



# Závěrečná zpráva zhodnocení pilotáže kritérií LGBTI+ přátelské služby ve vybraných sociálních službách

## Obsah

<b>ÚVOD</b> .....	<b>2</b>
KONTEXT PILOTÁŽE V RÁMCI PROJEKTU .....	2
VÝBĚR ZAPOJENÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....	3
<b>METODOLOGIE</b> .....	<b>4</b>
<b>FÁZE PILOTÁŽE</b> .....	<b>6</b>
A. ÚVODNÍ SCHŮZKA ZÁSTUPCŮ A ZÁSTUPKYŇ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB SE ZÁSTUPCI A ZÁSTUPKYŇMI PRACOVNÍ SKUPINY A MPSV V PRAZE .....	6
B. INDIVIDUÁLNÍ ZHODNOCENÍ KRITÉRIÍ A PŘÍSTUPU SOCIÁLNÍ SLUŽBY K LGBTI+ KLIENTŮM .....	8
C. PRŮBĚŽNÉ ZAVÁDĚNÍ KRITÉRIÍ ČI ÚPRAVA DOKUMENTŮ SOCIÁLNÍ SLUŽBY A POSKYTOVÁNÍ ZPĚTNÉ VAZBY MPSV .....	11
D. VYHODNOCENÍ ZAVÁDĚNÍ KRITÉRIÍ DO PRAXE SOCIÁLNÍ SLUŽBY A ZPĚTNÁ VAZBA K TVOŘÍCÍ SE METODICE .....	14
<i>Okruh „Bezpečí a jistota“</i> .....	17
<i>Okruh „Adekvátní úprava prostor“</i> .....	18
<i>Okruh „Adekvátní úprava materiálů a užívaného jazyka“</i> .....	19
<i>Okruh „Jednání se zájemci a zájemkyněmi o službu“</i> .....	20
<i>Okruh „Podpora klientů a klientek“</i> .....	20
<i>Okruh „Propojení s LGBTI+ komunitou“</i> .....	21
<i>Okruh „Péče a podpora LGBTI+ zaměstnanců a zaměstnankyň“</i> .....	22
E. ZÁVĚREČNÁ SCHŮZKA ZÁSTUPCŮ A ZÁSTUPKYŇ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB SE ZÁSTUPCI A ZÁSTUPKYŇMI PRACOVNÍ SKUPINY A MPSV V PRAZE .....	24
<b>SHRNUTÍ A DOPORUČENÍ</b> .....	<b>26</b>
<b>BIBLIOGRAFIE A ZDROJE</b> .....	<b>28</b>
<b>PŘÍLOHA</b> .....	<b>29</b>



## Úvod

### Kontext pilotáže v rámci projektu

V rámci systémového projektu Rozvoj systému sociálních služeb (reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_017/0003739) byla realizována v období září 2021 až květen 2022 pilotáž kritérií LGBTI+<sup>1</sup> přátelské sociální služby ve vybraných šesti sociálních službách (viz bližší popis níže). Jednou z aktivit projektu je činnost pracovní skupiny zaměřená na cílovou skupinu LGBTI+, jejímž cílem je vytvářet metodické/informační či osvětové materiály určené zejména pro sociální služby. Pracovní skupina je tvořena zástupci a zástupkyněmi sociálních služeb, LGBTI+ organizací a odbornými pracovníky a pracovníkyněmi.

V rámci pracovní skupiny vznikly dva, pro pilotáž klíčové, materiály, a to brožura pod názvem *Sociální služba přátelská k LGBTI+ lidem* a návrh pilotních kritérií pro férovou a inkluzivní sociální službu, jejichž tematické okruhy jsou vzájemně provázány. Smyslem samotné pilotáže pak bylo ověření možností implementace navržených kritérií v praxi u jednotlivých zapojených sociálních služeb. Ověření probíhalo na základě spolupráce zástupců projektu a vybraných zapojených služeb. Výstupy z pilotáže by se následně měly promítnout do metodického materiálu k férové a inkluzivní sociální službě. Tento materiál bude sloužit jako podpora při implementaci kulturně kompetentní péče v sociálních službách k LGBTI+ lidem, vytváření atmosféry respektu a otevřenosti k sexuální orientaci, respektu k sebeidentifikaci lidí a jejich genderové identitě.

---

<sup>1</sup> (zkratka LGBT+ zastřešuje osoby nevětšinové sexuální orientace nebo genderové identity: L = lesby,

G = gayové, B = bisexuální osoby a T = transgender osoby, někdy je možné se setkat i s dalšími písmeny v rámci této zkratky, které zde reprezentuje +, nejčastěji např. Q jako queer, I jako intersex osoby a další). **V rámci výzkumné zprávy bude používána na základě shody zapojených expertů zkratka LGBTI+.**



### Výběr zapojených sociálních služeb

Do pilotáže se mohly hlásit všechny druhy sociálních služeb dle zákona 108/2006 Sb., *o sociálních službách* ve znění pozdějších předpisů. Službám, které projevíly v rámci předchozího dotazníkového šetření zájem o další spolupráci, byly zaslány informace o tom, jak se přihlásit do výběrového řízení k pilotáži. Maximální kapacitu zájemců se podařilo naplnit a následně tak bylo vybráno ke spolupráci šest služeb, které se zúčastnily pilotáže. Ty byly vybrány tak, aby byla i v takto omezeném vzorku zachována co největší diverzita. Do pilotáže byly zapojeny jak sociální služby působící ve městě s počtem obyvatel nad 1 milion, tak sociální služby působící ve městě s počtem obyvatel pod 2 000. Byly také zapojeny všechny typy služeb, tedy pobytové, terénní i ambulantní. Rozmanité byly také cílové skupiny, na něž se sociální služby zaměřují.

Do pilotáže bylo vybráno těchto šest sociálních služeb:

- **Centrum nové naděje z.ú.**, jedná se o občanskou poradnu, jež se zaměřuje na poskytování odborného poradenství a podporu pro osoby v krizi, dluhové poradenství a nabízí psychoterapii jako doplňkovou službu. Jedná se o ambulantní typ sociální služby.
- **Dům na půl cesty SOS Kotva**, je součástí organizace SOS dětské vesničky. Tato služba nabízí podporu mladým lidem (18-26 let), kteří prošli pěstounskou nebo ústavní péčí v začátku jejich samostatného života. Jedná se o pobytovou sociální službu.
- **Azylový dům a krizová pomoc Diakonie ČCE**, je služba, jež spadá pod Středisko celostátních programů a služeb Diakonie ČCE. Služba poskytuje podporu cílové skupině vykořisťovaných, obchodovaných a komerčně zneužívaných osob i obětím trestných činů ve věku 18-64 let cizí i státní příslušnosti. Jedná se o pobytovou sociální službu.
- **Pečovatelská služba Život 90**, je součástí organizace Život 90, jež nabízí široké spektrum služeb pro seniory a seniorky, nicméně v rámci pilotáže do projektu zapojili také svou terénní sociální službu.
- **Bona o.p.s.**, je služba sociální rehabilitace, která nabízí široké spektrum podpory pro osoby ve věku 18-64 let s duševním onemocněním. Do projektu se zapojili s ambulantní sociální službou.
- **Pečovatelská služba Rokytnice v Orlických horách** se zaměřuje na poskytování péče seniorům a seniorkám se sníženou soběstačností v základních životních dovednostech, dospělým osobám s chronickým duševním onemocněním, chronickým onemocněním či zdravotním postižením. Jedná se o terénní sociální službu.



## Metodologie

K pilotáži byla využita kvalitativní metodologie, neboť bylo pro účely ověření implementace kritérií klíčové otestovat tento proces intenzivně a do hloubky, což lze realizovat pouze na malém vzorku. Evaluaci účinnosti programů nelze adekvátně provádět za pomoci kvantitativních dat, neboť ve výzkumu chybí nuance a vysvětlení pro to, proč nějaký program funguje a jiný ne. Z povahy pilotáže se jednalo o evaluační typ výzkumu, kdy bylo ověřováno, zda jsou navrhovaná kritéria aplikovatelná a relevantní pro prostředí sociálních služeb a byl porovnáván stav naplňování hodnot pilotovaného programu před a po pilotáži (Hendl 2005: 24, 39). V rámci výzkumu byl zvolen přístup případové studie institucí a organizací. Ta umožňuje u jednoho až několika málo případů sběr robustního množství dat, což výzkumníkovi pomáhá zachytit celistvý obraz o zkoumaném projektu (ibid.: 104). Při tomto typu případové studie je možné zkoumat také připravenost institucí na implementaci konkrétních opatření. Existují tři možná vysvětlení pro to, proč organizace selhává při implementaci, a to 'absence adaptace', 'nedostatečná připravenost' a 'nesystematický přístup'. (Narayanamurthy a kol. 2018: 2-4). Dle výzkumu Dieleman a kol. (2011) je pro zlepšení konkrétních aspektů zdravotnictví v dané zemi zapotřebí intervence a podpora ve vývoji a implementaci těchto opatření ze strany státu. Na případových studiích lze však odhalit mezery v určitém opatření, než bude implementováno plošně (ibid.). Toto lze paralelně aplikovat také na prostředí sociálních služeb, a to konkrétně pilotáže kritérií pro LGBTI+ přátelskou službu.

