikdo nečekal, že se v důsledku COVID-19 stanou experty na logistiku, vedení skladových zásob a telefonními operátory, ale situace v České republice tomu tak chtěla. Kolegyně a kolegové z Institutu vzdělávání APSS ČR a projektového oddělení vyřizují kromě zajišťování a přesouvání již domluvených vzdělávacích kurzů a projektových žádostí také požadavky jednotlivých poskytovatelů sociálních služeb na zajištění a distribuci všech pomůcek a materiálů. Alice Švehlová, výkonná ředitelka APSS ČR, řešila mimo jiné různá úskalí a překážky ve skladování všeho potřebného, telefony téměř nepřetržitě vyzváněly. Prezident APSS ČR Jiří Horecký je v každodenním kontaktu s MPSV ČR a MZ ČR a dalšími institucemi a organizacemi a zjišťuje a následně předává důležité informace poskytovatelům sociálních služeb. Mnozí zapojili své přátele a rodinu, kteří stáčeli dezinfekci. Svým časem, znalostmi a schopnostmi se zapojili také další pracovníci z APSS ČR, jako viceprezidenti i předsedové profesních svazů APSS ČR, každý bojoval za práva a ochranu těch, kteří to nejvíce potřebují.

Nakonec se dary od partnerů a dobrovolníků (roušky, ochranné štíty, rukavice atd.) plnily sklady v Táboře a v Brně, ze kterých mohly pokračovat v cestě k vám, pracovníkům a klientům v sociálních službách.

„Dále APSS ČR převzala prostřednictvím Nadace Charty 77 od Philip Morris ČR celkem 900 tabletů, v rámci projektu Tablet od srdce, které tato společnost do jednotlivých zařízení doručuje již naprogramované a školí personál.“

Všem pracovníkům v APSS ČR proto patří velké díky za jejich pomoc a úsilí! Bez pomoci každého z nich by nebylo snadné vše zajistit. Na těchto dvou stranách se můžete podívat na tým lidí, který vám z druhé strany telefonního sluchátka pomáhal s vyřizováním vašich požadavků a poskytoval potřebné informace a se kterými se někteří z vás setkali ve skladech při přebírání pomůcek a dalšího materiálu.

Děkuji za vzájemnou podporu a solidaritu!

Děkujeme všem partnerům, kteří se svými dary podíleli na zajištění a distribuci zdravotnického materiálu, ochranných pomůcek a balíčků pro zaměstnance poskytovatelů sociálních služeb.
Více informací o iniciativě na https://www.socialnimsluzbam.cz/.

IRESOFT CYGNUS

Společná sbírka společností

alza.cz

HARTMANN

nadační fond avast

teta

Nestlé

Professional support™

HOTEL PALCÁT

authentica GLOBAL RETAIL PARTNER

craftwork

GRD SERVIS

dobrovolníci Oblastní charity

Úvod do nácviku sociálních dovedností u osob s poruchami autistického spektra

3. díl

V rámci tohoto článku bychom se zaměřili na jednotlivé oblasti nácviku sociálních dovedností, ve kterých dochází k nejčastějším problémům, a v rámci konkrétních příkladů bychom si představili možná řešení modelových situací.

▪ ***Text: Kolektiv autorů***, *www.icsasov.cz*

První oblastí, které se budeme věnovat, je oblast emocí, ve které se snažíme u našich klientů primárně posílit pochopení vlastních emocí a druhých lidí.

Pavel (12 let), chlapec s Aspergerovým syndromem, má obrovský deficit ve vnímání vlastních emocí. Především nedokáže pojmenovat svůj vztek, který v sobě dusí, což však vydrží jenom po nějakou dobu a poté vybouchne, což se projevuje hlavně tak, že si sám sobě ubližuje a má výrazně negativní myšlenky o vlastní osobě. V těchto stavech odmítá kontakt s okolím a nechce chodit do školy.

Situace Pavla je poměrně typická pro skupinu lidí s PAS, kteří „dusí" své emoce v sobě a zároveň je nedokážou identifikovat nebo ventilovat společensky přijatelným způsobem. Při nácviku emocí bychom se měli zabývat vždy jednou emocí, kterou chceme podrobně prozkoumávat. Mezi emoce, které bychom měli primárně nacvičovat, patří především strach, úzkost, radost, vztek, překvapení a spokojenost.

Klient by měl být schopný určit, co v něm jednotlivá emoce vyvolává, jaké pocity v něm probouzí, a pochopit, že emoce mohou mít různou intenzitu. Všechny dílčí oblasti můžeme procvičovat pomocí barometrů a stupnic, jenž pro klienty slouží jako vizualizované pomůcky. Důležitými pomůckami jsou i techniky přehrávání rolí, kdy klientovi můžeme přehrávat různé emoce a on na ně musí adekvátně reagovat. Používáme i odborné pracovní listy, kdy má klient za úkol popsat jednotlivé emoce a dále určit, jak se v momentálním emočním rozpoložení zachovat. Celkově bychom se měli snažit práci s emocemi co nejvíce vizualizovat, k čemuž lze využít i videonahrávky.

Druhá oblast, které se budeme věnovat, je nácvik komunikačních dovedností s druhými lidmi.

Jirka (10 let), chlapec s dětským autismem, je frustrovaný z toho, že si s ním nikdo nechce povídat, i když o to má velký zájem. Problém Jirky není v tom, že by svého komunikačního partnera nedokázal oslovit, ale především má velmi omezený okruh komunikačních témat, která nejsou zcela typická pro chlapce v jeho věku – zajímá se o starou elektroniku a hudbu 80. let. O těchto tématech má hluboké znalosti a dokáže vést hodinové monology, kterými svého komunikačního partnera rychle „otráví". Problém je i v tom, že ho absolutně nezajímá, co mu druhý člověk říká.

V tomto případě bylo nejdříve nutné vysvětlit, co je to dialog a že bez jeho znalosti nebude možná žádná komunikace s druhým člověkem. U tohoto chlapce byla výhoda v tom, že byl motivovaný ke komunikaci s druhými lidmi a velmi mu na ní záleželo. Obecně je nezbytné nalézt vhodnou formu motivace. Bez užití prostředků motivace u osob s poruchou autistického spektra nebudeme mít úspěch, ať je naše snaha sebevětší.

Všechny dílčí oblasti můžeme procvičovat pomocí barometrů a stupnic, jenž pro klienty slouží jako vizualizované pomůcky.

Nácvik dialogu probíhá ve více rovinách. Za prvé je nutné určit si témata konverzace s druhými lidmi. Při nácviku si nejdříve určíme s klientem obecná témata, o kterých můžeme běžně hovořit (například počasí, co bylo v televizi atd.), zároveň si určíme i témata, o kterých se běžně nemluví a jsou pro konverzaci nevhodná. Poté může následovat nácvik zahájení rozhovoru, kdy s klientem probíráme vhodné a situačně příléhavé formulky pro zahájení rozhovoru. Celý nácvik by měl být opět vizualizovaný pomocí pracovních listů nebo si komunikaci můžeme natáčet a následně rozebírat její jednotlivé aspekty.

Při komunikaci bychom měli dále hlídat složku neverbální komunikace, klient by měl být po nácviku schopný poznat, kdy už je jeho komunikační partner přehlcen, nebo zda má, či nemá na základě neverbálních signálů o komunikaci stále zájem. Po zvládnutí nácviku úvodních frází přejdeme k samotné konverzaci na dané téma. Zde musíme nacvičovat hlavně pravidelné střídání v komunikaci, kde ze začátku využíváme stopky a stanovíme klientovi čas, po který se budeme v hovoru střídat. Postupně vedeme klienta k tomu, aby si daný čas hlídal sám. Důležité je trénovat i to, zda klient vnímá, co druhý říká, a že konverzace není pouze o tom, že druhého nechá vypovídat a dále ho nezajímá, o čem jeho komunikační partner hovoří. Uvedenou oblast trénujeme hlavně pomocí doplňujících otázek, kdy se klient při začátku své části dialogu nejdříve doptá na něco, co předtím říkal komunikační partner. Tomu musíme věnovat speciální část nácviku, který se věnuje jenom tvorbě otázek.

V rámci uvedeného nácviku nám mohou být nápomocná cvičení, kdy má klient za úkol tvořit otázky na určité komunikační téma. Klient by měl mít vždy stanovený počet otázek, čímž předcházíme určité nejistotě při nácviku. V poslední fázi nácviku rozhovoru bychom měli trénovat ukončení rozhovoru a následné rozloučení. Zde opět pracujeme pomocí obecných frází, které si především díky pravidelnému opakování a osvojování klient zařadí do svého běžného slovníku. Nácvik běžné komunikace nejdříve probíhá s klíčovým pracovníkem, se kterým klient standardně spolupracuje. Poté zařazujeme komunikaci s jiným pracovníkem, se kterým klient běžně nespolupracuje, za přítomnosti klíčového pracovníka, kdy hned při rozhovoru probíhá rozbor kvality rozhovoru a případně se ihned upozorní na možné chyby.

Další fází je komunikace s jiným pracovníkem bez přítomnosti klíčového pracovníka, kdy se předem stanoví téma rozhovoru, na které se klient s pracovníkem připraví. Tento rozhovor se natočí a poté probíhá rozbor s klíčovým pracovníkem. Klienta bychom samozřejmě měli připravovat tak, aby komunikaci zvládal ve svých přirozených prostředích. Toto se dá nacvičovat i při skupinových nácvicích pro osoby s poruchou autistického spektra, kdy jsou klienti nuceni komunikovat mezi sebou a od ostatních dostávají zpětnou vazbu. V rámci motivace je přínosné, pokud klien-

tovi určíme ohraničený čas, kdy ho necháme komunikovat o jeho oblíbených věcech a aktivním naslouchání ho vnímáme, což je důležité pro získání klientovy důvěry a získání jeho apetitu ke spolupráci.

Třetí oblastí, kterou si popíšeme, je oblast přátelství, což je téma, o které mají lidé s PAS zájem, ale nevědí, jak si kamaráda najít, a hlavně, jak si přátelství udržet. V rámci naší praxe se poměrně často setkáváme s požadavkem rodičů, abychom pro jejich syna či dceru s autismem našli mezi našimi klienty kamaráda. Toto se však v rámci našich zkušeností ukazuje jako ne zcela funkční, jelikož je mnohem více žádoucí a funkčnější, pokud si osoba s autismem najde kamaráda mezi svými běžnými vrstevníky.

Jakub (16 let), chlapec s Aspergerovým syndromem. Po přestupu na střední školu byl velmi rád, že si našel kamaráda Jirku, se kterým sdílel podobný zájem ve starých PC hrách. Komunikace ve škole byla mezi nimi v pořádku, ale problém nastával, když si Jirka chtěl psát s Jakubem i po škole na sociálních sítích. Jakub byl zvyklý, že si po škole dělal svoje věci a nebylo mu příjemné, že ho Jirka oslovuje i po škole pro něj v nevhodný čas. Jakub měl však velký strach, že by o Jirku mohl přijít, takže s ním s velkým sebezapřením komunikoval i po škole, ale vyvolávalo to v něm stavy úzkosti, se kterými neuměl pracovat, a zároveň se nedokázal s Jirkou domluvit na určitých pravidlech, aby to vyhovovalo oběma.

Při řešení této situace jsme si museli nejdříve vysvětlit, co vlastně přátelství znamená a jaké jsou jeho aspekty, což Jakub pochopil poměrně rychle. Poté jsme se věnovali nastavení pravidel jejich vztahu, které Jakub v konečné fázi přednesl Jirkovi, jenž o přátelství s Jakubem stál a pochopil to. Při nácviku přátelství je zcela kruciální pochopení reciprocity přátelství. Častá představa klientů s autismem o přátelství je taková, do jaké míry se chtějí kamarádit oni, což není v dlouhodobém hledisku udržitelné. Děti s autismem by se měly zapojovat do kroužků nebo volnočasových aktivit podle své oblasti zájmů, kde budou moci potkávat podobně zaměřené osoby, se kterými budou mít společné téma hovoru. Lidé s autismem se potřebují naučit, co znamená, když se někomu svěří, naučit se ale i naslouchat druhým lidem a rozpoznávat náladu a pocity druhých. S přátelstvím souvisí i vztahy s druhým pohlavím, o kterém mají lidé s PAS hodně zkreslené představy.

Tomáš (20 let), chlapec s Aspergerovým syndromem, se rozhodl, že si najde dívku. Vybral si jednu dívku ze třídy, se kterou běžně vůbec nekomunikuje. Večer si usmyslel, že ji druhý den osloví, a tak i udělal. Velmi nelibě nesl, že ho dívka odmítla, a absolutně to nedokázal pochopit. Rozhořčeně se při nácviku sociálních dovedností dožadoval vysvětlení, proč ho odmítla.

Na tomto příkladu je jasně vidět myšlení autistických lidí a jejich někdy zjednodušený pohled na svět. Zde je důležité si s klientem vyjasnit, co od vztahu očekává, a nastínit mu, co všechno vztah obsahuje a co klient v rámci vztahu s druhým pohlavím musí naplnit. Dost často se stává, že na základě této komunikace si klient vyhodnotí, že mu to za to nestojí, že je to příliš překážek s nejasným výsledkem. V případě, že se klient rozhodne do vztahu vstoupit, je nutné ho již na počátku upozornit, že je to „běh na dlouhou trať" a je nutné jej zvládat postupnými kroky.

INZERCE

Novinka:
Nejsavější inkontinenční pomůcky pro ještě větší pocit jistoty

Těžká forma inkontinence je charakteristická větším únikem moči i při minimální námaze nebo trvalým únikem, bez možnosti kontroly, která je navíc častokrát doprovázena i únikem stolice. Postihuje především populaci ve věku 65 a více let, přičemž se velmi často jedná o osoby s omezenou hybností či úplně nepohyblivé. Bohužel jsme v posledních letech svědky rostoucího výskytu tohoto typu inkontinence. Proto společnost HARTMANN – RICO přichází s novinkou na trhu – nejsavějšími pomůckami, které umožní klientům s nejtěžší formou inkontinence zachovat si jejich důstojnost a získat větší pocit jistoty.

Již žádné nepříjemnosti s nočním protečením

S rostoucím počtem klientů s nejtěžší formou inkontinence se zvyšují nejen nároky na čas, potřebný na péči o tyto uživatele, ale také nároky na to, aby bylo zachováno jejich pohodlí a důstojnost. Tento standard je důležité dodržet jak u imobilních, tak i částečně mobilních klientů. Proto společnost HARTMANN – RICO přichází s řešením – novými extra savými kalhotami, které spolehlivě ochrání v případech, kdy je čas na výměnu delší.

Péči o klienty s inkontinencí posouváme neustále o krok dál

Moderní přístup a inovace v oblasti inkontinence umožňují neustále zvyšovat kvalitu absorpčních pomůcek a posouvat tak péči o klienty s únikem moči dále. Novinkou jsou natahovací kalhotky **MoliCare** Mobile a zalepovací kalhotky **MoliCare** Elastic, které dokážou vstřebat až 1 litr tekutiny. Poznáte je jednoduše podle šedého obalu označeného 10 kapkami. Díky extrémně vysoké savosti jsou tyto kalhotky perfektní v případech, kdy je doba mezi výměnou pomůcky delší. Absorpční jádro obou typů kalhotek je dále speciálně ošetřeno tak, aby nedocházelo ke vzniku dermatitid a infekcí vlivem působení moči nebo bakterií na pokožku. Pokožka klienta je tak udržována stále zdravá.

Natahovací kalhotky **MoliCare** Mobile jsou k dostání ve velikostech od M až po XL a zalepovací kalhotky s pružným pásem **MoliCare** Elastic zase ve velikostech M a L. Pro správné určení velikosti je potřeba vždy změřit obvod boků.

MoliCare Elastic
Skvělou volbou pro imobilní klienty jsou pomůcky ***MoliCare*** *Elastic, které jsou díky rychlejší a pohodlnější aplikaci novým, vyšším standardem na trhu. Klienty spolehlivě ochrání a pomůžou tak zachovat jejich důstojnost a pocit bezpečí.*

MoliCare Mobile
Ideální volbou pro pocit bezpečí klientů, kteří jsou plně či částečně soběstační jsou natahovací kalhotky ***MoliCare*** *Mobile, které navíc zabezpečí diskrétnost díky příjemnému materiálu, který nešustí.*

Chcete se dozvědět více o nových extra savých pomůckách **MoliCare Elastic** a **MoliCare Mobile**? Neváhejte kontaktovat svého obchodního zástupce HARTMANN, volejte linku **800 100 150** nebo navštivte webové stránky **www.hartmann.cz**.

HARTMANN
O krok dál pro zdraví

Pandemie COVID-19 mění péči o ty nejohroženější po celém světě

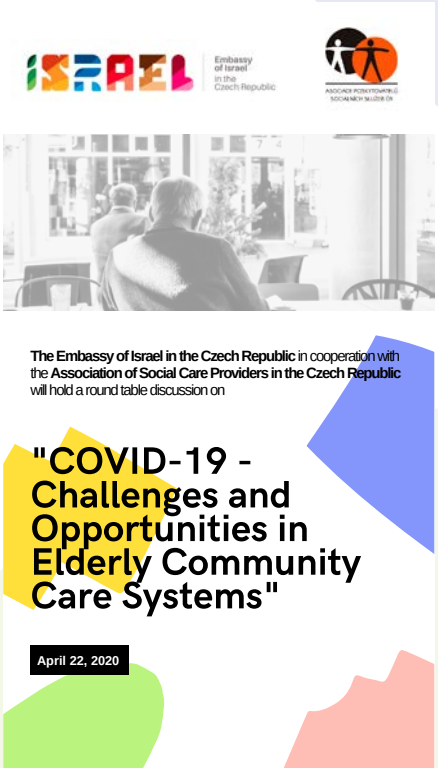
Současná pandemie onemocnění COVID-19 změnila společnost nejen v České republice, ale i v celém světě. Představitelé postižených států, zdravotníci, policisté, pracovníci sociálních služeb, sociální pracovníci atd. bojují proti šíření onemocnění všemi dostupnými prostředky, aby ochránili obyvatele/klienty a zejména ty nejvíce ohrožené skupiny (chronicky nemocné, s oslabenou imunitou, seniory nad 65 let). Ve středu 22. dubna se uskutečnila video konference v rámci česko-izraelské spolupráce, kterou zorganizoval velvyslanec Státu Izrael v ČR Daniel Meron a Sociální centrum česko-izraelské spolupráce, jejímž tématem byly výzvy a příležitosti v péči o seniory v souvislosti s onemocněním COVID-19.

▪ ***Text: Ing. Petra Cibulková***

Za Českou republiku se zúčastnili mimo jiné prezident APSS ČR Jiří Horecký, ředitelka Pečovatelského centra Prahy 7 Martina Pojarová, předseda správní rady ALZHEIMER HOME, z. ú., Boris Šťastný a regionální ředitelka SeneCura Česká republika Věra Husáková. Za izraelskou stranu přednesli své poznatky k současnému vývoji šíření koronaviru Taly Amir Livni z nestátní neziskové organizace JDC, Marc Cordon z JDC ESHEL, zabývající se sociálním výzkumem a vývojem, velvyslanec Státu Izrael v ČR Daniel Meron a také např. Nitai Eliash, výkonný ředitel neziskové organizace zabývající se problematikou demence Alzheimer Medical Center.

Hlavními tématy českých zástupců video konference byly: Jak zabránit vstupu onemocnění COVID-19 do zařízení sociálních služeb, jak podporovat klienty, aby se necítili v izolaci osamoceni, jakým způsobem pomáhat a podporovat zaměstnance a také co dělat, pokud není k dispozici dostatek zaměstnanců, kteří by poskytovali péči klientům. Martina Pojarová mimo jiné poděkovala APSS ČR za poskytování důležitých informací a podporu v nelehké situaci. Ve svém příspěvku vyzdvihla práci dobrovolníků, ať už těch, kteří nezištně šijí roušky, nebo těch, kteří pomáhají při péči o klienty, která s sebou ovšem přináší i výzvy v podobě jejich ochrany před nákazou, v koordinaci jejich činností a jejich integraci. Zmínila také důležitost testování na přítomnost onemocnění COVID-19 z dlouhodobého hlediska.

Taly Amir Livni z izraelské JDC ve svém příspěvku uvedla, že Izrael čelí podobným výzvám jako Česká republika. Potřeby lidí rozdělila do třech skupin. V první jsou senioři izolovaní ve svých domovech (350 000) na jedné straně a lidé pobírající invalidní dávky (250 000), nyní bez možnosti poskytovaných sociálních služeb, vyžadující např. stovky školených profesionálů poskytujících podporu a sociální služby. Druhou skupinou jsou dle Livni rodiny/lidé ohroženi rostoucí tísní (20 % izraelských rodin ohroženo chudobou, 260 000 dětí vzděláváno v individuálním, speciálním systému, nejohroženější skupinou osob v Izraeli jsou: charedim, arabští a beduínští žadatelé o azyl). Koronavirová krize bude mít dopad také na izraelský trh práce, kdy se očekává mimo jiné, že se ztrojnásobí míra nezaměstnanosti, bude docházet ke snižování mezd/platů a ohroženy budou i některé skupiny osob (beduíni, Arabové, charedim, lidé na periférii) z hlediska uplatnitelnosti na pracovním trhu.



