

PODZIM | 2021

49,50 Kč | 2 € ČÍSLO

27

Listy

sociální práce

Informační a odborný časopis
(nejen) pro sociální pracovníky



Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky
Partnerem časopisu je Ministerstvo práce a sociálních věcí

ROČNÍK IX.

www.apsscr.cz
www.listysp.cz

SENI CARE, KOMPLEXNÍ PÉČE O SUCHOU A CITLIVOU POKOŽKU

seni



AKTIVACE

ÚČINNÁ OCHRANA

JEMNÉ ČIŠTĚNÍ



KOMFORTNÍ PÉČE



REGENERACE

SENI, INKONTINENCE POD KONTROLOU



LEHKÁ INKONTINENCE

STŘEDNÍ INKONTINENCE

TEŽKÁ INKONTINENCE

Listy sociální práce



Čtvrtletník vydávaný
Asociací poskytovatelů
sociálních služeb ČR

Vančurova 2904, 390 01 Tábor,
tel./fax: +420 381 213 332,
www.apsscr.cz, www.listysp.cz,
IČO 604 458 31

- **Ročník:** IX.
- **Číslo:** 27 – PODZIM 2021
- **Cena:** 49,50, roční předplatné 199 Kč / 8 €
- **Vychází:** V Táboře 30. září 2021
(příští číslo vyjde v prosinci 2021)
- **Redakce:**
Ing. Petra Cibulková
e-mail: sefredaktor@apsscr.cz
tel.: 607 056 221
- **Jazyková korektura:**
Mgr. Tamara Kajznerová a redakce
- **Redakční rada:**
Ing. Petra Cibulková (šéfredaktorka);
PhDr. Radek Suda;
Mgr. Petr Hanuš;
doc. PhDr. Lenka Haburajová Ilavská, Ph.D.;
Ing. Jiří Horecký, Ph.D., MBA;
PhDr. Pavla Kodymová, Ph.D.;
PhDr. Filip Novotný;
Ing. Daniela Lusková, MPA;
PhDr. Melanie Zajacová;
Mgr. Petra Zdražilová;
Mgr. Petra Zimmelová, Ph.D.;
Mgr. David Pospíšil, DiS.;
Mgr. Andrea Tajanovská, DiS.
- **Grafické zpracování a tisk:**
RUDI, a. s., Komenského 1839, 390 02 Tábor
- **Distribuce a objednávky:**
SEND Předplatné, s. r. o.
Ve Žlíbku 1800/77, hala A3
193 00 Praha 9 – Horní Počernice
www.send.cz
tel.: 225 985 225, 777 333 370
e-mail: send@send.cz
- **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
- **Příspěvky a inzerce:** Příspěvky mohou být redakčně upravovány a kráceny. Za obsah inzerce odpovídá zadavatel. Přebírání krátkých úryvků článků je možné pouze s uvedením názvu časopisu a článku, jména autora, čísla ročníku, vydání a strany. Přebírání celých článků či jejich částí přesahujících jeden odstavec je možné pouze s písemným svolením redakce.
- **Registrace:** MK ČR E 21365, ISSN 2336-2332

Z obsahu čísla:

- 4 Úvodníky
(Petra Cibulková, Filip Novotný)
- 5 Marketing, sociální služby a sociální práce, 1. díl
(Petr Vojtíšek, Alena Kajanová)
- 7 Způsobila koronavirová pandemie mimořádné podmínky pro sociální práci? V sociálních službách určitě ano!
(Andrea Tajanovská)
- 12 Prevence kriminality v Ostravě v době covidové
(Helena Kuzníková, Lenka Michálková)
- 16 Etický kodex jako profesní výzva v osobní asistenci, 2. díl
(Lukáš Stárek)
- 20 Násilí v péči o seniory
(Pavel Čáslava)

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



ASOCIACE POSKYTOVATELŮ
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ČR



fb.com/muzemejepotrebovat

Listy sociální práce

Časopis Listy sociální práce vychází v České republice a na Slovensku 4× ročně (v březnu, červnu, září a prosinci). Cena jednoho čísla je 49,50 Kč (resp. 2 €).

Členové Profesního svazu sociálních pracovníků v sociálních službách APSS ČR dostávají časopis v rámci členství.

Pro Českou republiku objednávejte na www.send.cz, tel. 777 333 370

Pro Slovenskou republiku objednávejte na www.press.sk, tel. +421 02/67201951-53

www.listysp.cz

Editorial



Milí čtenáři,
ráda bych vás přivítala při čtení podzimního čísla Listů sociální práce, které právě držíte v rukou. Podzim, který astronomicky začal 22. září, je obdobím, kdy je u nás v redakci velmi mnoho práce. Jednak se nám sejde vydání dvou časopisů – Listů sociální práce a Sociálních služeb, a jedná vrcholů přípravy na Týden sociálních služeb a výroční kongres, na němž se budou řešit rovněž otázky týkající se sociální práce. V letošním roce Asociace pořádá také politickou diskusi, v rámci které bude řešena budoucnost sociálních služeb. Sociální práce, stejně tak jako sociální služby, stojí na lidech, na vás sociálních pracovnících, kteří jste si tuto profesi vybrali nebo jste si k ní v průběhu svého života našli cestu. Když se řekne sociální práce a sociální pracovník, nejsem si jistá, zda si běžný člověk dokáže představit, co se za těmito pojmy skrývá. Že se nejedná jen o „sociálku“ nebo o dávky pro Romy. Je to komplexní práce, těžká a náročná, někdy jistě i vyčerpávající, a proto je důležité šířit povědomí o této profesi, která pomáhá lidem při řešení těžkých životních situací a která je bohužel společensky, ale o co hůř i politicky nedocenená. Proto jsem velmi ráda, že si v tomto čísle můžete přečíst rozhovor se studentkou (v tuto chvíli již absolventkou), která byla oceněna v rámci Gratias, protože aby si veřejnost vážila vaší práce, měli by už studenti vědět, proč si sociální práci vybrali, aby oni sami mohli v budoucnu vystupovat a často i napravovat reputaci tohoto povolání. Britská herečka Audrey Hepburn (1929–1993) jednou řekla: „S dospělostí zjistíte, že máte dvě ruce. Jednu, abyste pomáhali sobě, druhou, abyste pomohli světu.“ Sociální pracovník je právě tou jednou rukou, pomáhá světu být lepším.

Ing. Petra Cibulková
šéfredaktorka

Úvodník



TMA BY NEMĚLA BÝT NORMOU...

Milé čtenářky, milí čtenáři, posledního „předvolebního“ čísla Listů sociální práce. V loňském zimním čísle našeho odborného magazínu jsem psal, že prožíváme krizi, teritoriálně omezenou hranicemi států, s časově vcelku přesně určitelným začátkem, avšak jasným koncem v nedohlednu. Položil jsem si otázku, k čemu nám, sociálním pracovníkům, může být dobrá. Zmíněná krize je (snad) téměř za námi a nastává čas na odpovědi, přestože existencialisté by namítli, že krizi prožíváme permanentně.

Našli jsme nové (lepší) postupy, z nichž řadu jsme přijali za vlastní a staly se tedy normou, vyřešili jsme mnohá etická dilemata. Soudě dle dotazů stran zaměstnavatelů sociálních pracovníků i uchazečů o výkon tohoto povolání, kteří píšou na Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV), se události posledních měsíců pro některé, naštěstí nikoli v masovém měřítku, staly impulsem pro opuštění sociální práce, pro jiné naopak potenciální příležitostí uplatnit se v tomto oboru. Je však novou skutečností, že se přes zlepšení v oblasti odměňování a financování sociální práce ze strany MPSV zaměstnavatelům nedaří obsadit místa sociálních pracovníků ve městech, v nichž to nebýval problém. Zároveň se na tato místa hlásí uchazeči, kteří nejsou ani v nejmenším odborně způsobilí. A to i přes snahu těchto uchazečů přesvědčit regulátora, že dvě až tři dílčí zkoušky jsou pro výkon povolání, pro nějž zákon v zásadě vyžaduje tři roky řádného studia na vyšší odborné nebo vysoké škole, dostačující.

Kéž se to nestane normou a nadcházející povolební uspořádání sociálním pracovníkům přinese takové možnosti, aby nemuseli hledat uplatnění v jiných oborech, byli hrdí na svou profesi a zaměstnavatelé nemuseli v zoufalém očekávání adresovat dotazy ministerstvu, zda je ten či onen uchazeč vhodný. Co však pro pozitivní změnu uděláme my, sociální pracovníci a sociální pracovníci? Oživíme diskusi o právní úpravě našeho oboru, která začala před zhruba 10 lety? Zapojíme se aktivně do hledání konsenzu nebo alespoň kompromisu, nebo budeme čekat, že pro nás někdo něco udělá? Neměli bychom čekat. Mohla by nám totiž při tom dlouhém pobývání v čekárně legislativních změn prasknout žárovka, která už několik let povážlivě bliká.

Přeji Vám klidný závěr roku 2021 a více profesní odvahy.

PhDr. Filip Novotný

Novinka roku 2021

NAVŠTIVTE NOVÝ
e-shop APSS ČR

- Široká nabídka knih se sociální tematikou.
- Slevy pro členy APSS ČR, členy Profesního svazu sociálních pracovníků v sociálních službách a členy Profesního svazu zdravotnických pracovníků v sociálních službách.
- Poštovné zdarma při nákupu nad 2 000 Kč.
- Výhodné ceny knih vydávaných APSS ČR.
- Nabídka časopisů Sociální služby a Listy sociální práce, Auditů kvality v sociálních službách, Značky kvality v sociálních službách, Certifikace paliativního přístupu, E-Qalinu a dalších produktů.

E-shop APSS ČR naleznete na adrese:
www.obchodapssc.cz
Knihy můžete objednávat také na e-mailu: redakce@apssc.cz.

Marketing, sociální služby a sociální práce, 1. díl

Souvislost marketingu jako manažerské disciplíny na jedné straně a sociální práce jako profesionálního způsobu pomoci lidem sociálně vyloučeným nebo ohroženým na straně druhé nebyla dosud v ČR systematictější popsána. Přitom lze v poslední době sledovat důraz na marketing i u poskytovatelů sociálních a příbuzných služeb, tedy oblastí, kde se významně uplatňuje sociální práce. Marketingové strategie a postupy se uplatňují ruku v ruce s fundraisingem (získáváním zdrojů) a Public Relations (řízením vnějších vztahů). Následující článek přináší první obecnější a ucelenější výklad praxe marketingu v sociální práci, seznamuje s rozdíly marketingu v komerční a nekomerční sféře.

*Text: PhDr. Petr Vojtíšek, Ph.D.,
Katedra sociální práce Filozofické
fakulty Univerzity Karlovy v Praze,
doc. PhDr. Alena Kajanová, Ph.D.,
Pražská vysoká škola psychosociálních
studii*

MARKETING V SOCIÁLNÍ PRÁCI

Marketing se už v současné době sociálního a ekonomického rozvoje nevyužívá pouze v oblasti obchodu, ale i v sociální sféře (Chardymyskiy, Gundarin, Suchov, 2018). Sociální práce je profesí nebo obor odborné činnosti zaměřené na zlepšování sociální situace a životních podmínek sociálně vyloučených jednotlivců, rodin nebo skupin. Nejedná se tedy o klasické zboží nebo službu. Nejde o klasickou obchodní komoditu. Přesto je možné na ni nahlížet z pozic marketingové teorie a identifikovat u ní stejné atributy jako u běžných komodit: potřeby cílové populace, vhodná podoba intervence (produkt) vycházející z potřeb, cíl (užitek), který má přinést, způsob komunikace se zákazníky apod. Při tvorbě marketingového plánu dochází ke stejným činnostem jako v marketingu v jiném odvětví: segmentace, cílení na vývoj služby, ceny a poskytování (DiGiulio, 1984).

Povědomí o marketingu v sociální sféře může rozšířit a zlepšit úroveň poskytování služeb daných organizací. Již v roce 1984 DiGiulio upozorňuje na přibývajících konkurenci a sociální služby¹ se stávají stále sofistikovanější. Stoner (2009) chápe marketing v sociální sféře jako proces přesunu služeb od poskytovatele ke spotřebiteli (klientovi) a tento proces vychází ze zásad sociálního plánování, správy a komunitní organizace. Sociální plánová-

ní vychází z analýzy výzkumu, posuzování potřeb v sociální oblasti plánování. Díky tomu může dojít k identifikaci problémů či příležitostí dané služby.