V úvodní fázi a závěrečné fázi výzkumu pilotáže byly ve službách provedeny polostrukturované rozhovory s pracovníky sociálních služeb, kdy byly předem výzkumníky připraveny základní okruhy dotazování determinované navrhovanými kritérii a následně v různém pořadí pokládány, podle toho, kam rozhovor přirozeně směřoval. Výzkumníci se také v případě zkušeností pracovníků sociální služby s LGBTI+ cílovou skupinou či jiných pozoruhodných, a pro pilotáž relevantních, zjištěných volně doptávali. Jelikož rozhovor není optimální formát pro ověření obsáhlého souboru navrhovaných kritérií, neboť by v ideálním případě neměl dle Adamse (in Newcomer a kol. 2015: 493) trvat déle než hodinu, aby se předešlo únavě informačního partnera i výzkumníka, jejich naplňování před pilotáží bylo dále ověřováno v materiálech a dokumentaci sociální služby. Po ukončení pilotáže byly opět provedeny rozhovory ve službách, nicméně kromě osobního setkání byl službám rozeslán také dotazník tvořen převážně otevřenými otázkami, v nichž měly zástupci sociálních služeb prostor pro rozmyšlení si a rozepsání svých odpovědí, čímž byla naplněna kvalitativní stránka dotazníkového formátu (Hendl 2005: 166). Některá jednoznačněji zodpověditelná kritéria však byla pro zjednodušení v rámci dotazníku ověřována formou škály.

K analýze naplňování kritérií byla použita obsahová analýza. Jedná se o metodu, díky níž lze standardizovaně a systematicky analyzovat obsah zkoumaných dat. V případě tohoto výzkumu jsou tímto standardizovaným rámcem navrhovaná kritéria. Metodu lze aplikovat na různé typy dat, mimo jiné dokumenty, dotazníky, přepisy a zápisy, což jsou primární data, jež byla v rámci pilotáže sebrána (Veselý a Nekola 2007: 187).



Pro přehlednost bylo naplňování kritérií službami zaznamenáno do tabulky. Je zde třeba říct, že se jedná spíše o zobecňující přehled, neboť rozsah a způsob naplňování či nenaplňování kritérií je u každé sociální služby do jisté míry individuální. Stejně tak je třeba říct, že u většiny kritérií nelze jednoznačně určit, zda služba kritérium zcela splňuje či nespĺňuje, což je zapříčiněno hned několika důvody. Tím prvním je fakt, že jsou některá kritéria formulována více podmínkami a některá služba tak může plnit první část kritéria, druhou však ne. Nebo služba prakticky na základě zjištění z rozhovoru a dotazníku kritérium naplňuje, pouze jej nemá zaneseno ve vnitřních předpisech či dokumentaci. V takovém případě je v tabulce uvedeno, že je kritérium naplňováno ,částečně'. Další bariérou jednoznačného vyhodnocení byla u některých kritérií absence zkušenosti sociální služby s LGBTI+ klientelou (či některou ze zmiňovaných zakázek). Pakliže služba, zejména u hodnotově laděných kritérií, s obsahem v teorii souzní, ale neměla možnost ověřit si to v praxi, je v tabulce uvedeno ,absence zkušeností'. V případě, že se jednalo o kritérium, které se sociální služby netýká (například otázka výběru pokoje či spolubydlícího u terénních či ambulantních služeb), nebylo to v tabulce označeno jako nenaplněné kritérium, ale je tam uvedeno jako ,nerelevantní'. Vzhledem k velkému počtu kritérií (59) jsou okomentována po jednotlivých tematických okruzích a specificky je věnován prostor zejména těm, která nějakým způsobem ,vybočují', ať už se jedná o problematičnost jejich naplňování ze strany služeb či obtížnou vyhodnotitelnost v důsledku nejasné či příliš multidimenzionální formulace.

Jelikož je kritérií mnoho a jejich formulace jsou obsáhlé, nejsou v plném znění uvedeny v těle textu a ke čtení tabulky č. 1, jež vyhodnocuje jejich plnění, tak je třeba použít přílohu č. 1, jež tvoří tabulka, kde jsou kritéria v plném znění. Samotná tabulka v sobě obsahuje pět typů odpovědí, jak již bylo zmíněno. Pro lepší vizualizaci byla kategorizována barevně. Změny stavu naplňování kritérií před a po pilotáži jsou pak zobrazeny skrze lomítko, tzn. že pokud se situace v průběhu pilotáže nezměnila, pak je v tabulce pouze jedna odpověď, pakliže se stav nějakým způsobem změnil, před lomítkem je stav před intervencí a za lomítkem po ní. Zelenou barvou jsou vyznačena pole, kde docházelo k úplnému nebo částečnému naplňování kritéria již před pilotáží a nedošlo k žádné změně. Oranžovou barvou jsou vyznačena pole, kde kritéria zůstala nenaplněná před i po pilotáži. Modrá barva značí kritéria, kde došlo v důsledku pilotáže ke změnám. Šedá barva potom značí ta kritéria, která jsou pro danou službu nerelevantní nebo jí chyběla za období pilotáže s LGBTI+ klientelou zkušenost, jež by byla pro ověření kritéria esenciální.



## Fáze pilotáže

Tato kapitola je strukturována podle jednotlivých bodů zadávací dokumentace a dokládá tak naplnění harmonogramu pilotáže.

### A. Úvodní schůzka zástupců a zástupkyň sociálních služeb se zástupci a zástupkyněmi pracovní skupiny a MPSV v Praze

V září 2021 proběhlo úvodní osobní setkání, kde se všechny zapojené sociální služby seznámily s cíli a harmonogramem pilotáže, členy pracovní skupiny i dalšími zapojenými službami. Zástupci sociálních služeb byli seznámeni s širším kontextem projektu Rozvoj systému sociálních služeb, jež si klade za cíl zkvalitnit systém sociálních služeb, zajistit jejich vyšší efektivitu a vytvořit analytické i metodické materiály pro praxi. V rámci projektu je nadefinováno 11 klíčových aktivit, přičemž pilotáž kritérií pro LGBTI+ přátelskou službu spadá pod KA 07 Podpora legislativních a metodických změn v systému sociálních služeb.

Na setkání byla také představena výchozí myšlenka pilotáže a navržených kritérií, jež jsou inspirována zejména Schwulenberatung Berlin<sup>2</sup>, což je organizace poskytující poradenské služby homosexuálním a bisexuálním mužům, transgender a intersex osobám, osobám žijícím s HIV/AIDS a jejich partnerům či příbuzným, jež vytvořila seznam kritérií, které by měly sociální služby naplňovat, aby se mohly označovat jako LGBTI+ přátelské.

V rámci úvodního setkání byly vedle organizačních informací diskutovány především následující otázky:

- a. *Co si představujete pod LGBTI+ citlivá péče?*
- b. *Jak je toto téma/práce s touto skupinou aktuálně uchopováno v rámci vaší služby?*

Mezi zástupci organizací panoval konsenzus, že by sociální služby měly komunikovat svou přátelskost této cílové skupině především skrze úpravu materiálů tak, aby byl používán jazyk genderově senzitivní a inkluzivní. Zároveň však zástupci zapojených sociálních služeb upozornili, že v době před pilotáží byly materiály formulovány především ve formě generického maskulina. Dále zástupci sociálních služeb v diskusi všeobecně akcentovali potřebu rovnocenného přístupu a respektu ke klientkám a klientům bez ohledu na jejich genderovou identitu nebo sexuální orientaci a celkovou potřebu připravenosti personálu na práci s LGBTI+ klientelou i ostatních klientů na respektující soužití s ní. V souvislosti s tím se zástupci sociálních služeb shodli na potřebnosti vytváření bezpečného prostředí a zahrnutí aktivit zaměřených na LGBTI+ klientelu (např. podpůrné skupiny) či pořádání vzdělávacích a osvětových akcí např. na téma respektující sociální práce a dalšího vzdělávání s cílem poskytování kulturně kompetentní péče. Lze tedy říct, že ještě před seznámením se s kritérii služby intuitivně pokryly značnou část tematických okruhů pro transformaci směrem k LGBTI+ přátelské službě.

---

<sup>2</sup> Více o organizaci na webových stránkách: <https://schwulenberatungberlin.de/>



V rámci setkání byly také představeny dílčí parametry spolupráce a další výstupy pracovní skupiny, jež byly relevantní pro účely pilotáže. Prvním byl dotazník rozeslaný do sociálních služeb napříč celou Českou republikou mapující zkušenosti služeb s LGBTI+ klientelou. Dalším pak byla brožura *Sociální služba přátelská k LGBTI+ lidem*. Jak se píše v samotné publikaci „*jedná se o praktickou příručku, která je opřena o životní příběhy skutečných lidí i aktuální vědecké poznatky a výsledky výzkumů z českého prostředí. Jejím cílem je být dobrým nástrojem pro respektující a poučenou práci s LGBTI+ klientkami a klienty i pro řešení specifických problémů, kterým LGBTI+ lidé ještě stále čelí, ať už v prostředí sociálních služeb, nebo jinde.*“ Jednotlivé podkapitoly brožury jsou zároveň tematicky provázány s navrženými kritérii, jež byla pilotována a byla podle nich analogicky sestavena jednotlivá tematická setkání (viz. podkapitola C.). Výsledným cílem je na základě výstupů z pilotáže a testování implementace kritérií vytvořit metodiku pro sociální služby.

Po představení plánu pilotáže proběhla závěrečná diskuse, kde zástupci sociálních služeb sdělili hlavní očekávání i obavy z následující spolupráce a pilotáže. Jeden zástupce ze sociální služby reflektoval jako hlavní obavu absenci LGBTI+ klientely, tedy nejistotu, zda budou schopni vyhodnotit správnost zavedení změn na základě kritérií a kolik klientů tyto služby potenciálně využije. Čtyři zástupci sociálních služeb vyjádřili obavu zejména v tom, jak bude přijata jejich transformace směrem k explicitně LGBTI+ přátelské službě, ať už zda neodradí donátory či ostatní klienty a klientky nebo zda budou klienti, klientky, pracovníci a pracovnice chápaví a přijmou tuto klientelu citlivě, navzdory případným odlišným postojům, přesvědčení či kulturním zvyklostem. Poslední zástupce služeb vyjádřil vedle již zmíněných obav také obavu z vysoké administrativní zátěže vyplývající z pilotáže i samotné transformace.