Keren Klausner z izraelského Alzheimer Medical Center uvedla, že pro udržení bezpečného prostředí zavedli vstupní kontroly jak zaměstnanců, tak i rodinných návštěv klientů, poskytují ochranné pomůcky, týmy pracovníků jsou přiřazeny ke konkrétním oddělením, probíhají školení a vzdělávání zaměstnanců, testování zaměstnanců i klientů na onemocnění koronavirem, dezinfikují se jednotlivá oddělení atd. Je pro ně také důležité, aby udrželi komunikaci klientů s jejich rodinami, ať už prostřednictvím video hovorů, či e-mailem.

Jiří Horecký, prezident APSS ČR, uvedl: *„Izrael vykazuje srovnatelná čísla jako Česká republika, a to nejen v počtu obyvatel, nýbrž i v probíhající pandemii COVID-19. Bylo velmi zajímavé poznat zkušenosti našich izraelských kolegů, jak se s celou krizí vyrovnávají a jaké zažívají největší problémy. Stejný obraz jim pak poskytli i čeští experti. Smysluplnost tohoto virtuálního setkání doložila slova jednoho z izraelských účastníků, který konstatoval, že ve zvládání aktuální krize mohou české straně nejen mnoho dát, ale mají se i hodně co učit.“*

To v závěru video konference potvrdil i Nitai Eliash, podle kterého se Česká republika a Izrael mohou učit a předávat si zkušenosti navzájem, což je velmi důležité pro zvládnutí současné pandemie.

Jak v České republice, tak i v Izraeli se vzedmula velká vlna solidarity lidí a je až překvapivé, co občané, ale potažmo i celý svět dokáže udělat v boji s nepřítelem.

Velvyslanec Daniel Meron doplnil: *„V židovské tradici je modlitba, která říká: nezanedbávejte nás, když stárneme. Zrovna tak je důležitá péče o seniory v české kultuře. Jsem moc rád, že můžeme pokračovat ve spolupráci mezi našimi dvěma zeměmi, které mají tolik společného, a navzájem se podělit o osvědčené postupy v boji s COVID-19. Rád bych poděkoval Asociaci poskytovatelů sociálních služeb ČR za tuto iniciativu.“*

Socio-kulturní animace: využití nové metody v sociálních službách

Socio-kulturní animace je vhodným pomocníkem při výkonu komunitní sociální práce. Dokáže zkvalitnit či oživit dosavadní způsob života, podporuje důstojnost a motivuje k činnosti.

■ ***Text: Bc. Veronika Obrovská, Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.,***
Občanské poradenské středisko, o. p. s., Hradec Králové,
Clubcafe.pessoa@ops.cz, www.ops.cz

Socio-kulturní animace přináší nový pohled na komunitní sociální práci. Slovo „animace“ pochází z latinského „anima“ (duše), což lze chápat jako ekvivalent ke slovu život, a proto slovo animace v tomto kontextu znamená oživování, probouzení, aktivování či nadšení. V rámci socio-kulturní animace dochází u jednotlivce, skupiny či komunity k povzbuzení chuti do života, motivaci k aktivitě, formování mezilidských vztahů, participování na aktivitách či k vytváření bezpečného prostoru pro sdílení názorů, zkušeností a postojů. Měřitelným efektem je stabilnější komunita, která lépe odolává sociálním a ekonomickým tenzím.

V České republice není model socio-kulturní animace příliš známý oproti zemím, jako jsou Portugalsko, Francie, Švýcarsko nebo Belgie. V českém prostředí se v oblasti sociální práce objevuje především ve smyslu aktivizace, která je zaměřena na uživatele sociálních služeb či menší skupiny, a dochází tak k oživení a posílení prožitků z každodenního života. Jednoduše lze říci, že socio-kulturní animace přispívá k tomu, aby běžně poskytované služby uživatel přijímal způsobem, který mu je blízký.

Hlavním cílem je zkvalitnění a oživení života lidí, podpora důstojnosti a individuálního životního konceptu s respektem k osobním preferencím a sociálním rolím člověka v postproduktivním věku, nicméně tento přístup lze použít i u dětí, popřípadě u osob, které jsou zasaženy sociálním omezením (osamělost, hendikep, osoby v nepříznivém či dlouhodobě nezlepšitelném stavu). Metoda je vhodná hlavně při práci s menšími skupinami.

Usiluje o integraci a podnícení participace jedinců ve společnosti, o jejich rozvoj prostřednictvím vzdělávání a poskytnutí podpůrného prostředí k seberealizaci. Především ve spojitosti s mnohými společenskými jevy, jako je stárnutí populace, neustálý nárůst lidí s duševním onemocněním, individualismus, odcizení aj. Hovoří se o tom, že současná podoba sociálního státu začíná být finančně neudržitelná, což se odráží na omezování podpory institucí sekundární sociability, a proto je nutné se začít více zaobírat cestami, které se mohou jednou stát zdrojem pomoci naší společnosti. A v tom by mohla napomoci právě socio-kulturní animace, která se může v budoucnu stát efektivním nástrojem.

Socio-kulturní animace využívá aktivizaci jedince, která vede zejména k jeho integraci do společnosti, vzdělávání, seberozvíjení, solidaritě, smysluplnému trávení volného času. Animační aktivity mohou být spojené také se vzděláváním, solidaritou a odpočinkem. Mezi vzdělávací aktivity lze zařadit například přednášky (cestopisné, životopisné, literární aj.) či diskuzní kluby, workshopy, kdy v roli přednášejícího je samotný člen skupiny (komunity) či dobrovolník. Socio-kulturní animátor při těchto aktivitách působí jako podporovatel, konzultant přednášejícího, kterému může poskytnout přímou pomoc při zpracování tématu (tvorba prezentace, tvorba struktury přednášky, rozvoj prezentačních a komunikačních dovedností, trénink prezentace nanečisto aj.).

> *Profesionálním animátorem může být v ČR sociální pracovník, vychovatel, knihovník, ošetřovatel a další odborníci z humanitních oborů.*

Aktivity podporující solidaritu mohou představovat například bazárky, bleší trhy, sbírky, potravinové banky, ale i prodejní výstavy a vernisáže. Smyslem těchto aktivit je podpora (zejména od veřejnosti) určité cílové skupiny, ale i jedince. Díky aktivitě získají podporu v podobě finančního výtěžku z aktivity, nezbytně nutné hmotné věci (např. oblečení, nábytek, potraviny), ale i prostor pro seberealizaci, kde mu je odměnou ocenění, uznání ale i možnost být součástí společnosti. Tyto aktivity se velmi zasazují o neformální informování veřejnosti o různých jevech (samota, nárůst cílové skupiny, odcizení), které se ve společnosti vyskytují. Úkolem socio-kulturního animátora je vyhledávání jedinců (cílové skupiny), které je potřeba podpořit, navázat s nimi kontakt a zrealizovat co nejvhodnější aktivitu, na které budou moci sami participovat (například se mohou zasadit o zajištění občerstvení a hudebního doprovodu, mohou být tvůrci prodejních či výstavních předmětů, tvořit plakáty a letáky o aktivitě, zajistit průběh aktivity – moderování, obsluha aj.).

Relaxační aktivity představují pro členy skupiny prostor pro smysluplné trávení volného času ve společnosti, které jedinci přinášejí zejména prostor pro oddych, navození jiných myšlenek. Vzhledem k tomu, že pro každého jedince představuje odpočinek různý způsob trávení volného času, lze mezi tyto aktivity zařadit například různá herní odpoledne (deskové hry, kvízy aj.), čtenářské, filmové, kulinářské kluby, výtvarné dílny, hudební a taneční setkání, setkání spojená s cvičením, degustační aktivity aj. Socio-kulturní animátor může při těchto aktivitách vystupovat v roli společníka člena.

Socio-kulturním animátorem může být profesionál, nebo dobrovolník. Dobrovolník je osoba z široké veřejnosti, která se zabývá animačními činnostmi. Například organizováním aktivit, zvyšováním gramotnosti či podporovanou diskuzí apod.

Profesionálním animátorem může být v České republice sociální pracovník, vychovatel, knihovník, ošetřovatel a další odborníci z humanitních oborů. Speciální vzdělání socio-kulturní animace vysoké školy v naší zemi nenabízejí. Avšak například v Portugalsku takový obor lze studovat. Profesionál v takovém oboru disponuje psychologickými schopnostmi, schopnostmi dobře s lidmi vycházet, animačními dovednostmi, zkušenostmi a kvalifikací.

Socio-kulturní animace se zasazuje o rozvíjení skupinového vědomí, čímž nabízí pocit sounáležitosti a potřebnosti. V praxi se můžeme setkat s rozdělením úkolů/činností ve skupině v rámci realizace animační aktivity za podpory socio-kulturního animátora, který přitom zastává roli návrháře,

prostředníka či organizátora. Návrhář formuluje a stanovuje cíl skupiny, prostředník neboli mediátor je činitelem podporujícím informovanost, kreativitu, komunikaci a porozumění na všech úrovních a mezi všemi aktéry. Role organizátora zahrnuje plánování, naplnění rozpočtu, vytváření a koordinaci týmu pracovníků, ale i dobrovolníků. To vše uplatňuje socio-kulturní animátor ve skupinách podpůrných, vzdělávacích, socializačních, terapeutických či skupinách zaměřených na osobní růst.

Občanské poradenské středisko, které provozuje komunitní kavárnu ClubCafé Pessoa realizovalo od poloviny roku 2018 projekt zaměřený na rozvoj socio-kulturní animace jako specifické metody komunitní práce. Jedním z výstupů tohoto projektu je i vydaná metodika uplatnitelná v podmínkách České republiky. Tato metodika byla pilotně odzkoušena a následné vyhodnocení přineslo nadějné výsledky. Níže je vybráno několik málo příkladů, při jakých aktivitách může být socio-kulturní animace v českém prostředí aplikována.

Čtenářský klub: Komunitní aktivita, která se zasazuje o zapojování jedinců do nepřetržitého poznávání, vzdělávání, sdílení skrze literaturu. Ta zde představuje nástroj, díky němuž je možné jedince snadno zapojit do skupiny (komunity), kdy znalost stejného tématu podněcuje jedince ke sdílení názorů, dojmů a snazšího zapojení se do diskuze. Aktivita má velkou přednost v tom, že „nelze vyčerpat téma“, umožňuje kontinuitu a je možné do ní zapojit celou komunitu, čímž může vzniknout prostředí umožňující propojení jedinců různých generací.

Rukodělné workshopy: Komunitní aktivita, jež podněcuje jedince k sebevyjádření prostřednictvím kreativní tvorby. Jedná se o animační techniku neformálního vzdělávání, kdy se jedinec rozvíjí prostřednictvím jednání (např. tvorbou – adventní věnce, háčkování kapsiček; malbou – malování vlastních vzorů na podtácky aj.). Animátor těmito aktivitami reaguje na potřebu komunity či zranitelných jednotlivců (šití roušek pro místní domov pro seniory, pletení čepiček pro předčasně narozené děti v místní porodnici apod.).

Vernisáže či výstavy: Komunitní aktivita podporující kulturní a uměleckou tvorbu. Tato aktivita může být zaměřena na využití společného prostoru (obrazy umístěné v průchodech, na zdech, skulptury v parku apod.). Tato aktivita umožňuje jedinci sdílet svou tvorbu (obraz, fotografie, texty) s druhými, seberealizovat se, ale také poskytuje možnost vyjádřit názor na společenské dění či přispět k veřejné debatě. Tato aktivita má veliký potenciál zapojovat obyvatele sousedství.

Literatura:

- *DUDOVÁ, Anna. Animace jako model komunitní práce. Fórum sociální práce. roč. 2018, č. 2, s. 51–55. ISSN 2336-6664 (online).*
- *FERREIRA VILARDOURO, Catarina. O Contributo da Animação Sociocultural para o Desenvolvimento Pessoal e Social de Alunos com Necessidades Educativas Especiais no 1º Ciclo do Ensino Básico, Universidade Católica Portuguesa – Centro Regional das Beiras, Viseu, 2014. s. 149. Dostupné z: https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/13639/1/tese20maio%20Catarina%20Vilardouro.pdf*
- *JUREČKOVÁ, Petra. Aktivizace seniorů. Sociální práce. Asociace vzdělavatelů v sociální práci, roč. 2, č. 2, s. 140–151. ISSN 1213-6204.*
- *KAPLÁNEK, Michal. Animace: studijní text pro přípravu animátorů mládeže. Vyd. 1. Praha: Portál, 2013. 101 s. ISBN 978-80-262-0565-4.*

INZERCE

Zde měla být reklama našich produktů a služeb, ale myslíme si, že v této vypjaté době je namístě využít tohoto prostoru pro velké poděkování a obdiv, který cítíme k vám, kteří stojíte v první linii, k vám všem, kteří se ze všech sil obětavě a statečně staráte o ty nejvíce zranitelné, a to často na úkor vlastního komfortu i zdraví.

*Dnes více než kdy jindy platí naše motto „**vážíme si vaší práce**“ – která je i vaším posláním.*

Děkujeme vám!

Tým společnosti APOS BRNO s. r. o.

Zásady efektivního vzdělávání pracovníků

1. díl

Vzdělávání zaměstnanců je důležitou a často i nákladnou činností, a to jak z hlediska vynakládaných prostředků, tak s ohledem na čas, který mu zaměstnanci věnují. Podobně jako v jiných oblastech řízení by proto měly i zde být vynakládané zdroje využívány efektivně. Občas tomu tak není, a to přesto, že efektivitu vzdělávání lze většinou poměrně snadno zvýšit.[1]

- ***Text: doc. PhDr. Ing. Jan Urban, CSc.**, ředitel poradenské společnosti Consilium Group, Management Consultants, s. r. o., docent na Katedře řízení lidských zdrojů VŠTE v Českých Budějovicích*

Předpokladem je respektovat určité zásady vzdělávání a rozvoje zaměstnanců, které lze rozdělit do čtyř základních skupin. Patří k nim **správné a konkrétní stanovení cílů vzdělávání**, opírající se o analýzu vzdělávacích potřeb organizace, volba **správných a účinných metod vzdělávání** a kontrola jejich dodržování, **hodnocení výsledků vzdělávání** a v neposlední řadě i dodržování pravidel **vzdělávání vedoucích zaměstnanců**.

Stanovení cílů vzdělávacích aktivit

Prvním předpokladem efektivity vzdělávacích akcí či programů je správné a současně co nejkonkrétnější stanovení jejich cílů.

Cíle úspěšných vzdělávacích programů vycházejí ze dvou hlavních zdrojů, a to:

- ze zjištění a rozboru nedostatků v současných schopnostech zaměstnanců, nepříznivě ovlivňujících výsledky jejich práce;
- ze stanovení nových či náročnějších znalostí a schopností, kterými by pracovníci měli disponovat v zájmu dalšího úspěšného rozvoje organizace do budoucna.

První informační zdroj se opírá o **průběžná či pravidelná hodnocení** práce zaměstnanců. Jde především o hodnocení ze strany jejich nadřízených, může se však jednat i o hodnocení ze strany spolupracovníků či podřízených, případně o hodnocení dalších osob, například zákazníků.

Informace o výkonových nedostatcích či rozvojových potřebách mohou přinést i tzv. development centra, tj. modelové situace a zadání, které pracovníci řeší pod dohledem svých vedoucích. Jsou vhodná především tehdy, nemají-li vedoucí možnost své spolupracovníky při jejich práci bezprostředně sledovat.

Druhým informačním zdrojem pro stanovení rozvojových potřeb jsou budoucí kvalifikační požadavky organizace či jednotlivých kategorií zaměstnanců vyvolané plánovanými nebo očekávanými pracovními, technickými, legislativními, organizačními či dalšími změnami, změnami ve vztazích se zákazníky apod.

Výsledkem analýzy vzdělávacích potřeb by měly být trvale doplňované **vzdělávací plány** zahrnující **dlouhodobější školicí požadavky jednotlivých pracovních míst i individuální rozvojové plány jednotlivých zaměstnanců.**

Konkrétní stanovení vzdělávacích cílů

I správně stanovené vzdělávací potřeby nemusejí pro efektivitu vzdělávání postačovat. Stejně důležité je, aby vzdělávací potřeby byly převedeny do konkrétních cílů jednotlivých vzdělávacích akcí. Nebyl-li totiž cíl vzdělávání jasně stanoven, nelze výsledky vzdělávání objektivně hodnotit, tj. posoudit, zda jeho očekávané výsledky byly skutečně dosaženy. Nelze tak stanovit, zda a v jakém rozsahu splnily svůj účel.

Cíle vzdělávacích akcí by proto měly být formulovány s maximální **určitostí a ověřitelností**. Nejlépe tak, aby zahrnovaly konkrétní **nové znalosti a schopnosti**, tj. předpoklady k samostatnému vykonávání určité činnosti, ke změně způsobu provádění určité práce apod.

Význam konkrétních cílů vzdělávání spočívá i v tom, že umožňují **správně stanovit okruh osob**, které by se vzdělávání měly účastnit. Jasné cíle vzdělávání zvyšují i **odpovědnost a motivaci účastníků** k jejich dosažení: umožňují totiž jeho výsledky (ať již v průběhu vzdělávání, nebo na jeho konci) jasně a objektivně posoudit. Na základě skutečně dosažených výsledků vzdělávání mohou být přitom hodnoceni nejen jeho účastníci, ale i ti, kteří toto vzdělávaní připravili nebo organizovali.

Úloha vedoucích, personalistů a zaměstnanců při stanovení vzdělávacích cílů

Cíle rozvojových programů, shrnuté ve vzdělávacím plánu organizace, by měly být vždy formulovány ve spolupráci tří stran, a to přímých nadřízených, případně vedení organizace, personálních specialistů a zaměstnanců samotných.

Zapojení **přímých nadřízených do plánování vzdělávacích programů** není důležité jen proto, aby byly tyto programy správně zaměřeny, ale i z toho důvodu, aby za ně přímí nadřízení cítili svou odpovědnost a chápali je jako nástroj pro dosažení svých úkolů. V případě důležitých či rozsáhlejších vzdělávacích akcí by proto vedoucí měli být u vzdělávání svých zaměstnanců vždy alespoň na čas přítomni.

[1] *Význam zásad efektivního vzdělávání platí plně i v sociálních službách, kde je vzdělání povinné v rozsahu 24 hodin/rok, a realizace rozsáhlejších či individualizovaných vzdělávacích akcí pro jednotlivce tak není vždy reálná.*

Formulují-li rozvojové potřeby **personalisté**, musejí znát cíle své organizace a jejích úseků, jejich pracovní postupy a podmínky, ale i schopnosti zaměstnanců. Při stanovování těchto potřeb by se měli snažit získávat inspiraci u osob, které jsou schopné klást nové otázky, překonávat ustálené pohledy apod. Současně by měli být schopni oponovat, nejlépe na základě příkladů, názorům vedoucích, kteří význam rozvojových aktivit pro výkonnost a kvalitu práce zaměstnanců podceňují.

Důležitým faktorem efektivity vzdělávání je i **spoluúčast zaměstnanců na stanovení rozvojových potřeb**. Tato spolupráce může mít různé podoby, například podíl na stanovení hlavních priorit jejich

osobního rozvoje, na analýze slabších míst ve výkonu jejich pracovních úkolů apod. U rozsáhlejších školení tato spoluúčast předpokládá informovat zaměstnance o nových záměrech organizace.

Dodavatelská školení jen „na míru“

Zadáváme-li školení externímu lektoru či školitelské firmě, měli bychom si uvědomit, že potřeby školení **jsou v každé organizaci odlišné**, a to často i u organizací vykonávajících tytéž činnosti nebo působících ve stejném oboru. Jasné stanovení cíle vzdělávacích aktivit je proto zvláště důležité, je-li vzdělávání zaměstnanců zajišťováno dodavatelsky.

Východiskem při tomto zajištění vzdělávání by měla být vždy otázka, co by měl lektor pro úspěšné vedení vzdělávací akce o organizaci vědět a na jaké specifické vzdělávací potřeby by připravovaný program měl reagovat.

Snaha přenést tuto úlohu na vnějšího dodavatele, tj. ponechat konkrétní obsah vzdělávání na něm, může sice organizaci „usnadnit práci“, je však nejen nepatřičná, ale většinou i drahá. Jejím výsledkem nemůže být nic jiného než vzdělávání připravené obecně, bez vazby na konkrétní cíle a potřeby organizace.

Totéž však pochopitelně platí i naopak. Školicí organizace, která není schopná předložit nabídku „šitou na míru“, nemůže být pro organizaci usilující o vyšší efektivitu školení svých zaměstnanců vhodným partnerem.

Volba vzdělávacích metod

Účinnost většiny školení se opírá o **dva důležité předpoklady**. Prvním je požadavek, aby témata, kterými se školení zabývá, měly co nejblíže skutečné povaze pracovních úkolů, které účastníci školení řeší nebo na které se připravují.

Druhým předpokladem je, aby si účastníci nové postupy **mohli již v rámci vzdělávání aktivně, tzv. na vlastní kůži, vyzkoušet**.

První požadavek vychází ze známé skutečnosti, že nejefektivněji se lidé učí novým postupům tehdy, mají-li při školeních možnost sledovat, jak se tyto postupy uplatňují při řešení úkolů, které znají z vlastní zkušenosti. Nejúspěšnější školení jsou proto zpravidla ta, která vzdělávání spojují s individuálním poradenstvím, či ta, která pomáhají zaměstnancům odstranit konkrétní osobní překážky, které jim brání ve zvýšení jejich výkonu.