Pro marketing v sociálních službách je mimořádně důležitá propagace, která osloví populaci, představí svoje poslání, nabízené služby, cíle. Vhodně zvolená strategie může oslovit jak potenciální klienty, tak sponzory, kteří napomohou k financování (Pintea, Pacurar, 2015). Podle Stonera (2009) je reklama dalším krokem marketingového plánování, nejen v sociálních službách. Reklama odpovídá myšlence organizace, nabízené služby.

Povědomí o marketingu v sociální sféře může rozšířit a zlepšit úroveň poskytování služeb daných organizací.

Pro marketing v sociálních organizacích a jeho zvýšení efektivity je nutné marketingové plánování, které přispívá k uspokojování potřeb zákazníků a zvýšené konkurenceschopnosti organizace. Marketingové plány napomáhají ke stanovení marketingového cíle a jeho dosahování, ale také vyhnout se zbytečným krokům, které nepovedou k naplnění cíle organizace (Chardymyskiy, Gundarin, Suchkov, 2018). S tím také korespondují Pintea a Pacurar (2015), kteří uvádějí, že marketingové aktivity mohou být účinné pouze za předpokladu vymezení poslání, vize, hodnot a principů organizace. Dále Chardymyskiy, Gundarin, Suchkov (2018) hovoří o důležitých bodech pro vytvoření efektivního plánu marketingu. Pro organizace jsou zapotřebí poznatky o možných

organizačních obtížích, dále vytvoření SWOT analýzy, která je důležitým nástrojem ke zjištění situace organizace, její silné a slabé stránky, příležitosti a hrozby (Chardymyskiy, Gundarin, Suchkov, 2018).

Význam marketingu v sociálních službách je chápán jako koncept uspokojení člověka a oslovení finančních zdrojů. Pokud se využije správně připravený marketing dané organizace, osloví více lidí, kteří sociální službu potřebují (Pintea, Pacurar, 2015).

Marketing v sociální práci se pochopitelně liší od marketingu v sektoru ziskovém. Je to dáno především rozdílnou charakteristikou trhů těchto dvou sektorů. Trh ziskových organizací je trhem s fungujícím cenovým mechanismem a je determinován vztahem výrobce–spotřebitel, jehož výsledkem je cena. Trh, na němž působí sociální práce, je svým charakterem odlišný, protože, je neodmyslitelně spjat s existencí trojúhelníku, jehož jednotlivé vrcholy tvoří organizaci v sociální práci, spotřebitel jejího produktu neboli služby a donátor nebo veřejný rozpočet (Rektořík, 2010).

Rozdílností nekomerčního marketingu se zabývají Andreasen a Kotler (2008). Ti uvádějí několik charakteristik, které s sebou marketing v sociální práci přináší. Ve své knize mezi ně řadí:

- Rozdílnost v povaze cílové skupiny – organizace v sociální sféře se zaměřují nejen na ty, komu jsou produkty či služby určeny, ale také na své donátory a přispěvatele. Existence této vícenásobné cílové skupiny představuje pro marketéry mnohem těžší vytváření vhodných strategií, které by všechny uspokojily.
- Chování cílové skupiny – cílem sociální práce je často změnit chování cílové skupiny, což mnohdy zahrnuje kontroverzní či rozpačitá témata (obezita, AIDS, ...). V některých případech je proto velmi obtížné získat spolehlivá data pro marketingový průzkum.
- Neviditelnost produktu – velmi často jsou benefity, které plynou z práce a úsilí pracovníků sociální práce, neviditelné (prevence, ...).
- Lhostejnost cílové skupiny – spotřebitelé jsou často osloveni s výzvou ke změně svého chování tam, kde je pro ně problematika nezajímavá či pro ně neplyne žádný jasný osobní benefit (recyklace, čistota vody, ...).

¹ Pojem „sociální služby“ je v tomto článku užíván v širším smyslu – jako soubor činností multioborového týmu, kde dominuje sociální práce.

- Úplná změna postojů – zatímco v komerční sféře se marketéři snaží pouze o přesvědčení spotřebitelů o hodnotě jejich produktu více než v předešlých kampaních (či více než konkurence), v sociální oblasti se často snaží o úplnou změnu postojů (zanechání kouření, dárcovství krve, ...).
- Upravení nabídky – v komerční oblasti je často možné upravit nabídku tak, aby splňovala přání a požadavky spotřebitelů, avšak v sociální práci je toto velmi obtížné.
- Nehmotnost produktu – změny, kterých se snaží pracovníci sociální práce dosáhnout, jsou často nehmotného charakteru. Je tedy často velmi obtížně nabízený. Přestože v marketingu ziskových a neziskových organizací existuje celá řada rozdílů, v obou případech lze nalézt také společné základní pilíře v oblasti marketingu – službu zákazníkovi a vzájemně výhodnou směnu (Vašítková, 2008).
- Organizace v sociální práci jsou stále více vystavovány tlakům rostoucí konkurence. Ta vzniká jak v organizacích veřejného sektoru, tak v privátních organizacích. Musí tedy stále více bojovat nejen o získání svých klientů, ale především finančních prostředků, které pochází ze stejných zdrojů financování.
- Veřejná kontrola vyžaduje dosažení komunikativního chování a stále vyšší efektivity v nákladové i řídicí oblasti.
- Rostoucí požadavky spotřebitelů vyžadují zvyšování kvalifikace a kvality dialogu v oblasti komunikace, která je základním úsekem hodnocení.
- Vzhledem k rostoucímu boji o dotační prostředky jsou organizace nuceny rozvíjet podnikatelské aktivity jako doplňkový zdroj svých příjmů. Tyto činnosti fungují plně v podmínkách tržní regulace a vyžadují tak rozvoj marketingových aktivit sociální práce.

Do budoucna nebude možné otázku marketizace sociálních služeb brát na lehkou váhu.

Škarabelová (2007) popisuje výhody a nevýhody, které používání marketingu v sociálních službách mohou provázet. Mezi jeho pozitivita je možné řadit následující:

- organizace se dostávají do situace rostoucí soutěživosti o získání klientů a příjmů, lze pozorovat narůstající znaky konkurenčního prostředí;
- rostoucí nároky klientů vyžadují aplikaci alespoň některých marketingových nástrojů;
- výsledky marketingového průzkumu jsou zásadním vstupem pro proces strategického managementu, nedostatek dotačních zdrojů vyžaduje rozvoj podnikatelské činnosti jako doplňkového zdroje příjmů, organizace se realizací marketingového strategického plánu zviditelní ve svém okolí.

Mezi negativa užití marketingu v oblasti poskytování sociálních služeb je možné řadit následující:

- problematika absence konkurenčního prostředí;
- marketing sociální práce je spojen s neadekvátními náklady (záleží na marketingovém strategickém plánu);
- sociální služby nemají tržní charakter;
- rozhodnutí spotřebitelů se nerealizuje podle ekonomicky standardních zákonů (marketing je nutno přizpůsobit potřebám a prostředí sociální práce).

Rektořík (2010) uvádí několik argumentů, které zdůrazňují účelnost a opodstatněnost marketingových aktivit právě v prostředí sociální práce:

V následujícím odstavci o marketingu sociálních služeb také hovoří Horecký (2007), který říká, že marketing sociálních služeb nemá v České republice dlouhou historii, a i přes několik výjimek, především u soukromých poskytovatelů sociálních služeb, jde o segment sociální péče, kterému není věnována dostatečná pozornost. Není možné paušalizovat téměř nulové povědomí o marketingu a nevyužívání marketingových nástrojů na celou oblast České republiky, ale je možné pozorovat spíše výjimečné organizace, které se marketingem zabývají, popřípadě mají zpracovanou marketingovou strategii. Jedná se především o organizace soukromé neboli založené víceméně na ziskové bázi (organizaci ziskové), které poskytují sociální služby, a v některých případech i organizace s právní formou zapsaného spolku, ústavu či obecně prospěšné společnosti, a to hlavně v lokalitách s prvky tržního prostředí.

Uceleněji věnuje pozornost marketingu v sociálních službách Molek (2009). Jeho závěry řeší marketingové strategie poskytovatelů sociálních služeb spíše v obecnější rovině. Konkrétně se pak s problematikou marketingu v sociálních službách setkáme u Vojtíška (2016 a 2017), kde se kromě důrazu na zákaznický orientované chování poskytovatele (customer experience management) setkáme i s konkrétními kazuistikami.

ZÁVĚR

Ač jsou sociální služba a sociální práce obecně specifickou oblastí a oborem činnosti, platí i zde marketingová pravidla a v poslední době se i sem dostávají prvky volného trhu a podnikatelského chování. Do budoucna nebude možné otázku marketizace sociálních služeb brát na lehkou váhu. S měnící se společností, novými výzvami globalizace, digitalizace a strukturálních změn společnosti bude do budoucna velkou otázkou kvantita veřejné solidarity. Zvyšující se nároky na zabezpečení potřebných z veřejných zdrojů bude finančně neudržitelné. Jednou z cest je uvolnění státní regulace v sociální politice, které vytvoří více úrovní zabezpečení – minimální standard zabezpečující nezadatelná (sociální) práva a nadstandard v několika úrovních, na kterém bude finančně participovat uživatel. Tato strategie by mohla být tzv. win-win strategií, tedy výhodnou pro všechny strany.

Marketing a s ním spojené činnosti tedy budou nabývat v sociální oblasti na významu a zasluhují si tudíž zvýšenou pozornost jak ve výzkumu, tak v praxi.

Použité zdroje:

- ARIELY, D. 2009. *Jak drahé je zdarma?* Praha: Práh.
- BORDEN, N. H. 1964. *The Concept of the Marketing Mix*. In: SCHWARTZ, G. (Ed.). *Science in Marketing*. New York: John Wiley, 7–13.
- CULLITON, J. W. 1948. *The Management of Marketing Costs*. Boston: Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.
- DIGIULIO, J. F. 1984. *Marketing Social Services*. *Social Casework*, 65(4), 227–234. DOI: 10.1177/104438948406500405.
- ETENSON, R., CONRADO, E., KNOWLES, J. 2013. *Rethinking the 4 P's*, *Harvard Business Review* [online]. January – February 2013. [29. 12. 2020]. Dostupné z: <https://hbr.org/2013/01/rethinking-the-4-ps>.
- FOOK, J., 1993. *Radical Casework: A Theory of Practise*. Alexander St Crows Nest: Allen&Unwin.
- HEALY, K., 2000. *Social Work Practices. Contemporary Perspectives of Change*. London: SAGE Publications.
- HORECKÝ, J. 2007. *Marketing sociálních služeb*. [online]. [29. 12. 2020]. Dostupné z: https://www.horecky.cz/images/1329979554_marketing-socialnich-sluzeb.pdf.
- CHARDYMSKIY, M., GUNDARIN, M., SUCHKOV, I. 2018. *Marketing Planning in Social Organizations in a Turbulent*