Co se týče očekávání zástupců sociálních služeb od pilotáže, uváděli zejména potřebu a motivaci nabízet co nejlepší péči svým klientům a posouvat tak služby směrem k respektující a inkluzivnější péči. Také zástupci služeb uváděli potřebu odborné připravenosti a otevřenosti zaměstnanců s LGBTI+ klienty a klientkami jednat. Dále jeden zástupce sociální služby, která již má zkušenosti s LGBTI+ klientelou, vyjádřil potřebu rozšíření znalostí v oblasti nabídky kvalitních LGBTI+ přátelských služeb či specializovaných služeb, na které budou moci klienty v případě potřeby odkazovat. V neposlední řadě jeden ze zástupců služeb nadnesl také téma rovných práv LGBTI+ zaměstnanců (např. nárok na placené volno při narození dítěte).

Na konci setkání se všichni členové pracovní skupiny i zástupci zapojených služeb dohodli na mlčenlivosti o diskutovaných detailech v rámci jednotlivých setkání za účelem podpory co největší otevřenosti a bezpečí v rámci setkání. I z toho důvodu jsou prohlášení služeb v této výzkumné zprávě anonymizována.



## B. Individuální zhodnocení kritérií a přístupu sociální služby k LGBTI+ klientům

V průběhu října proběhly ve službách osobní návštěvy, kde byly provedeny rozhovory s pracovníky a pracovníci, dále byly také sebrány interní materiály a dokumentace služeb k dalšímu zhodnocení naplňování kritérií před začátkem pilotáže. Obecně lze říct, že v žádné ze služeb nebyl identifikován ze strany kteréhokoli ze zaměstnanců odpor či skepse vůči záměrům pilotáže i tematické obecně. Možnost zúčastnit se pilotáže spíše vítali, díky rozšíření svých kompetencí a potenciálního posílení připravenosti na práci s touto klientelou. Přestože všichni pracovníci všech sociálních služeb neměli zkušenosti s LGBTI+ klientelou tak jejich přístup byl zcela otevřený a respekt k individualitě brali jako automatickou výchozí součást péče a sociální práce. To se také vztahuje na jakékoli (opodstatněné) zakázky klientů a klientek. Jedna ze služeb se otevřeně prezentovala jako LGBTI+ přátelská již v uplynulém roce před začátkem pilotáže, kdy shodou okolností došlo také ke generační proměně personálu. Při přijímacích pohovorech již byla tematika s každým se zájemců otevřena a vedoucí služby měla tak již v začátku pilotáže jistotu, že kolektiv s éthosem služby souzní. Toto kritérium bylo u ostatních služeb, jež mají již zaběhnuté kolektivy, obtížnější ověřit a naplnit. Když bylo prověřováno, nakolik je v různých situacích ve službě přímo vynášeno téma otevřenosti vůči LGBTI+ cílové skupině, sexualitě a sexuální identitě (např. při přijímacích pohovorech uchazečů o pracovní místo či při práci s klientem), vykazovala většina pracovníků spíše rezervovanější postoj, kdy akcentovali ověřování celkové otevřenosti pracovníků, nikoli selektivně vůči LGBTI+ klientele. Také zdůrazňovali obtížnost nalezení vhodné hranice toho, jak naznačit, že mohou klienti a klientky hovořit i o této části své identity, ale zároveň zachovat určité hranice spolupráce a jejich právo na soukromí.

Co se týče nesení tématu LGBTI+ ve službě (např. kritérium č. 2 z okruhu Propojení s LGBTI+ komunitou o tom, že v organizaci působí pověřený ambasador), některé sociální služby spíše razily postoj proškolení všech zaměstnanců tak, aby klient mohl konzultovat s jakýmkoli pracovníkem, s nímž spolupracuje, zatímco jiné sociální služby si daného pracovníka určily, nicméně v praxi byl takový ambasador v každé službě inherentně ten pracovník, který službu v rámci pilotáže zastupoval na setkáních a předával zbytku svého týmu nabyté informace, což bylo patrné z rozhovorů s těmi zaměstnanci, kteří do pilotáže přímo zapojeni nebyli. Celkově rozhovory s nezapojenými pracovníky sloužily převážně k ověření éthosu a otevřenosti sociální služby a bylo patrné, že výrazně angažovanější byli již před pilotáží ti pracovníci, kteří se měli pilotáže přímo účastnit, neboť měli celkově větší přehled o nastavení sociální služby v tomto směru i motivaci zavádět v tomto směru do služby inovace.

Co se týče úpravy prostor, byly v paradoxní výhodně spíše menší sociální služby, neboť neměly genderově rozdělené toalety ani před pilotáží, jelikož obvykle byla jedna sdílená toaleta jak pro zaměstnance a zaměstnankyně, tak pro klienty a klientky. S výjimkou dvou organizací prostory a komunikační kanály služeb před pilotáží nevykazovaly vizuální znaky podpory LGBTI+ klientele.





V dokumentaci všech služeb bylo užíváno pro účely zjednodušení srozumitelnosti a čtivosti materiálů generické maskulinum. Ve smlouvách sociální služby používají v kolonkách, které klienti a klientky vyplňují, lomítko mezi binárními možnostmi, nicméně inkluzivní nebinární možnosti se v materiálech služeb neobjevovaly. Co se týče naplňování či nenaplňování dalších kritérií, jež se promítají do materiálů a vnitřní dokumentace, neobjevovaly se mezi službami výraznější vzorce, nicméně celkový přehled je k nahlédnutí v tabulce č. 1 (viz část D. vyhodnocení zavádění kritérií do praxe sociální služby a zpětná vazba k tvořící se metodice).

Naopak nevýhodou menších služeb byly omezené možnosti přizpůsobení poskytované péče, případně podmínek pobytu (např. volba spolubydlícího), neboť jak jejich prostorové, tak personální kapacity jsou do značné míry limitované. Také poukazují na to, že toto omezení je spíše dlouhodobého charakteru a velmi pravděpodobně se nezdaří jej za období pilotáže výrazně změnit. U pobytových služeb byly pokoje genderově rozděleny, nicméně pokud to kapacity umožňují, na jednom pokoji mohou být ubytovány i páry (ať už heterosexuální či homosexuální). Je třeba zdůraznit, že v rámci svých možností veškeré služby i před pilotáží vykazovaly velkou míru vstřícnosti a otevřenosti v přizpůsobení poskytované podpory pro co největší komfort klientů a klientek.

Co se týče zkušeností s LGBTI+ klientelou, zástupci sociálních služeb neměly buď žádné nebo ojedinělé zkušenosti s klienty, jež by s nimi otevřeně řešili zakázky spojené se svou sexualitou či genderovou identitou. Jedna zástupkyně sociální ze služby uvedla jako příklad situaci, kdy přišla do prostoru sociální služby trojice mužů, mezi nimiž se v průběhu pobytu prostřídali intimní partneři. Jeden z mužů byl také HIV pozitivní a došla mu medikace. Služba uvedla, že se veškeré zakázky klientů s tímto spojené podařily vyřešit, a zároveň se podařilo tuto situaci komunikovat s ostatními klienty. Nicméně vedoucí služby uvedla, že klienti z různých kulturních zázemí mají mnohdy vůči této cílové skupině předsudky a je třeba naučit se toto téma s nimi správně komunikovat. Jelikož je ve službě celá řada klientů, kteří přichází ze zemí, kde je homosexualita ilegální, služba klade důraz na potřebnost vytvoření inkluzivního prostředí, které v klientech navodí pocit důvěry a bezpečí. Další služba uvedla, že klienti a klientky jsou na jinakost zvyklí, ale pokud se mezi sebou nepohodnou, mohou cílit na citlivá témata, mezi něž může spadat také LGBTI+ identita. Také byl zmíněn problém necitlivé komunikace ze strany zaměstnankyně, kdy předjímal klientovu sexualitu a otevřeně se jej na to zeptala, což vedoucí služby považovala za zbytečné pro poskytování služby a v rozporu s etikou pracovníků v sociálních službách.

Obecně zástupci sociálních služeb vyjadřovali největší obavy a potřebu podpory při edukaci v poskytování kulturně kompetentní péče transgender osobám. Jedním z argumentů byla větší 'viditelnost' těchto osob, kdy sexualita typicky může zůstat skryta, pokud si ji klient nepřeje sdílet, nicméně (zejména u pobytových služeb) pokud osoba prochází tranzicí, je tato proměna mnohem znatelnější a služba musí také řešit dilema ubytování těchto klientů (zda je nechat v pokoji podle jejich biologického či žitého pohlaví). Obecně byla však z vyjadřování zástupců sociálních služeb poznat velká otevřenost vůči této cílové skupině. Například v jedné ze sociálních služeb již měli pracovníci zkušenost s jednáním s transgender klientem a vedoucí služby, jež o něm hovořila, po celou dobu přirozeně používala jím zvolený rod oslovení.



Žádná ze služeb se nesetkala s negativní reakcí na jejich zapojení do pilotáže a od poskytovatelů dostala podporu v účasti. Pouze jedna ze zástupkyň sociální služby reflektovala určitou obavu vedení organizace ze zvýšení administrativní zátěže. Nicméně pod podmínkou, že zapojená pracovnice spolu se svým týmem dokáže pilotáž integrovat výlučně do své pracovní náplně, s účastí vedení souhlasilo.



### C. Průběžné zavádění kritérií či úprava dokumentů sociální služby a poskytování zpětné vazby MPSV

Od listopadu 2021 až do května 2022 byla realizována pravidelná tematická setkání, kde byly se službami konzultovány jednotlivé tematické celky, jež zohledňovaly určitou část kritérií. Tato setkání byla koncipována formou přednášek a vzájemné diskuse se službami. Hned v úvodu spolupráce také byla nastavena otevřená komunikace, kdy se mohli zástupci služby kdykoli obracet na výzkumnici či kohokoli z odborníků v případě potřeby informační podpory či z důvodu navržení témat, které by pracovníci ze služeb chtěli hlouběji ve skupině diskutovat na následujícím setkání.