I druhý předpoklad se opírá o známý fakt, a to, že učení probíhá nejefektivněji na základě vlastních zkušeností, někdy i zkušeností získávaných cestou pokusu a omylu. Efektivní školení jsou proto především ta, která vyvolávají **vyšší zapojení a aktivitu účastníků**.

Školení, které není provázeno možností získat schopnosti potřebné při řešení skutečných či alespoň modelových pracovních úkolů a situací, podobně jako školení, které neumožňuje si tyto schopnosti bezprostředně vyzkoušet a ověřit, tak nemůže přinést plný efekt. Výrazný podíl praktického nácviku je důležitý i pro posílení motivace účastníků vzdělávání, udržení jejich pozornosti a vyšší ochotu zúčastnit se vzdělávání i v budoucnu.

Ze stejného důvodu je žádoucí, aby byla školení organizována spíše v kratších blocích a častěji. Důvodem je nejen únava, kterou s sebou dlouhá školení zpravidla nesou, ale i lepší možnost jejich účastníků vyzkoušet si nové poznatky co nejdříve v praxi.

Modelové role a případové studie

Ke vzdělávacím metodám, které splňují oba požadavky nejlépe, patří **aktivní vzdělávací metody** založené na hraní modelových rolí či řešení případových studií.

Případové studie navozují podmínky, ve kterých zaměstnanci nové schopnosti a zkušenosti získávají řešením konkrétních, byť modelových situací. Účastníci školení při nich pod dohledem lektora sami hledají životaschopná řešení určitého reálného problému.

Případové studie mají oproti klasickým výkladovým metodám výuky mnoho výhod. Pochopení a řešení komplexních případových situací především rozvíjí **řadu různých schopností – analytických, koncepčních, rozhodovacích, komunikačních i dalších**. Význam školení založených na případových studiích spočívá i v tom, že řešení navozených situací se většinou odvozují ve skupině. Účastníci tak mají možnost naslouchat řešením navrženým ostatními a tato řešení, jejich výhody i nevýhody, s nimi společně rozebírat.

*Jedním z důležitých nástrojů, kterých metoda případových studií využívá, je **hraní rolí**, sloužící k rozvoji sociálních dovedností nezbytných k řešení předložených situací. Příkladem mohou být schopnosti vést určité typy rozhovorů, zadávat a kontrolovat úkoly, přesvědčovat, vyjednávat apod. K dalším schopnostem, které řešení případových studií rozvíjí, patří schopnosti pracovat v týmu, dosahovat konsensu, řešit problémy ve skupině, řídit čas, prezentovat aj.*

V příštím díle si představíme hodnocení výsledků vzdělávání, které hraje významnou roli v posílení motivace jeho účastníků, případně organizátorů k dosažení jeho konkrétních cílů.

Důležitým faktorem efektivity vzdělávání je i spoluúčast zaměstnanců na stanovení rozvojových potřeb.

Jak jsme zabezpečeni v době nemoci?

■ ***Text: Ing. Jiří Horecký, Ph.D., MBA***, *prezident APSS ČR;*
doc. Ing. Ladislav Průša, CSc., *výzkumný pracovník, ředitel VÚPSV v letech 2001–2017*

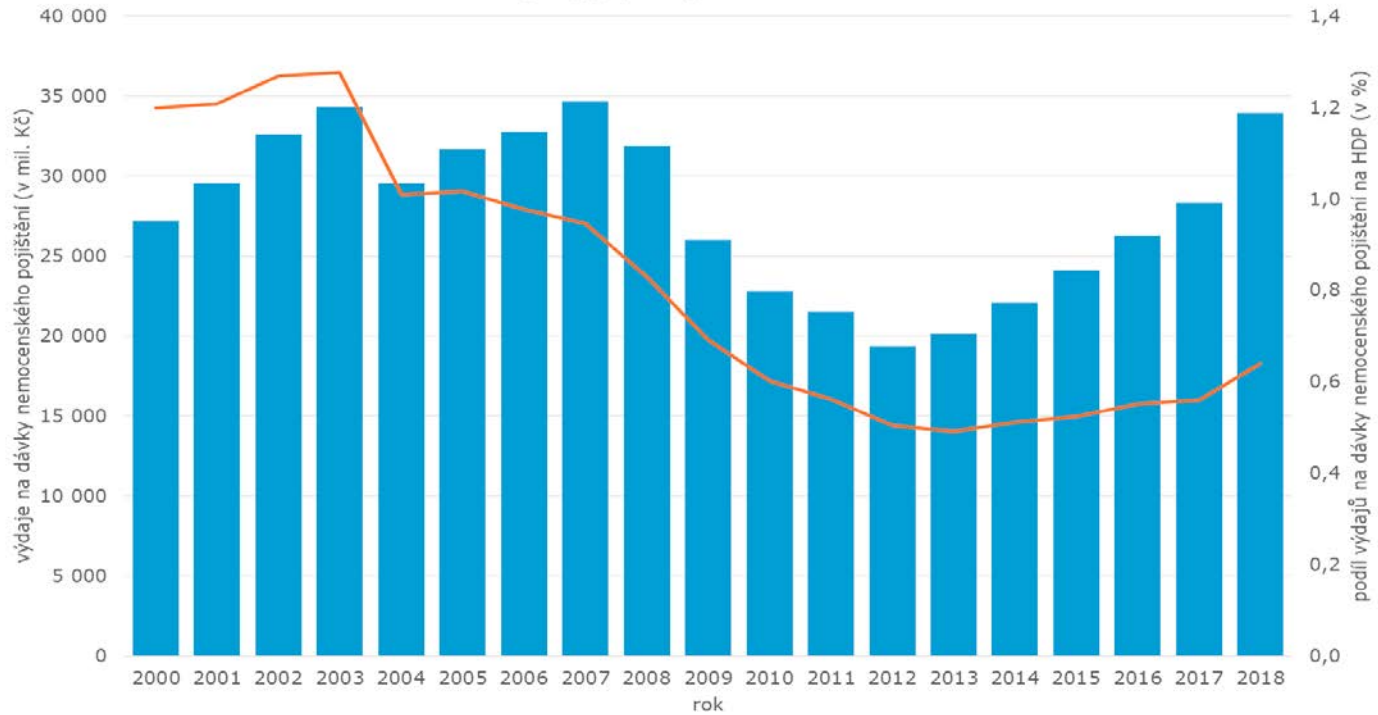
V současné době koronavirové epidemie výrazným způsobem stoupá zájem mnoha z nás o to, jak je to vlastně s naším zabezpečením v době nemoci, karantény či ošetřování nemocného člena rodiny. Dávky, které v těchto životních situacích dostáváme, jsou dávky ze systému nemocenského pojištění, které je jednou z objemově nejvýznamnějších částí našeho sociálního systému. Objem výdajů na tyto dávky od r. 2000 vzrostl o cca 43 % (z 27,2 mld. Kč v r. 2000 na 38,9 mld. Kč v r. 2019). Tento nárůst však nebyl po celé období lineární, pohyboval se v určitých vlnách, které byly ovlivněny především legislativními úpravami systému, zejména poskytováním nemocenské od 14., resp. 21. dne nemoci (od té doby náhradu mzdy platí zaměstnavatel), zavedením karenční doby nebo úpravami výše procentních sazeb jednotlivých dávek. Přes absolutní nárůst výdajů jejich podíl na HDP ve sledovaném období klesl z 1,20 % v r. 2000 na 0,64 % v r. 2018 (viz graf č. 1).

Ze systému nemocenského pojištění je vypláceno celkem 6 sociálních dávek, z nichž je objemově nejvýznamnější nemocenská. V r. 2018 byly do systému nově zařazeny otcovská poporodní péče a dlouhodobé ošetřovné. Vývoj výdajů na jednotlivé dávky ukazuje tabulka č. 1.

Klíčovým faktorem, který ovlivňuje výdaje na dávky ze systému nemocenského pojištění, je vývoj pracovní neschopnosti, který velmi pružně reaguje na změny podmínek pro výplatu nemocenské. Po zavedení karenční doby v r. 2009 a zavedení systému náhrady mzdy ze strany zaměstnavatele v prvních 14., resp. 21. dnech pracovní neschopnosti v následujícím roce došlo k poklesu procenta pracovní neschopnosti, v r. 2012 činila pracovní neschopnost pouze 3,4 %, počet kalendářních dnů připadajících na jeden případ pracovní neschopnosti se naopak zvyšoval až do r. 2014. Tento vývoj byl způsoben především tím, že vzhledem k absenci příjmu v prvních třech dnech pracovní neschopnosti velké množství lidí svoje onemocnění přecházelo, resp. místo náhrady mzdy čerpalo řádnou dovolenou. Zavedení karenční doby a přenos odpovědnosti za zajištění hmotného zabezpečení v prvních dnech pracovní neschopnosti reagovalo především na zneužívání nemocenských dávek ze strany zejména osob s nižšími příjmy, benevolentním přístupem ošetřujících lékařů k uznávání jejich pracovní neschopnosti a praktickou nemožností státu tato zneužívání odhalit a zabránit jim. Díky tomu tak pracovní neschopnost čerpali lidé již s mírně nadprůměrnými příjmy především zpravidla pouze v případě výrazného zhoršení svého zdravotního stavu, který vyžadoval delší dobu léčení, což vedlo k nárůstu

Graf č. 1

Vývoj výdajů na dávky nemocenského pojištění a vývoj jejich podílu na HDP



Zdroj:
- Základní ukazatele z oblasti práce a sociálního zabezpečení v České republice ve vývojových řadách a grafech. Praha: MPSV, 2019
- Informace o vyplacených dávkách v resortu MPSV v prosinci 2019. Praha: MPSV, 2020
- Vlastní propočty

průměrné doby trvání jednoho případu pracovní neschopnosti.

V teoretické rovině bychom mohli diskutovat o tom, zda zavedení karenční doby nebylo porušením jednoho ze základních principů sociální politiky – principu ekvivalence; tato otázka je však nad rámec zaměření tohoto příspěvku.

Od 1. července 2019 byla zrušena karenční doba, náhrada mzdy tedy přísluší již od prvního dne pracovní neschopnosti. Lze proto očekávat, že se dále zvýší úroveň průměrného procenta pracovní neschopnosti a zkrátí se doba trvání 1 případu pracovní neschopnosti. Přesné údaje však doposud nejsou k dispozici.

Proč lidé přecházejí svoje nemoci? Hlavní příčinou této skutečnosti je nízká úroveň hmotného zabezpečení v případě nemoci. Často slyšíme, že nemocenské činí 60 % předchozí mzdy, skutečnost je však trošku jiná: jedná se o 60 % redukovaného vyměřovacího základu, což ale není totéž.

Během prvních dvou týdnů dočasné pracovní neschopnosti poskytuje zaměstnavatel zaměstnanci náhradu mzdy za pracovní dny, poté přechází výplata hmotného zabezpečení na systém nemocenského zabezpečení, ze kterého je nemocensky pojištěným osobám vypláceno nemocenské. Výše obou náhrad je počítána obdobně, v prvních 30 dnech trvání dočasné pracovní neschopnosti činí 60 % redukovaného hodinového či denního vyměřovacího základu, od 31. do 60. dne trvání pracovní neschopnosti činí 66 % tohoto vyměřovacího základu a od 61. dne trvání pracovní neschopnosti 72 %. Tento denní vyměřovací základ se počítá tak, že z částky do první redukční hranice (v r. 2020 činí 1 162 Kč) se započte 90 %, z částky mezi první a druhou redukční hranicí (v r. 2020 činí 1 742 Kč) se započte 60 %, z částky mezi druhou a třetí redukční hranicí (v r. 2020 činí 3 484 Kč) se započte 30 %, k částce nad třetí redukční hranicí se nepřihlíží. Je tedy zřejmé, že s rostoucí výší mzdy/příjmu se relace mezi výší nemocenského a dříve dosahovanou mzdou/platem výrazně snižuje (viz graf č. 3).

Z uvedeného grafu je tedy zřejmé, že maximální výše nemocenského činí pouze 54 % předchozí hrubé mzdy/platu, a to pouze pro ty, jejichž příjem je letos nižší než 34 860 Kč měsíčně. S rostoucí výší tohoto příjmu se tato relace snižuje, při dosažení příjmu na úrovni 52 260 Kč činí výše náhrad při 30denní pracovní neschopnosti 25 088 Kč, tedy pouze 48 % předchozí hrubé mzdy/platu, a dále se snižuje (pro zajímavost při výši příjmu 100 000 Kč měsíčně činí výše náhrad při 30denní pracovní

»»» 22

Tabulka č. 1

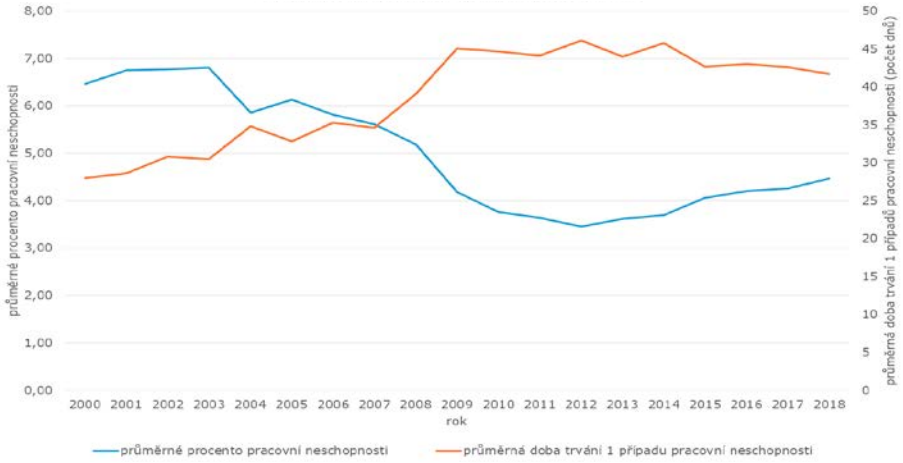
Vývoj výdajů na dávky nemocenského pojištění v letech 2000–2019 (v mil. Kč)

	výdaje na dávky nemocenského pojištění	nemocenské	ošetřovné	peněžitá pomoc v mateřství	vyrovnávací příspěvek v těhotenství a v mateřství	otcovská	dlouhodobé ošetřovné
2000	27 205	23 653	785	2 759	8	.	.
2005	31 660	26 258	819	4 579	5	.	.
2010	22 789	14 944	431	7 410	4	.	.
2015	24 110	15 428	1 062	7 611	9	.	.
2016	26 284	16 985	1 180	8 110	9	.	.
2017	28 316	18 290	1 402	8 616	8	.	.
2018	33 974	22 677	1 632	9 403	8	221	32
2019	38 887	26 670	1 726	10 098	9	273	110

Zdroj:
- Základní ukazatele z oblasti práce a sociálního zabezpečení v České republice ve vývojových řadách a grafech. Praha: MPSV, 2019
- Informace o vyplacených dávkách v resortu MPSV ČR v prosinci 2019. Praha: MPSV, 2020

Graf č. 2

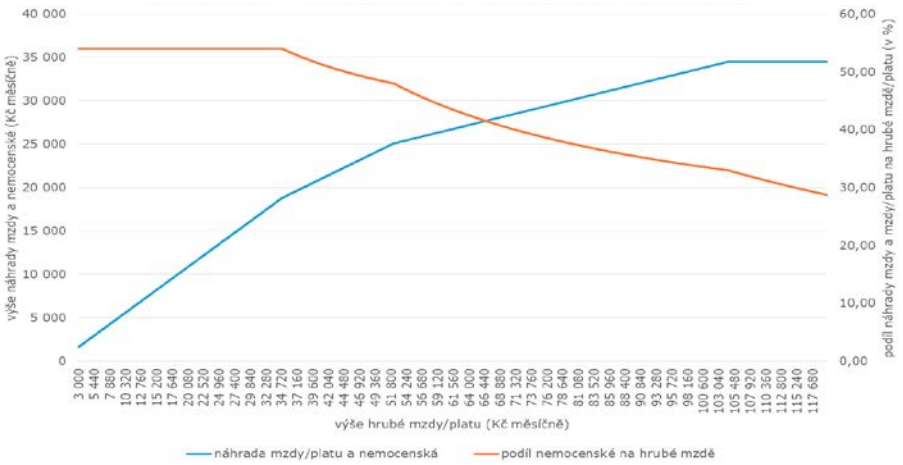
Vývoj průměrného procenta pracovní neschopnosti a průměrné doby trvání 1 případu pracovní neschopnosti



Zdroj:
- Základní ukazatele z oblasti práce a sociálního zabezpečení v České republice ve vývojových řadách a grafech. Praha: MPSV, 2019

Graf č. 3

Výše náhrady mzdy/platu a nemocenské a její podíl na hrubé mzdě/platu v roce 2020 (prvních 30 dnů pracovní neschopnosti)



Zdroj: *vlastní zpracování*

neschopnosti 33 682 Kč). Lidé, jejichž příjem z ekonomické aktivity je často již jen mírně nadprůměrný, se tak necítí být nemocensky pojištěni, nemoci přecházejí nebo čerpají svoji dovolenou a teprve v posledních letech často využívají benefity, které jim nabízejí zaměstnavatelé (sick day, práce z domova).

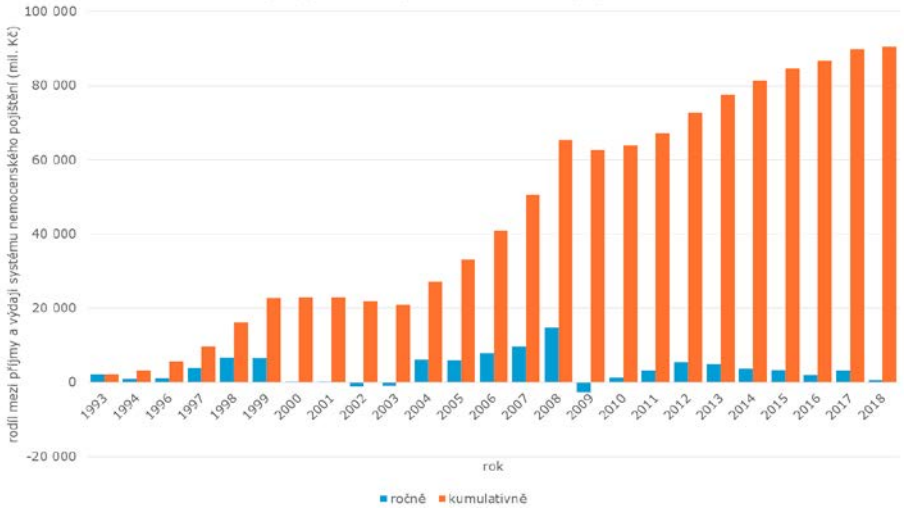
Velký problém lze spatřovat v tom, že pojistné na nemocenské pojištění se platí z příjmu, který je nižší, než je čtyřnásobek průměrné mzdy, ale při výpočtu výše nemocenské se nepřihlíží již k příjmu, který je vyšší, než je trojnásobek průměrné mzdy. Je zcela jednoznačně zřejmé, že v tomto smyslu je princip ekvivalence významně porušen.

Tato skutečnost je i jednou z příčin toho, že na rozdíl od důchodového pojištění je systém nemocenského pojištění dlouhodobě v přebytku, objem vybraného pojistného na nemocenské pojištění je dlouhodobě vyšší než výdaje na dávky, které jsou z tohoto systému vypláceny (viz graf č. 4).

Do budoucna je proto nezbytné uvést v soulad hranici, ze které se platí pojistné na nemocenské pojištění, s hranicí, při jejímž překročení se již výše nemocenské nezvyšuje. Při výpočtu nemocenské je přitom vhodné zvážit i samotnou existenci redukčních hranic, díky nimž dochází při výpočtu nemocenské k poklesu výše dávky v relaci k dříve dosahovanému příjmu. Právě to v současné době vede k tomu, že osoby s příjmem, který je již mírně nadprůměrný, přecházejí nemoc nebo pro vyléčení čerpají svoji dovolenou, neboť se vzhledem k úrovni nemocenských dávek necítí být nemocensky pojištěni.

Graf č. 4

Vývoj rozdílu mezi příjmy z pojistného na nemocenského pojištění a výdaji na dávky nemocenského pojištění



Zdroj:

- Základní ukazatele z oblasti práce a sociálního zabezpečení v České republice ve vývojových řadách a grafech. Praha: MPSV, 2019

- Vlastní propočty

INZERCE

LÉKÁRNY ipc

KOMPLEXNÍ SLUŽBY NAŠIM KLIENTŮM

České lékárny s tradicí 25 let

Již 47 LÉKÁREN ipc po ČR

DIVIZE ZÁSOBOVÁNÍ poskytuje komplexní zásobování léčivy a zdravotnickým materiálem pro poskytovatele **SOCIÁLNÍCH A ZDRAVOTNICKÝCH SLUŽEB:**

Individuální závoz léků.

Nezaměňování preskribovaných léčiv.

Unikátní automatizovaná objednávací platforma – objednávací program na webovém rozhraní.

Personalizace dodávek – rozdělení dle oddělení + rozdělení dle klientů s účtenkou pro každého klienta (možno dodat i celkový soupis).

Etikety na krabičkách léčiv:
jméno klienta, ročník, název produktu, exspirace, dávkování (E-recept).

Magistraliter příprava všech základních, ale i speciálních receptur.

Odborné konzultace – lékový informační servis, minimalizování doplatků klienta.

CYGNUS – lékárny sítě IPC mají kompatibilní systém s programem CYGNUS.

Možnost fakturace doplatků (měsíčně, bez nutnosti předchozích záloh).