- Environment. Economic and Social Development: Book of Proceedings. Varazdin. 831–839.*
- JANEBOVÁ, R., ČERNÁ, L., 2008. Konstrukce žen-klientek a mužů-klientů v praxi sociální práce. *Gender, rovné příležitosti, výzkum*, 8(2), 37–45.
 - JANEBOVÁ, R., 2005. Otázky moderní feministické sociální práce. *Sociální práce*, 12(3), 86–99.
 - JANEBOVÁ, R., 2014. Kritická sociální práce. Hradec Králové: Gaudeamus.
 - KAJANOVÁ, A., 2017. Proč selhává sociální práce se sociálně vyloučenými. Praha: Lidové noviny.
 - KOTLER, P., KELLER, K. L. 2015. *Marketing management*. London: Pearson Education Limited.
 - McCARTHY, E. J. 1964. *Basic Marketing*. Homewood, IL: Richard D. Irwin.
 - MOLEK, J. 2009. *Marketing sociálních služeb*. Praha: VÚPSV, v. v. i.
 - MULALLY, R. 2019. *The New Structural Social Work: Ideology, Theory, Practice*. Don Mills: Oxford University Press.
 - MULLALLY, B. 2007. *Oppression: The Focus of Structural Social Work*. In: MULLALLY, B.
 - PINTEA, F. R., PACURAR, C. 2015. *The Marketing of Social and Cultural Services Acces la Secces*. Calitatea, 16(1), 74–79.
 - REKTOŘÍK, J. 2010. *Organizace neziskového sektoru; Základy ekonomiky, teorie a řízení*. Praha: Ekopress.
 - ROY, R. et al. 2016. *The Effect of Energy Labelling on Menus and a Social Marketing Campaign on Food-Purchasing Behaviours of University Students*. BMC Public Health, 16 (1).
 - STONER, MR. 1986. *Marketing of Social Services Gains Prominence in Practice*. *Administration in Social Work*, 10(4) 41–52. DOI: 10.1080/03643108609511110.
 - ŠKARABELOVÁ, S. 2007. *Marketing ve veřejném sektoru*. Brno: Masarykova univerzita.
 - TALEB, N. N. 2011. *Černá labuť*. Praha: Paseka.
 - VAŠTIKOVÁ, M. 2008. *Marketing služeb – efektivně a moderně*. Praha: Grada.
 - VELEMA, E., VYTH, E. L., STEENHUI, I. H. M. 2017. *Using Nudging and Social Marketing Techniques to Create Healthy Worksite Cafeterias in the Netherlands: Intervention Development and Study Design*. BMC Public Health, 17(63). DOI: 10.1186/s12889-016-3927-7
 - VOJTÍŠEK, P. 2017. *Principy solidarity ve službách sociální péče v ČR*. Praha: Karolinum.
 - VOJTÍŠEK, P. 2016. *Principy financování veřejné a dobrovolné formalizované solidarity ve službách sociální péče v ČR*. Disertační práce. Praha: Univerzita Karlova, Filozofická fakulta.
 - YOUNG, F. C., PAGOSO, C. M. 2008. *Principles of Marketing*. Sampaloc: REX Book Store.

Způsobila koronavirová pandemie mimořádné podmínky pro sociální práci? V sociálních službách určitě ano!

V historickém kontextu sociální práce není koronavirová pandemie první mimořádnou událostí, se kterou se musí popasovat. Podle Pavly Kodymové se sociální práce jako profese za dobu svého stoletého vývoje setkala s různými typy společenských krizí.

Text: Mgr. Bc. Andrea Tajanovská, DiS., předsedkyně Profesního svazu sociálních pracovníků v sociálních službách APSS ČR a lektorka Institutu vzdělávání APSS ČR

Jednou z nich byla první světová válka, respektive její důsledky a potřeba na ně reagovat. Pozornost sociální práce byla zaměřena především na klienty trpící podvýživou či tuberkulózou. Společnosti ale rezonovala i další sociální témata, jako například rodiny bez živitele, osiřelé děti, vysoká dětská úmrtnost, nutnost postarat se o válečné invalidy nebo rychle reagovat na epidemická onemocnění, jako byl tyfus či španělská chřipka, se kterou je současná pandemie srovnávána z různých úhlů pohledu. Právě tyto události si vynutily urychlení procesu profesionalizace sociální práce, odstranily nahodilost intervencí a jsou počátkem mezioborové spolupráce s dalšími profesemi. Období druhé světové války pak prověřilo vysokou schopnost

kooperace mezi sociálními pracovníky uvnitř států, ale i mezi jednotlivými státy i kontinenty. V rámci vzájemné pomoci napříč euroamerickou zónou se mnohdy sociální pracovníci stávaly „svými vlastními klienty“. To když pomáhaly kolegyním z vlastní země i jiných států uniknout před hrozbou ztráty života pro neárijský původ či z jiných důvodů, ačkoliv samy při těchto krocích riskovaly životy vlastní i svých rodin. Podílely se na budování dnes již zapomenutého systému péče o uprchlíky nebo rozvíjely sociální práci při péči o děti v Terezíně. A stejně jako před válkou pokračovaly v péči o klienty s vědomím, že se nepohybují vždy jen v legální rovině. Kupříkladu když pečovaly o děti popravených či vězněných rodičů nebo sloužily jako diskrétní a spolehlivé doručovatelky soukromých peněžitých darů rodinám vězněných. Z nedávné minulosti se pak sociální práce dostala do tak významné mimořádné situace například při povodních v roce 1997 na Mo-

ravě nebo v roce 2002 v Čechách. Byl to vždy silný profesní étos, který se stal hnačím motorem, s vědomím faktu, že potřeba pomoci se nemění, mění se jen kulisy a výzvy, kterým je třeba naslouchat.¹

Přestože je tento text určen především sociálním pracovníkům ze sociálních služeb, s následujícím textem se mohou ztotožnit i kolegové působící v jiných oblastech, například ve zdravotnictví, veřejné správě či školství. Obě vlny koronavirové pandemie, obzvláště pak ta druhá na podzim roku 2020, otestovaly profesní schopnosti, dovednosti a kreativitu snad každého sociálního pracovníka. Nikterak plíživě, spíše ze dne na den přicházela nová opatření pro sociální služby, ze kte-

¹ Pavla Kodymová působí na Katedře sociální práce Filozofické fakulty Univerzity Karlovy, přednáší sociální práci v kontextu zdravotního postižení, etiku a etická dilemata a specializuje se na historii profese. Text vychází z konferenčního příspěvku autorky: Sociální pracovníci. Neopéřovaní ze seznamů hrdinů. Příspěvek zazněl na on-line odborné konferenci TEĎ A TADY V, kterou pořádala Jahodovka – Vyšší odborná škola sociální právní dne 22. 10. 2020.

rých vyplývala taková pracovní zadání, se kterými neměla řada kolegů zkušenosti. Řešili nezvyklá profesní a etická dilemata, která byla často na hraně profese či za hranou vnímání potřeb jedince podřizujícího se potřebám skupiny. Zájem jednoho klienta ustupoval zájmu ostatních, ale i zájmu sociální služby, pracovníků či veřejnému zájmu. Koronavirová pandemie přinesla řadu událostí, které na sebe navzájem navazovaly, stály mnoho úsilí a otestovaly každého člověka majícího co do činění se sociální službou. „V době zpracování tohoto textu se virem onemocnělo covid-19 objevilo v celkem 862 registrovaných sociálních službách. Obzvláště pak v pobytových zařízeních poskytujících sociální služby pro seniory onemocnělo na 10 000 klientů a z pracovního procesu odstavilo na čas tisíce zaměstnanců. K těmto statistikám přibýlo ještě jedno smutné číslo, počet zemřelých klientů v souvislosti s covidem-19, který byl k 20. listopadu 1 308 osob. Sociální služby opět prošly náročným testem, ve kterém obstály, i když ne vždy bez ztrát na lidských životech. Svou roli v tom sehráli i sociální pracovníci, jež byli součástí krizového řízení v organizaci, stali se sběrači a třídíči informací, byli spojnicí mezi klienty a jejich rodinami a zajišťovali krizovou intervenci často oběma stranám. Mnozí z nich museli vystoupit ze své tradiční profesní zóny a byli tam, kde jich bylo zapotřebí. Za to se patří jim poděkovat,“ uvedl Jiří Horecký, prezident APSS ČR.

Slova Jiřího Horeckého potvrzuje i šetření, které provedl **Profesní svaz sociálních pracovníků v sociálních službách APSS ČR** (dále jen PSSP). Elektronický dotazník byl distribuován mezi členy PSSP na vrcholu druhé vlny pandemie, tedy v naprosto výjimečné situaci pro celou společnost, tedy i pro sociální služby a profesi sociální práce. Celkem 46 sociálních pracovníků věnovalo čas tomuto šetření, přestože se nacházeli v mimořádných pracovních podmínkách.

Šetření bylo zaměřeno na profesní kompetence a aktivity sociálních pracovníků v sociálních službách v první i druhé vlně pandemie covidu-19. Zapojilo se již zmiňovaných 46 sociálních pracovníků působících po celé České republice, nejčastěji pak v Jihočeském, Královéhradeckém, Karlovarském a Ústeckém kraji. Přestože jde v kontextu základny PSSP čítající 485 členů o relativně nízké procento účasti, lze z výstupů generovat zajímavé a pro budoucnost podobných událostí cenné informace.

Oslovení respondenti působí dle **formy** především v pobytových (63 %), ale také v terénních (42 %) a ambulancích

(14 %) službách. Čtenáře by mohl zmást součet procent, je tedy nutné uvést, že dotázaní mohli zvolit více variant u této identifikační otázky, protože řada organizací poskytuje více druhů a forem sociálních služeb.

Další identifikační otázka směřovala ke zjištění **pracovní pozice**, ve které respondenti působí. Téměř polovina z nich jsou sociální pracovníci, dalších 32 % pak vedoucí sociální pracovníci. Na ředitelské pozici působí 15 % oslovených. Ostatní respondenti jsou zhruba po 5 % zastoupeni na pozicích metodika a koordinátora nebo manažera kvality. Zapojení ředitelů či ředitelů do tohoto šetření si lze vysvětlit dvěma způsoby, z toho ten první je majoritní. Šetření bylo distribuováno na členskou základnu PSSP, které sdružuje především sociální pracovníky a někteří z nich působí i na nejvyšších manažerských pozicích poskytované sociální služby. To konec konců vyplynulo i ze šetření, ve kterém jedna z respondentek uvádí, že je zároveň ředitelkou i sociální pracovnící. Dalším faktorem, který mohl ovlivnit procento zastoupených šéfů v šetření, byl facebookový profil PSSP jako jeden z distribučních kanálů šetření, který v současné době sleduje zhruba dva tisíce lidí, nejen sociálních pracovníků. Do šetření však byli primárně pozváni sociální pracovníci. Obzvláště pak odpovědi na otevřené otázky tomu odpovídají.

Poslední identifikační otázka směřovala k **délce praxe v sociální práci** a v sociálních službách. Zajímavostí je, že řada respondentů není nováčkem ve své profesi. Nejčastěji v ní působí do 15 let (35 %), dále pak do 20 let (19 %) nebo více než 20 let (14 %). Téměř dvě třetiny dotázaných tak mají relativně dlouhou profesní zkušenost na pozici sociálního pracovníka a mají možnost srovnávat podobné události po dobu své mnohaleté praxe.

Možná i právě proto má 70 % dotázaných zkušenost s **řešením mimořádné události** ve své profesi. Oproti tomu zhruba třetina respondentů v takové situaci ještě nebyla, podle výsledků šetření jsou to kolegyně a kolegové s kratší profesní zkušeností do 3 či do 5 let a letošní koronavirová pandemie je jejich první takovouto zkušeností. Nicméně šetření nabízelo různorodou škálu mimořádných událostí. Při stanovení nabídky variant vycházela Řídící rada PSSP (iniciátor šetření) z vlastních či získaných zkušeností. I v tomto případě mohli respondenti zaškrtnout více variant. Dále měli možnost podělit se i s jinou událostí, která v nabídce nebyla. Výsledky uvádí, že nejčastěji museli řešit **jiné nákazy**, než je infekční onemocnění covid-19, celkem se k tomu

přihlásilo 62 % dotázaných. Následuje zhruba 20% zkušenost respondentů se **sebevraždou klienta**. Mezi jinými mimořádnými událostmi dotázaní uváděli například **povodeň či požár**, které zasáhly prostory sociální služby. Dále pak zažili komplikovanou komunikaci s rodinou a pozůstalými, okradení klienta při zajištění doprovodu v době služby nebo autonehodu při dopravě klienta. Dále to bylo náhlé úmrtí klienta, puštěný plyn v bytě klienta nebo uzamčení pečovatelky v domácnosti klienta. Do výčtu se dostaly také události jako porod, agresivní útok, domácí či sexuální násilí či incest.