Setkání kopírovala strukturu brožury a vždy byla reflektována k ní příslušící kritéria. Oproti původnímu záměru byla setkání více koncipována formou workshopů, které kombinovaly přednáškovou činnost osvětlující konkrétní téma a práci s ním s diskusí se službami o jejich zkušenostech a postojích k danému tématu. Na žádost služeb jim vždy byly prezentace zasílány s předstihem, aby se na setkání mohly připravit a rozmyslet si své vstupy i případné dotazy, za účelem co největší efektivity schůzek.

První setkání proběhlo 15. listopadu 2021 na téma *Jednání se zájemci a zájemkyněmi o službu*. Přednášející na setkání prezentovali koncept kulturně kompetentní péče a podpory, jež představuje poskytnutí “profesionální služby způsobem, který je v souladu s kulturou klienta a vyžaduje přizpůsobení svých pracovních úkolů a pracovních stylů kulturním hodnotám svých klientů” (Green 1982 v Lukešová 2015). Hlavním cílem je navození takových podmínek ve službě, aby se žádný klient či klientka nemuseli obávat být plně sami sebou, žili v souladu se svými zájmy a cítili se v bezpečí. V kontextu cílové skupiny LGBTI+ osob se jedná především o znalosti v oblastech procesu coming outu, minoritního stresu, legislativy, historie, politické situace, ale také návazných služeb a organizací. Dále se jedná o schopnost rozpoznání, předcházení a řešení situací, kdy dochází k diskriminaci, stigmatizaci či necitlivého zacházení vůči těmto klientům a klientkám. Výsledkem by pak mělo být vytvoření bezpečného prostředí pro klienty a klientky, osvojení korektní terminologie a oslovení, práce s jejich biografií, respektující komunikace a diskrétní práce s informacemi o klientech a klientkách. Uvnitř týmu by pak měli zástupci sociální služby pracovat s předsudky pracovníků a podněcovat v nich sebereflexi vlastních postojů a hodnot. V rámci setkání byla pokryta kritéria z okruhu Jednání se zájemkyněmi a zájemci o službu a část okruhu Podpora klientů a klientek.



Druhé setkání se uskutečnilo 21. ledna 2021 na téma *Bezpečí a jistota*. Na tomto setkání byl akcentován pocit bezpečí a jistoty nejen v oblasti komunikace, ale také organizace času a prostoru. Tím je myšleno například svobodné rozhodování o spolubydlicím (např. stejnopohlavní páry mohou být ubytovány společně), podobě péče či účasti na aktivitách ze strany klientů a klientek bez ohledu na jejich sexuální orientaci a genderovou identitu. Dále se jedná o umožnění socializace a uspokojování zájmů a potřeb i mimo prostory sociální služby, která by měla klientele nejen tyto aktivity povolit, ale také je v nich podpořit a poskytovat jim potřebnou informační podporu o vhodných existujících možnostech (organizace, akce, služby), případně mít s některými z těchto subjektů také navázanou spolupráci. Samozřejmostí pro pocit jistoty ve službě by pak měla být možnost důvěrného a bezpečného podání stížnosti pověřenému pracovníkovi v případě jakékoli obavy či nespokojenosti. Klienti a klientky by měli být o této možnosti zpraveni. Aby byla zajištěna plně kulturně kompetentní péče na pracovišti, měli by být všichni pracovníci v této oblasti proškoleni. V rámci setkání byla probrána kritéria z okruhu Bezpečí a jistota i druhá část kritérií z okruhu Podpora klientů a klientek.

Třetí setkání proběhlo 4. března 2022 na téma *Adekvátní úprava materiálů a používaného jazyka + Adekvátní úprava prostor*. Na tomto setkání se probíraly dva stejnojmenné okruhy kritérií, které byly co do počtu kritérií méně početné, a proto byly spojeny v jeden edukační a diskusní blok. V části věnované úpravě materiálů a užívaného jazyka byla akcentována nejen jazyková stránka dokumentace a dalších platformů či materiálů, ale také mluvená komunikace zástupců sociální služby. První setkání klienta či klientky se zástupci sociální služby je zcela klíčové a mělo by tak být z této první interakce patrné, že prostředí sociální služby je otevřené a respektující k jinakosti i připravené poskytnout kulturně kompetentní péči a podporu LGBTI+ klientele. Již první signály, jež se objevují na komunikačních platformách nebo v prvních materiálech, s nimiž se klient či klientka setká mohou pomoci budovat jejich důvěru ke službě. V českém prostředí je v administrativních dokumentech běžně používáno pro zjednodušení generické maskulinum, jež je však stále častěji vnímáno jako neinkluzivní. Dochází tak k určitému posunu narativu směrem k genderově senzitivnímu jazyku, jež se vyznačuje větší rovností vyjádření a zahrnuje lidi více pohlaví a různých genderových identit. Napomáhá tak potlačovat genderové stereotypy a neznevýhodňuje určité skupiny ve společnosti. Příklad vhodného slovníku je uveden také v brožuře, jež byla vytvořena v rámci pracovní skupiny. V rámci setkání byly vymezeny základní zásady respektující komunikace. Klienti a klientky by měli být v rámci sociální služby osloveni jménem a v rodě, s nimiž se sami ztotožňují. V mluvené i tištěné komunikaci (např. formuláře a smlouvy) by se služba měla vyhnout heteronormativním formulacím či předjímat možné odpovědi. Pracovníci by se neměli klienta nebo klientky přímo ptát a měli by nabídnout prostor pro případné sdílení a sebevyjádření. Je důležité vyhýbat se necitlivým vyjádřením, ať už se jedná o přímo útočné vulgarismy, stereotypy, sexistické poznámky či nekorektní humor.



Podobně jako užívaný jazyk, i prostory mohou klientům a klientkám hned při prvním setkání s prostředím komunikovat charakter a hodnoty organizace. Jedním z velmi efektivních způsobů, jak bezprostředně vyjádřit nonverbální podporu LGBTI+ cílové skupině je vyvěšení či vylepení duhové vlajky (symbolika LGBTI+ osob) ve veřejných prostorách sociální služby, ideálně v místech, kde probíhá první setkání klientů a klientek se službou (např. vstup či přijímací místnost). Dále mohou znak inkluzivní sociální služby signalizovat genderově nerozlišenými toaletami, piktogramy, fotkami a obrázky odrážející diverzitu společnosti. V neposlední řadě je to pak umístění materiálů či kontaktů souvisejících s potřebami LGBTI+ cílové skupiny do veřejných prostor (např. nástěnka či společenská místnost).

Čtvrté setkání se uskutečnilo 25. března 2022 na téma *Propojení s LGBTI+ komunitou v ČR*. Na samém začátku byla upřesněna terminologie, kdy je a kdy naopak není vhodné používat ve vztahu k LGBTI+ cílové skupině pojem 'komunita'. Bylo zdůrazněno, že LGBTI+ osoby jsou velmi různorodí jedinci, kteří se neznají po celém světě vzájemně, a tudíž je zavádějící používat za všech okolností pojem 'komunita', který se vyznačuje vzájemnými vztahy. Naopak je vhodné toto označení použít pro LGBTI+ osoby žijící v určité oblasti, např. 'brněnská LGBTI+ komunita'. V další fázi řečníci představili určité milníky české i světové LGBTI+ historie, které slouží k lepšímu pochopení kontextu potřebnosti posílení znaku inkluzivní organizace, a to nejen v sociálních službách. Na to prezentace navázala představením významných dní v roce pro LGBTI+ osoby a toho, co symbolizují. Na závěr následovalo představení LGBTI+ přátelských organizací a platform napříč ČR a podrobnější představení těch nejvýznamnějších z nich (Prague Pride, LGBT+ komunitní centrum v Praze, PROUD, LOGOS Česká republika, Transparent, STUD, OLLOVE, Ostravský PRAJD, Jsme fér, QueerGeography, LGBT+ psychologie CZ+ SK a další). Zejména základní přehled o LGBTI+ přátelských organizacích, na něž by mohly zástupci sociálních služeb klienty a klientky odkázat byla ze strany zapojených služeb velmi žádaná, a proto tomu byl v prezentaci věnován patřičný prostor. V rámci setkání byla pokryta kritéria z okruhu Propojení s LGBTI+ komunitou.

Poslední, páté, setkání proběhlo 3. května 2022 na téma *Podpora LGBTI+ zaměstnanců a zaměstnankyň – Proč se někdo v práci skrývá*. Na tomto setkání bylo akcentováno, že pokud má být služba otevřená a kulturně kompetentní směrem ke svým klientům, musí začít tím, že nastaví takovéto podmínky i pro své zaměstnance a dobrovolníky. Řečníci službám nejprve prezentovali řadu dat, která ilustrují, kolik LGBTI+ pracovníků se v zaměstnání skrývá a proč tomu tak může být. Pakliže není v zaměstnání explicitně nastavena férová a přátelská kultura k LGBTI+ zaměstnancům a nejsou chráněni vnitřními předpisy před projevy diskriminace, mohou žít tito lidé v nejistotě, jak budou na pracovišti přijímáni, pakliže otevřeně projeví svou identitu a zda to negativně neovlivní jejich kariérní růst. Přímá podpora LGBTI+ zaměstnanců může mít i hmatatelnější dopady v podobě dorovnávání zákonného zvýhodňování heterosexuálů, jako je např. volno na uzavření registrovaného partnerství či pohřeb. Následně byla prezentována jednotlivá kritéria, která ilustrovala, jak lze vytvořit na pracovišti podmínky navozující jistotu a bezpečí zaměstnanců. Tím byl obsažen i poslední okruh kritérií Péče a podpora LGBTI+ zaměstnankyň a zaměstnanců, dobrovolníků a dobrovolnic.