KONTAKT: Břetislav Hromek, tel.: 602 244 611, bretislav.hromek@ipcnet.cz

interpharmac

Součástí komplexních služeb týkajících se zásobování je také zajištění specifického sortimentu v oblasti **zdravotnického materiálu.** Jde o kompletní pokrytí potřeb sociálních a zdravotních zařízení veškerým potřebným zdravotnickým materiálem:

● inkontinenční pomůcky ● stomické pomůcky ● kompenzační pomůcky
● nutriční výživa ● dezinfekce (dezinfekční řád, školení)

TERAPIE VLHKÉHO HOJENÍ RAN

Komplexní portfolio produktů zaměřené na prevenci a léčbu ran a dekubitů.
Zajistíme preskribujícího lékaře.
Veškeré administrativní úkony spojené s preskripcí materiálů na vlhké hojení zajišťuje chirurgická ambulance.
Odborné poradenství – pomůžeme Vám nalézt optimální způsob prevence a léčby pro Vaše klienty.

KONTAKT: Mgr. Marie Petríková, tel.: 720 944 291, marie.petrikova@ipcnet.cz

www.ipcgroup.cz

Personální standard v návrhu novely zákona o sociálních službách

V předchozím článku „Zkvalitnění sociálních služeb skrze nový návrh Personálního standardu“[1] jsme představili ideu návrhu Personálního standardu pro jednotlivé druhy a formy sociálních služeb, který je připravován v rámci individuálního projektu MPSV Rozvoj systému sociálních služeb (registr. číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0003739).

Konkrétní podoba pro praktickou aplikaci byla vytvořena společně s aktuálně předkládanou novelou zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Přílohou této novely jsou teze vyhlášky o minimálních personálních podmínkách pro jednotlivé druhy sociálních služeb k provedení § 79 odst. 9 zákona, který má v novelizovaném znění tuto podobu: *„Prováděcí právní předpis stanoví minimální personální podmínky pro jednotlivé druhy sociálních služeb, obsah materiálně-technických podmínek pro sociální služby poskytované podle § 41, 44, 48, 51 a 57, výčet nepříznivých sociálních situací, obsah popisu realizace poskytování sociálních služeb a způsob vymezení okamžité kapacity poskytované sociální služby.“*

Zmíněný návrh vyhlášky obsahuje již v minulém článku zmíněné definice minimálního a optimálního standardu, včetně praktické aplikace pro jednotlivé druhy a formy sociálních služeb, v odůvodněných případech i se speciálními hodnotami pro vybrané specifické cílové skupiny (jedná se o případy, kdy nezbytná péče o konkrétní skupinu klientů je natolik specifická, že by ji standardní podmínky služby neumožnily zajistit).

Na rozdíl od minimálního personálního standardu, který je přímo v navrženém textu § 79 uveden, není optimální personální standard závazný. Důvodem je fakt, že optimálnost personálního standardu nevychází z ideálního počtu a struktury personálních kapacit poskytovatele pro poskytování konkrétní služby, ale z kompromisu stanoveného možnostmi státního rozpočtu, které se bohužel mohou velmi často měnit, jak to například vidíme i nyní v případě reakce státu na zvládnutí koronaviru. Ukotvení této kvóty v zákonné povinnosti poskytovatele tak není vhodné, na rozdíl od minimálního personálního standardu, který slouží ke kvantitativnímu vyjádření minimálních personálních podmínek.

Zde je ještě nezbytné se krátce vrátit k odůvodnění aplikace centrálních hodnot personálních podmínek pro jednotlivé formy služeb. Jakkoli totiž všichni registrátoři při individuálním posuzování žádostí poskytovatelů zohledňovali specifičnost a kvalitu konkrétních podmínek registrované služby, nemohli při absenci centrální metodiky vždy řešit například vývoj požadavků na kvalitu služeb v čase. Důsledkem tak byl velmi široký rozptyl hodnot personálních podmínek u stejných forem a druhů služeb v obdobných podmínkách v různých krajích. Tento rozptyl dosahuje v extrémních případech i stovky procent rozdílu, tedy pokud jeden poskytovatel poskytuje službu o stejné kapacitě s minimálním počtem například 10 pracovníků v přímé péči, musí jiný pro splnění registračních podmínek mít těchto pracovníků 30 a více. Obě registrace jsou samozřejmě uděleny v souladu se zákonem.

Tyto nerovnosti potom zavedení jednotného minimálního personálního standardu odstraňuje, přičemž ale vždy zůstane zachována možnost správního uvážení registrátora, aby v odůvodněném případě mohl přijmout žádost s nižší hodnotou počtu pracovníků v přímé péči. Předpokládáme proto, že z důvodu potřeby odůvodnění konkrétního snížení nároků na poskytovanou péči dojde k výraznému omezení počtu poskytovatelů s individuálně nižšími hodnotami personálních podmínek. Aby ale tyto změny nezpůsobily kolaps stávající sítě vyřazením velké části poskytovatelů, plánuje se zavedení minimálního personálního standardu nejen až s výše zmíněnou novelou, ale také se předpokládá postupný několikaletý náběh postupně se zvyšujících hodnot minimálního personálního standardu, čímž bude umožněno poskytovatelům se na změny připravit a dát jim dostatek času navýšit svoje personální kapacity.

Personální standard tedy stanovuje základní rámec personálních kapacit pro poskytovatele sociálních služeb pro potřeby registrace a zařazení do garantované sítě a je definován jako vyjádření počtu přepočtených úvazků na zajištění sociální služby v požadované kapacitě vyjadřující míru potřebnosti sociální služby ze strany klientů. Tato kapacita je z důvodu různých forem sociálních služeb vyjádřena podle těchto forem jako:

1. Počet lůžek (možností umístění klienta) v případě pobytové formy.

2. Počet intervencí (tj. individuální, nebo skupinový přístup ke klientovi) měsíčně v případě ambulantní a terénní formy.

3. Počet klientů, kterým je poskytovaná služba v případě specifických cílových skupin.

Výše přepočtených pracovních úvazků je stanovena dvěma hodnotami vyjadřujícími počet sociálních pracovníků, včetně ostatních specializovaných úvazků a pracovníků v sociálních službách. V případě, že je vzorcem určen pouze celkový počet úvazků na službu bez specifikace pracovních pozic, je na individuálním posouzení registrátora, jaké personální obsazení služba bude mít v rámci stanovené hodnoty. V případě stanovení počtu úvazků u jednotlivých pracovních pozic kontroluje kvalifikaci pracovníků, a zda je personální obsazení těchto pozic dostatečné vzhledem k cílovým skupinám a charakteru služby.

Konkrétní vzorce výpočtu jednotlivých hodnot jsou součástí vyhlášky a bohužel přesahují rozsah tohoto článku. MPSV v této souvislosti v průběhu letošního roku plánuje seznámení a proškolení registrátorů pro aplikaci připravované vyhlášky v rámci pravidelných metodických školení.

[1] *Viz Sociální služby – únor 2020, pozn. red.*

Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

MPSV

Rozvoj Systému Sociálních Služeb

Online služby simultánního přepisu řeči pomáhají seniorům

Podle kvalifikovaných odhadů České unie neslyšících žije v ČR až 500 tisíc osob s postižením sluchu, z nichž jen přibližně 10–12 tisíc preferuje při komunikaci český znakový jazyk. Pro osoby s nedoslýchavostí nebo ohluchlé v důsledku nemoci či úrazu jsou ideální komunikační podporou služby simultánního přepisu mluvené řeči.

▪ ***Text: Mgr. Markéta Outratová,***
Transkript online s. r. o.

Tito lidé potřebují z důvodu chybějící sluchové zpětné vazby zprostředkovat řeč druhých psanou formou. Jedním z efektivních a dostupných nástrojů, který umožňuje využít služby simultánního přepisu mluvené řeči online, je mobilní aplikace eScribeDroid.

Uživatel se s její pomocí spojí s profesionálním rychlopisařem, který z mikrofonu tabletu či chytrého telefonu slyší řeč osoby, s níž uživatel služby komunikuje, a okamžitě ji zapisuje na klávesnici. Doslovný přepis této řeči se zobrazuje v reálném čase na displeji mobilního zařízení uživatele služby. Simultánní přepis řeči umožňuje lidem se sluchovým handicapem komunikovat bezbariérově, efektivně, důstojně, „teď a tady". Aplikace funguje v operačním systému Android a je volně ke stažení na Google Play. Jednotlivcům jsou její služby poskytovány bezplatně, institucím na komerční bázi. Užití vyžaduje připojení k internetu, spojení s přepisovateli je možné každý pracovní den v čase od 9 do 18 hodin.

Aplikace eScribeDroid nabízí následující služby:

1. **Přepis při komunikaci „tváří v tvář":** např. na úřadě, u lékaře, v bance, se zaměstnavatelem apod. Klienti využívají tuto službu zejména v situacích, kdy potřebují mít jistotu, že „zachytili" skutečně všechno, co druhý řekl. Služba plní také velmi důležitou funkci psychické opory klienta: nemusí se obávat přeslechnutí nějaké informace a zažívat pocity studu či bezmoci při nutnosti ptát se opakovaně na něco, co už bylo řečeno. S přepisem řeči se klient může plně soustředit na obsah hovoru, důstojně a aktivně komunikovat.

V rámci sociálních služeb je možné tuto formu přepisu řeči velmi efektivně využít např. při jednání se zájemcem o službu či uzavírání smlouvy o jejím poskytování. V těchto situacích nezřídka dochází k tomu, že se sociálním pracovníkem jedná blízká osoba uchazeče o službu, který jen podepíše potřebný dokument, aniž by se nejprve seznámil s jeho obsahem.

V pobytových službách lze po metodě přepisu řeči sáhnout i v situaci, kdy senior s nedoslýchavostí potřebuje komunikovat s lékařem docházejícím do zařízení. Sociální pracovník může tuto službu nabídnout rovněž v domácnosti klienta, např. při provádění šetření ve věci příspěvku na péči nebo při poskytování pečovatelské služby, kdy je stále častěji užíván jako nástroj pro záznam intervencí tablet.

2. **Hromadný přepis:** simultánně přepisovanou řeč lze promítat pomocí dataprojektoru, např. při vzdělávacích či kulturních akcích s účastí více osob s postižením sluchu.

3. **Přepis pomocí automatického rozpoznávače řeči:** tento přepis má své limity v přesnosti, avšak za ideálních akustických podmínek (tiché prostředí, dobrá výslovnost mluvčího) je jeho kvalita poměrně vysoká. Tato služba je klienty hojně využívána zejména při neformální komunikaci s blízkými a přáteli, kdy případné nepřesnosti v přepisu nejsou podstatné, nebrání-li správnému porozumění. Výhodou je zde také pocit soukromí, zatímco přítomnost přepisovatele, byť jen virtuální, může být překážkou při sdělování osobních záležitostí. Automatický přepis je oblíben také pro svoji dostupnost bez časového omezení.

Má rovněž významný potenciál obnovit komunikaci, jejíž narušení v důsledku zhoršení či ztráty sluchu vede mnohdy až k sociální izolaci člověka s tímto handicapem. Zejména senioři, u nichž se s věkem dostavuje nedoslýchavost, mohou zažívat odcizení či samotu v rámci dosud výborně fungující rodiny. Komunikace s nimi je často pro blízké časově a psychicky náročná, takže se společným rozhovorům více či méně vědomě vyhýbají. A právě v těchto situacích může zásadně pomoci aplikace s automatickým přepisem řeči. Přitom sám senior nemusí umět ovládat mobilní zařízení, aplikaci spustí některý člen rodiny a osamělý senior se opět stává respektovaným komunikačním partnerem, jako tomu bylo před rozvojem potíží se sluchem.

4. **Telefonický hovor s okamžitým přepisem řeči volaného:** v ČR jde o relativně novou službu, která poprvé umožnila osobám se sluchovým handicapem plnohodnotně telefonovat. Služba může být vítanou komunikační podporou také pro cizince, jimž psaný text usnadní porozumění řeči volaného. Klient se sluchovým či jazykovým handicapem sleduje po celou dobu hovoru doslovný přepis řeči volaného na displeji svého mobilního zařízení. Telefonování s přepisem funguje jednosměrně, službu vždy musí vyvolat osoba, která potřebuje sledovat přepis řeči. Uživatelé této služby mohou nyní plnohodnotně telefonovat.

Služby přepisu mluvené řeči zajišťuje tým rychlopisařů, z nichž většinu tvoří nevidomí profesionálové. Kromě nezastupitelné komunikační podpory má provozování těchto služeb také významný hodnotový přesah, neboť zvyšuje sociální a ekonomický status dvou skupin osob s těžkým smyslovým znevýhodněním: nevidomí přepisovatelé získali stabilní zaměstnání v moderní profesi a lidé s postižením sluchu mohou díky jejich práci využívat potřebnou komunikační podporu, která jim umožňuje přístup k informacím a službám.

Význam hodnocení pro pracovníky v sociálních službách pracující v domovech se zvláštním režimem

Klíčovým cílem hodnocení by mělo být zajišťování motivace pracovníka i přes ekonomické limity organizace. Míra výše odměny není klíčovým motivačním nástrojem, ale i komparace odměn s ostatními institucemi zaměřenými na stejnou oblast přináší pocit uspokojení zaměstnancům v případě, že jejich finanční odměny dosahují vyšších hranic. (Ježková, 2018)

- ***Text: Bc. Michal Tomaštík***, *toma.mi@seznam.cz*, a ***Mgr. Lukáš Stárek, Ph.D., MBA***, *starek.lukas@gmail.com*
  Univerzita Jana Amose Komenského Praha, Katedra speciální pedagogiky

Primární cíl procesu hodnocení pracovníka se vyznačuje otázkou zabývající se poznáním stávající úrovně pracovního výkonu zaměstnance a v případě nízkého pracovního tempa motivovat pracovníka pro zvýšení pracovního výkonu. (Wagnerová, 2008) Při procesu evaluace má vedoucí pracovník za úkol definovat silné a slabé stránky pracovníka, a tím zajistit zvýšení objemu jeho pracovního výkonu. Je důležité, aby hodnotitel sdělil zaměstnanci při dialogu o pracovním výkonu slabé, ale i silné stránky, tím předcházíme vzniku pocitu méněcennosti a demotivace na straně zaměstnance. Funkce hodnocení napomáhá objasnění případných nesrozumitelností, podporuje vzájemnou důvěru, zvyšuje kvalitu výkonu práce, rozvíjí konstruktivní komunikaci mezi vedoucím pracovníkem a podřízeným pracovníkem, poskytuje sebereflexi i reflexi pracovního výkonu, vyhodnocuje naplnění předešlých cílů, pracovních povinností atd. Hinke (2013) vnímá proces hodnocení jako časově pravidelně konanou činnost, která má za klíčový cíl posoudit kompetence, motivace a úrovně pracovního výkonu zaměstnanců. Hodnocení slouží pracovníkovi nejen jako zpětná vazba k jeho pracovnímu výkonu, ale je to i zpětná vazba zaměstnavateli, kdy pracovník sdělí své pocity, své nedostatky v práci a své cíle, kterých chce dosáhnout.

Dělení formálního hodnocení dle Fejfarové (2018):

Neformální forma procesu – přímý vedoucí pracovník jej vykonává při výkonu pracovní činnosti, a to jako součást plnění pracovních úkolů. Hodnocení nemá písemnou podobu, jedná se například o metodu pozorování, metodu verbální atd.

Formální forma procesu – je periodické hodnocení, má obvykle standardizovanou podobu. Výstup z hodnocení bývá dokument, ve kterém jsou sepsány pracovní a vzdělávací cíle, klady a zápory na straně zaměstnance. Zpravidla se jedná o volný písemný posudek. Dokument je součástí osobních materiálů, se kterými je zaměstnanec oprávněn se seznámit. Forma procesu hodnocení byla založena původně na jednoduché metodě, avšak zpracování posudku se vyznačuje složitým procesem. Je třeba, aby vedoucí pracovník disponoval vyjadřovacími schopnostmi na vysoké úrovni a měl nezaujatý úsudek o zaměstnanci.

Kombinace obou forem procesů – hodnocení zahrnuje jak složku verbální, tak i složku nonverbální.

Při hodnocení pracovníka v organizaci vedoucí pracovník posuzuje nejen výkon pracovní činnosti, ale zaměřuje se i na ostatní aspekty pracovních činností. (Jedinák, 2016) Mezi další aspekty systému hodnocení lze zahrnout přístup k dané pracovní činnosti, mezilidské vztahy na pracovišti, rozvržení pracovní doby a její náplň, frekvenci pracovních úrazů a další.

Funkce hodnocení bychom neměli směřovat pouze na posuzování kvantity a kvality pracovního výkonu, ale sledovat zájem zaměstnance o odborný růst, osobnostní charakteristiku zaměstnance, ochotu plnit mimořádné pracovní úkoly a loajalitu vůči zaměstnavateli.

Metody hodnocení zaměstnanců

Metod hodnocení existuje celá řada a každá z těchto metod má svá specifika. Záleží tedy na samotné organizaci, jakou metodu zvolí či jaké metody bude kombinovat. Nejvíce je rozšířena metoda motivačního hodnoticího pohovoru. Vedoucí pracovník hodnotí u svých podřízených kritéria, která si organizace stanovila jako stěžejní. Může se nejčastěji jednat dle Tamášové (2018) o:

- péči o uživatele;
- komunikaci s uživateli a rodinami;
- aktivizaci uživatelů;
- vedení záznamů v papírové formě;
- vedení záznamů v elektronické formě;
- předávání informací o klientech kolegům;
- komunikaci a spolupráci s kolegy;
- plnění pracovních povinností.

Plnění stanovených hodnoticích kritérií je žádoucí ocenit v průběhu hodnoceného období. Vedoucí pracovník komunikuje s podřízeným a vždy se snaží o zpětnou reakci na případně zjištěné nedostatky.

Na následujících řádcích vám představíme cíle a výsledky výzkumu diplomové práce.

Cíl výzkumu

Hlavním výzkumným cílem tohoto šetření bylo zjistit a zmapovat vnímání postojů pracovníků v sociálních službách působících ve službě domov se zvláštním režimem, a to k systému hodnocení jich samotných.

Charakteristika výzkumu

Jako klíčový zdroj pro získání informací a zjištění vytčených cílů jsme využili nejčastěji používanou metodu sběru dat v rámci kvantitativního výzkumu, a to **dotazníkové šetření**. Dotazníkový formulář se celkově skládá z 22 položek/otázek. Čtyři úvodní otázky v dotazníku byly pouze identifikační, zaměřovaly se na respondenta – pohlaví, věk, nejvyšší dosažené vzdělání a jeho profilaci. Další uvedené otázky zjišťovaly délku praxe vykonávané v pobytové službě domov se zvláštním režimem, peněžnímu a nepeněžnímu ohodnocení pracovníků, procesu hodnocení zaměstnance a také zde byla možnost pro respondenta, aby se vlastními slovy vyjádřil ke všem uvedeným skutečnostem spojeným s danou tematikou.

Proběhlo pilotní ověření dotazníku, kdy nebyl shledán žádný podmět, který by ovlivňoval obsah dotazníku. Došlo k úpravě formulace několika otázek tak, aby respondent pochopil tematickou oblast, na kterou byla otázka zaměřena. Účastníci ověřovacího procesu se kladně vyjádřili k obsahu dotazníkového formuláře a jejich odpovědi byly zahrnuty do celkového vyhodnocení údajů/výsledků. Na základě této skutečnosti mohl být dotazník uveden do praxe a šířen v pobytových sociálních službách – **domovech se zvláštním režimem**, kde respondenti (pracovníci v sociálních službách) odpovídali na zadané otázky. Sběr dat proběhl v posledním kvartále roku 2019.

Skupinu **respondentů tvoří pouze pracovníci v sociálních službách**, mezi které řadíme aktivizační pracovníky a pracovníky v přímé péči pracující v pobytové sociální službě domov se zvláštním režimem. Při zjišťování dat nebyl využit žádný doplňující soubor. Ke všem otázkám měli respondenti svobodnou možnost se vyjádřit s libovolným časovým prostorem. Samozřejmostí při vyplňování odpovědí bylo zajištění anonymity respondentů. Z celkového počtu oslovených 105 respondentů jsem obdržel celkem **102 anonymně vyplněných dotazníků**, návratnost tedy byla celkově 97 %. Stručné shrnutí charakteristiky respondentů: výzkumný vzorek jsou osoby převážně ženského pohlaví (konkrétně 91 respondentek), nejčastěji ve věkovém rozmezí 41–50 let. Průměrné nejvyšší dosažené vzdělání u respondentů je středoškolské vzdělání ukončené maturitní zkouškou v oboru sociální činnost (konkrétně u 56 respondentů), mezi další nejpočetnější odpověď patřilo absolvování kvalifikačního kurzu pracovníka v sociálních službách (36 osob).