Někteří respondenti také uvedli, že byla pro ně mimořádnou událostí i ta, ke které si museli přivolat pomoc policie nebo hasičů. Taktéž považují za náročné zvládnout své vlastní emoce či emoce ostatních pracovníků v týmu. Mimořádné události, které respondenti zvolili nebo doplnili z vlastní praxe, jsou bezesporu náročné na zpracování. Oproti koronavirové pandemii trávící měsíce jsou však časově krátké nebo kratší. Současná situace se navíc podepisuje nejen na nemocnosti, ale i ztrátách na životech klientů a vysoké nemocnosti personálu, je logisticky, administrativně i finančně náročná a nenabízí vidinu konce.

Následující řada otázek již směřovala k profesním kompetencím sociálních pracovníků v době pandemie covidu-19. Ta první zjišťovala prostřednictvím škály ty varianty, kterými respondenti **spíše disponovali** v pracovním týmu. Při odpovědi mohli vybrat 3 z nabízených možností. Nejčastěji se přihlásili ke schopnosti komunikovat (79 %) a dále pak si věří ve vyhledávání informací (60 %) a řešení problémů (58 %). Více než v třetinovém zastoupení pak měli schopnosti přijmout odpovědnost, přemýšlet a učit se či vést tým.

Oproti tomu si naopak **nebyli tolik jisti** ve schopnosti zdůvodňovat a hodnotit (58 %) především nová opatření a postupy v sociální službě, což se v předešlé odpovědi jako spíše silná schopnost objevilo jen v 15 %. Po vypárování odpovědí této i předešlé otázky si pak nebyli respondenti příliš jisti v zavádění novinek do praxe a vedení týmu. Opět takto odpovídali spíše kolegové s kratší profesní zkušeností, což je vcelku logické, protože jde přesně o ty profesní kompetence, které lze získat především praxí. Naopak jen 5 % respondentů zvolilo jako jednu z variant schopnost komunikovat.

Výstupy obou předešlých otázek potvrzují tvrzení Tajanovské a Plickové o nutnosti kvalitní komunikace ze strany pracovníka nesoucího plnou či částečnou

odpovědnost za řízení sociální služby, obzvláště pak v současné pandemické době: Smyslem vedení lidí je podněcovat jejich aktivitu, iniciativu, zájem o dění v organizaci, tvořivost a sounáležitost. Je tedy nezbytné, aby se vedoucí pracovník postaral o to, aby měli jeho podřízení dostatečné množství informací a uměl je správně motivovat a získávat pro věc, obzvláště prochází-li organizace, potažmo sociální služba, výraznými změnami majícími vliv na pracovní podmínky i osobní spokojenost zaměstnanců. Vedoucí pracovníci na všech úrovních vedení v sociální oblasti volí v současné době spíše formu otevřené komunikace uvnitř organizace a starají se o pravidelný, a především validní přenos informací. Podporují spolupráci, ochotu podílet se částečně na rozhodování a chtějí znát názory zaměstnanců, které se váží k zajištění kvality poskytování sociální služby, organizačním změnám apod.²

Zhruba čtvrtina sociálních pracovníků v sociálních službách se necítí dostatečně odborně a profesně vybaveno pro roli vedoucího pracovníka.

Protože bylo šetření realizováno ve špičce druhé vlny pandemie, stejně tak byla data i tento text zpracována třetí týden v listopadu roku 2020, tedy stále v nouzovém stavu, směřoval jeden z dotazů na ty profesní kompetence, které musí sociální pracovníci **stále aktivizovat**. I tentokrát volili až 3 varianty. Nejčastěji se musí orientovat v nových nařízeních (72 %), plánovat nové postupy (70 %), vést a podporovat tým (55 %) a za zmínku také stojí organizovat a kontrolovat (40 %). Naopak pouze 5 % dotázaných muselo aktivizovat vlastní odborný růst. Odpovědi na předěšlé otázky ve své podstatě kopírují nejsilnější a očekávané profesní kompetence sociálních pracovníků: komunikaci, práci s informacemi a schopnost řešit problémy. Z jiných výzkumů PSSP, stejně jako z tohoto, vyplývá, že sociálním pracovníkům mohou naopak chybět manažerské kompetence plánovat, vést, organizovat či kontrolovat. Zhruba čtvrtina sociálních pracovníků v sociálních službách se necítí dostatečně odborně a profesně vybaveno pro roli vedoucího pracovníka. Uvádějí takové chybějící profesní kompetence, které

často nezískali v kvalifikačním vzdělávacím systému, tedy při studiu vyšší nebo vysoké školy. Nejčastěji zmiňovali právě oblast manažerských kompetencí. Bez ohledu na to, na jaké úrovni vedení sociální pracovník působí, využívá mnohé manažerské techniky a opírá se o různé manažerské dovednosti. Přijme-li však roli vedoucího pracovníka, musí ji přijmout beze zbytku a osvojit si je v plné míře.³

Je potěšující, že 65 % respondentů bylo **členem krizového štábu** poskytovatele sociální služby. Lze očekávat, že to byli především ti, kteří působí na pozici ředitelky či ředitele nebo jsou vedoucí sociální pracovníci. Podle výsledků šetření však byli členem krizového štábu i kolegyně a kolegové působící i v pozici sociálního pracovníka, metodika a koordinátora nebo manažera kvality. Ti, kteří byli členy krizového štábu, se vyjadřovali k oblastem krizového řízení, které jim byly kompetenčně svěřeny. Nejčastěji

uváděli utváření COVID ZÓN, izolačních či karanténních pokojů, vyhledávání, zpracovávání a třídění informací. V oblasti komunikace se nejvíce věnovali klientům a jejich rodinám, ale také koordinovali a podporovali pracovní týmy a obstarávali osobní ochranné pomůcky. Také se podíleli na tvorbě krizového plánu, zavádění pracovních postupů a zajištění provozu. I nadále měli v hledáčku kvalitu poskytované sociální služby a dodržování nově nastavených pravidel nebo jim bylo svěřeno řešení krizových situací. Někteří respondenti také koordinovali testování klientů i zaměstnanců a uváděli aktivity směřující k již zmiňované podpoře v pracovním týmu. Další z oslovených také vyjednávali za organizaci nebo ji zastupovali, organizovali zasedání krizového štábu a koordinovali změny v organizaci v rámci mimořádných opatření (tyto odpovědi uváděli ředitelé či ředitelky nebo vedoucí sociální pracovníci).

Mimořádné podmínky nebo události mohou jít ruku v ruce s dalšími aspekty, které ovlivňují **náladu či rozpoložení v týmu**, a ani sociální práce toho není

ušetřena. Zabývat se v týmu otázkou strachu považuje za důležité 61 % respondentů a 59 % otázkou stresu. Pro 44 % respondentů je podstatná potřeba semknout pracovní tým a 39 % považuje za důležité také zajištění dostatečných personálních rezerv v takovýchto situacích, ale i ochotu vykonávat jinou práci (25 %).

I následující otázka je stále aktuální v čase a situaci. Zjišťuje, co respondentům nejvíce **pomáhá zvládnout** tuto mimořádnou situaci. Žádná jiná otázka nenabízí odpovědi s tak výrazným ohledem na potřeby zaměstnanců sociální služby. Celkem 64 % respondentům pomáhá přímá interakce se zaměstnanci, po 50 % pak zvolili také interní komunikaci a zájem o zaměstnance. Naopak stranou zůstala psychologická podpora a podpora externího spolupracovníka. Otázkou však zůstává, zda právě na tyto dva způsoby podpory měli poskytovatelé sociálních služeb dostatek času a prostoru s ohledem na všeobecný nedostatek pracovníků, ale také zákaz návštěv v pobytových zařízeních.

Záměrem dotazníkového šetření také bylo odhalit **nedostatky nebo chyby**, které ovlivňují konání respondentů v mimořádných podmínkách výkonu sociální práce v sociálních službách. Dvě nejčastější odpovědi se opakují v různých konotacích tohoto šetření. Celých 67 % dotázaných chybje nebo je jejich konání ovlivněno únavou a stresem a dále pak poklesem počtu personálu (56 %). Čtvrtina respondentů se také přiklonila k nedostatečnému vybavení sociální služby a 16 % k předčasně učiněným rozhodnutím. Ostatní varianty zůstaly opomenuty a dotázaní se takřka neklonili například k variantám zaměřeným na neznalosti managementu a týmu, podcenění situace a nezájmu, nízké úrovně zaškolení, neudržování znalostí či významnému poklesu kvality sociální služby.

Ostatní otázky byly položeny otevřenou formou, aby mohli respondenti více vyjádřit své osobní postoje a subjektivní hodnocení obzvláště v tom, jak tato mimořádná situace **ovlivnila jejich dosavadní práci**. Zde se respondenti vyjádřili obšírněji a jejich výpovědi přinášejí správné světlo na koronavirovou pandemii v sociálních službách. Některé odpovědi se opakují, jsou seskupeny podle charakteru sdělení a jsou upraveny pouze po stránce jazykové, nikoliv po stránce obsahové:

- V době pandemie je práce sociálního pracovníka jiná a daleko náročnější. Mám obavy, že profesně selžu, přichází tíživé pocity odpovědnosti za zachování kvalitní péče.

² KOLEKTIV AUTORŮ APSS ČR, 2016. Role sociálního pracovníka ve vybraných tématech sociálních služeb. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. 296 s. ISBN: 978-80-88361-02-2.

³ TAJANOVSKÁ, A. Rozvoj a podpora celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků optikou profesního svazu sociálních pracovníků v sociálních službách in Fórum sociální práce. Praha: Univerzita Karlova Praha, Filozofická fakulta, 2018. ISSN: 2336-6664.

- Pandemie ovlivnila hodně ambulantní sociální službu, především proto, že státní orgány zřejmě netuší, že existují denní stacionáře. Důsledkem bylo málo informací, nebo přicházely pozdě či nepřesně. Službu jsme zavírali ze dne na den, tím vznikala obrovská nejistota jak pro zaměstnance, tak pro pečující rodiny.
- Covid, Covid, Covid. Neustále telefonáty, práce 7 dní v týdnu, rozhodování pod tlakem, větší osobní zodpovědnost za rozhodnutí. Omezení přímé komunikace.
- Stres z velmi špatné komunikace ze strany nadřízených orgánů. Nedůvěra v systém. Pocit úplného zapomenutí na ambulantní sociální služby.
- Plné nasazení a podpora týmu. Jako sociální pracovníci jsme šli příkladem, protože nebyla možnost nebyt přítomni, drželi jsme za jeden provaz a stmelili tak tým.
- Mnohem více stresu, strachu, pocitu bezmoci, lítosti nad opuštěností a smutkem klientů, neustále změny, nová mimořádná opatření, nedostatek personálu i času pro vlastní rodinu a přítom stále na telefonu.
- Získání nadhledu a určování si priorit.
- Hledání nových řešení a zvýšená kontrola dodržování nových nařízení.

V souvislosti s předchozími odpověďmi respondentů koresponduje i jejich vyjádření k etickým problémům a dilematům, respektive zda se s nimi setkali a jak je následně řešili. Celkem 54 % dotázaných s nimi má zkušenosti po dobu pandemie, 46 % naopak žádné etické problémy či dilemata řešit nemuselo. Ti, kteří na ně narazili, se vyjádřili takto:

- Permanentní stěhování klientů a nemožnost pustit je ven nebo rodiny za nimi bez možnosti řešení, respektive jen podle nařízení vlády.
- Zachování stejného přístupu ke všem klientům a neupřednostňovat některé z nich, což lze zajistit důslednějším plánováním péče.
- Návštěva rodiny po úmrtí pozitivního klienta v budově, ve které je velká nákaza. Rodinným příslušníkům jsme poskytli ochranné pomůcky a návštěvu umožnili.
- Péči zajišťovali pomocníci s minimem zkušeností, většinou studenti. Nakonec se vše rychle naučili a zvládali to.
- Poskytování služby versus ochrana zdraví pečovatelek a improvizace při nedostatku OOP. Více jsme komunikovali a vyjasňovali možnosti a podmínky. Snažíme se zachovat zdravý selský rozum.

- Klienti, kteří již nemohou vyjádřit své potřeby, byli přestěhováni na jiné pokoje, k jiným spolubydlícím, abychom připravili COVID ZÓNY. Taktéž jsme jim museli omezit duchovní skupinové aktivity. Jsou rozčarování, nechtějí to akceptovat, cítí se silně omezení, vyjadřují se ve smyslu, že je takto týráme.
- Informování rodin o zanesení nákazy, obavy z paniky. Informování rodinných příslušníků klientů, kteří onemocněli.