## D. vyhodnocení zavádění kritérií do praxe sociální služby a zpětná vazba k tvořící se metodice

Tabulka č. 1 „Naplnění kritérií“

Kritérium	Pečovatelská služba Rokytnice v Orlických horách	Dům na půl cesty SOS Kotva	Pečovatelská služba Život 90	Azylový dům Diakonie ČCE-SCPS	Centrum nové naděje, z.ú.	Nadace Bona
okruh: Bezpečí a jistota						
1.	ne/ano	ne/ano	ano	částečně	ne	částečně
2.	ano	ano	ano	ano	ne	ano
3.	ano	ano	ano	ne	ne	ano
4.	částečně	ano	ano	částečně	částečně	ano
5.	ano	ano	ano	ano	ano	ano
6.	ne	ano	ano	částečně	ne	částečně
7.	ano	ano	ano	ano	ano	ano
8.	ne/ano	ne/ano	ano	ne/ano	ano	ne/ano
9.	ano	částečně/ano	ano	ano	ano	ano
10.	částečně/ano	ne/ano	částečně	částečně	částečně	částečně
11.	nerelevantní	ano	nerelevantní	ano	nerelevantní	nerelevantní
12.	nerelevantní	ano	ano	ano	nerelevantní	ano
okruh: Adekvátní úprava prostor						
1.	ano	ano	ano	ano	ano	ne/částečně
2.	ano	ne/ano	částečně	ne	ne/částečně	ne
okruh: Adekvátní úprava materiálů a užívaného jazyka						
1.	ne/ano	ne	ne	ne	ne	ne/ano
2.	ne/ano	ne/ano	ano	částečně	částečně	částečně



okruh: Jednání se zájemkyněmi a zájemci o službu						
1.	ano	ano	ano	ano	ano	ano
2.	ano	ano	ano	nerelevantní	ano	ano
3.	ano	ano	částečně	částečně/ano	ano	částečně
4.	ano	ano	ano	ano	ano	ano
5.	ano	ano	ano	ano	ano	ano
6.	ano	ano	ano	ano	ano	ano
7.	nerelevantní	ano	nerelevantní	ano	nerelevantní	nerelevantní
okruh: Podpora klientů a klientek						
1.	ne	ne	ne	ne	nerelevantní	nerelevantní
2.	ne/ano	ne/ano	ne	částečně	ne	ne
3.	částečně	částečně	ne	ne	nerelevantní	nerelevantní
4.	ano	ano	ano	ano	ano	ano
5.	ano	nerelevantní	ano	nerelevantní	nerelevantní	nerelevantní
6.	ano	ano	ano	ano	nerelevantní	ne
7.	ano	ano	ano	ano	nerelevantní	nerelevantní
8.	ne	nerelevantní	ne	ne	nerelevantní	nerelevantní
9.	absence zkušenosti	ano	absence zkušenosti	částečně	nerelevantní	ano
10.	absence zkušeností	ano	ano	částečně	částečně	ne
11.	ano	ano	ano	ano	ano	ano
12.	nerelevantní	ne	ano	nerelevantní	nerelevantní	ne
13.	nerelevantní	ano	ano	ano	nerelevantní	ano
14.	nerelevantní	ano	nerelevantní	ano	nerelevantní	ano
15.	ano	ano	ano	ano	nerelevantní	nerelevantní
16.	ano	ano	ano	ano	ano	ano
17.	částečně/ano	částečně/ano	částečně/ano	částečně	částečně/ano	ne
18.	částečně/ano	částečně/ano	částečně/ano	částečně	částečně/ano	ne



okruh: Propojení s LGBTI+ komunitou						
1.	ne/ano	ne/ano	ano	ne	ne/ano	ne
2.	ano	ne/ano	ano	ne/ano	ne/ano	ne/ano
3.	ano	ano	ano	ano	ano	ano
4.	ne	ne/ano	ne	ne	ne	ne
5.	ne/ano	ne/ano	ne/ano	ne	ne/ano	částečně
6.	ano	ano	ano	ano	ano	ano
okruh: Péče a podpora LGBTI+ zaměstnankyň a zaměstnanců, dobrovolníků a dobrovolnic						
1.	částečně	ne/částečně	ne/částečně	ne	absence zkušenosti	ne/částečně
2.	ano	ne/částečně	částečně	ano	ano	částečně
3.	ne/ano	ne	ne/ano	ne	ne	ne
4.	ano	ano	ano	ne	ne	ne
5.	ano	ano	částečně	ano	ano	ano
6.	ano	ano	ne	ano	ano	ano
7.	ano	ano	částečně	ano	ano	ano
8.	ano	ano	ano	ano	ano	ano
9.	ne/ano	ne	ne	ne	ano	ne
10.	ne	ne	ne/ano	ne	ne	ne
11.	ano	ne	ano	ano	ano	ano
12.	částečně	částečně	částečně	částečně	částečně	částečně





#### Okruh „Bezpečí a jistota“

Kritérium č. 1 se podařilo zcela naplnit třem službám, přičemž jedna z nich jej naplňovala již před zahájením pilotáže. Dvě ze sociálních služeb kritérium naplňují částečně, neboť mají ve svých dokumentech reflektován respekt k jedinečnosti, ale nezmiňují explicitně termíny jako je sexuální orientace, genderová identita či LGBTI+. Jedna ze sociálních služeb zatím nemá tyto hodnoty veřejně formulovány, nicméně pracovníci plánují dokument vytvořit do konce roku 2022.

U kritéria č. 3 je pro vyhodnocení problematická nspecifičnost směřování kritéria na klientelu či personál, tzn., že některé sociální služby mají nedefinovaný závazek a postupy při jeho porušení pouze k zaměstnancům nebo pouze ke klientům. V obou případech je tak kritérium formálně naplněno, avšak bylo by dobré jej doplnit.

U kritéria č. 4 je hlavní bariérou v plnohodnotném naplnění velikost sociální služby, kdy je u malých služeb poměrně složité zachovat anonymitu stížností. Jinak ve všech službách je možné si na obtěžování a sexismus stěžovat a vedoucí či pověřený pracovník tyto stížnosti následně řeší.

U kritéria č. 6 je plnění kritéria nejednotné a velmi se odvíjí od toho, jaká je velikost, kultura a dosavadní dokumentace v dané konkrétní sociální službě. Sociální služby však mohou kritérium do určité míry naplňovat i do doby, než se jim podaří toto kritérium nějak vyjádřit. Jako příklad lze uvést praxi jedné ze sociálních služeb, jejíž pracovníci například vyřešili problém s klienty, kteří by mohli mít z náboženských či kulturních důvodů zakořeněnou nesnášenlivost vůči LGBTI+ osobám, a to tak, že již při prvním telefonátu či konzultaci se zájemcem je upozorňují, že jsou sociální služba LGBTI+ přátelská a mohou se zde tak s těmito klienty a klientkami setkat. Skutečně již pár klientů pobyt ve službě po tomto upozornění odmítlo, tudíž je patrné, že se sociální službě daří své hodnoty komunikovat a předcházet tak případné nesnášenlivosti ze strany klientů, kteří se tímto filtrují sami.

Hodnocení a naplňování kritéria č. 8 je také zčásti komplikované. Veškeré zapojené sociální služby téma v rámci porad komunikovaly a sdílely nové poznatky v oblasti kulturně kompetentní péče pro cílovou skupinu LGBTI+. Je nicméně nejasné, jak je definováno „hodnocení kvality poskytované služby“ optikou kulturně kompetentní péče, což se nepodařilo v dokumentaci žádné ze služeb identifikovat. Bylo by proto dobré konkretizovat formulaci kritéria, případně rozvést parametry jeho naplňování v plánované metodice.



U kritéria č. 10 bylo problematické plnohodnotné naplňování kritéria zejména z toho důvodu, že většina služeb nezačíná s heterosexuálními klienty a klientkami hovořit o LGBTI+ tematice a historii z vlastní iniciativy, ale zároveň jsou připraveny podat jim jakékoli informace, pokud o to bude z jejich strany zájem. Kritérium v tomto znění by mohlo být umístěno mezi kritéria fakultativní, případně by mohla jeho naplňování usnadnit reformulace, a to tak, že budou tyto informace např. ve společných prostorách sociální služby ve formě brožur, literatury či infografik. Inovativní nápad prezentovala jedna zástupkyně sociální služby, kde byl zmíněn záměr proškolit některé zaměstnance hlouběji v tematice intimity obecně a založit takto zaměřený klub, do kterého by mohli klienti a klientky docházet. Nejednalo by se o výhradně LGBTI+ tematicky zaměřenou aktivitu, nicméně by bylo toto téma její nedílnou součástí. Je však třeba zmínit, že zejména u menších služeb či terénních a ambulantních programů není podobná iniciativa prakticky možná.

Pro zestručnění dokumentu by mohlo být smysluplné sloučit např. kritéria č. 3 a 6.

#### Okruh „Adekvátní úprava prostor“

Co se týče úprav prostor, jedná se o celkově nejméně problematický okruh. Například v jedné sociální službě již před začátkem pilotáže byly prostory v souladu s navrhovanými kritérii. Toalety pro klienty i zaměstnance nejsou rozděleny podle pohlaví, v prostorách sociální služby jsou viditelně umístěny LGBTI+ přátelské symboly (duhová vlajka), ta se objevuje také v hlavičce emailové pošty i letáčku sociální služby. V době ukončení pilotáže již mají všechny sociální služby genderově nerozlišené toalety. Co se týče komunikace podpoření diversity, ve dvou službách jsou již ve společných prostorách umístěny podpůrné symboly LGBTI+ komunity, a stejně tak na komunikačních kanálech. U dalších dvou služeb je zatím podpora publikována na komunikačních kanálech a platformách, nicméně v prostorách zatím viditelně není, ačkoli to v dohledné době plánují. Poslední dvě sociální služby se na transformaci v tomto směru teprve chystají.