Vyhodnocení výzkumu

Z první výzkumné otázky, jež byla tvořena z několika dílčích dotazníkových podotázek, cílící k oblasti, **jaký je hlavní důvod zaměstnance pro výkon profese pracovníka v sociálních službách ve službě domov se zvláštním režimem**, je patrné, že nadšení respondentů pro práci v sociálních službách pramení již z dob studia, neboť převážná část respondentů (konkrétně 56 osob) sdělila, že absolvovali střední školu zakončenou maturitní zkouškou v oboru sociální činnost. Z této skutečnosti pramení zájem studentů/absolventů najít své profesní uplatnění v oblasti sociálních služeb. Dále jsme zjistili, že převážná část respondentů (konkrétně 53 osob) pracuje v sociálních službách v průměru 2–4 roky, na základě čehož lze usuzovat, že zájem respondentů pracovat v oblasti sociálních služeb je dlouhodobý a jejich zaměstnání je naplňuje i po osobní stránce. Celkem 89 respondentů sdělilo, že svou pracovní pozici vykonávají na hlavní pracovní poměr. Pokud by v dotazníkovém šetření byla nejčastěji označena odpověď, že respondenti jsou zaměstnanci na základě jiného typu pracovní smlouvy, než je hlavní pracovní poměr (jednalo by se například o různé dohody), bylo by možné odvodit, že se věnují jiným pracovním aktivitám, tudíž by bylo možné předpokládat, že respondenti nejsou vysoce motivovaní pro působení v sociálních službách. Z odpovědí respondentů je patrné, že svoji práci vykonávají v průměru za 16 000–20 000 Kč „čisté" měsíční mzdy. Na základě internetového zdroje, který je zaměřený na statistické sběry dat, zjistíme, že základní průměrný plat pracovníka v sociálních službách pro rok 2019 činil kolem 20 000 Kč za měsíc. Český statistický úřad udává pro rok 2019 průměrný plat v národním hospodářství 34 105 Kč za měsíc. Průměrný plat pracovníka v sociálních službách nedosahuje tedy průměrného platu v národním hospodářství. Takových profesí, které nedosahují výše uvedených mzdových hodnot je vícero a nejedná se jen o sociální služby. Na základě uvedených skutečností je zcela patrné, že hlavní důvod respondentů pro působení v sociálních službách není měsíční finanční ohodnocení, ale charakteristika profese a její poslání.

> *Primární cíl procesu hodnocení pracovníka se vyznačuje otázkou zabývající se poznáním stávající úrovně pracovního výkonu zaměstnance a v případě nízkého pracovního tempa motivovat pracovníka pro zvýšení pracovního výkonu.*

Jak pracovníci obecně vnímají současný systém hodnocení pracovníků používaný v jejich organizaci?

Stěžejní zjištění této výzkumné sondy poukazuje na skutečnost, že větší polovina respondentů, konkrétně 62 pracovníků, přistupuje k hodnocení organizací pozitivně. Všechny organizace, kde probíhalo šetření, mají systém hodnocení nastaven prvotně prostřednictvím elektronické baterie hodnoticích kritérií a následuje osobní rozprava – vedoucí pracovník a pracovník v sociálních službách. Šetření cílilo na pohled pracovníků, nikoli na zpracování procesu hodnocení z pohledu zaměstnavatelů, kde je stěžejní Standard kvality sociálních služeb č. 10 – Profesní rozvoj zaměstnanců. Respondenti pozitivně vnímají nejen možnost řešení této oblasti, ale vidí i snahu zaměstnavatele/nadřízené osoby v možném rozvoji pracovníka. Nesmíme opomenout ani skutečnost finanční odměny, která je u některých pracovníků vázána na roční hodnocení a hodnocení vnímají jako možnost získání finanční odměny či řešení tématu mzdy. Konkrétně takto o hodnocení smýšlí 57 pracovníků. Dále 15 respondentů nemá zpětnou vazbu na celkový systém hodnocení, kdy je primárně zajímá, co hodnocení přineslo nejen osobám/pracovníkům, ale co to primárně znamená pro organizaci či pracovní pozici pracovník v sociálních službách. Systém hodnocení je u 13 osob vnímán jako složitý a zbytečný proces.

»»» 28

«««« 27

Ve třetí výzkumné otázce, kde jsme zjišťovali, **zda by pracovníci v sociálních službách ve službě domov se zvláštním režimem změnili metody při procesu hodnocení**, jsme zjistili, že převážná část respondentů (konkrétně 73 osob) se domnívá, že výstup z hodnocení ze strany jejich přímého vedoucího pracovníka se zakládá na osobních sympatiích k danému zaměstnanci a je tudíž zavádějící. Domníváme se, že osobnostní preference značně ovlivňují průběh evaluace, a proto jsme vycházeli z této uvedené položky. Pro posouzení výzkumné otázky bylo třeba zjistit, zda pozitivní, nebo naopak záporný charakter výstupu z hodnocení dokáže ovlivnit možný budoucí pracovní výkon daného zaměstnance. Převážná část respondentů (68 osob) na základě kladného hodnocení nadřízeným pracovníkem se snaží svým působením zajistit vyšší pracovní produktivitu, zatímco negativní hodnocení ze strany vedoucího pracovníka zanechává smíšené pocity a nemusí mnohdy vést k uspokojivým pracovním výsledkům ze strany zaměstnance. Nezodpovězenou otázkou ve vztahu k negativnímu hodnocení pracovníka je skutečnost, zda vedoucí pracovník i negativní hodnocení vyvažuje pochvalou či upozorněním na pozitivní aspekty ve výkonu práce pracovníka v sociálních službách ve službě domov se zvláštním režimem a využívá tak manažerský systém hodnocení a schopností vedoucího pracovníka.

Další výzkumné zjištění cílilo na téma **zvyšování odbornosti u pracovníků v sociálních službách ve službě domov se zvláštním režimem**. Z dotazníkového šetření jsme zjistili, že převážná část oslovených respondentů (konkrétně 63 osob) má možnost se svým přímým vedoucím pracovníkem příležitostně konzultovat svůj pracovní výkon. Na základě této skutečnosti se domníváme, že právě možná konzultace se svým vedoucím pracovníkem by mohla napomoct ke zvýšení kvalifikačního růstu, neboť se zde připouští pravděpodobnost zmínění ze strany vedoucího pracovníka směrem k podřízenému pracovníkovi, aby absolvoval vyšší stupeň vzdělání. Pro vyhodnocení uvedené výzkumné otázky jsme vycházeli také ze skutečnosti, že většina respondentů nevnímá ze strany jejich vedoucího pracovníka dostatečnou míru motivace pro zvýšení pracovní produktivity. Z uvedených informací je zcela patrné, že vedoucí zaměstnanci se v malé míře svým působením podílejí na kvalifikačním růstu u zaměstnanců a v malé míře své podřízené pracovníky motivují, i když ti mohou se svým vedoucím pracovníkem téměř kdykoliv zhodnotit svůj pracovní stav. Domníváme se, že faktor odbornosti a kvalifikace se významně podílí na výkonu a vztahu pracovníka k dané profesi, proto je třeba neustále podněcovat pracovníka ke kvalifikačnímu růstu a spravedlivě ho hodnotit.

Poslední výzkumná oblast se věnovala tématu **možné volby změny pracovní pozice**. Na základě dílčího zjištění, kdy větší část (konkrétně 56) oslovených respondentů má absolvováno středoškolské vzdělání v oboru sociální činnost, je zřejmé a odpověďmi potvrzeno, že respondenti v nejbližší době (tento časový úsek byl v horizontu 6–12 měsíců) nemají zájem měnit profesní sféru svého uplatnění.

Závěrem

V procesu hodnocení hrají klíčovou roli nejen zaměstnanci, ale i zaměstnavatelé, proto je důležité, aby k systému evaluace přistupovali objektivně a se spravedlivým měřítkem. Z analýzy výzkumných otázek je patrné, že převážná část zaměstnanců vnímá hodnocení jako práci s osobnostní složkou. Což je s ohledem na sociální služby i patrné. Domníváme se, že ne každý vedoucí pracovník hodnotí své zaměstnance podle osobních kritérií, určitě existuje část vedoucích pracovníků, kteří hodnotí své podřízené pracovníky na základě okolností spojených s pracovní činností. Z výzkumného šetření vyšlo najevo, že převážná část vedoucích pracovníků hodnotí své pracovníky podle osobnostních sympatií – dle mínění respondentů, konkrétně 73 osob. Pracovníci při dotazníkovém šetření sdělili, že mají možnost se volně vyjádřit ke všem skutečnostem uvedeným ve výstupu hodnocení.

> ***V procesu hodnocení hrají klíčovou roli nejen zaměstnanci, ale i zaměstnavatelé, proto je důležité, aby k systému evaluace přistupovali objektivně a se spravedlivým měřítkem.***

Systém hodnocení pracovníků je v sociálních službách stále aktuálním tématem, a to nejen z důvodu důležitosti interní komunikace, ale též z potřeby vědět, jak pracuji z pohledu nadřízené osoby. Vše se vztahuje k tématu profesionalizace sociálních služeb a hledání námětů, jak být efektivním zaměstnavatelem, který zná silné a slabé stránky vlastních pracovníků a umí s tím pracovat. Hodnocení tedy nestojí primárně na reflexi samotných zaměstnanců, ale na kultuře organizace a postaveném konceptu práce s lidmi/zaměstnanci. Výsledkem hodnocení pracovníků je jejich profesní růst, který je i přínosem pro zaměstnavatele.

Zdroje:

- *FEJFAROVÁ, Martina a Marie HORALÍKOVÁ. Řízení lidských zdrojů. Praha: Česká zemědělská univerzita, Provozně ekonomická fakulta, 2018. ISBN 978-80-213-2842-6.*
- *HINKE, Jana. IAS/IFRS a hodnocení výkonnosti podniku. Brno: Alfa, 2013. ISBN 978–80–87197–64–6.*
- *JEDINÁK, Petr. Hodnocení pracovního výkonu II: hodnocení, vzdělávání a rozvoj zaměstnanců ve státních organizacích: koncepce řízení výkonu služby příslušníků Policie České republiky: výzkumy k dané problematice. Praha: Policejní akademie České republiky v Praze, 2016. ISBN 978-80-7251-459-5.*
- *JEŽKOVÁ, Renáta. Základy řízení lidských zdrojů. Brno: Sting, spol. s r.o. - nakladatelství, 2018. ISBN 978-80-87482-53-7.*
- *MOLEK, Jan. Řízení organizací sociální práce: vybrané problémy z oblasti marketingu a managementu. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, 2019. ISBN 978-80-7394-732-3.*
- *MYSLIVCOVÁ, Světlana. Personální marketing v řízení lidských zdrojů. Brno: Masarykova univerzita, 2019. ISBN 978-80-210-9356-0.*
- *ŠTIKAR, Jiří a kol. Psychologie ve světě práce. Univerzita Karlova v Praze: nakladatelství Karolinum, 2003. ISBN 80-246-0448-5.*
- *TAMÁŠOVÁ, Kateřina, 2018. Hodnocení pracovníků v sociálních službách. Hradec Králové. Bakalářská práce, Univerzita Hradec Králové, Filozofická fakulta.*
- *TOMAŠTÍK, Michal, 2020. Hodnocení pracovníků v sociálních službách působících ve službě domov se zvláštním režimem. Diplomová práce, Univerzita Jana Amose Komenského Praha, Katedra andragogiky.*
- *WAGNEROVÁ, Irena. Hodnocení a řízení výkonnosti. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2361-7.*

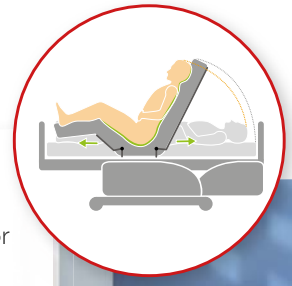
Internetové zdroje:

- *Pracovník v sociálních službách – platy v lokalitě Česká republika [online]. Praha: Indeed, 2019 [cit. 2019-12-01]. Dostupné z: https://cz.indeed.com/salaries/Pracovník%20V%20Sociálních%20Službách-Salaries.*
- *Průměrné mzdy – 2. čtvrtletí 2019: Průměrná mzda vzrostla reálně o 4,3 % [online]. Praha: Český statistický úřad, 2019 [cit. 2019-12-01]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/czso/cri/prumerne-mzdy-2- ctvrtleti-2019.*

LINET Group

Komplexní péče na lůžku LINET

Lůžka přestávají být místem pro pouhé ležení a odpočinek. Nabízejí řadu funkcí, které podporují sestry a pečovatelky v jejich fyzicky náročné práci. Zároveň jsou lůžka LINET vybavena funkcemi s pozitivním vlivem na rekonvalescenci a pro aktivní přístup k životu.



Prevence dekubitů

- Dvojitá autoregrese lůžka zvětšuje při polohování prostor v pánevní oblasti pro větší pohodlí a prevenci dekubitů.
- Konstrukce lůžka umožňuje výběr vhodné matrace podle individuálních potřeb každého klienta.

Bez bolestí zad

- Laterální náklon pomáhá ošetřujícím přetočit klienta na bok bez vynaložení fyzické námahy. Usnadňuje každodenní péči o klienta na lůžku – hygienu, převlékaní lůžka a rozšiřuje možnosti polohování pro prevenci proleženin.
- Synchronní nastavení zádového a stehenního dílu stiskem jednoho tlačítka pro dosažení komfortní polohy rychle a jednoduše.

Nastavení výšky

- Nízká poloha lůžka zejména během spánku a odpočinku přispívá k větší bezpečnosti klientů.
- Vyšetřovací poloha usnadňuje ergonomickou práci s klientem na lůžku individuálně pro každou sestru či pečovatelku.

Mobilizace a prevence pádů

- Ergonomická madla a elektrické nastavení výšky fungující jako „výtah“ podpoří klienty při mobilizaci.
- Čtyřdílné postranice umožňují variabilní nastavení podle potřeb a situace. Chrání, ale neomezují.

Sociální exkluze a sociální

Miniseriál na téma sociální exkluze a sociální práce bude sestávat ze tří dílů. V dnešním vymezíme pojem sociální exkluze a jeho dimenze a popíšeme aktuální stav v České republice. Další díl bude věnován možnostem sociální práce na poli práce se sociálně exkludovanými, včetně případů dobré praxe. Poslední díl pak naopak poukáže na problémy, které se v rámci výkonu sociální práce v exkludovaných lokalitách mohou vyskytnout, vymezí pojetí etnizujícího přístupu a upozorní, jak se vyvarovat marginalizaci marginalizovaných.

▪ ***Text: doc. PhDr. Alena Kajanová, Ph.D.***, a ***doc. PhDr. David Urban, Ph.D.***, *Zdravotně sociální fakulta Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích*

Pro lepší představu i čtivost jsou uvedené teoretické koncepty doplněné o výpovědi informantů – obyvatel sociálně vyloučených lokalit a sociálních pracovníků, které byly autory získány v posledních deseti letech v rámci různých výzkumných šetření v celé České republice.

Sociální exkluze

Termín „sociální exkluze“ (vyloučení) můžeme datovat do 70. let 20. století, kdy byl ve Francii prvně použit u specifické skupiny chudých obyvatel, která byla vyloučena ze systému sociálního zabezpečení. (Lenoir, 1974) *Za sociální exkluzi bývá označována celá řada konkrétních mechanismů, s nimiž se v jejich různých formách potkáváme snad ve všech společnostech a které vedou k odsouvání určitých osob či skupin na okraj společnosti či mimo ni.* (Mareš, Sirovátka, 2008: 272) Kotýnková (2000) *uvádí, že nerovný přístup se týká všech oblastí života, důraz je však kladen na vzdělání, trh práce, bydlení, zdravotní péči a sociální ochranu.*

Příčiny, které sociální vyloučení způsobují, jsou dle Touška (2007) *různé.* Můžeme je dělit na:

a) vnější příčiny, tedy jevy, které jsou mimo dosah a kontrolu vyloučených osob (např. trh práce, který může být uzavřen určité cílové skupině, bytová politika, rasismus atd.);
b) vnitřní příčiny, jevy, které jsou důsledkem jednání konkrétních lidí, jichž se sociální vyloučení týká (např. ztráta pracovních návyků při dlouhodobé nezaměstnanosti, dlouhodobá neschopnost hospodařit s penězi atd.).

Některé skupiny obyvatel jsou exkluzí ohroženější než jiné. Exkluze má totiž významný etnický rozměr a nejrizikovější skupinu tak představují Romové. (GAC, 2006) *Dále se jedná o osoby s nízkým vzděláním a kvalifikací, osoby s handicapem, závislostmi, matky samoživitelky a osaměle žijící seniory.* (Navrátil, Šimíková, 2002)

Sociální exkluze je jedním z nejpalčivějších sociálních problémů současné České republiky. O situaci se začalo diskutovat již v porevoluční době a postupně má spíše zhoršující se charakter, jak ukazují narůstající počty obyvatel exkludovaných lokalit. (Čada a kol., 2015) *Řešení zhoršuje fakt, že se jedná o multidimenzionální jev.* Toušek (2007) *vymezuje různé složky sociálního vyloučení jako složku ekonomickou, sociální a kulturní, symbolickou a prostorovou. Složky jsou nicméně vzájemně propojené a ovlivňují se. I řešení proto musí být komplexní.* (Keller, 2014)

Ekonomická složka sociální exkluze

Růžička a Toušek (2014) *uvádějí, že vyloučení v ekonomické oblasti má charakter nedostatečného přístupu k materiálním či finančním zdrojům, přičemž za velký problém sociálního vyloučení a sociálně vyloučených lokalit je nutno chápat nezaměstnanost, která* se dle Čady a kol. (2005) *pohybuje u exkludovaných mezi 80–85 %: „Za hlavní problém, to je teda ta práce. Jako všechno by nějak šlo, jen mít ale nějaké peníze. Prostě sedím pořád doma. Jo, občas nějaká brigáda, ale na to se nedá spolíhat, to je nárazový.“*

S absentujícím pravidelným příjmem je spojována také participace v šedé ekonomice a vysoká míra zadluženosti – ca. 90 % exkludovaných obyvatel, přičemž velká část (40 %) své dluhy nesplácí (Čada a kol., 2015): *„No dluhy máme, vlastně už ani nevím kolik. Co mohli vzít, mi zabavili. Teď už nemáme nic. (…) Splácet není z čeho, jsem ráda, že máme za co koupit jídlo.“* Existence dluhů působí demotivačně na zapojení se do běžného trhu práce, neboť po odečtu exekucí by klient dosáhl stejného minima, jaké získá z dávkového systému.

Sociální a kulturní složka sociální exkluze

Sociální složka sociálního vyloučení znamená, že exkludovaní mají sociální vazby pouze s osobami, které mají podobný socioekonomický status. *Obvykle se jedná o obyvatele jiné lokality.* (Kajanová, 2017) Oproti očekávání bývají vztahy mezi lidmi v rámci lokality často velmi napjaté, neexistují zde žádné solidární skupiny, spíše se obyvatelé udávají u různých institucí: *„No tady z lokality se s nikým moc nebavím, spíš mám kamarádku, která tu ale nebydlí. S tou si rozumím, protože řeší stejné problémy jako já, můžu si s ní o tom popovídat. A zároveň se nebojím, že to bude roztrubovat po ubytovně.“*

Kulturní složku exkluze popisují Nekorjak a Souralová (2011) jako *ztížený přístup k adekvátnímu vzdělání, s čímž souvisejí další problémy: obtížný přístup na trh práce a dále pak i problémy v ekonomické oblasti atd. Kulturní složka sociální exkluze pak souvisí s dimenzemi dalšími, především s ekonomickou oblastí.* (Kajanová, 2017)

„No škola byla problém, mě to prostě nebavilo, a i jezdit z domova do školy byl problém. Autobus moc nejezdil a pěšky to bylo daleko. Každej tam na mě koukal blbě, učitelka taky. Měla jsem jen špatný známky. Naši z toho měli pak jen problémy. Tak když jsme se pak přestěhovali jinam, tak nás přestala ta sociálka otravovat. No a pak už byl pokoj.“

Symbolická sociální exkluze

Symbolická dimenze představuje určitou „nálepku“, kterou získá lokalita či její obyvatelstvo od zbytku společnosti. Např. sociálně vyloučené lokality bývají vnímány jako „romské“, a to i v případech, kdy Romové v dané lokalitě netvoří statistickou většinu. Hranice této lokality mohou být i symbolické, když je lokalita vnímaná jako „špatná adresa“, hovoří se o ní jako o „domu hrůzy“, „ghettu“ atd. (Čada et al, 2015):

„No jako ta adresa je tu prostě profláklá. Když mluvím s někým na sociálce, tak stačí říct, kde bydlím, no a na tom jejich obličeji je to hned vidět.“

Prostorová sociální exkluze

Prostorové vyloučení je jedním z nejviditelnějších projevů sociální exkluze. Jedná se o nedobrovolné vyčlenění některých sociálních skupin do různých oblastí, sídel a lokalit oddělených prostorově od zbytku společnosti: *„Nic tady nemáme, nikam nechodíme. Raději se s nikým ani nechci vidět. Do města to je pěšky daleko a městská sem nejezdí moc často. A je dost drahá jako kdybychom měli ject všichni tam a zpátky. Tak sedíme doma. Nejhorší byla teď ta zima. V létě se dá aspoň sednout na ty schody před barák. Ale tam se ty lidi odsud pak dost často hádaj, takže to taky není nic moc.“*

Důsledkem prostorové exkluze jsou exkludované lokality, kterých je podle posledních zpráv u nás asi 606 a žije v nich 115 tisíc osob v nevyhovujících podmínkách a často s předraženými nájmy, jakožto důsledkem tzv. obchodu s chudobou. (Čada a kol., 2015)

práce 1. díl

Závěr

Problematiku exkluze je třeba chápat multidimenzionálně a individuálně/regionálně. Každá lokalita disponuje vlastní historií, specifickou skladbou obyvatelstva a specifickou kumulací problémů. To může být jedním z důvodů, proč se situaci v této oblasti stále nedaří zlepšovat.