I tyto odpovědi jsou upraveny pouze jazykově, nikoliv obsahově, protože stejně tak jako ty předchozí jasně popisují situaci, ve které se respondenti dlouhodobě nacházejí.

Je potěšující, že 65 % respondentů bylo členem krizového štábu poskytovatele sociální služby.

Finální otázky směřovaly na psychohygienu respondentů, respektive na zjištění, zda u sebe pozorovali změny a zvýšenou potřebu pečovat více o sebe v tomto ohledu. Zde je odpověď téměř jednoznačná, 91 % oslovených vyjádřilo, že to na sobě pozorovali především po stránce psychické, naopak 9 % dotázaných bylo a je takzvaně v pohodě. A jak se to promítlo do jejich práce?

- Někdy pocit marné práce, bezmocnosti v postupech a pochyby nad vlastním rozhodováním.
- Mám potřebu více času a ticha pro sebe na úkor rodiny.
- Psychohygienu šla stranou. Téměř jsem na sebe neměla čas, nasazení bylo více než 12 hodin denně, ale i přesto jsem pracovala ještě s vyšším nasazením, bylo to potřeba.
- Moc ne, zdravotní stav se horšil, přidaly se časté bolesti hlavy a zad, špatný spánek a problémy s trávením.
- Zatím ano, víkend k regeneraci prozatím stačí, ale cítím, že výbuch je na spadnutí. Podpora blízkých a veřejné uznání jsou motivující.
- Zapomínám na sebe.
- Zvládli jsme to. I soukromě jsem kontaktovala supervizorku, koučku, sama si ve svém volnu hledala možné webináře s tématy, která se zrovna vztahovala k daným situacím.
- Bohužel, vyčerpání, odchod z pracovní pozice i zaměstnání. Větší vnitřní napětí.
- V práci se to projevilo častějšími chybami a roztržitostí. Na péči o sebe nebyl čas, díky prodloužené pracovní době.

Rozpor v nasazení respondentů v době pandemie versus snaha pečovat o vlastní psychohygienu ukazuje na tvrzení Vodáčkové a Kodymové z Katedry sociální práce Filozofické fakulty Karlovy Univerzity, že sociální pracovníci stále ještě nepovažují péči o sebe za prioritní a na našem území nejsou ani uspokojivě vybaveni oporami, jak předcházet extrémnímu stresu a přetížení a jak po akci vystoupit z pracovní role a nenosit pracovní stres s sebou. Avšak cena za zanedbávání péče o sebe bývá značně vysoká, a to stresem počínaje a vyhořením vedoucím k opuštění zvolené profese konče.

„Pandemie koronaviru vynesla na světlo i dosud spíše neviděnou profesi sociální práce. Sociální pracovníci čelili, stejně jako ostatní personál v sociálních službách, zcela novým výzvám. Jsem přesvědčena, že postupovali v souladu s principy své profese, a to nejlépe jak uměli. Ocenila bych tedy především, že se k nové situaci postavili odpovědně a hledali nejlepší možná řešení. Pokud tvrdíme, že sociální pracovníci chrání lidskou důstojnost a práva klienta, pak poněkud chyběl silnější hlas sociálních pracovníků za klienty. A nejen za klienty, ale i za sebe, svou profesi. Právě proto je nutné také pečovat o sebe, aby tu pomáhající pracovníci mohli být pro klienty. Jenom tak, že se budou sdílet zkušenosti, poznatky a návrhy vycházející z praxe, nahlas, se mohou dostat do širšího zájmu veřejnosti. Klient není něčím objektem. A to není ani sociální pracovník,“ reflektovala otázku, zda sociální pracovníci sociálních služeb v této těžké zkoušce obstáli, Melanie Zajacová, vedoucí oddělení koncepce sociální práce a vzdělávání MPSV.

Sociální pracovníci stáli po dobu pandemie v první linii, vykonávali činnost v rizikovém prostředí, museli měnit pracovní postupy, být rozhodní a kreativní. Čas, který zbýval, věnovali více klientům než sobě sama. Společně s ostatními kolegy ze sociálních služeb si prošli náročným obdobím, často ve stínu zdravotnictví. Přesto v zásadě udržovali kvalitu poskytované sociální služby, přenášeli mezi klienty pohodu a klid a pečovali o své kolegy a starali se o tým. A to vše za zvýšené pozornosti vůči respektování lidské důstojnosti a lidskoprávním záležitostem. Vážené sociální pracovnice, vážení sociální pracovníci, kolegyně a kolegové ze sociálních služeb, kteří jste věnovali téměř rok svého života profesi, děkujeme vám a jsme připraveni být s vámi i nadále.

Článek vyšel v 9. čísle Sešitu sociální práce s podtitulem Sociální práce v mimořádných podmínkách, který vydává Ministerstvo práce a sociálních věcí. Sešit sociální práce je k dostání na webu budmeprofi.cz. ■

„Dobré sociální pracovníky bude náš stát potřebovat stále,“ říká Martina Kosíková, vítězka ocenění Gratias

Práce sociálního pracovníka je velmi náročná, někdy možná i nevděčná, pravdou je, že i společnosti nedoceněná. To ostatně v rozhovoru potvrdila i Martina Kosíková, vítězka ocenění Gratias v kategorii Student sociální práce. Přesto jí studium a práce naplňuje a pomoc druhým má podle ní obrovský smysl. Během koronavirové epidemie vypomáhala v terénní pečovatelské službě ÚSS Praha 4 a v pobytové službě Domova Sue Ryder.

Co vás přivedlo ke studiu sociální práce? Je to přeci jen pomáhající profese, která je společností nedoceněná (alespoň ve srovnání se zahraničím).

Ke studiu sociální pedagogiky mě přivedla motivace pomáhat druhým lidem. Pomoc druhým má obrovský smysl. Vždy jsem se snažila druhým pomáhat a jsem velmi ráda, že jsem se touto cestou vydala, přestože, jak sama říkáte, je tato profese společností nedoceněná. Velmi mě to naplňuje.

Jaký by podle vás měl být sociální pracovník? Jaké jsou jeho klíčové vlastnosti?

Dle mého by sociální pracovník/pedagog měl umět aktivně naslouchat druhým lidem, měl by být komunikativní, umět s klientem navázat takový kontakt, aby mu klient věřil. Měl by dokázat klienty motivovat k překonání překážek a podporovat klienty. Dále by měl být schopen sebereflexe a reflexe jako takové.

Během koronavirové epidemie jste vypomáhala v terénní pečovatelské službě ÚSS Praha 4 a v pobytové službě Domova Sue Ryder. Co bylo náplní vašich dní? Je nějaký klient, příběh klienta, který vám utkvěl v paměti?

V Ústavu sociálních služeb Praha 4 bylo mou náplní práce rozvoz roušek a léků klientům, kteří si toto z různých důvodů nemohli zařídit sami. Nakupování potravin a rozvoz nákupů klientům domů. Dále jsem s klienty vyplňovala různé dokumenty, které jsem následně odvážela zpět do Ústavu nebo na úřad práce. A v neposlední řadě rozvoz obědů klientům.

V Domově Sue Ryder byla mou náplní práce individuální aktivizace klientů. S klienty jsem hrála různé hry, například Člověče, nezlob se nebo pexeso, s dalšími klienty jsem si chodila popovídat, buď přímo k nim na pokoj, nebo pokud bylo hezké počasí, tak na terasu nebo do za-



hrady, některým klientům jsem chodila předčítat knihy, detektivky nebo pohádky, zprostředkovávala jsem klientům videohovory s rodinami, které za nimi z důvodu koronavirových opatření nemohly přijít. Když se opatření trochu rozvolnila, tak jsme s klientkami vyráběly adventní věnce. S jednou klientkou po cévní mozkové příhodě jsem trénovala mluvení/slova dle obrázků. Těch aktivit bylo opravdu hodně.

Já nejčastěji odpočívám a nabírám energii četbou knih, sledováním dobrého filmu či seriálu nebo posezením s kamarády.

Příběhů, které mi utkvěly v hlavě, je mnoho. Například příběh jednoho klienta z Domova Sue Ryder, který pocházel z pražských Vinohrad, kde s oblibou v ulicích hrával fotbal s kamarády. V létě velmi často prohledával s bratry a kamarády potok Botič, ve kterém nacházeli výbušniny, neboť to nebylo dlouho po druhé světové válce, různé mince, šperky, zlaté zuby a spoustu dalších předmětů. Pamatuji si,

že mi pan N. vyprávěl, že se jim několikrát povedlo vylovené věci zpeněžit a za utržené peníze si koupit lístek na koupaliště nebo vstupenku do biografu anebo nějaké sladkosti.

Profese sociálního pracovníka není vždy lehká, člověk musí umět načerpat energii, protože u pracovníků pomáhajících profesí často hrozí vyhoření. Umíte si najít čas sama na sebe (můžeme to srovnat s tím, že jste studovala a zároveň jste během loňských nouzových stavů odpracovala nejvyšší počet hodin mezi studenty)?

Máte pravdu, skloubit školu a pracovní povinnosti nebylo vždy úplně jednoduché, na druhou stranu jsem byla velmi šťastná, že mohu pomáhat tam, kde mě potřebují. Čas sama pro sebe jsem si uměla najít i tehdy, i když to nebylo vždy úplně jednoduché, protože některé příběhy klientů mě tak zasáhly, že jsem je nemohla jen tak vymazat z hlavy a přemýšlela jsem nad nimi prakticky pořád. Nicméně, jak říkáte, člověk by měl mít nějaký čas jen pro sebe, nějakou aktivitu, u které ventiluje všechny ne úplně pozitivní zkušenosti a ze které čerpá energii na další den. Já nejčastěji odpočívám a nabírám energii četbou knih, sledováním dobrého filmu či seriálu nebo posezením s kamarády. Ale nejvíce energie načerpám se svou rodinou a přítelem.

Co byste vzkázala případným uchazečům o studium sociální práce, kteří přemýšlí o své budoucnosti a své budoucí profesi?

Pokud rádi pomáháte druhým, práce s lidmi vás naplňuje, neváhejte a přihlaste se na obor sociální práce/sociální pedagogika. Naučíte se spoustě užitečných věcí, které využijete i v běžném životě. Dobré sociální pracovníky/sociální pedagogy bude náš stát potřebovat stále.

Co pro vás znamená ocenění nejlepší student sociální práce?

Ocenění pro mě znamená velkou čest a je pro mě obrovskou motivací do dalšího studia a do budoucí profese.

*Děkuji za rozhovor!
Petra Cibulková*

Prevence kriminality v Ostravě v době covidové

Cílem našeho textu je ukázat, jak opatření proti šíření covidu-19 ovlivnila realizaci aktivit prevence kriminality v Ostravě v roce 2020.

Text: Bc. Helena Kuzníková, manažer programu prevence kriminality;

Mgr. Lenka Michálková, redakční činnost v oblasti prevence kriminality a sociálního začleňování

Text vychází z analýzy realizace a financování ostravských sociálních služeb a preventivních aktivit, zpětných vazeb a hodnocení poskytnutých téměř 40 realizátorů a aktérů, včetně Městské policie Ostrava a Policie ČR. Text vám nabízí náš ostravský pohled, reflexi náročné a neznámé situace, ve které jsme se i v oblasti prevence kriminality v loňském roce ocitli.

Město Ostrava je s 283 000 obyvateli 3. největší v ČR. Je však na předních příčkách i v míře nezaměstnanosti, chudoby, znečištění životního prostředí a kriminality.¹ Klade proto důraz na svůj celkový socioekonomický rozvoj.

STRATEGIE PREVENCE KRIMINALITY MĚSTA OSTRAVY

Prevence kriminality v Ostravě míří na společensky škodlivá jednání, která nežádoucím způsobem ovlivňují kvalitu života jednotlivců i celého společenství. Působí na příčiny kriminality ve městě a je postavena na opatřeních sociální a situační prevence, včetně informování veřejnosti o možnostech ochrany a pomoci obětem trestných činů. Systém vytváří úzká spolupráce města, policie a místních státních i nestátních organizací.