#### Okruh „Adekvátní úprava materiálů a užívaného jazyka“

Kritérium č. 1 se podařilo naplnit pouze dvěma službám, přičemž je třeba zmínit, že jedna z nich měla tým metodiků, který měl úpravu materiálů jako součást své přímé agendy a druhá ze služeb začala s transformací materiálů a dokumentace již před samotným zahájením pilotáže. Příklady dokumentace těchto dvou služeb mohou sloužit jako inspirace pro další sociální služby. U ostatních služeb, kterým se nepodařilo prozatím kritérium naplnit se nejedná o odmítání těchto úprav, jako spíše o nedostatek personální a časové kapacity, nicméně všichni zástupci sociálních služeb vyjádřili ambici dokončit změnu formulářů do konce tohoto nebo příštího roku. Někteří ze zástupců sociálních služeb uváděli naplňování tohoto kritéria jako jedno z vůbec nejnáročnějších, a to z toho důvodu, že pro ně bylo složité přetvořit dokumenty do plně inkluzivní formy tak, aby zároveň zůstala zachována jejich srozumitelnost. To je zejména v prostředí sociálních služeb, kde klienti z nejrůznějších příčin čelí kognitivním či jazykovým bariérám, zcela klíčové. Jedna ze sociálních služeb např. šla cestou vytvoření více variant jednotlivých dokumentů, jež jsou klientovi či klientce předkládány podle genderu, pod nímž se identifikuje. U obsáhlejších dokumentů pak bylo pro účely čitelnosti a srozumitelnosti i nadále zachováno generické maskulinum, nicméně se již v dokumentech objevuje vysvětlivka, která na tuto skutečnost upozorňuje a zdůvodňuje ji.

Druhé, paradoxně volitelné, kritérium se dařilo naplnit většině služeb, nicméně zde stojí za zmínku materiály jedné z organizací, jež má pro klientelu informační brožurku uživatele služby, jejíž součástí je i slovníček používaných výrazů, který například vyvrací mýty o LGBTI+ osobách, ale obsahuje také slovníček základní terminologie, jež může pomoci jak personálu, tak klientům a klientkám zorientovat se v tématu a interagovat s touto cílovou skupinou uvědoměleji.



#### Okruh ‚Jednání se zájemci a zájemkyněmi o službu‘

Naplňování kritérií v tomto okruhu bylo jednoznačně neúspěšnější, nicméně je třeba poukázat na to, že se jedná o kritéria, jež jsou ve své formulaci nespécifická pro LGBTI+ cílovou skupinu a sociální služby je naplňovaly již před začátkem pilotáže. Jelikož se naplnění těchto kritérií u služeb shoduje a obsahově jsou silně provázána, pro zestručnění by mohlo být smysluplné sloučit kritérium č. 7 tohoto okruhu a kritérium č. 11 z okruhu ‚Bezpečí a jistota‘. Individuálně lze demonstrovat posun služeb i v tomto okruhu na příkladu kritéria č. 3, neboť vedoucí jedné sociální služby uvedla, že i díky pilotáži má v současnosti konkrétní argumenty a znalosti, skrze které může zkvalitňovat práci svou a odvedenou práci svého týmu. Pilotáž zlepšila schopnost celého týmu vyvarovat se situaci, kdy se pracovník např. nemístně ptá na klientovu sexuální orientaci, a pokud už k tomu dojde, má vedoucí služby čím podepřít svou kritiku. Toto kritérium je nicméně náročnější ověřit u větších organizací, kde je pro vedoucí pracovníky složitější mít přehled o dodržování korektnosti užívaného jazyka všemi zaměstnanci a zaměstnankyněmi.

#### Okruh ‚Podpora klientů a klientek‘

U kritérií č. 1 a 3 vykazovaly v zásadě všechny služby problémy v jejich naplňování. Žádná ze služeb nemá toto téma zaneseno v interní dokumentaci. Co se týče realizace sexuality a intimity klientů a klientek, byla sociálními službami reflektována nejistota v tom, jak kritérium naplnit tak, aby zároveň zůstaly zachovány hranice profesionální spolupráce a soukromí. Bylo by proto žádoucí, aby bylo toto kritérium podrobněji rozvedeno v metodickém materiálu. Další možností je převést toto kritérium mezi ta fakultativní, neboť pro celou řadu služeb kritérium není zcela relevantní. Unikátní iniciativu v tomto ohledu vyvíjí jedna ze zapojených organizací, která navzdory tomu, že se jedná o službu terénní, tak se snaží v případě zájmu zprostředkovávat mezi jednotlivými klienty setkání (např. mezi ovdovělými klienty a klientkami).

Naplňování kritéria č. 4 se zdařilo všem službám bez větších potíží. Jako příkladné uchopení této otázky lze uvést *Metodiku stigmatizace – ochrana osob před předsudky a negativním hodnocením okolí* jedné ze sociálních služeb. V dokumentu se explicitně otázka sexuality a sexuální identity neřeší, nicméně akcentuje svobodu volby klienta v tom, jak chce být osloven a vyzývá zaměstnance, aby toto přání respektovali. Dále metodika zakazuje zaměstnancům klienty a klientky jakkoli hanlivě či stereotypně označovat či zesměšňovat specifika v jejich projevu a chování. Celkově dokument vyzývá k obecně respektujícímu jednání.

Kritéria č. 9 a 10 je opět poměrně obtížné vyhodnotit. A to z toho důvodu, že ne všechny sociální služby mají praktické zkušenosti s LGBTI+ klientelou, a tudíž nemohou jednoznačně zhodnotit, že jsou tato témata v individuálních plánech reflektována. Stejně tak někteří klienti a klientky jsou sice otevření ohledně své sexuality, ale v souvislosti s ní nemají žádnou pro ně relevantní zakázku. Samotná konceptualizace toho, co jsou ‚témata důležitá pro LGBTI+ klienty a klientky‘ by měla být součástí metodického materiálu.



Kritéria č. 12-14 zaměřená na podporu a pořádání aktivit zohledňujících diverzitu se dařilo službám naplňovat, s výjimkou kritéria č. 12, neboť pouze jedna ze služeb nabízí akce, jež jsou přímo zaměřeny na zájmy LGBTI+ osob. Svou roli v tom hraje, mimo jiné, i velikost organizace a větší potenciál dosahu klientely, jež by z takových aktivit měla benefity. U ostatních služeb „pasivita“ v tomto ohledu nepramení z neochoty, jako spíše z kapacitních omezení, a především absence klientely, tudíž by bylo pořádání takových aktivit za současného stavu nesmyslné. Toto kritérium by vzhledem k četným bariérám realizace mohlo být klasifikováno jako fakultativní.

U kritérií č. 17 a 18 je opět obtížné vymezit, jak zhodnotit naplňování těchto kritérií. Je třeba vyjasnit, zda je podmínkou toto deklarovat v rámci materiálů služby nebo zda stačí, že je podpora komunikována klientům, u nichž je téma relevantní. Kritérium je také složeno ze dvou částí, jež by měla služba naplnit, a to jak srozumění klientů a klientek s jejich možnostmi, tak kompetence zaměstnanců a zaměstnankyň v tom, aby jim dokázali poskytnout adekvátní podporu. Rozdělení či úprava těchto kritérií by mohla napomoci jejich větší jednoznačnosti.

#### Okruh „Propojení s LGBTI+ komunitou“

Naplňování kritérií č. 1, 2, 3, 5 a 6 se daří téměř ve všech službách. Díky zapojení do pilotáže se službám dařilo téma aktivněji integrovat do chodu organizace, a také navázat kontakty s LGBTI+ přátelskými organizacemi. Konkrétním příkladem nově navázané spolupráce v průběhu pilotáže je iniciativa jedné sociální služby, jež se spojila s jednou z expertek pracovní skupiny za účelem vytvoření lokální sítě spolupracujících organizací, jež jsou LGBTI+ přátelské. Do této spolupráce byla zapojena také jedna radní města. Většinu těchto kritérií se podařilo službám naplnit až po zapojení do pilotáže, kdy jim byly předány konkrétní materiály, seznam LGBTI+ přátelských organizací a podněty pro to, jak udělat službu pro LGBTI+ klientelu celkově vstřícnější a přátelštější. Záštitu odborníků, kteří vedli setkání a předali službám tyto potřebné zdroje, jim umožnila svou podporu LGBTI+ klientely, do té doby založenou především na celkové otevřenosti a respektu, opřít o relevantní informace a zacílit podporu stávajících či potenciálních klientů a klientek efektivněji. Co se týče naplňování kritéria č. 2, obvykle v průběhu pilotáže představoval hlavního ambasadora tematiky implicitně ten pracovník, který docházel na společná setkání pracovní skupiny. Nicméně jedna ze služeb uvádí, že jí toto v praxi většiny služeb nepřipadá reálné a za mnohem účelnější považuje proškolení celého týmu, aby měl každý klient či klientka možnost získat kulturně kompetentní podporu a informace od toho pracovníka, s nímž spolupracuje nebo který je zrovna na blízku. Toto kritérium může být nosnější u větších organizací, kde mají jednotliví pracovníci a pracovníce diferencovanější role a služba má nejen LGBTI+ klientelu, ale také kapacity organizačně v tomto směru vyvíjet větší iniciativu, např. pro organizování tematických aktivit a akcí, což se obvykle menších služeb netýká. Jediné kritérium č. 6 sociální služby naplňovaly již před pilotáží, což je opět vysvětlení i tím, že služby jsou vůči svým klientům a klientkám ze své povahy značně otevřené a kritérium samo o sobě není formulováno výhradně okolo zájmů LGBTI+ klientely. Jedině naplňování čtvrtého kritéria bylo problematické a hlavní bariérou v jeho naplňování byla pro většinu služeb absence klientely. Služby tak neviděly smysl v průběžném zveřejňování nabídky LGBTI+ přátelských událostí, pakliže nemají klienty a klientky, kteří by tyto informace využili.