Použitá literatura:

- *ČADA, Karel et al., 2015. Analýza sociálně vyloučených lokalit v ČR. Praha: GAC, spol. s.r.o., 2015.*
- *GAC. Analýza sociálně vyloučených lokalit a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti [online]. Praha: Gabal Analysis and Consulting, 2006 [cit. 2020-03-24]. Dostupné z: http://www.gac.cz/userfiles/File/nase_prace_vystupy/GAC_M APA_analyza_SVL_aAK_CJ.pdf?langSEO=documents&parentSEO=nase_prace_vystupy&midSEO=GAC_MAPA_analyza_SVL_aAK_CJ.pdf.*
- *KAJANOVÁ, Alena. Proč selhává sociální práce se sociálně exkludovanými. Praha: NLN, Nakladatelství Lidové noviny, 2017. ISBN 978-80-7422-613-7.*
- *KELLER, Jan. Exkluze jako sociální problém a jako otázka metodologická. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2014. ISBN 978-80-7464-490-0.*
- *MAREŠ, Petr a Tomáš SIROVÁTKA. Sociální vyloučení (exkluze) a sociální začleňování (inkluze) – koncepty, diskurz, agenda. Sociologický časopis/Czech Sociological Review. 2008, 44(2), s. 271–294. ISSN: 2336-128X.*
- *NAVRÁTIL, Pavel a Ivana ŠIMÍKOVÁ. Hodnocení projektů zaměřených na snižování rizika sociálního vyloučení romské populace. Část I – typologie projektů [online]. Praha: VÚPSV – výzkumné centrum Brno, 2002. [cit. 2020-03-24]. Dostupné z: http://praha.vupsv.cz/Fulltext/Romov.pdf.*
- *NEKORJAK, Michal a Adéla SOURALOVÁ. Uvíznutí v marginalitě: vzdělávací trh, „romské školy" a reprodukce sociálně prostorových nerovností. Sociologický časopis. 2011, 47(4), s. 657–680. ISSN: 0038-0288.*
- *RŮŽIČKA, Michal a Laco TOUŠEK. Sociální exkluze: její prostorové formy a měnící se podoby. In: ŠUBRT, Jiří et al. Soudobá sociologie VI. Oblasti a specializace. Praha: Karolinum Press, 2014. ISBN: 978-80-246-2558-4.*
- *ŠUBRT, Jiří. Soudobá sociologie. Praha: Karolinum, 2014. ISBN 978-80-246-2558-4.*
- *TOUŠEK, L. Sociální vyloučení a prostorová segregace [online]. Plzeň: Centrum aplikované antropologie a terénního výzkumu (CAAT), 2007 [cit. 2020-04-03]. Dostupné z: http://www.antropologie.org/sites/default/files/publikace/ downloads/143_143_ladislav_tousek_socialni_vylouceni_a_prostorova_segregace.pdf.*

Jak efektivně pracovat s konfliktními zaměstnanci 1. díl

V tomto článku se zaměříme na fakta, která přímo souvisejí s prací s konfliktními zaměstnanci v sociálních službách. V této první části si pojmenujeme příčiny a důvody vzniku samotného konfliktu a základní rozdělení jednotlivých konfliktních typů, jejich základní charakteristiku, projevy a způsoby jednání. Zaměříme se na možnosti, jak s jednotlivými typy jednat a jak s nimi efektivně komunikovat.

- ***Text: Mgr. Bc. Jitka Anastazie Meindl**, poradenský psycholog, grafolog, kouč a lektor*

V úvodu zamyšlení nad tématem, jak efektivně pracovat s konfliktními zaměstnanci, bych se ráda zaměřila na některá fakta.

V dnešní době není zrovna jednoduché najít kvalifikovanou pracovní sílu i navzdory profesionálnímu zázemí firmy a aktivnímu řízení lidských zdrojů.

Lidské zdroje mají v pracovním prostředí velký význam a v oblasti sociální sféry o to větší, o co těžší je pracovní pozice sociálního pracovníka, nebo kohokoliv jiného, kdo pracuje jako odborník v sociálních službách.

Charakterový profil odborníka v oblasti sociální péče, ať už se jedná přímo o sociálního pracovníka, zdravotní sestry, pečovatelky, lékaře nebo další specialisty, je velmi obsáhlý a požadavky na vykonávání takové profese jsou velmi náročné. Navzdory těmto nárokům a požadavkům je to povolání společensky a ekonomicky nedoceněné, což je ale problém naší společnosti a není úplně předmětem našeho tématu, přestože se ho velmi úzce dotýká.

Jedná se o souvislosti s hledáním kvalitní pracovní síly v oblasti sociálních služeb.

Jak se takový pracovník hledá a jaký je výběr na současném trhu práce, je předmětem dalšího tématu.

Pojďme se zaměřit na to, s kým již máme možnost ve svém týmu pracovat a koho jsme, v rámci možností a na základě nejlepších kritérií, zvolili na konkrétní pozici pracovníka v sociálních službách.

Pokud máme možnost si své lidi do týmu vybrat, je to nejlepší řešení, ale pokud nám tato možnost byla odepřena, musíme se naučit pracovat s takovým lidským potenciálem, který máme k dispozici. Otevřeně si pojďme přiznat, že v sociální oblasti nelze nalézt pro ty, kteří mají velké pracovní ambice, touží po bohatství a uplatnění moci, velké uplatnění. A zde bych viděla vznik a původ konfliktu a nedorozumění v oblasti interpersonálních vztahů a samotné sociální práce. Najít cíleně konkrétního a kvalitního profesionála na konkrétní pracovní místo, v našem případě ve specifické oblasti sociální péče, je opravdu velké štěstí. Někdy musí personalisté přijmout kompromis, a tím se dostáváme k našemu tématu.

Konfliktní pracovník. Kdo to je, jak vypadá, jak se tváří a jak se chová, jaké vytváří konflikty a proč, proč ho to baví a ví vůbec o tom? Dokážeme toto vše rozklíčovat, rozeznat, pochopit a správně analyzovat? Pokud ano, je možné se naučit i s konfliktními jedinci správně a efektivně komunikovat?

Pojme si společně jednotlivé typy rozdělit na konkrétní osobnosti.

»»» 32

> *„V dnešní době není zrovna jednoduché najít kvalifikovanou pracovní sílu i navzdory profesionálnímu zázemí firmy a aktivnímu řízení lidských zdrojů."*

V oblasti psycho-sociální práce se vyskytuje sedm základních problémových osobností. Jedná se o typy: úzkostný, úzkostně agresivní, narcistně agresivní, bezohledně agresivní, pedanterní, nepřístupný, histrionský.

V této první části tématu zaměříme svou pozornost na první tři typy.

1. Úzkostný typ

Charakteristické znaky a projevy jednání:

Tento typ osobnosti se v sociální sféře vyskytuje v oblasti pečovatelské péče většinou tam, kde může pečovat o druhé. Tato osobnost má většinou nedostatek vlastního sebevědomí a sebedůvěry. Potřebuje si na základě výrazných projevů – oddané péče druhému, přehnaného altruismu – dokazovat vlastní cenu *(altruistické jednání, dobročinnost, nesobeckost, nezištnost, protikladem altruismu je egoismus)*[1].

Taková osobnost má většinou pocit, že pokud bude více pomáhat druhým, jejich lidská hodnota stoupne a lidé si jich budou více vážit. Často dělají pro druhé více než je nezbytně nutné a mohou tím být i dotěrní, mohou působit na druhé až vtíravě. U osoby, o kterou pečují, mohou vyvolávat, někdy i cíleně, pocit neschopnosti a závislosti na pečující osobě. Může se tak jednat o skrytou a cílenou manipulaci. Každý z nás v sobě máme potřebu o někoho pečovat, tito lidé tuto potřebu mají v extrémní podobě. Může se jednat o bezdětné ženy, opuštěné nebo v dětství týrané osobnosti. Jedná se o jistý druh kompenzace z nedostatku péče o ně samotné, většinou v raném dětství. Mohou to být oběti citové a sociální deprivace, oběti šikany, zneužívání nebo domácího násilí. Mají spasitelské tendence a mohou se upínat i k nějaké fanatické víře. Tyto typy jsou pro klienty/pacienty celkem neškodní. Pouze v případě, kdy je potřeba klienta naučit vlastní soběstačnosti, může tento typ cílenou manipulací udržovat vzájemnou sociálně terapeutickou závislost typu: *„Co byste si beze mě počal? Víte, jak moc jste nemocný a jak moc mě potřebujete.“*

V charakteristice temperamentu tento typ řadíme podle typologie ELIS mezi labilní introverty typu melancholik. V kolektivu vyžadují, aby jim každý pomáhal, nebo za ně dělal jejich práci. Bývají často nemocní a nedokážou snášet stres. Velmi špatně se rozhodují a nedokážou samostatně pracovat. Potřebují nastolit systém a řád, který sami nemají.

Ve verbálním a nonverbálním chování se tento typ většinou projevuje takto:

- schoulené držení těla, těkavý pohled, klopení zraku, nejistá gesta, výraz obličeje obráží zábrany, jednání, váhání, nerozhodnost;
- v řeči dělá nejisté pomlky, často opakuje dotazy, vyslovuje obavy a naléhavé žádosti o ujištění;
- snadno podléhá vnitřní panice, bojí se učinit rozhodnutí, trpí pochybnostmi a výčitkami, obviňuje sám sebe;
- nevěří si, kapituluje, volí únikové cesty, odstupuje ze složitějších jednání;
- stydí se za své chování, nevrací se tam, kde selhal, bere si na pomoc jiné osoby, odvolává se na autority.

Základní zvládací komunikační strategie:

Vyčkejme, až se na nás klient obrátí, nezaujímejme pozici tváří v tvář, neulpívejme příliš zrakem na jeho obličeji.

Hovořme pomalu, klidným hlasem, podejme vyčerpávající informace.

Vyvarujme se nátlaku, rozhodnutí a otázek typu: „BUĎ, ANEBO“.

Dopředu signalizujme dostatek času se mu klidně a ochotně věnovat, tolerovat návraty k původním východiskům a respektovat přehodnocení stanovisek.

Uvažujme za něho nahlas. Klaďme jím nevyslovené otázky a vyslovme za něho pochyby. Odpovídejme pak na ně.

Nečiňme přímá rozhodování za něho.

Přispějme ale rekapitulací otázek obecným shrnutím závěrů, alternativ, sdělením zkušeností jiných.

2. Úzkostně agresivní typ

Charakteristické znaky a projevy jednání:

Tento typ osobnosti jedná jako panovačná učitelka, která má vždy pravdu. Pokud se verbálně projevuje, tak hovoří většinou v příkazech a působí tak direktivně a panovačně. Nejedná se o pevný a jistý projev, ale svým až afektivním jednáním si vynucuje pozornost a autoritu *(afekt, z latiny affectus, je krátkodobá, silná a prudká emoční reakce na významný podnět při sníženém sebeovládání. Je odreagováním náhle vzniklého emočního napětí a zpravidla vede k určitému jednání výrazovému – radost, žal, vztek, hnus, stud –, popřípadě i zkratovému)*[2]. V sociální oblasti se tyto typy vyskytují většinou v roli panovačných pečovatelek, které si potřebují dokazovat svou vlastní autoritu, že mají vždy pravdu, jsou na vyšší úrovni než ostatní. Rádi vytváří dojem, že nikdo ničemu nerozumí tak dobře jako oni. Vytváří iluzi vzdělanosti a znalosti určité problematiky. Důvodem je kompenzace nedocenění jejich vlastních kvalit, opět v raném dětství nebo partnerem. Může se jednat o následky post traumatu po rozvodu nebo jiné traumatické události. Nesnesou jakoukoliv kritiku ani zpětnou vazbu. Většinou jsou to oni, kteří radí a vědí vše nejlépe. Vše musí být podle nich a ve všem vyžadují naprostý souhlas. Pokud s nimi nesouhlasíte, mají tendenci se urážet a nešetří výčitkami typu: *„Kdybyste mě poslechl, tak byste na tu operaci nemusel, já jsme vám to říkala, příště mě budete poslouchat.“* Na klienta/pacienta se mohou výrazně povyšovat. V charakteristice temperamentu tento typ řadíme podle typologie ELIS mezi labilní introverty typu melancholik/flegmatik – typu arogance a pohrdání druhými. V kolektivu jsou nesnesitelní pro ty, kteří nemají rádi poučování. Manipulují urážlivým postojem, nebo zoufalým pláčem, kterým chtějí dosáhnout svých cílů. Potřebují stanovit jasné hranice, pravomoce a kompetence, které rádi překračují. Hrají si na něco, co nejsou, chytrači.

„Pokud máme možnost si své lidi do týmu vybrat, je to nejlepší řešení, ale pokud nám tato možnost byla odepřena, musíme se naučit pracovat s takovým lidským potenciálem, který máme k dispozici.“

Ve verbálním a nonverbálním chování se většinou projevuje takto:

- štíhlá postava, stoj i sed křečovitě vzpřímený, nohy u sebe, energický, pevný úchop předmětů, bojovně odměřený pohled, sevřené svraštělé rty;

[1] *https://cs.wikipedia.org/wiki/Altruismus*
[2] *https://cs.wikipedia.org/wiki/Afekt*
[3] *https://cs.wikipedia.org/wiki/Narcismus*

- věcná nesdílnost, strohost řečového projevu, stísněnost a nervozita v hlase, který přechází do vyšších poloh;
- pocity újmy, křivdy a ústrků spojené s energicky rychlými obranářskými reakcemi;
- kategorické odmítání projevů pomoci a péče, odhodlanost k sebeobětování, cynismus při domnělých prohrách;
- jízlivé poznámky a zraňující výroky, vedené na city a morálku druhých;
- křečovité výpady provázené pláčem na krajíčku, útočnost za každou cenu.

Základní zvládací komunikační strategie:

Pohledem signalizujte ochotu. Vyvarujme se tzv. pohledu spatra.

Hovoří-li osoba, se zájmem hleďme do obličeje, hovoříme-li sami, střídejme pohled do očí s odklonem pohledu stranou.

Hovořme klidně, věcně, srozumitelně.

Nezrychlujme tempo řeči, nezvyšujme hlas. Skočí-li nám do řeči, vyčkejme a pak pokračujme ve svém sdělení.

Co nejméně používejme výrazu „NE“ a nahraďme ho výrazem „ANO, ALE“.

Dejme najevo, že jakékoli rozhodnutí osoby je pro ni důstojné a pro nás do značné míry akceptovatelné.

3. Narcistně agresivní typ

Charakteristické znaky a projevy jednání:

Tento typ osobnosti jedná samolibě, přehnaně sebevědomě až arogantně. Projevuje se u něj narcistické jednání *(narcismus nebo také narcisismus charakterizuje v běžné řeči člověka s přehnaným obdivem sám k sobě, s arogantním vystupováním a nedostatkem pochopení pro druhé, které chápe jen jako nástroje pro vlastní cíle. V patologickém kontextu se jedná o narcistickou poruchu osobnosti.)*[3].

V sociální oblasti se tyto typy vyskytují tam, kde je jim umožněno výrazně se povyšovat nad ostatní. Mají potřebu být středem pozornosti, a to většinou za každou cenu. Rádi rozhodují o věcech, které jim nepřísluší, a překračují své pravomoce a kompetence. Mohou tak napáchat nemalé škody v následcích nesprávného a nekompetentního rozhodnutí. Působí buď přehnaně dominantně, kdy se jich lidé/pacienti/klienti bojí, nebo naopak výrazně submisivně, kdy vytvářejí dojem oběti, aby dosáhli svého cíle. Pro dosažení svých cílů a pro uskutečnění svých záměrů jsou ochotni překročit mnohé hranice i lidské etiky a morálky. V domácím prostředí mohou být paradoxně *pod pantoflem*, proto je to kompenzace jejich vlastní velikosti.

Jsou velmi nevyzpytatelní a nikdo neví, co od nich může očekávat. Důvodem a příčinou jejich chování může být nízké sebevědomí, saturace emočních a sociálních potřeb v raném dětství. Disponují výraznými komunikačními až vyjednávacími taktikami a technikami. Mají vysoké komunikační schopnosti, ale velmi nízké sociální cítění. V sociální oblasti jsou paradoxně většinou proto, aby si zde, na nemocných a slabších jedincích, mohli dokazovat svou neohroženou velikost. Moc dobře jsou si vědomi faktu, že lidé v sociální oblasti jsou většinou odkázáni na jejich pomoc, a této skutečnosti mohou využívat. Je jim jasné, že v běžném obchodním světě by nemuseli uspět, a tak hledají své uplatnění mezi těmi, kteří nemohou být rovnocenným partnerem. Jedná se o velmi manipulativní postoj. Pokud není dosaženo jejich cíle, tak jak oni si představovali, mohou být i v hraničních mezích agresivní a útoční. Mají tendenci hrát si na autority. Komunikují povýšeneckým a direktivním stylem: *„K doktorovi nechoďte, já vám radím dobře, když uděláte, co vám říkám, tak se uzdravíte.“*

V kolektivu mohou vyvolávat výrazné konflikty a hádky. Chtějí mít vždy pravdu a mít vždy navrch. Působí i sobecky, většinou mluví často a rádi o sobě: *„To nic není, že vás to bolí, to já když jsem měl zlomenou nohu, to byla bolest.“* Vyznačují se také tím, že skáčou lidem do řeči a většinou je rádi poučují. Ve stresu umí fungovat, ale pouze v krátkodobém. Nemají dobré rozhodovací schopnosti, chybí jim objektivita a postrádají soudnost a sebereflexi. Vše, co dělají, je v jejich prospěch, nikoliv pro pacienta. Mohou tímto postojem i zanedbat důležité věci. V charakteristice temperamentu tento typ řadíme podle typologie ELIS mezi labilní extroverty typu cholerik. V psychopatologii by se mohlo jednat o bipolární poruchu osobnosti.

Ve verbálním a nonverbálním chování se většinou projevuje takto:

- časté sledování a upravování vlastního zevnějšku, pohrávání si s módními doplňky. Důstojně okázalé vystupování, sebevědomá sebeprezentace, vůči druhým nadřazenecky přezíravá mimika a gestikulace;
- nadbytečně moudře se vyjadřuje, mazlivě formuluje věty, zálibně opakuje výroky; rád se poslouchá;
- nadstandardní péči připisuje majetnicky svému velikášskému Já: „Můj krejčí, můj kadeřník, můj automechanik“;
- běžná péče a pozornost zraňuje jeho sebeúctu, připadá si nedůstojně pokořen a ponížen;
- v situacích domnělého ponížení reaguje okázale rezervovaným vyčkáváním, kroucením hlavou, ironií, sarkasmy a ostře vznesenou kritikou;
- v konfliktu se pak prezentuje bez skrupulí jako mocensky silný, výjimečného postavení, vlivných konexí.

Základní zvládací komunikační strategie:

Jděme mu vstříc jako první. Zpomalme a zastavme se ve vzdálenosti asi 1,3 m.

Nemůžeme-li se mu věnovat ihned, signalizujme, že jsme si ho všimli a vyžádejme strpení.

Často vyhledávejme oční kontakt bez ohledu na to, kdo hovoří nebo naslouchá.

Buďme při jednání v pohybu kolem jeho osoby, bude pak doslova středem pozornosti a péče.

Vyvarujme se tónu poučovat a mentorovat.

Podejme úplné informace, jednejme ale jako se zasvěceným partnerem.

Nejednejme podbízivě či ponížene.

Mgr. Bc. Jitka Anastazie Meindl
působí mimo jiné v oblasti poradenské personální a profesní činnosti, andragogického a psychologického poradenství a individuálního koučingu. Jako grafolog a poradenský psycholog působí v oblasti osobního rozvoje. Věnuje se vzdělávání dospělých v oblastech manažerských dovedností, v tématech a v oblastech strategického managementu, ale také v tématech soft skills – v oblasti psychologie, komunikace, rozvoje osobnosti, manažerských dovedností.

Pomáháme kdykoliv je potřeba.
Je to naše přirozená DNA.

IRESOFT®

IRESOFT® stojí při Vás!

Někdy je vše sluncem zalité, jindy přijde těžká bouře. Pravý partner se pak pozná snadno. Bude při Vás stát v dobrém i ve zlém. Protože opravdové partnerství prověří jen souznění a ochota pomoci vždy, když je potřeba. Být pro Vás pomocnou rukou je naším posláním a přirozeností.

Díky tomu se u nás v IRESOFTU rozjela obrovská vlna solidarity a touhy pomoci. Protože si řada poskytovatelů nemůže materiál vyzvednout z výdejních skladů, kvůli omezeným personálním stavům či karanténě, nabídli se zaměstnanci IRESOFTU, že ho do zařízení rozvezou. Každý pomáhá jak může.

Někteří z nás poskytovatele obvolávají, jiní plánují rozvozové trasy, další pak nakládají auta a rozváží materiál po celé republice.

„Těší nás, kdykoliv cítíme, jakou jsme poskytovatelům udělali radost. To nás nabíjí energií dál pokračovat. I když je to pro nás velmi náročné období, dává nám to obrovský smysl."