Priority a cíle prevence kriminality jsou zpracovány ve strategickém dokumentu města. Prevence kriminality je koordinována Magistrátem města Ostravy, odborem sociálních věcí a zdravotnictví. Na tvorbě a naplňování se významně podílí **odborné a mezioborové pracovní skupiny**. Město vytváří systém **finanční podpory** v oblasti prevence kriminality

formou dotací a darů externím subjektům a transferů finančních prostředků městským obvodům, realizuje také vlastní projekty.²

Hlavními prioritami Ostravy v oblasti prevence kriminality jsou Rozvoj systému prevence kriminality, Pomoc a poradenství obětem, Práce s pachateli, Řešení problémů v sociálně vyloučených lokalitách, Prevence kriminality dětí a mládeže, Průřezová a další specifická opatření.

Na území Ostravy působilo v roce 2020 v oblasti prevence kriminality celkem 53 subjektů, které realizovaly **86 preventivních aktivit a 5 sociálních služeb**. Převládaly činnosti sociální prevence (77) a vzdělávání (9). Nejčastějším cílem byla prevence kriminality dětí a mládeže (47) a řešení problémů v sociálně vyloučených lokalitách (17).

Celkové náklady na zajištění těchto činností činily 37 943 000 Kč, z toho náklady města 14 595 000 Kč (38 %).

VLIV PANDEMIE COVIDU-19 NA NAPLŇOVÁNÍ STRATEGIE PREVENCE KRIMINALITY

Financování nebylo pandemií významně ovlivněno. Změnilo se však využití prostředků. V roce 2019 bylo využito 97 % fi-

Díky jednoduchosti online spojení se komunikace v některých oblastech zintenzivnila. Jako informační servis pro odbornou veřejnost vznikl webový Korozcestník³ a e-mailový newsletter. Měly kladný ohlas, protože usnadňovaly orientaci v situaci, sdílení dobré praxe a vzájemné povzbuzování. Vzdělávací aktivity získaly přesunutím do online prostředí větší dosah. Veřejnosti sloužila facebooková stránka Prevence kriminality města Ostravy.

Vznikl prostor a větší motivace k rozvoji a financování **nových forem služeb** s cílem zvýšení dostupnosti cílové skupině (např. terénní forma NZDM).

Nejvýznamnějším **společným negativním rysem bylo omezení nebo úplné zrušení kontaktních, skupinových a pobytových aktivit**, které nejsilněji postihlo cílové skupiny vyžadující nejvyšší míru pozornosti – seniory, děti a osoby v konfliktu se zákonem.

Omezení byla intenzivně zejména na počátku pandemie, postupně se realizátoři na situaci z většiny adaptovali. Opatření technického charakteru se pandemii nedotkla, stejně jako aktivita rozvoje systému prevence kriminality, tj. finančního zajištění, podpory spolupráce, systému včasné intervence, vzdělávání a analýz.

Na území Ostravy působilo v roce 2020 v oblasti prevence kriminality celkem 53 subjektů, které realizovaly 86 preventivních aktivit a 5 sociálních služeb.

nancí, v roce 2020 to bylo necelých 93 %, některé plány nebylo možné uskutečnit. Podstatně omezeny byly aktivity kontaktního charakteru, zejména skupinové (besedy, terapie, pobytové akce), pro seniory nebo děti, a také možnosti spolupráce, a to i v terénu.

Společným pozitivním rysem bylo hledání a zkoušení nových způsobů komunikace, sdílení a přenášení informací jak mezi realizátory aktivit, tak směrem k veřejnosti odborné i laické.

POMOC A PORADENSTVÍ OBĚTEM TRESTNÝCH ČINŮ

Cílem je zvyšování informovanosti občanů (potenciálních obětí, obětí i svědků trestné činnosti), rozvoj pomoci a poradenství i situačních a technických opatření ke zvýšení pocitu bezpečí.

Kontaktní preventivní aktivity byly modifikovány dle platných nařízení. Využívány byly letáčky i online forma, telefonické kontaktování. Proběhla i informační kampaň v prostředcích MHD.

¹ Zdroj: https://www.czso.cz/csu/xt/charakteristika_okresu_ostrava_mesto

² <https://www.ostrava.cz/cs/urad/magistrat/odbory-magistratu/odbor-socialnich-veci-a-zdravotnictvi/oddeleni-socialnich-sluzeb/oblast-prevence-kriminality-a-protidrogove-prevence>

³ <https://socialnizaclenovani.ostrava.cz/category/koronavirus/>

Potvrdilo se, že existuje dlouhodobý problém s kvalitou vzdělávání dětí se zvýšenou potřebou sociální podpory.

Výrazný negativní dopad měla situace na realizaci aktivit věnovaných seniorům. Skupinové aktivity byly prakticky zrušeny. Město provozovalo prostřednictvím městské policie bezplatnou informační a kontaktní linku.

Díky zachování terénní práce i činnosti strážníků-okrskářů a asistentů prevence kriminality byly nadále vyhledávány ohrožené osoby. Terénní pracovníci, kteří nemohli vykonávat plánované společné pochůzky s policisty, se zapojili do rozšiřování osvěty.

Poradenství bylo poskytováno bez omezení objemu, měnila se však jeho forma. Zvýšila se ochota ke spolupráci mezi složkami policie, orgánů sociálně-právní ochrany dětí a intervenčním centrem pro oběti domácího násilí. **Intervenční centrum nezaznamenalo pokles zájmu obětí, což svědčí o dobré dostupnosti služby i v době omezujících opatření.**

Významně negativně však bylo omezeno poskytování terapií – poklesla možnost individuálních i skupinových setkání, zrušeny byly pobytové aktivity a kurzy sebeobrany.

Aktivity **situáční a technické prevence** omezeny nebyly – městská policie například pokračovala v bezplatné montáži bezpečnostních prvků vstupních dveří bytů a fungovala i Senior linka.⁴

PODPORA A ROZVOJ PROGRAMŮ PRO PRÁCI S PACHATELI TRESTNÝCH ČINŮ

Podporovány jsou programy pro práci s pachateli, na zvýšení zaměstnatelnosti, zaměstnanosti a výkonu obecně prospěšných prací, rozvíjení spolupráce s věznicemi na území města. Pandemie tyto aktivity ovšem značně zasáhla.

Zásadní vliv mělo uzavření věznic odborným pracovníkům zvenčí i omezení pohybu vězňů mimo věznici. Výrazně trpěly aktivity komplexních projektů spolupráce Vězeňské služby ČR, Úřadu práce ČR a neziskových organizací.

Uvolněné kapacity byly využity k posílení aktivit mimo věznice – např. mistr nemohl pracovat v dílně ve věznici, proto věnoval více času práci s lidmi po výkonu trestu. Organizace postupně upravily podmínky fungování a pokračovaly téměř

bez omezení. Zpočátku nebylo možné realizovat výkony trestu obecně prospěšných prací, i pro ně však nakonec vznikly vhodné podmínky.

ŘEŠENÍ PROBLÉMŮ V SOCIÁLNĚ VYLOUČENÝCH LOKALITÁCH (SVL)

Smyslem je předcházení a eliminace rizik v soužití majority a minority, prevence negativních jevů s vyšším výskytem v SVL (lichva, domácí násilí, závislosti aj.) a rozvoj práce s dětmi.

Ve své činnosti pokračovali **asistenti prevence kriminality** městské policie, dohlíželi i na dodržování nařízených opatření. Téměř bez omezení probíhala činnost **domovníků-preventistů**, navíc byli zapojeni například do dezinfikování domů. Naopak ještě více se upozadilo hledání nových způsobů oslovení majority a minority vedoucí k jejich sblížení.

V 7 sociálně rizikových lokalitách na úrovni městských částí působí multidisciplinární týmy (sociální pracovníci, policisté, strážníci, pedagogové, zástupci samosprávy, obyvatelé, poskytovatelé bydlení a další) koordinované magistrátem. Nemohla být realizována jejich pravidelná měsíční setkání přímo v lokalitách, zintenzivnila se však individuální spolupráce mezi aktéry. Ukázalo se, že osobní setkání jsou nenahraditelná z důvodu navození potřebné důvěry a diskretnosti jednání. Online setkání zase umožňují větší operativnost a širší spektrum účastníků a propojení skupin mezi sebou.

Realizace aktivit online je v některých případech prakticky nemožná, zbrzdila se komunitní práce i aktivity ke zvyšování funkční gramotnosti.

Potvrdilo se, že existuje dlouhodobý problém s kvalitou vzdělávání dětí se zvýšenou potřebou sociální podpory. Přestože některé školy i rodiny využily všech svých možností, jak udržet úroveň znalostí a dovedností dětí, doučující organizace poukazují na nízkou úroveň distančního vyučování ve školách, kde se vzdělávají převážně děti ze SVL (pasivní přístup škol), a nízkou gramotnost dětí (neumí číst, nerozumí textu v pracovních listech, neumí sčítat a odčítat apod.). Výstižně to popsala jedna ze spolupracujících organizací: „Často jsme slyšeli, že

dětem během distanční výuky ujíždí vlak, jenže podle nás covid jen ukázal, že vlak už jim dávno ujel.“

PREVENCE KRIMINALITY DĚTÍ A MLÁDEŽE

Jde o zvyšování kompetencí osob při práci s dětmi, podporu primární a sekundární prevence, aktivního využívání volného času.

Volnočasové aktivity se zcela mimo původní plány zúžily na školní přípravu a podporu distanční výuky, která je v podmínkách SVL velmi problematická. Narušen byl provoz nízkoprahových zařízení i otevřených klubů, některé byly uzavřeny až 5 měsíců. Byly posíleny terénní formy práce. Vznikla tak třeba Rychlá rota Korona – skupina dětí, které pomáhaly šířit osvětu, nebo Škola pod deštníkem – doučování venku.⁵

Programy **primární prevence** se postupně přesunuly do online prostředí a významně narostl zájem o témata kybernetické bezpečnosti a závislosti na internetu. Ukázalo se, že školní preventivní programy není možné naplnit v plném rozsahu. Skupinové programy **sekundární prevence** se upravily do individuálních sezení a užší spolupráce s rodinou nebo blízkým okolím dítěte. Program pro rodiny zasažené násilím Nechme dětem dětství byl zahájen dle plánu. Vzhledem k závažnosti tématu je koncipován tak, aby ani zhoršená epidemiologická situace neovlivnila jeho realizaci.

CO JSME SE V NOUZOVÉM STAVU NAUČILI

Zjistili jsme, že dokážeme **být flexibilní a kreativní v hledání nových cest**, jak zajistit potřebnou péči ohroženým skupinám občanů. Jsme teď **technicky zdatnější**, ale zároveň si více **vážíme osobního mezilidského kontaktu**.

Stav, který jsme nemohli ovlivnit, nám ukázal, jaké **výhody a nevýhody má podmínění poskytnutí dotace naplánovaným konkrétním aktivitám**. Diskutováno je nyní vytvoření podpory rozvoje nových forem služeb schopných pružně reagovat na nečekané situace.

Setkávání v online prostoru je operativnější a umožňuje větší flexibilitu i širší zapojení do spolupráce lidí nejen z Ostravy, ale snadno a bez nákladů i z jiných měst nebo zahraničí, nenahradí však plně osobní kontakt a osobní týmovou spolupráci. Značné limity mají online terapeutická sezení nebo volnočasové aktivity. V nejrizikovějších skupinách obyvatel (senioři, lidé žijící v sociálně vyloučených lokalitách) jsou tyto formy komunikace téměř nedostupné.

⁴ <https://mpostrava.cz/prevence/seniori>

⁵ <https://socialnizaclenovani.ostrava.cz/vzajemne-souziti-pomaha/>

Přestože dopady pandemie covidu-19 prevenci kriminality v Ostravě ovlivnily, převážná část aktivit byla realizována a až na výjimky se podařilo je na změněné podmínky adaptovat.

Pozitivní je zjištění, že se **situace příliš nedotkla zajištění služeb pro závažně a akutně ohrožené či rizikové skupiny** (oběti trestných činů, ohrožené násilím v blízkých vztazích, v krizi, v konfliktu se zákonem) **či služeb a aktivit v terénní formě** (jsou dostupnější a flexibilnější). Zvýšila se ochota k mezioborové spolupráci mezi aktéry a hledání nových forem spolupráce.