Okruh ‚Péče a podpora LGBTI+ zaměstnanců a zaměstnankyň‘

Pro naplnění kritéria č. 1 vyvstalo několik překážek. Tou první bylo, že ne všechny služby za uplynulých 10 měsíců inzerovaly pracovní pozici, tudíž nebylo možné ověřit senzitivitu služby v praxi. Tou druhou pak bylo, že služby vedou inzeráty genderově senzitivním jazykem, nicméně v nich přímo nedeklarují podporu LGBTI+ cílové skupině. Toto téma otevíraly až následně při návazných přijímacích pohovorech. Čímž je vysvětlena ztatečně vyšší úspěšnost v naplňování kritéria č. 2. K formulaci těchto dvou kritérií byl zmíněn jednou sociální službou argument, že respekt (nejen) k LGBTI+ klientele považuje vedoucí služby za automatický pro výkon sociální práce a připadá jí nepřirozené specifické cílové skupiny při přijímacím pohovoru zmiňovat. Spíše prověřuje celkovou otevřenost uchazeče. Kritérium č. 3 je volitelné a k jeho splnění je potřeba vypracovat poměrně komplexní postup, proto většina služeb toto kritérium ke konci pilotáže nenaplnuje. Nicméně jedna ze služeb vypracovala velmi komplexní adaptační plán pro své zaměstnance a zaměstnankyň, který by mohl ostatním službám sloužit jako výchozí inspirace. Ten se dělí na teoretickou a praktickou část. Období adaptace je zakončeno testem ověřujícím osvojení zásad ve standardech kvality a pohovorem s vedoucím pracovníkem služby.

V polovině služeb je naplňováno kritérium č. 4, kdy zaměstnavatel dorovává zákonné zvýhodnění heterosexuálů. U druhé poloviny tomu tak naopak není. Klíčový faktor v tomto může hrát postoj vedení či poskytovatele, což ještě komplikuje např. faktor celonárodní působnosti organizace, jako je tomu u některých zapojených sociálních služeb, což komplikuje transformaci konkrétní služby, která musí nejprve tyto návrhy dostat k vedení organizace, která jinak jako celek do pilotáže zapojena není. Jako dobrý příklad materiálu, jímž se lze inspirovat při tvorbě doporučení v rámci metodického materiálu lze uvést dokument ‚Zaměstnanecké benefity‘ jedné ze zapojených sociálních služeb, kde je přímo věnovaný bod LGBTI+ zaměstnancům a zaměstnankyňm.

U kritéria č. 5 je třeba zdůraznit, že naplnění druhé části kritéria (‚zaměstnanci souzní s misí organizace‘) lze svým způsobem zaručit pouze v případě, že je buď celý tým explicitně tematicke nakloněn nebo se za dané období obmění za naplnění kritéria č. 2 ze stejného okruhu (‚Při přijímacích pohovorech je otevřeno také téma respektu vůči jinakosti a LGBTI+ lidem‘), kdy je již možné vyselektovat ty uchazeče, kteří otevřeně s těmito hodnotami nesouzní. To se paradoxně u jedné služby v předchozím roce před pilotáží podařilo, neboť předchozí tým odcházel do penze a s novými uchazeči a uchazečkami bylo vedoucí služby toto téma komunikováno, tudíž nový tým je již v plném souladu s hodnotami dané sociální služby. Nicméně u ostatních služeb, zejména těch s robustní zaměstnaneckou strukturou, bude naplnění tohoto kritéria o něco pozvolnější proces.

Ačkoli je kritérium č. 8 fakultativní, podařilo se jej naplnit všem službám. Zde stojí za zvážení zařadit jej mezi kritéria obligatorní. Nikoli proto, že zde služby byly schopny dosáhnout tak vysoké míry úspěšnosti, ale spíše z toho důvodu, že vedle jiných kritérií působí kritérium, jehož jádrem je zajištění prostoru bezpečí a diversity, kde mohou zaměstnanci otevřeně hovořit o své sexualitě a genderové identitě, jako fundamentální hodnotový základ toho, na čem jsou i další, obligatorní kritéria, postavena.



Většina služeb ke konci pilotáže nenaplnovala kritérium č. 9, což je zapříčiněno zejména tím, že je to jednak kritérium, které je ověřováno 1 - 2x za rok, a tudíž v průběhu pilotáže nemusely být v době, kdy tradičně roční hodnocení či supervizi provádí, ještě připraveny na to, toto téma zařadit. Především však služby neměly dostatek klientely na to, aby téma zařadily jako speciální bod programu. V tomto případě by možná bylo účelnější formulovat kritérium podobně, jako některá další, a to tak, že bude součástí ročního hodnocení či supervize např. respektující podpora minorit, jež se objevují mezi klientelou sociální služby či hodnocení otevřenosti a kompetencí poskytovat podporu klientům a klientkám s různými typy jinakosti.

U kritéria č. 10 je formulace poměrně striktní, a tak se podařilo jej naplnit pouze jedné ze zapojených služeb, kde se zúčastnili vzdělávání v LGBTI+ tematikou všichni pracovníci. Nicméně většina dalších služeb je v procesu proškolení týmu, pouze vzděláváním zatím neprošli úplně všichni. Velmi ambiciózní projekt však v současnosti plánuje jedna ze sociálních služeb, která se spojila se dvěma experty z pracovní skupiny a plánuje s nimi školení v délce cca 8 hodin na téma *Specifika sociální práce s LGBT osobami*, jež služba představila v rámci komunitního plánování města Frýdku-Místku. Plánuje se ho zúčastnit okolo 80 místních organizací (NNO, školy, magistrát a další).

Naplnování kritéria č. 12 a jeho vyhodnocení bylo opět problematické. Všechny služby v průběhu pilotáže i v rámci rozhovorů projevovaly velkou míru respektu a otevřenosti vůči jakékoli jinakosti, ať už na straně klientů\*klientek či zaměstnanců\*zaměstnankyň. Není proto důvod nepředpokládat naplnění první části kritéria (jelikož žádná služba nemá s tranzicí zaměstnanců nebo zaměstnankyň přímou zkušenost, lze vyhodnocovat jen v teoretické rovině). Nicméně v žádné ze sociálních služeb není tato skutečnost nijak deklarována v materiálech služby, a tudíž nelze kritérium považovat za zcela splněné. Služby také reflektovaly, že tento předpis nepovažují za nezbytný, s čímž lze souhlasit, pakliže má služba ve svých kodexech či prohlášeních již uveden respekt k LGBTI+ osobám, různosti sexuality či genderové identity. Lze proto zvážit, zda nechat kritérium v původní podobě či jej nějak upravit, případně sloučit s jiným (např. kritérium č. 8 stejného okruhu).



## E. Závěrečná schůzka zástupců a zástupkyň sociálních služeb se zástupci a zástupkyněmi pracovní skupiny a MPSV v Praze

Dne 22. 6. 2022 proběhla závěrečná schůzka se zástupci a zástupkyněmi sociálních služeb a zástupci i zástupkyněmi pracovní skupiny v Praze. Pilotáž byla všemi zástupci sociálních služeb obecně zhodnocena jako přínosná a celkově pozitivní zkušenost. Za největší bezprostředně patrný přínos služby považují samotné otevření tématu a větší práci s ním v rámci týmu pracovníků a pracovníc. To posílilo větší připravenost služeb na různé situace, ať už v teoretické rovině či reálné praxi s klienty. Za jeden z větších úspěchů lze uvést ,vytvoření' dvou transgender klientů v jedné ze sociálních služeb v reakci na explicitní ,otevření' služby (podpurné symboly ve společných prostorách, sdílení kontaktů a zdrojů na LGBTI+ přátelské organizace). Díky poznatkům z pilotáže si byly také pracovnice jistější v poskytování kulturně kompetentní podpory klientům v jejich zakázkách.

Když měli zástupci služeb zhodnotit, která setkání jim přišla nejvíce přínosná, nejčastěji bylo uváděno první a druhé setkání (Jednání s klienty a klientkami, Bezpečí a jistota klientů a klientek). To se odráželo i v tom, kde služby reflektovaly největší posun, a tím je vnesení tématu do služby a etablování respektu a otevřenosti vůči LGBTI+ klientele, osvojení si hodnot vyplývajících z kritérií. Kde naopak služby měly největší očekávání a potřebu podpory bylo setkání k Aadekvátní úpravě materiálů užívaného jazyka. Dle služeb to byla ze všech aspektů pilotáže vůbec největší výzva a po jejím skončení pracovníci sociálních služeb cítili, že by potřebovali větší podporu v transformaci vlastních materiálů. Zazněly různé návrhy řešení, jak do budoucna poskytnout sociálním službám v tomto směru ještě efektivnější podporu. Tím prvním je vytvoření praktického workshopu, kde by zástupci sociálních služeb společně s odborníky či vzájemně sdíleli nápady a pokoušeli se materiály upravit do nejlepší podoby. Další z možností je tzv. ,provázení' sociální služby, tzn., že by do zapojených organizací osobně docházel na konzultace proškolený metodik, který by se zástupci sociálních služeb postupnou transformaci (nejen) dokumentace konzultoval. Třetím návrhem byl metodický materiál s řadou praktických příkladů, který by služby mohly použít jako podpurný nástroj při vlastních úpravách. Právě výstupy z pilotáže mají být stavebním kamenem pro vytvoření takové metodiky, a proto lze doufat, že se tímto transformace zbývající dokumentace, již pracovníci sociálních služeb zatím nezvládli upravit, podstatně urychlí a usnadní. Dalším tématem, které by dle služeb bylo přínosné prohloubit, byla práce s konfliktem osobních hodnot u klientů/klientek a pracovníků/pracovnic, jež jsou v určitém rozporu s otevřeností služby vůči LGBTI+ klientele. Jak směrem k nim téma komunikovat, jak s jejich předsudky či odporem pracovat, jak zachovat chod služby, aby ostatní klienti a klientky neměli pocit, že je agendě LGBTI+ přátelskosti věnováno disproporční množství prostoru na úkor dalších potřeb. Je to další podnět pro případné prohloubení do plánované metodiky. Jedna ze služeb například uvedla nepříznivé zkušenosti s některými z klientů, kteří zapojení sociální služby vnímají negativně, další zástupkyně sociální služby zase uvedla situaci, kdy se uskutečnilo setkání vedení organizace a jejího metodického úseku, kde byly diskutovány revize materiálů takovým způsobem, který by odpovídal LGBTI+ přátelské službě. Zde se objevila menší překážka ve formě odmítavého postoje jedné z osob ve vedení organizace, jež bagatelizovala genderově senzitivní jazyk a vyhodnotila transformaci materiálů tímto směrem jako zbytečnou, zatěžující a práci přidávající aktivitu.