Ing. Jiří Halousek
CEO IRESOFTU

Pro naše klienty jsme pomohli zajistit vše, co bylo potřeba

Více informací o této prospěšné akci naleznete na: **www.socialnimsluzbam.cz**

+ **Celkem jsme darovali APSS ČR 1 milion Kč**
+ **Mluvili jsme s více než 800 poskytovateli sociálních služeb**
+ **Pořídili 20 000 litrů potřebné dezinfekce**
+ **Celkem jsme objeli 7 krajů**
+ **Zajistili jsme provoz distribučního skladu a koordinaci projektu v jeho úvodní fázi**
+ **Dobrovolně se do pomoci zapojilo 30 lidí z naší firmy**
+ **Zajistili jsme vlastními silami rozvoz pro všechny, kdo neměli možnost vyzvednout materiál v distribučních skladech**

CYGNUZPRÁVY

IRESOFT CYGNUS

Dobré zprávy pro naše klienty

+ **Všichni pracovníci se v krátké době adaptovali na novou situaci. Díky tomu můžeme našim klientům garantovat služby bez omezení. Dokonce jsme schopni nadále instalovat naše produkty na dálku, bez nutnosti osobního kontaktu, čehož již řada zákazníků využila.**
+ **Všem našim zákazníkům jsme po dobu krizového období na tři měsíce poskytli zcela zdarma modul Řízení organizace. Jedná se o rozšíření informačního systému CYGNUS, které efektivně řeší předávání informací v rámci celé organizace. Pomocí těchto nástrojů můžete se všemi zaměstnanci, úseky i jednotlivci rychle sdílet informace a novinky a také jednoduše zveřejňovat dokumenty.**
+ **Pro naše klienty, kteří využívají docházkové čtečky na otisky prstů, jsme od března 2020 připravili akci, při které jsme nabídli možnost pořídit si bezkontaktní čipy se zvýhodněnou cenou. Jelikož v době pandemie, s ohledem na hygienické nároky, je mnohem vhodnější a bezpečnější upustit od používání otisků prstů a identifikovat se pomocí docházkového čipu. Této nabídky využilo do konce dubna více než 40 našich zákazníků, kterým jsme dodali přes 2 500 bezkontaktních čipů.**

beany®

Pohodlně. Zdravě. Bezpečně.

Obojživelná obuv Bonno Beany® vyráběná z ultralehkého materiálu s tvarovou pamětí. Obuv, kterou na chodidlech takřka nevnímáte.

Dlouhodobé sledování a praktické zkoušky prokázaly postupné mírnění bolesti kolenních kloubů a snížené zatížení zádového svalstva!

Obuv **Bonno Beany®** je neobyčejně měkká a pohodlná.
Je testována a schválena jako **lehká pracovní obuv**.
Splňuje parametry ČSN EN ISO 20347.
Materiál obuvi je odolný vůči bakteriím a zápachu.
Uvnitř boty se neusazuje vlhkost, a voda tak obuv nepoškozuje.
Podrážka je testována na protiskluznost a splňuje normu SRA.
Účinně tlumí nárazy a vibrace při došlapu.
Nezanechává na podlaze šmouhy.
Ventilační otvory zaručují dobré provzdušňování a komfort.
Obuv je snadno omyvatelná vodou, či dezinfekcí.

OBUV VHODNÁ K DEZINFEKCI

BONNO®

oopp@bonno.cz
www.bonno.cz

Ozonové praní a domovy seniorů

Každý čtenář si jistě vybaví, že o ozonu slyšel, že je v ovzduší po bouřce, že ozonová vrstva chrání vše živé před pronikavým UV zářením, že je součásti kalifornského smogu, že je škodlivý atp. Ozon má ovšem i jiné vlastnosti, méně známé.

■ ***Text: Ing. Zdeněk Kadlčík***, *soudní znalec v oboru prádelenství a dlouholetý člen předsednictva Asociace prádelen a čistíren,*
Ing. Lucie Fialová, *majitelka společnosti PRAGOPERUN, spol. s r. o.*

Z chemického hlediska tvoří tříatomovou kyslíkovou molekulu, na rozdíl od kyslíku vzdušného, který je dvouatomový. Tříatomová kyslíková molekula přináší nové vlastnosti, které lze v životě a praxi s výhodou využít. Tak především ozon je nejsilnější oxidační a tedy i dezinfekční činidlo, které vůbec známe, a proto naprosto spolehlivě ničí plísně, bakterie a viry. Rozkládá také většinu organických látek, které třeba tvoří znečištění prádla, a tak vlastně i pere. To vše v malých koncentracích, kterých lze dosáhnout jeho rozpuštěním ve vodě. S jedním omezením: voda nesmí být příliš teplá, jen asi do 30 °C. Poté se ozon rozkládá a rozpustnost se snižuje. Není totiž příliš stabilní a generátor ozonu se proto instaluje v blízkosti spotřebiče, například pračky.

Těchto vlastností ozonu si všimli nejprve Američané, v Evropě jen Britové, a vyvinuli ozonové pračky. Ty perou se studenou ozonovou vodou, a šetří tak mnoho tepla a vody, neboť se pere bez ohřevu v méně lázních než při praní tradičním a dávkuje se i méně detergentů. Tyto výhody přesvědčily Američany a posléze i Brity tak, že dnes je v chodu asi na 7 000 ozonových praček a většina zdravotnického (a často také hotelového) prádla v USA a v Kanadě se pere touto technologií. Ozonová pračka se od běžné liší jen tím, že na stěně poblíž je ozonizátor jako nevelká skříňka a z ní vede hadička do pračky. Velkou výhodou je, že moderní pračky je možné kdykoliv připojit na ozonové praní. Navíc pračky lze využívat univerzálně také na praní s klasickou chemií. O mohutném dezinfekčním působení ozonu je spousta veřejně přístupných prací a jeho účinek je nezpochybnitelný. Právě proto se touto technologií s výhodou pere zdravotnické prádlo z nemocnic, ambulancí, domovů seniorů a také z ústavů sociální péče. O silném znečištění tohoto prádla víme a víme také, jak v mnoha případech zapáchá. Po ozonovém praní špína, nečistoty i zápach zcela zmizí. U nás zatím v ČR fungují jen dvě prádelny, které perou tento typ prádla s ozonem a technologii si nemohou vynachválit. Vskutku šetří, zkracuje dobu praní, prádlo má po praní příjemný odér, je zcela bez zápachu. Navíc jako příjemný bonus se zkrátí celkový čas sušení až o 20 %. Proč jenom dvě prádelny? Pro český prádelenský trh jde o novou technologii, která přišla teprve nedávno z Belgie a pro staré prádelenské praktiky je natolik novátorská, že ji přijímají s nedůvěrou. Nicméně téma ozonového praní je nyní aktuální víc než kdy jindy. Hygiena praní, která doposud byla sice důležitým tématem, je dnes zásadním kritériem jak ochránit prádlo před šířením různých virových a bakteriálních nákaz. Má-li se ozonové praní rozšířit i u nás, potřebují potenciální zákazníci především informace. A tento krátký text je prvním pokusem, jak je čtenářům zprostředkovat.

Úsloví a rčení s podobným významem

Pokuste se k sobě přiřadit méně známá úsloví a rčení (pod číselným označením) a známější úsloví a rčení (pod písmenným označením), která mají podobný význam.

1.	My o slívách, on o cibuli.	A.	Vyvést aprílem
2.	Do Dunaje vodu nosit	B.	Nikdy
3.	Až hlemýžď zajíce předhoní.	C.	Kousnout do kyselého jablka
4.	Vymluvil by z hrušky jablko	D.	Sedět na více židlích
5.	Poslat pro čapí klapot	E.	Učit starého kocoura myši chytat
6.	Kupovat kocoura v měchu	F.	Z toho mračna nezaprší
7.	Mlít na několika mlýnech	G.	Vymámil by z jalové krávy tele
8.	Z té mouky nebude chleba	H.	Nosit dříví do lesa
9.	Kousnout do hořkého ořechu	I.	My o koze, on o voze
10.	Protrhla se s tím ošatka	J.	Roztrhl se s tím pytel
11.	Učit starého koně tahat	K.	Kupovat zajíce v pytli

Řešení: 1I, 2H, 3B, 4G, 5A, 6K, 7D, 8F, 9C, 10J, 11E

Mgr. Jitka Suchá

Poradna konceptu
Bazální stimulace

Na dotazy čtenářů odpovídá
PhDr. Karolína Maloň Friedlová, Ph.D., *certifikovaná lektorka a supervizorka, jednatelka INSTITUTu Bazální stimulace podle Prof. Dr. FRÖHLICHA, s. r. o.*

Dotaz:
Dobrý den,
jsme domov pro seniory a máme klienty trpící demencí. Nyní musíme v souvislosti s pandemií koronaviru používat roušky a jiné ochranné pomůcky. Prosíme o radu, jak máme v současné době postupovat zejména u klientů s demencí, kteří na nás nyní reagují negativně, i když nás znají. Děkujeme za odpověď.

M. D., vedoucí úseku přímé péče

Odpověď:
V současné době je situace seniorů trpících demencí zvlášť těžká a stresující. Seniorům s demencí nelze verbálně vysvětlit, v jaké situaci se nyní nacházíte, že je zde infekce a je nutné dodržovat protiepidemická opatření. Pečující musí mít na sobě ochranné oděvy a masky a měli by eliminovat kontakty a tělesnou blízkost. Tato situace je velmi omezující a frustrující pro lidi s demencí, kteří rozumí zejména jen „somatickému dialogu" a verbální vysvětlení z důvodu jejich kognitivního deficitu není možné. Jsem přesvědčena, že všichni poskytovatelé sociálních služeb se maximálně snaží těžkou situaci klientům zmírnit. O tom svědčí i váš dotaz s žádostí o radu.

Určitě poskytujte klientům s demencí alespoň jednu z mála možností somatického dialogu, a to „iniciální dotek". Pokud máte nyní ve vašem zařízení na výpomoc externisty (např. studenty), vysvětlete jim, co je iniciální dotek. Vyžadujte ho po každém, kdo přijde s klientem s demencí do kontaktu. Protože jsou nyní omezeny návštěvy osob blízkých a také společné aktivity, pokuste se alespoň seniorům s demencí v jejich izolaci na pokoji nabídnout co nejvíce optických a auditivních podnětů, které však musí vycházet z jejich biografické anamnézy. Snažte se co nejvíce v rámci možností dodržovat zavedené rituály a strukturu dne. Poskytnete mu tím pocit jistoty a bezpečí, neboť se bude schopen orientovat v konaných činnostech a nabízených věcech. Strukturalizovaná a ritualizovaná péče, stimulující okolní prostředí lůžka, dodržení iniciálního doteku a „desatera pro Bazální stimulaci" je v současné době tím nejdůležitějším opatřením. Z desatera zejména ta zásada, abyste hovořili na klienty pomalu, tím váš hlas přejde automaticky do hlubšího tónu, a to má výrazný uklidňující efekt. Přeji vám i vašim klientům zdraví a hodně psychických i fyzických sil.

Sociální služby a Výbor OSN – nepravděpodobné spojenectví?

Možná se vám zdá, že to, co se děje v Ženevě, se vás nijak netýká. Možná věříte, že Výbor OSN pro práva osob se zdravotním postižením („Výbor OSN“) nemá s vaší činností nic společného. A možná naopak činnost Výboru bedlivě sledujete. Ať tak či onak, já si v tomto článku kladu za cíl přesvědčit nepřesvědčené a utvrdit přesvědčené, že činnost Výboru OSN je i pro vás podstatná a zasluhuje vaši pozornost.

■ ***Text: Mgr. Bc. Eliška Mocková LL.M.,***
Kancelář veřejného ochránce práv

Úmluva o právech lidí s postižením

Když Česká republika v roce 2009 ratifikovala Úmluvu o právech osob se zdravotním postižením („Úmluva“), zavázala se tím respektovat, chránit a naplňovat práva lidí s postižením na stejné úrovni jako práva lidí bez postižení. Tato Úmluva proto upravuje všechny oblasti života lidí s postižením, včetně práva na zaměstnání, nezávislý život, vzdělání, zdraví či práva na rodinný život.[1] Úmluva tak nevytváří žádná nová lidská práva. Jejím účelem je to, aby se srovnal současný rozdíl mezi ochranou práv lidí s postižením a lidí bez postižení. Podle Českého statistického úřadu se Úmluva týká zhruba 13 % lidí, kteří žijí s postižením, mezi uživateli sociálních služeb je toto číslo vyšší.[2] Kromě svého širokého rozsahu se Úmluva vyznačuje také sofistikovaným způsobem monitorování (dohledu) – je v tomto ohledu nejpokročilejší ze všech mezinárodních úmluv.

Monitorování Úmluvy

Na národní úrovni dohlíží na naplňování Úmluvy státem monitorovací mechanismus, kterým je v ČR ombudsman.[3] Na mezinárodní úrovni pak naplňování Úmluvy sleduje Výbor OSN. Přijetím Úmluvy se stát mj. zavázal k tomu, že do dvou let od ratifikace a poté každé čtyři roky vypracuje zprávu pro Výbor OSN o tom, jak plní své povinnosti podle Úmluvy. Výbor OSN tuto zprávu následně prostuduje, porovná s dalšími informacemi a veřejně projedná. Nakonec ve svých „závěrečných pozorováních“ doporučí státu, jak lépe práva lidí s postižením naplňovat. Ačkoliv Výbor OSN neuděluje žádné tvrdé sankce, jeho závěry mají velký vliv, protože s nimi dále pracují mezinárodní i národní organizace. Státy jsou tak pod velkým tlakem, aby doporučení splnily.

Alternativní zpráva

Aby mohl Výbor OSN zprávu státu vyhodnotit, potřebuje i informace z jiných zdrojů než od státu. Zpráva státu má totiž omezený rozsah a může dojít i k tomu, že se stát rozhodne nějakému tématu nevěnovat nebo třeba o problému ani neví. Jedním z takovýchto cenných zdrojů informací jsou alternativní zprávy. Alternativní zpráva je dokument, kterým organizace i jednotlivci dodávají Výboru OSN své poznatky. Ovlivňují tak politiku OSN a nutí daný stát, aby se zabýval odhalenými problémy. Tuto zprávu píše i ombudsman. Ani on nemusí vědět vše. Proto by měli zprávu psát všichni, kdo mají relevantní informace, jako jsou např. lidi s postižením, organizace hájící jejich práva, ale i poskytovatelé sociálních služeb. Více zpráv z různých zdrojů má pro Výbor jednoduše větší význam.

Jsem poskytovatel – proč je v mém zájmu se zapojit?

Poskytovatelé sociálních služeb mohou Výboru OSN dodat jinou perspektivu, zejména upozornit na strukturální problémy. Může jít např. o záležitosti související s podfinancováním sociálních služeb či administrativní zátěží a jejich dopad na naplňování práv lidí s postižením. Nebo se zpráva může týkat i nevhodného nastavení určitých standardů poskytované péče. Aktuálně může zpráva popisovat i selhání státu při zajišťování ochranných pomůcek a patřičných postupů s ohledem na pandemii COVID-19. Tak můžou poskytovatelé účinně tlačit stát, aby se těmito problémy zabýval, a tím přispět k lepší ochraně práv lidí s postižením.

Jak psát alternativní zprávu

Psaní zprávy má svá pravidla. Více se o nich dozvíte na stránkách Výboru OSN,[4] v infoletáku[5] nebo na školení, které po skončení současných opatření spojených s pandemií COVID-19 uspořádá Kancelář veřejného ochránce práv. Předně je důležité přečíst poslední doporučení Výboru OSN (rok 2015) a zhodnotit vývoj situace za současné období (2016–2020).[6] Navrhněte Výboru OSN, co by ČR měla dělat pro nápravu či zlepšení současného stavu. Využijte své zkušenosti, oslovte a zapojte co nejvíce lidí s postižením, například formou dotazníků či rozhovorů. Použijte dostupné statistiky, právní předpisy a jiné úřední dokumenty, rozpočet, rozsudky, stanoviska ombudsmana, výzkumy, články – vše, co dokládá vaše tvrzení.

Spolupráce doporučená

Psaní zprávy Výboru OSN není zábava na volné odpoledne, nicméně vždy můžete spojit síly s ostatními. Případně můžete

ombudsman
veřejný ochránce práv

[1] *Úmluva o právech osob se zdravotním postižením, přijata Valným shromážděním OSN v roce 2006.*
[2] *Český statistický úřad. Prezentace z tiskové konference ze dne 19. června 2019.*
[3] *Více informací o monitorovacím mechanismu najdete na www.ochrance.cz v sekci Monitorování práv lidí se zdravotním postižením.*
[4] *Formální požadavky jsou na stránkách Výboru OSN pod tímto a dalšími odkazy: http://www.ohchr.org/Documents/HRBodies/CRPD/guidelinesDisabledPersonsOrganizationsCivilSocietyOrganizations.doc*
[5] *Infoleták je dostupný zde: https://www.ochrance.cz/fileadmin/user_upload/Letaky/Alternativni-zprava-pro-OSN.pdf*
[6] *Doporučení jsou dostupná zde: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225526/Zaverecna_doporuceni_Vyboru_OSN_pro_prava_osob_se_ZP_CZ.pdf/d42c33c2-05f9-6018-e62b-fc47ac31676f*
[7] *S ohledem na současnou situaci není vyloučeno, že se toto datum posune.*

„Ačkoliv Výbor OSN neuděluje žádné tvrdé sankce, jeho závěry mají velký vliv, protože s nimi dále pracují mezinárodní i národní organizace. Státy jsou tak pod velkým tlakem, aby doporučení splnily.“

s jejich souhlasem „přidat podpis“ ke zprávám jiných organizací či jednotlivců, kteří tyto zprávy píší, a tak zdůraznit jejich sdělení. O svých poznatcích můžete také informovat ombudsmana. Nesmíte však zapomenout, že do jeho zprávy se také vše nevejde.

Co teď?

Dne 17. dubna 2020 vláda odevzdala Výboru OSN svou zprávu ve formě odpovědí na otázky, které Výbor OSN položil na základě informací z různých zdrojů, např. od ombudsmana a jiných nestátních aktérů.[7] Tento postup se nazývá zkrácenou procedurou a stát s ním souhlasil. V následujících měsících se pak bude Výbor OSN touto zprávou státu zabývat a porovnávat ji s jinými informacemi – třeba právě od vás. Zprávu pak projedná veřejně v Ženevě, toho se také můžete zúčastnit. Poté Výbor OSN vydá svá doporučení (Concluding Observations). Česká republika pak musí podat zprávu o jejich naplnění (Follow-up).

Kdy mám zprávu Výboru OSN poslat?

Vaše zpráva musí přijít Výboru před veřejným projednáním zprávy státu. Toto datum záleží na rozhodnutí Výboru. Je nepravděpodobné, že by Výbor stihl zprávu státu projednat během léta 2020. Přesto vám však doporučujeme poslat zprávu co nejdříve.

Chci informovat Výbor OSN

Jak na to?

V článku „Sociální služby a Výbor OSN – nepravděpodobné spojenectví?“ jsme si shrnuli, kdo a proč může (a měl by) psát alternativní zprávu Výboru OSN pro práva lidí s postižením. Pokud jsme Vás nalákali, tak tady přidáváme pár návrhů, jak na to.

Jak psát (a napsat) alternativní zprávu?

- **1. Nastudujte si**, jak má taková zpráva vypadat. **Formální požadavky** najdete na stránkách Výboru OSN, jsou to zejména rozsah max. 10 700 slov a jeden z pracovních jazyků Výboru. Zpráva musí být napsaná ve Wordu nebo jiném přístupném textovém editoru.[1]
- Ohledně **struktury**, zpráva musí obsahovat představení Vás či Vaší organizace, krátké shrnutí zprávy, odkaz na relevantní články Úmluvy a Vaše doporučení.
- Po **obsahové stránce** je důležité rozumět tomu, jaká práva Úmluva o právech lidí s postižením chrání.[2] Pokud by Vám připadalo, že některým článkům nerozumíte a váháte nad jejich obsahem, nebojte se nás oslovit. Případně prozkoumejte rozhodnutí,[3] obecné komentáře[4] Výboru OSN či závěry ve zprávách jiných států či ČR v minulých obdobích.
- **2. Vytvořte si plán**. Předně si určete **priority**, tedy věci, které chcete, aby se Výbor dozvěděl. Ty pak dejte do **kontextu**:
  - Přečtěte si **poslední doporučení Výboru OSN** (rok 2015) a reagujte na ně.
  - Popište vývoj situace za uplynulé období (2016–2020) a informujte o tom, jestli Česká republika přijala nějaká opatření.
  - Navrhněte, co by Česká republika měla dělat pro nápravu.
- **3. Pro sběr informací využijte své každodenní zkušenosti**, oslovte a zapojte co nejvíce lidí s postižením, například formou dotazníků či rozhovorů.
- **4. Založte svou zprávu na „tvrdých faktech“** – použijte dostupné statistiky, právní předpisy a jiné úřední dokumenty, rozpočet, rozsudky, stanoviska ombudsmana, výzkumy, články – vše, co věrohodně dokládá Vaše tvrzení.
- **5. Zprávu pošlete Výboru OSN elektronicky**, papírová forma není nutná ani žádoucí.

Některé organizace z České republiky zprávu v předchozích letech poslaly, inspirovat se můžete zde.[5] Další informace se také dozvíte při školení, které po skončení současných opatření spojených s pandemií COVID-19 uspořádá Kancelář veřejného ochránce práv.