Přesunem života do virtuálního prostředí byly **posíleny i možnosti informování široké veřejnosti** o principech prevence kriminality. Vznikaly a byly ověřovány nové informační platformy.

ZÁVĚREM

Přestože dopady pandemie covidu-19 prevenci kriminality v Ostravě ovlivni-

ly, převážná část aktivit byla realizována a až na výjimky se podařilo je na změněné podmínky adaptovat. Nyní je naším úkolem najít vhodný formát, díky kterému bude při protiepidemických opatřeních možné s minimálním omezením realizovat i aktivity zasažené nejvíce (kontaktní, skupinové a pobytové). Hledáme flexibilnější a dostupnější formy, jako je transformace ambulancí činností na terénní, vyhovující online podoba, využití telefonické komunikace aj. Nejintenzivněji pracujeme na přizpůsobení aktivit určených seniorům, dětem a osobám ve výkonu trestu. U dětí je nejvyšší prioritou podpora školní úspěšnosti a realizace školských preventivních programů po obnovení prezenční výuky, ale i podpora sportovišť s garantovanou kvalitou a volnočasových

aktivit. Nutné je zaměřit se na adaptaci primární prevence, protože její potřeba není na první pohled tak zřejmá a v dobách krize může být opomíjena.

Nadále budeme využívat možnost setkávání a spolupráce online, což znamená, že se zaměříme i na snižování rizik tohoto prostředí.

Děkujeme všem partnerům za úsilí a kreativitu při zvládnání této nelehké neznámé situace.

Podrobnou analýzu naplňování Strategie prevence kriminality města Ostravy v době covidové najdete na: <https://www.ostrava.cz/cs/urad/magistrat/odbory-magistratu/odbor-socialnich-veci-a-zdravotnictvi/oddeleni-socialnich-sluzeb/oblast-prevence-kriminality-a-protidrogove-prevence>.

Nejpřímější odkaz je zde:

<https://www.ostrava.cz/cs/urad/magistrat/odbory-magistratu/odbor-socialnich-veci-a-zdravotnictvi/oddeleni-socialnich-sluzeb/oblast-prevence-kriminality-a-protidrogove-prevence/oblast-prevence-kriminality-a-protidrogove-prevence/ZVRENZPRVASTRATEGIEPKVYHODNOCEN20200514.pdf> ■

INZERCE

Supervize
v sociálních a zdravotních službách

doc. PhDr. Adéla Mojžíšová, Ph.D.

skupinová supervize

týmová supervize

individuální supervize

moderace případových konferencí

koučování

case management v sociální práci

www.adelamojzisova.cz
Tel. 606 827 545

Databáze umožní síťování pracovníků

Rozhovor s Denisou Granátovou, DiS., sociální pracovnící Oddělení sociální pomoci Úřadu městské části Prahy 1, o přínosech Databáze sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách, kterou spustilo Ministerstvo práce a sociálních věcí v červenci 2021.

Kde aktuálně působíte jako sociální pracovnice? Co bylo vaší náplní práce? S jakou cílovou skupinou jste pracovala?

Před odchodem na mateřskou dovolenou jsem působila na Úřadu městské části Praha 1 v rámci Odboru sociálních věcí a zdravotnictví na Oddělení sociální pomoci. Tým sociálních pracovníků na tomto oddělení poskytuje sociálně právní poradenství a má na starosti agendu sociálních bytů a bytového domu. Soustředí se na řešení problémů občanů souvisejících především s bydlením, nezaměstnaností a zadlužením. Zabývá se i problematikou domácího násilí, ale také zajišťuje a zprostředkovává sociální pohrby. Cílovou skupinou Oddělení sociální pomoci jsou dospělé osoby a rodiny, které se ocitly v obtížné životní situaci. Na tomto oddělení se setkáváte s nejrůznější věkovou skupinou klientů, od právě zletilých osob až po seniory.

Mojí náplní práce byla agenda bytového domu pro osoby v tíživé životní situaci. V prvé řadě jsem zajišťovala práci s žadateli o ubytování a ve spolupráci s vedoucí oddělení jsme žadatele provázely celým administrativním procesem. Zároveň jsem pravidelně spolupracovala s již ubytovanými klienty v bytovém domě, kdy jsme společně řešili jejich aktuální potřeby a problémy. Nedílnou součástí mé práce bylo řešení veškerých povinností souvisejících s bytovým domem.

Co vás na vaší práci – na sociální práci nejvíce bavilo?

Obor sociální práce mi již od mého studia dává pocit smyslu, ale zároveň je tato profese velkou výzvou. Ráda pracuji s lidmi a nejvíce mě na této práci baví různorodost a široké spektrum problematiky, se kterou jsem se v zaměstnání setkala.

Kde jste hledala kontakty na ostatní sociální pracovníky? Usnadní vám práci vyhledání v nově zavedené Databázi sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách?

Běžně jsem své kolegy vyhledávala prostřednictvím internetu na základě poskytovaných služeb či místa působnosti. Záro-

veň jsem se také obracela na své služebně starší kolegy, kteří mi na základě svých zkušeností doporučili organizaci/instituci nebo konkrétní sociální pracovníky, se kterými již v minulosti spolupracovali. Vyhledávání na „jednom místě“ díky přehlednému a uživatelsky přívětivému prostředí naší práci může urychlit a usnadnit, to je jeden z důvodů, proč hodnotím tuto platformu pozitivně.

Máte ve své práci/organizaci/instituci vytvořenou síť spolupracujících sociálních pracovníků? V čem je taková síť přínosná?

Myslím, že každý sociální pracovník si v průběhu své praxe vytvoří svůj okruh odborníků, na které se v případě potřeby obrací. A tak i na našem oddělení byla postupem času vytvořena spolupracující síť sociálních pracovníků – kolegů, se kterými jsem byla ve velmi častém kontaktu, a to nejen v rámci institucí a organizací v Praze. Síťování má dle mého názoru v sociální práci velmi důležité místo. Napojení se na další profesionály a odborníky může efektivně pomoci při řešení klientových problémů. Mně samotné se včasné oslovení kolegů s žádostí o spolupráci velmi osvědčilo.

Využila byste v rámci své organizace Inzertní portál (jedna z funkcí Databáze)? Spatřujete vy jako sociální pracovnice užitečnost v nabídkách volných pracovních pozic v jedné aplikaci?

Jakožto sociální pracovnice nemám v náplni práce řešení volných pracovních pozic, a tak nemohu posoudit, zda by v rámci vyhledávání nových pracovníků byl Inzertní portál využíván. Na druhou stranu v případě, že bych hledala jinou pracovní pozici, bych platformu inzertního portálu jistě využila. Největší pozitivum spatřuji v tom, že se v rámci jednoho prostředí může hledající dostat k nejrůznějším nabídkám volných pracovních pozic v oboru sociální práce, které by jinak musel složitě hledat na nejrůznějších portálech. Inzertní portál by tak mohl být užitečnou platformou pro obě strany – jak pro zaměstnavatele, tak i pro sociální pracovníky/pracovníky v sociálních službách hledající pracovní pozici.

V čem je podle vás přínosná Databáze sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách?

Největší přínos Databáze spatřuji v možnosti rychlého a jednoduchého vyhledávání kolegů z nejrůznějších oblastí

sociální práce, ale i z nejrůznějších lokalit České republiky v rámci jednoho prostředí. Pro případnou spolupráci, rychlejší a jednodušší vyhledávání by tak Databáze mohla být prostředím pro vzájemnou propojenost sociálních pracovníků/pracovníků v sociálních službách. Zároveň si umím představit, že Databáze umožní vyhledávání vhodné služby či zařízení pro naše klienty. Tím, že je prostředí databáze přehledné a zvládne se v něm orientovat každý běžný uživatel internetu, spatřuji užitečnost nejen pro nás sociální pracovníky/pracovníky v sociálních službách, ale také pro veřejnost, kdy si každý v případě potřeby může vyhledat sociálního pracovníka/pracovníka v sociálních službách dle místa působnosti či oblasti sociální práce napříč celou Českou republikou.

Doporučíte svým kolegyním/kolegům registraci do Databáze SP/PSS? Proč?

Registraci do Databáze sociálních pracovníků bych svým kolegům doporučila. Doposud jsem se nesetkala s prostředím, kde by bylo možné sociální pracovníky/pracovníky v sociálních službách evidovat jednoduše, prostřednictvím bezplatné registrace a zároveň v prostředí, které je přehledné a funkční. Registrací mohou sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách pomoci vytvořit dostupnou síť, ke které se bez problému dostane široká veřejnost a může umožnit snadnější přístup k dostupným službám. Prostředí Databáze nám všem sociálním pracovníkům/pracovníkům v sociálních službách dává možnost pozdvihnout obor sociální práce opět na vyšší úroveň.

Databázi naleznete zde:

Hlavní stránka mpsv.cz -> lišta MINISTERSTVO -> důležité odkazy (specializované registry) -> specializované registry -> Databáze sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách.

Postup registrace do Databáze sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách: hlavní stránka Databáze sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách -> Správa SP/PSS -> registrace. ■

Budme
profil!



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Článek byl vydán v rámci projektu Ministerstva práce a sociálních věcí – „Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce II“, reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0003751, financovaného z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost a státního rozpočtu České republiky.

Etický kodex jako profesní výzva v osobní asistenci, 2. díl

Vycházíme-li z tvrzení, že kodex pracovníka a profesní profil tvoří společně „pilíře“ povolání pracovníka v sociálních službách vykonávajícího službu osobní asistence, pak potřebujeme zjistit vliv míry obeznámenosti pracovníků v sociálních službách, konkrétně osobních asistentů, s etickým kodexem, který je určen samotnými zaměstnavateli. Jaká je využitelnost etického kodexu při řešení etických dilemat ve vztahu k výkonu dané profese? Na následujících řádcích vám představím výzkumnou část projektu, která navazuje na článek vydaný v Listech sociální práce č. 23.

*Text: Lukáš Stárek,
Univerzita Jana Amose Komenského
Praha s. r. o., Katedra speciální pedagogiky*

Pro výzkumnou část byl zvolen dotazník, kde jsme použili otázky, které byly tvořeny se snahou o jednoznačnou odpověď a které korespondují s tématem. Jsou to srozumitelné otázky, v kontextu s danou výzkumnou problematikou. Respondenti byli informováni o možnosti využití konzultace k tématu či k objasnění některých otázek, se kterými by si nevěděli rady.

První část dotazníku obsahuje informace o osobním asistentovi.

Druhá, hlavní část dotazníku má tři tematické okruhy vycházející z Etického kodexu Společnosti sociálních pracovníků České republiky (2006):

- Etické chování osobního asistenta vůči uživateli sociální služby – nastínění možných etických problémů ve vztahu k uživateli. Získání informací, zda si je zaměstnanec vědom jistého etického imperativu.
- Etické chování osobního asistenta vůči zaměstnavateli – zaměření se na informace, zda vůbec byl zaměstnanec obeznámen s problematikou etiky a etického kodexu. Jak vnímá vztah vůči svému zaměstnavateli?
- Etické chování osobního asistenta vůči kolegům – v této části jsme zjišťovali kolegiálníitu pracovníků. Získají se zde informace o tom, zda mají zaměstnanci nějaká očekávání od profese pracovníka v sociálních službách.

Závěrečná, třetí část dotazníku nabídla možnost vlastního názoru či jiných připomínek k dotazníku a k tématu.

Celkový počet distribuovaných dotazníků byl 145, navrátilo se jich 95. Návratnost dosáhla 66%. Do analýzy dat jsme zařadili i data z 10 dotazníků, které jsme získali v rámci pilotního ověření. Celkově jsme tedy vyhodnocovali 105 vyplněných dotazníků.

Výzkumný vzorek je tvořen pracovníky ze služeb osobní asistence, a to dvou neziskových organizací, které primárně nabízejí služby osobní asistence. Organizace jsou rozdílné. Především v tom, že jedna z nich nabízí služby nejen v Praze, ale také v dalších krajích České republiky. Posláním této organizace je snaha o maximální možné zapojení svých uživatelů do jejich přirozené sociální sítě a společnosti. Druhá organizace je co do působnosti jiná. Své služby nabízí v Praze a občas také ve Středočeském kraji a má omezenou kapacitu na 40 uživatelů služby. Posláním této organizace je podpořit sociální začlenění dětí se zdravotním postižením.