Co se týče pilotovaných kritérií jako takových, většina služeb neoznačila žádné za vysloveně nesmyslné či v rozporu s jejich přesvědčením, spíše se jednalo o určité nuance, které lze upravit ve finální verzi kritérií v metodice. Jedna služba však poskytla cennou zpětnou vazbu k několika kritériím, která považuje za nadbytečná nebo nabídla jejich reformulaci. Tyto návrhy jsou v průběhu textu i závěrečných doporučeních reflektovány a významně se překrývaly s těmi kritérii, u nichž služby typicky vykazovaly nejvyšší míru obtíží v jejich naplňování.

Nakonec, ačkoli služby zdůrazňovaly časovou náročnost některých změn, několik z nich zmínilo, že by preferovaly stanovování průběžných termínů na úkoly související s naplňováním kritérií či frekventovanější a osobní setkání. Zde je třeba zmínit, že osobní konzultace či jakákoli míra podpory nad rámec tematických setkání byla službám v úvodu pilotáže nabízena, nicméně povětšinou tuto možnost služby samovolně nevyužily. Proto v dalších pilotních projektech či implementaci kritérií v dalších sociálních službách je nejspíše efektivnější nastavit již v začátku spolupráce striktnější parametry.



## Shrnutí a doporučení

Při zavádění navrhovaných kritérií (celkem 59) do praxe služeb se nepodařilo implementovat je u všech v plném rozsahu, nicméně všechny služby učinily určitý nebo značný pokrok (viz. tabulka č. 1). Také je třeba zdůraznit, že nemalou část kritérií služby naplňovaly již před začátkem pilotáže. Většinou tomu tak bylo u kritérií nespécifických výhradně pro LGBTI+ cílovou skupinu. Zde je třeba zdůraznit, že podobný výchozí i výsledný stav spíše není odpovídající situaci v sociálních službách napříč republikou, neboť se do pilotáže hlásily služby, které již byly v tématice nějakým způsobem angažovány nebo měly zájem o její implementaci, což je patrné z výsledků již zmiňovaného dotazníkového šetření, jež bylo v rámci projektu prováděno před samotnou pilotáží. Jedním z nezanedbatelných limitů pilotáže byl fakt, že zkušenosti služeb s LGBTI+ klientelou byly velmi omezené a spíše se koncentrovaly v konkrétních službách. Pro zbylé služby se tak pilotáž nesla převážně v teoretické rovině. Služby ji však i přesto vnímají jako velmi přínosnou, neboť jsou díky ní lépe připraveny na to, až taková klientela se službou naváže spolupráci. Předpokládají totiž, že v následujících letech to bude poměrně rapidně rostoucí trend a oni jsou tak již preventivně připraveny poskytovat kulturně kompetentní péči.

Největší výzvou pro služby byla úprava materiálů a vnitřní dokumentace. Při transformaci materiálů a dokumentace služby intuitivně postupovaly od těch, s nimiž se klient setkává nejdříve, přes další materiály určené klientům a až v závěrečné fázi služby plánují zanést změny také do standardů a dalších vnitřních předpisů. Je to z toho důvodu, že se tyto materiály nedostanou ke klientům a klientkám, ale jsou využívány pouze zaměstnanci zaměstnankyněmi, tudíž nejsou v tuto chvíli absolutní prioritou. Tato hierarchie dle služeb platí i co do náročnosti úprav, kdy smlouvy, inzeráty, webové stránky a letáky považují za nejsnáze adaptovatelné, zatímco robustnější dokumenty a standardy již vyžadují více úsilí. Jelikož úpravu dokumentace uváděly služby jednohlasně jako nejnáročnější část pilotáže, a to jak časově, tak odborně, lze tento postup považovat v praxi za nejlepší možný a bylo by dobré promítnout jej také do metodiky, aby služby měly určité vodítko, jak systematicky postupovat.

Služby akcentovaly potřebnost praktických příkladů a postupů, jež by proces transformace usnadnily a daly mu jasnější rámec ideální výsledné podoby. Zároveň však musí být praktické a využitelné pro prostředí sociálních služeb. Při tvorbě metodiky je proto třeba vytvořit takové praktické příklady, které budou nejen inkluzivní, ale také dostatečně jednoznačné a srozumitelné pro všechny klienty a klientky. Je to totiž právě srozumitelnost a čtivost textu, která představovala značnou překážku. Do metodiky bylo také doporučeno zařadit kazuistiky, a to zejména s komplikovanějšími zakázkami např. LGBTI+ párů či trans klientely. Jako velmi přínosné bylo vyhodnoceno také zařazení adresáře na LGBTI+ přátelské služby a organizace. Služby také akcentovaly potřebu posílení tematiky formulace jednotlivých práv zaměstnanců\*zaměstnankyň a klientů\*klientek spolu s více hodnotově zaměřenými dokumenty jako je etický kodex či veřejný závazek.

Ze závěrečné reflexe samotných kritérií i jejich zhodnocení naplňování je třeba upozornit, že některá kritéria jsou velmi specificky zaměřena na podporu cílové skupiny LGBTI+, ačkoli by mohla být vztažena na jakoukoli minoritu, což akcentovalo i několik pracovníků ve službách (zejména ti pracovníci služeb, kteří se přímo neúčastnili setkání v rámci pilotáže a byly s nimi pouze vedeny rozhovory při osobních návštěvách služeb). Vhodnou úpravou kritérií by tak mohlo být zobecnění kritérií směrem k podpoře různorodých jinakostí, kdy bude sice



explicitně deklarována podpora LGBTI+ cílové skupině (nebo různorodosti sexuality a sexuální identity), nicméně jako součást většího celku práv menšin a podpory kulturně kompetentní péče ve službách. Takto nastavená kritéria totiž někteří pracovníci vnímali jako neodůvodněné upřednostnění na další „jinakosti“ klientů (např. Romové, cizinci, osoby s duševním onemocněním atd.).

Poměrně polarizující byla kritéria zaměřující se na otevírání tematiky sexuality a její případné realizace ze strany pracovníků. Většina služeb důsledně naplňování tohoto kritéria považovala za velmi komplikované, neboť ne všem klientům může být příjemné toto téma diskutovat. Aby byl zachován jak přínos těchto kritérií, tak určitý komfort a profesionální odstup klientů\*klientek a pracovníků\*pracovnic, mohla by být kritéria zacílena spíše na uveřejnění těchto možností ve společných prostorech služby (např. nástěnky), na komunikačních kanálech (webové stránky) a v další dokumentaci (např. práva klientů\*klientek). V samotné práci s klienty a klientkami by měla kritéria cílit na vyjádření otevřenosti k jinakosti a budování důvěry, nicméně nechat vynesení zakázek tohoto typu spíše na nich.

U hodnotových kritérií (např. podpora klientů v procesu tranzice či coming outu, sdružování a seberealizace klientů apod.) představuje nejjednodušší řešení vytvoření jakési deklarace jednotlivých kritérií tohoto typu a její vyvěšení v prostorech služby i na jejich komunikačních kanálech. Služby tak budou klientům a klientkám jednoznačně signalizovat svou podporu v konkrétních obrysech, a zároveň se tím konkrétní pracovníci vyhnou nejistotě, jak otevřenost obecnou i v konkrétních aspektech kulturně kompetentní péče směrem ke klientům a klientkám komunikovat. Návrh takového dokumentu může být také součástí metodiky.

Závěrem je třeba zopakovat, že pracovníci sociálních služeb vyhodnotili pilotáž jako přínosnou, byť se jednalo spíše o prvotní seznámení se s tématem a pozvolným zaváděním jednotlivých kritérií, spíše než intenzivní transformaci sociální služby. To lze klasifikovat jako „nedostatečnou připravenost“ sociálních služeb (zejména z důvodu omezených zkušeností s LGBTI+ klientelou) i pilotovaných kritérií (viz. kapitola Metodologie), čímž však pilotáž naplnila svůj smysl, neboť byla otestována vhodnost kritérií i postupy jejich implementace. To, co se prověřilo jako funkční lze nadále využívat v metodice bez větších změn, co nebylo funkční bude vyřazeno či upraveno a co službám v pilotáži chybělo, bude v následujících měsících doplněno.



## Bibliografie a zdroje

- DIELEMAN, Marjolein; SHAW, Daniel MP; ZWANIKKEN, Prisca. Improving the implementation of health workforce policies through governance: a review of case studies. *Human resources for health*, 2011, 9.1: 1-10.
- DRHOVÁ, Zuzana, VESELÝ, Arnošt a Martin NEKOLA, ed. Analýza a tvorba veřejných politik: přístupy, metody a praxe. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2007. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 9788086429755.
- HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.
- LUKEŠOVÁ, Michaela. Interkulturní kompetence jako faktor kulturně kompetentní praxe v sociální práci. In: *Sociální práce 1/2015*, str. 96–108.
- NARAYANAMURTHY, Gopalakrishnan, et al. Assessing the readiness to implement lean in healthcare institutions—A case study. *International Journal of Production Economics*, 2018, 197: 123-142.
- NEWCOMER, Kathryn E.; HATRY, Harry P.; WHOLEY, Joseph S. Conducting semi-structured interviews. *Handbook of practical program evaluation*, 2015, 492: 492.



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



Rozvoj  
Systému  
Sociálních  
Služeb

Příloha