[1] *http://www.ohchr.org/Documents/HRBodies/CRPD/guidelinesDisabledPersonsOrganizationsCivilSocietyOrganizations.doc*
[2] *https://www.mpsv.cz/umluva-osn-o-pravech-osob-se-zdravotnim-postizenim*
[3] *https://juris.ohchr.org/*
[4] *https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/15/treatybodyexternal/TBSearch.aspx?Lang=en&TreatyID=4&DocTypeID=11*
[5] *https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/15/treatybodyexternal/SessionDetails1.aspx?SessionID=1304&Lang=en*

Na dotazy ráda odpoví **Mgr. Bc. Eliška Mocková, LL.M.,** pověřená pracovnice Kanceláře veřejného ochránce práv – eliska.mockova@ochrance.cz, (+420) 542 542 273

Odolné interiérové dveře

Zkoušeli jste někdy počítat kolikrát za den otevřete či zavřete dveře? I v současné době, kdy se každý snaží sahat minimálně na předměty kolem sebe, tak dveře jsou asi nejčastějším předmětem, na který sáhneme. Dveře mají za cíl nejen vytvářet soukromý prostor, ale jsou i prvkem tvořící vzhled interiéru. A právě proto, že dveřmi procházíme nejčastěji a mnohdy sebou vezeme i vozík třeba s jídlem, s léky, s klientem nebo i celé lůžko, dveře nejvíce trpí běžným provozem.

Repase starých dveří

Jedním z možných přístupů k řešení je repase stávajících poškozených dveří. Ta se většinou řeší pomocí ochranných plátů, které se lepí na povrch dveří. Jejich cílem je vytvořit bariéru proti mechanickému poničení dveří. Ochranné pláty mohou být nejen na čelních plochách dveří, ale díky tepelnému ohýbání můžeme chránit i hrany dveří a falcovou stranu. K dispozici máme 40 základních barev, které můžeme vyřezávat do různých tvarů a vzájemně kombinovat. Variant částečného nebo celoplošného krytí dveří v kombinaci s různými barvami je nepřeberné množství. Pokud i přesto je Vaše představa jiná jsou k dispozici imitace dřeva, kovu anebo potisk vlastním motivem.

Další možností, která je s ohledem na celosvětovou pandemii více aktuální než kdy jindy, je možnost použití antibakteriálních ochranných plátů. Tyto jsou schopné aktivně likvidovat mikrobiologické znečištění na svém povrchu až do úrovně 10^5 CFU za 24 hodin. Jejich cílem je spolu s běžným úklidem minimalizovat možnosti šíření nákaz.

Repase zárubní

Hluboké rýhy na zárubních dveří bývají podpisem nejrůznějších vozíků, které dveřmi projeli a zárubně jsou stejně namáhané, jako dveře samotné. K jejich repasi je možné použít ohýbané ochranné pláty a povrch zárubní ochránit před poškozením. Zárubně pak může vhodně barevně sladit s ochranou stěn a samotnými dveřmi.

Nové dveře Acrodoors

Pokud jsou dveře zralé na výměnu nebo je k výměně dveří jiný důvod, jsou vhodnou variantou Acrodoors. Dveře Acrodoors, kromě výše uvedených vlastností repasovaných dveří jako jsou mechanická a chemická odolnost, barevná variabilita a antibakteriálnost, řeší i další potřeby. Například bezbariérovost díky bezprahovému provedení, snadná čistitelnost díky bezfalcovému provedení, které minimalizuje počet špatně čistitelných koutů nebo požární odolnost na 30 minut. Variabilita Acrodoors od jednokřídlých dveří po dvoukřídlé s širokou škálou rozměrů a nejrůznějších typů prosklení dokáží splnit i nejnáročnější požadavky.

Samotná montáž dveří do připraveného stavebního otvoru je velmi snadná, protože využívá kovové obložkové zárubně, které je možné také doplnit ochrannými pláty.

Co přináší dveře Acrodoors

- Variabilita typů dveří a jejich provedení
- Odolnost jak mechanickou, tak i vůči desifekcím a detergentům
- Antibakteriální provedení je jednou z možných variant
- Požární odolnost EI 30
- Barevnost je dána výběrem 40 základních barev a jejich kombinací
- Bezbariérové řešení je dnes samozřejmostí v sociálních službách
- Snadná čistitelnost díky bezfalcovému provedení dveří

LGBT v sociálních službách

Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV) v listopadu 2019 uskutečnilo dvoudenní zahraniční cestu do Berlína, jejímž účelem bylo poznat letité a odborné zkušenosti a práci v Německu k problematice LGBT (lesby, gayové, bisexuálové a trans nebo transgender osoby) v sociálních službách a inspirovat se tak v této oblasti pro další rozvoj v České republice.

Na začátek je třeba upozornit, že na rozdíl od České republiky se v Německu nepoužívá přímo zkratka LGBT, ale LSBTI*, která znamená: L – lesby, S – gayové, B – bisexuálové, T – trans nebo transgender osoby, I – intersex osoby, *- ostatní, kteří nespadají do výše uvedených skupin.

V Německu byla homosexualita u mužů trestným činem ještě v 90. letech dvacátého století a ke zrušení došlo až v roce 1994 (trestná byla od roku 1872). Od roku 1970 do roku 1994 tak bylo v Německu odsouzeno cca 54 tis. gayů. Byl i rozdíl mezi Západním a Východním Německem, kdy ve Východním Německu byl tento trest zrušen dříve. V roce 2017 bylo zahájeno odškodňování těchto mužů a od téhož roku mohou páry stejného pohlaví spolu uzavřít manželství (v ČR je v současné domě možné uzavřít jen registrované partnerství).

V rámci pracovní cesty byla zástupci MPSV navštívena organizace Schwulenberatung Berlin, jejímž hlavním cílem, je v poradenském centru poskytovat pomoc a podporu nejen vlastní cílové skupině, ale také jejich příbuzným a přátelům. Organizace nabízí individuální nebo skupinové poradenství například k následujícím tématům: coming-out, zdravotní problémy, stárnutí, alkohol a drogy, závislosti či HIV/AIDS. Pracují jako multidisciplinární tým složený z mnoha odborníků.

Během návštěvy této organizace byl mimo jiné představen standard pro práci s LGBT komunitou seniorů. Důvod k tvorbě standardů vznikl na základě potřeb na služby na stáří. V roce 2015 vznikla myšlenka na standardy a byla podána žádost na Spolkové Ministerstvo Práce a Sociálních věcí. V roce 2017 ministerstvo souhlasilo a byl vytvořen projekt, kde byla na počátku udělána rešerše všech informací k tématu a následně se začala tvořit kritéria a první návrhy, společně s velkou PR kampaní. V témže roce se uspořádal workshop za účasti LGBT komunity a expertů sociálních služeb k představení výsledků dosavadní práce a následně vzniklo 120 kritérií pro pobytové služby (v Německu je cca 10 tis. domovů pro seniory). V roce 2017 byla 4 zařízení v Berlíně, která se tématem LGBT zabývaly – a to nejen v oblasti vzdělávání, ale i managementu kvality. V roce 2019 vznikl standard i pro ambulantní služby. V současné době mají v Berlíně certifikaci ke splnění standardů další 2 zařízení (mimo výše uvedené 4).

V Německu je ale několik konceptů ke kvalitě u LGBT seniorů. Od roku 2017 do současné chvíle se hodně proměnil diskurz k tomuto tématu a nyní je více v popředí zájmu, což se projevuje i ve větším množství tematicky zaměřených konferencí a článků v časopisech k problematice LGBT.

Standardy jsou tvořeny jako check-list, kdy dochází k ověření, a to formou zapracování do dokumentů organizace a fyzickou „kontrolou" (chápáno jako metodické vedení od této organizace), jak to v praxi funguje, a to nejen u zaměstnanců, ale i klientů. Pro uznání certifikace musí organizace splnit minimálně 80 % kritérií, některá jsou povinná. Každá organizace musí mít interní rozpracování kritérií, co konkrétně obsahují a jak jsou naplněna. Důležitou součástí splnění standardu je i školení a vzdělávání zaměstnanců.

V samotné budově organizace je celkem 24 bytů – fungují na principu sousedství a dobrovolnictví. Z toho 8 bytů je určeno pro 8 gayů na principu komunitního bydlení (společné prostory, WC, kuchyň), kdy k nim dochází externí pečovatelská služba. Doba smlouvy nájmu je na neurčito (může být až do konce života) a bydlení je určeno jen homosexuálům. Pro výběr není rozhodující věk, ale rozhoduje objektivní potřeba péče. Dále je zde vytvořen i prostor pro komunitní setkávání starších gayů, kteří nebydlí přímo v budově. Posledního setkání se účastnilo cca 25 gayů. Tato setkání začínala cca před 10 lety a účastnili se z počátku jen 2–3 členové. Organizace také vytváří osvětovou činnost prostřednictvím kongresů, internetu, médií, atd. Obdobně zaměřených, ale menších organizací je v Berlíně více.

Dalším místem hledání inspirace a zkušeností byl Berlínský senát, a to Státní úřad pro rovné zacházení a proti diskriminaci a konkrétně oddělení pro LGBT. Na oddělení města pracují 4 zaměstnanci, kteří mají oblast LGBT v gesci, na spolkovém ministerstvu jich pracuje 8. Toto oddělení je hlavním kontaktním místem pro poskytovatele služeb pro LGBT. Snaží se o vytvoření a zavedení „pečetě" kvality na úrovni Berlína, komunikují s organizacemi ve věci směřování jejich činnosti a cílů. Ve své práci se zejména zaměřují na práva menšin. Mají velkou oporu v občanské společnosti, finanční prostředky na podporu aktivit, a zejména i politické pověření. Bez této podpory by v této problematice nemohli být tak aktivní. Finančně město Berlín služby podporuje a 1x ročně se s nimi setkává a diskutují k tématu, kdy jsou přítomni i zástupci městských částí Berlína.

Od roku 2010 probíhala iniciativa za sexuální rozmanitost, v současné chvíli se iniciativa soustředí na sexuální identitu. Německé ministerstvo podporuje spolupráci organizací. Jednou až dvakrát za rok se scházejí na úrovni spolkových zemí a vyměňují si zkušenosti k LGBT či stárnutí. Spolková republika Německo má směrnici pro seniorskou politiku, jsou v ní obsaženy i skupiny jako LGBT senioři. V současné době se připravuje aktualizace směrnice – LGBT mají být obsaženy v každé cílové skupině.

Jako doporučení pro Českou republiku od zástupců obou organizací zaznělo vytvořit odborný dokument zacílený na všechny cílové skupiny a na všechny sociální služby. Vytvořit vlastní kritéria a metodiky pro jejich plnění a zahájit osvětovou činnost skrze workshopy a školení.

Nejen na základě uskutečněné zahraniční cesty a požadavků z praxe založilo MPSV v rámci projektu „Rozvoj systému sociálních služeb" pracovní skupinu ke komunitě LGBT v sociálních službách. Cílem pracovní skupiny je vytvořit metodický materiál zejména pro poskytovatele sociálních služeb. Pracovní skupina je tvořena ze zástupců poskytovatelů sociálních služeb, LGBT organizací a odborných pracovníků.

[1] *www.schwulenberatungberlin.de*
[2] *https://www.berlin.de/sen/lads/schwerpunkte/lsbti/fachbereich/*

Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

MPSV

Rozvoj Systému Sociálních Služeb

Držitelé osvědčení

https://certifikace.paliativni-pristup.cz/

Certifikace paliativního přístupu v sociálních službách

Tato strana je tradičně vyhrazena pro prezentaci zařízení, která prošla certifikací Značka kvality v sociálních službách, nicméně počínaje tímto číslem zde budeme publikovat také zařízení, která získala ocenění v modelu Certifikace paliativního přístupu v sociálních službách.

Domov pro seniory Bechyně

Na Libuši 999, 391 65 Bechyně

Stupeň certifikace: **ROZŠÍŘENÁ**

Domov pro seniory Bechyně je příspěvková organizace Jihočeského kraje. Je v něm poskytována sociální pobytová služba seniorům starším 60 let. Domov je situován v klidné lokalitě města, nedaleko autobusového i vlakového nádraží, v přímém sousedství se nachází samoobsluha. Domov je obklopen parkem, což zpříjemňuje život našim klientům, stejně jako zelené atrium, které plní funkci zahrady. Služba je poskytována v novém, komfortně vybaveném domově, v 75 jednolůžkových a 26 dvoulůžkových pokojích, které jsou vybaveny pohodlným seniorským nábytkem a kuchyňskou linkou se zabudovanou ledničkou. Součástí pokoje je koupelna s WC. Na každém pokoji je signalizační zařízení. V domově mají klienti k dispozici kapli, aktivizační a společenské místnosti včetně tělocvičny, kadeřnictví a tematicky zaměřených respirií. Domov disponuje vlastní kuchyní a prádelnou. Klienti mohou využívat péči praktického lékaře i specialistů, kteří docházejí do zařízení.

Příklady dobré praxe:

Uplatňování zásad paliativní péče – Jde o přístup, kterým usilujeme o zlepšení kvality života klientů, pacientů a rodinných příslušníků, kteří čelí problémům spojených s životem ohrožujícím onemocněním, a to prostřednictvím prevence a zmírňování utrpení včasnou identifikací a dokonalým zhodnocením, léčbou, mírněním bolestí a dalších problémů, ať už fyzických, psychosociálních, či duchovních. V našem domově poskytujeme paliativní péči klientům, kteří trpí nevyléčitelnou chorobou v pokročilém nebo terminálním stadiu onemocnění. Jedná se o komplexní, aktivní a na kvalitu života orientovanou péči poskytovanou pacientům.

Mezi námi – projekt mezigeneračního setkávání, kdy pravidelně jednou za měsíc přicházejí děti z mateřské školy Jahůdka za našimi klienty a podle sestaveného plánu plní různé aktivity. Každé dítě si spontánně na začátku spolupráce vybere svoji „babičku“ či „dědečka“ a s ním pak spolupracuje ve všech činnostech. Vzájemně si předávají zkušenosti, energii a radost ze společné práce. Kromě dětí předškolního věku nás pravidelně navštěvují školáci ze základní školy, ale i středoškoláci. Máme v této oblasti velmi dobré výsledky, což sekundárně vede k výchově mladší generace.

Domov pro seniory Náměšť nad Oslavou

Husova 971, 675 71 Náměšť nad Oslavou

Stupeň certifikace: **ROZŠÍŘENÁ**

Domov pro seniory Náměšť nad Oslavou je příspěvkovou organizací zřizovanou Krajem Vysočina. Budova se nachází v klidné části města a byla dostavěna v roce 2000. Kapacita zařízení je 94 lůžek. Domov má 85 pokojů, z toho je 76 jednolůžkových a 9 dvoulůžkových s vlastním sociálním zařízením. Prostorné pokoje jsou moderně vybaveny. Součástí budovy je velká terasa s parkovou úpravou, která nabízí možnosti k posezení.

Přímo v budově mohou klienti využívat služby kadeřnictví, pedikúry, kavárnu a středisko rehabilitační péče. Dále jsou v zařízení prostory pro terapie a zájmové činnosti, duchovní místnost a společenská místnost s přístupem k internetu. Domov nabízí množství volnočasových a aktivizačních programů, jejichž cílem je zachování fyzické a psychické kondice klientů. Ti jsou motivováni k zapojení se do společenského života a k udržování sociálních kontaktů. Služba je vhodná pro klienty, kteří potřebují více péče nebo celodenní péči, je přizpůsobena jejich individuálním potřebám s důrazem na důstojný život.

Příklady dobré praxe:

Koncepce péče – Abychom lépe porozuměli našim klientům a jejich chování v každé fázi života, využíváme v našem Domově čtyři hlavní koncepce péče – biografii, smyslovou aktivizaci, bazální stimulaci a paliativní přístup. Pomocí těchto koncepcí vytváříme cílenou aktivizaci, při které si senioři uvědomují, co všechno ještě zvládnou, posilují své vlastní kompetence, jako je samostatnost, soběstačnost a sebeurčení. Pracujeme vědomě s individualitou člověka, kdy dochází k budování vzájemné důvěry a upevnění sociálních kontaktů. Senioři mají možnost uplatnit vlastní názor i vlastní rozhodování, přirozenou cestou si obnovit nebo udržet slovní zásobu a trénovat paměť. Důležité je i prožití pocitu radosti, sounáležitosti, respektu a společného sdílení. Pro seniora to znamená, že i v Domově může žít důstojně, relativně samostatně a aktivně.

Canisterapie a jiné – Jsme rádi za každou návštěvu čtyřnohého mazlíčka, ať už se jedná o psa, kočku nebo jiné zvíře, např. poníka.

Střípky z domova

Klienty Panoramy potěšila přání od dětí

Tachov – Domov seniorů Panorama zažívá, tak jako mnohá další zařízení sociálních služeb, těžké časy z důvodu šíření

onemocnění COVID-19. Přesto se v našem domově čas zastavit nemůže a našim klientům se snažíme co nejvíce současnou situaci ulehčit. Úsměv na tváři se babičkám a dědečkům rozhodly vykouzlit také děti z MŠ Stadtrodská, které jim vytvořily přání, papírové květiny a jiné výrobky již v únoru, aby je nejen rozveselily, ale i podpořily. Dárečky jsme přijali za dodržení přísných hygienických pravidel (ošetřili jsme je dezinfekcí a uložili) a našim klientům je předali první jarní den. Měli obrovskou radost. Samozřejmě by se raději s dětmi setkali osobně, ale to bohužel nyní není možné. Už se však všichni moc těší na společná setkání.

Pracovníci DS Panorama

Klíčku darovali roušky s logem hokejového klubu

Záluží – První várka roušek z dílny hokejového klubu HC Tábor dorazila v pátek 10. dubna na správné místo určení. Stal se jím Denní a týdenní stacionář Klíček v Záluží. Z rukou manažera klubu Miroslava

Voleny převzal modro-bílé roušky s klubovým znakem ředitel Klíčku Petr Brázda. Spojení táborského hokejového klubu s touto organizací není žádnou novinkou. Klienti zálužského stacionáře bývají častými návštěvníky druholigových zápasů A mužstva a fandí kohoutům v boji o mistrovské body. Petr Brázda přijal roušky od hokejového klubu s povděkem. *„Chtěl bych tímto klubu HC Tábor i za naše klienty poděkovat za tento dar. Ti klienti, kteří navštěvují hokejové zápasy a patří mezi fanoušky klubu, budou mít určitě velkou radost. A jak to tak zatím vypadá, opravdu si je ještě nějakou dobu užijí, a navíc roušky s kohoutem také nebude mít kdekdo. Díky moc,“* řekl Petr Brázda.

Pracovníci stacionáře Klíček

V Rudné šijí i klienti

Rudná – Všichni jsme na tom stejně. I u nás v Domově seniorů Rudná řešíme stejný problém – chybí nám dostatek ochranných prostředků. Proto se naši senioři pustili s chutí a neutuchajícím elá-

nem do šití roušek, které na rozdíl od respirátorů zvládnou vyrobit sami. Sice tvrdí, že jim to jde trochu pomaleji, protože už nemají tak hbité prsty, ale díky nim vzniká jedna rouška za druhou. Vědí, proč to dělají – abychom se ochránili navzájem.

Mgr. Ivana Šimková,
ředitelka Domova seniorů Rudná

Děti posílají radost babičkám a dědečkům

Olomouc – Iniciativa „Děti seniorům“, která vyzývá naše nejmenší, aby potěšili klienty SeniorCenter SeneCura prostřednictvím fotografií a vzkazů, se v olomouckém domově rozjela naplno. Děti kreslí

obrázky nebo natáčí videa s pozdravy a posílají je klientům přes sociální sítě s hashtagem #DetiSeniorumSeneCuraOlomouc nebo přímo přes webové stránky.

„Nejvíce nás dojala videa od dětí, které našim klientům přejí mnoho zdraví a posílají láskyplné ‚pusinky‘. Děti jsou naprosto bezprostřední a z jejich vzkazů je znát, že to myslí upřímně. Z pozdravů a obrázků jsme pro radost našich klientů vytvořili rovnou celou nástěnku. Některé nás opravdu dojaly až k slzám,“ svěřila se Lenka Bazgerová, aktivizační pracovnice z olomouckého domova pro seniory SeneCura.

SeniorCentrum SeneCura Olomouc

Své pocity senioři vyjádřili v ručně psaných dopisech

Šternberk – V rámci aktivizačních činností a dubnových karanténních opatření jsme se s klienty Domova pro seniory Šternberk rozhodli kontaktovat své nejbližší velmi tradičním a osobním způsobem – ručně psaným dopisem. Senioři sepsali své pocity a myšlenky a informovali svou rodinu o tom, jak se jim daří a co je nového. Téměř všichni vyjádřili smutek nad dlouhým od-

loučením a každodenním vzpomínáním na své milované. Všichni pevně doufáme, že se vše brzy vrátí do normálu a zase se společně setkáme tváří v tvář.

Pracovníci Domova pro seniory Šternberk

Inkontinence

HARTMANN

O krok dál
pro zdraví

MoliCare®

Lady a Men Pants

Anatomicky tvarované kalhotky plně nahradí spodní prádlo a nabízejí spolehlivou ochranu při střední a těžké inkontinenci

Anatomický tvar

Zvýšená ochrana na přední straně, kde ji muži potřebují nejvíce

Diskrétní a pohodlné

Mají tvar dámského spodního prádla. Naprosto diskrétní pod oblečením

Diskrétní a pohodlné

Mají šedou barvu, tvar pánského spodního prádla a jsou pod oblečením zcela diskrétní

Aloe Vera

Jemný povrch pro zdravou pokožku s Aloe Vera

Aloe Vera

Pro další informace volejte na bezplatnou linku **800 100 150**, navštivte **www.hartmann.cz** nebo kontaktujte svého obchodního zástupce HARTMANN-RICO.