DÍLČÍ ZJIŠTĚNÍ

Podíl žen v provedeném dotazníkovém šetření činil 78% respondentů (tj. 86 osobních asistentů). Zbylý podíl, a to 22% respondentů (tj. 24 osobních asistentů), byl tvořen muži. Nejvíce pracovníků/respondentů je ve věkové skupině od 45 do 60 let, konkrétně se jedná o 39% (tj. 43 osobních asistentů). Zastoupení mužů a žen v přímé péči a věková různorodost pracovníků tak napomáhá uspokojit četnější a specifickou poptávku ze strany uživatelů služby osobní asistence. Někteří uživatelé, kteří chtějí využívat služby osobní asistence, již přicházejí s konkrétními požadavky na věk a pohlaví osobního asistenta. Provedeným výzkumem jsme rovněž zjistili, že osobní asistenci v organizacích, ve kterých byl proveden výzkum, vykonávají nejčastěji zaměstnanci se středoškolským vzděláním.

Výzkumné šetření přineslo zajímavé výsledky, například, že 97% respondentů bylo při podpisu pracovní smlouvy obeznámeno s etickým kodexem. Celých 52% respondentů, tedy více než polovina, poskytlo informace o uživateli služby třetí osobě, a to bez jeho vědomí, což považujeme za projev neetického jednání. Výsledky naopak potvrzují, že čím vyšší je úroveň vzdělání, a to včetně odborné

způsobilosti pracovníka v sociálních službách, tím mají osobní asistenti větší tendenci inklinovat v praxi k etickému kodexu a jeho využití. Z výsledků dále vyplývá, že délka praxe u pracovníků v přímé péči přímo nesouvisí se schopností asistentů identifikovat v praxi etická dilemata. Schopnost identifikovat etická dilemata je tedy pravděpodobně ovlivněna jinými faktory. Z dotazníkového šetření vyplývá, že 58% respondentů se nesetkalo s pocitem/dojemem, že by se k nim uživatel služby choval špatně. Na druhou stranu 42% respondentů takový dojem mělo. Je užitečné uvést, s čím se druhá skupina v praxi nejčastěji setkává. Jedná se o: „slovní napadání – urážky; slovní urážky hanlivým označením; došlo i k fyzickému napadení ze strany uživatele; neoprávněné nařknutí z něčeho, co osobní asistent neudělal; uživatel služby změnil své chování – pro osobního asistenta z neznámého důvodu; fyzická agresivita vůči sobě sama; vztek a zuřivost“.

Bylo zjištěno, že 65% respondentů se nedostalo do situace, kdy by po nich uživatel služby požadoval službu, kterou by nemohli poskytnout. Oproti tomu 35% respondentů se s touto situací setkali. Respondenti vypsali tyto činnosti: zdravotnické služby; technické záležitosti – opravy v bytě; koupání ve vaně, které nebylo možné vzhledem k fyzické náročnosti a kde uživatel osobní asistence neměl k dispozici pomůcky; odvoz k lékaři vozem klienta nebo vozem osobního asistenta; péče o nohy – pedikúra.

Z dotazníkového šetření vyplývá, že celých 72% respondentů sdílí informace o výkonu svého povolání se svými kolegy/kolegyněmi. Osobní asistence je služba, která je založena na individuálním přístupu k uživateli, a tudíž se někteří asistenti ani nemusejí znát. Otázkou pak je, zda si organizace tuto problematiku uvědomují a nabídnou osobním asistentům skupinová setkání zaměstnanců. Zbývajících 28% respondentů nevyužívá možnosti sdílení informací s kolegy. Důvody mohou být různé, ale tím základním je velká míra samostatnosti při výkonu služby a také pasivita organizace k setkávání pracovníků. Respondenti dále potvrzují, že sdílení informací je pro kvalitní péči o uživatele služby nezbytné a v tomto ohledu nezáleží na délce praxe a ani na úrovni vzdělání. Z uvedených informací lze vyvodit,

že osobní asistenti užívají pro přenos informací nejvíce telefon nebo e-mail. Tato skutečnost je dána rychlostí přenosu informací v návaznosti na nutnost rychlého reagování při poskytování služby osobní asistence. Respondenti v oblasti přenosu informací nepoukázali na možnost etických dilemat. Přínosem je však skutečnost, že se tito pracovníci přímé péče – osobní asistenti setkávají se svými spolupracovníky mimo pracovní dobu. Dochází tak k pozitivnímu ovlivňování vztahů na pracovišti a vypovídá to i o atmosféře v organizaci a také o kultuře organizace.

Jedním z bodů Etického kodexu Společnosti sociálních pracovníků České republiky (2006) je respektování rozdílů v názorech a praktických činnostech kolegů. Nedostatečná komunikace, která může pramenit z rychlého pracovního tempa, způsobuje, že dochází k pracovním problémům a nesrovnalostem. Vinou je převážně nedostatek času, vysoké pracovní nasazení, ale i obava sdělovat svým kolegům konkrétní požadavky na jejich chování či hodnotit jejich pracovní výsledky. Pravidelně podávaná a přijímaná zpětná vazba umožní kolegům navzájem pochopit pracovní zájmy, přání a rozvojové potřeby jednotlivců. Celkem 47 % respondentů se nikdy nesetkalo s tím, že by kolegové měli jiný názor/postoj k úkonům/činnostem, které vykonává respondent. To znamená, že kolegové by volili stejné pracovní postupy, úkony či činnosti. Větší část respondentů (53 %) při komunikaci s kolegy zjistila, že na danou pracovní věc mají jiný názor, což je v rámci lidského smýšlení a činů logické. Otázkou však je, jak osobní asistent s danou informací pracuje:

- Vyjádření a vyslechnutí takového názoru vedlo k vyvolání diskuze s více kolegy, při níž došlo k vyhodnocení pozitiv a negativ jednotlivých jednání, postojů nebo činností. Takto odpovědělo celkem 54 % respondentů a toto číslo vypovídá o důvěře mezi kolegy a o možnosti sdílet své názory a postoje, což vzhledem k tématu této práce je důležité zjištění.
- Vyjádření a vyslechnutí názoru/postoje ze stran kolegů proběhlo, ale nikterak neovlivnilo samotné rozhodnutí nebo vykonání činnosti osobního asistenta. Takto odpovědělo celkem 27 % respondentů.
- Vyjádření a vyslechnutí názoru/postoje ze stran kolegů proběhlo a ovlivnilo samotné rozhodnutí vykonání činnosti osobního asistenta. Takto odpovědělo celkem 19 % respondentů.

Celkem 55 % respondentů v praxi využilo etického kodexu. V návaznosti na toto zjištění interpretujeme i podotázku postoje k etickému kodexu. Celkem 59 % respondentů se vyjádřilo pozitivně a váží si toho, že organizace má etický kodex. Další 35 % respondentů konstatovalo, že kodex neuměli v praxi použít. Pouze 6 % respondentů využilo etický kodex po konzultaci s kolegy.

Respondenti také odpověděli, o jaké situaci se jednalo. Zjistili jsme tedy další oblasti, které mohou být pro pracovníky zdrojem etických dilemat. Jedná se o:

- odmítnutí používání pomůcek uživatelem služby (uživatel žádá asistenta, aby při hygieně nepoužíval gumové rukavice);
- jak se obléknout na asistenci;
- přístup k uživateli služby, aby byla zachována lidská důstojnost;
- jak odmítnout uživatele služby, který mi nabízí, abych služby vykonával/a mimo organizaci;
- ujasnění povinností asistenta;
- vznikající vztah s uživatelem na bázi osobního vztahu – přátelského či partnerského;
- jak se postavit k hrubému chování rodinných příslušníků vůči uživateli služby;
- nepřiměřené požadavky na péči od uživatele služby;
- jak a zda vůbec přijmout od uživatele služby dárek;
- zásah do intimity;
- porovnání kodexu z předchozího a stávajícího zaměstnání.

ZÁVĚREM

Každé povolání má svůj vývoj. Tento vývoj je patrný i v povolání pracovníka v sociálních službách, jenž poskytuje službu osobní asistence – hovoří se o nových oblastech, tématech, kde se osobní asistent může uplatnit (např. sexuální osobní asistence). V každém povolání se prolíná osobnost jedince a jeho postoj k morálním hodnotám a k morálce. Z toho plyne, že morální povinnosti osobního asistenta je zůstat stále se učícím profesionálem, účastnit se nejen povinného vzdělávání, ale nadále se odborně/profesně rozvíjet, sledovat odbornou literaturu, konzultovat s kolegy, učit se z minulých případů, sdílet znalosti a pracovat na schopnosti vytváření morálního úsudku. Přemýšlení a diskutování o etických otázkách v osobní asistenci nepřichází samo o sobě. Kromě času je především nezbytná vstřícnost, empatie, ale také jistá míra disciplíny. K této disciplíně patří mimo jiné připravenost k tomu, že se vlastní představy a přesvědčení stanou tématem výměny názorů, na které budeme reagovat s respektem.

V rámci naplnění cílů textu bylo primárně zacíleno na zkoumání vlivu míry obeznámenosti pracovníků v sociálních službách, konkrétně osobních asistentů, s etickým kodexem. Tato míra může na první pohled působit pozitivně. Respondenti potvrdili, že vědí o existenci etického kodexu, ale následně z dílčích otázek, které cíleně mapují obecné tematické etické okruhy, je patrné, že respondenti neumí či nechtějí kodex použít. Toto zjištění je alarmující, jelikož situací, ať ve vztahu k sobě samému, ve vztahu k uživateli, organizaci či kolegům, které si zaslouží etický vhléd a využitelnost kodexu či nutnost řešení tématu je nespočet. Na míru obeznámenosti můžeme zde nahlédnout i z pozitivního úhlu, kdy základním pilířem je zmíněná skutečnost, že pracovníci vědí, že dokument existuje. Jak je s ním dále pracováno, zda je to prioritou organizace, jaká je míra motivace práce ve vztahu k dokumentu, jsou oblasti, které nebyly zjišťovány. Následně jsme si odpověděli i na další výzkumnou otázku: Jaká je využitelnost etického kodexu při řešení etických dilemat, ve vztahu k výkonu dané profese? Využitelnost profesně orientovaného dokumentu, kterým je etický kodex, je tedy minimální. Cílem není poukázat na nedostatek respondentů v profesní orientaci na etické aspekty, ale spíše na skutečnost důležitosti tématu etiky v sociální práci či sociálních službách z pohledu vykonavatele povolání.

Použité zdroje:

- AKKER van der, J. et al., 2006. *Educational Design Research. Enschede: SLO.*
- BARSKY, A., E., 2019. *Ethics and Values in Social Work: an Integrated Approach for a Comprehensive Curriculum. Oxford: Oxford University Press.*
- ELIHOVÁ, M., 2017. *Sociální práce aktuální otázky. Praha: Grada Publishing.*
- EMERSON, E., 2008. *Problémové chování u lidí s mentální retardací. Praha: Portál.*
- FISCHER, O., 2008. *Etika jako cesta k radosti ze sociální práce. In: FISCHER, O. et al. Etika a lidská práva v sociální práci. Praha: Centrum sociálních služeb Praha.*
- FROST, E., 2007. *European Identities and Social Work Education. In: FROST, E., FREITAS, M. J. Social Work Education in Europe. Roma: Carocci.*
- GRYPDONCK, M., VANLAERE, L., TIMMERMANN, M., 2018. *Handboek Zorgethiek in praktijk. Leuven: LannooCampus.*

- GULOVÁ, L., 2011. *Sociální práce*. Praha: Grada Publishing.
- HATERD van de, J. et al., 2000. *Beroepsprofiel van helpenden en verzorgenden*. Utrecht: Elsevier Gezondheidszorg/LCVV.
- HAVRDOVÁ, Z., 1999. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium.
- HOMOLA, M., 1972. *Motivace lidského chování*. Praha: SPN.
- HRDÁ, J., *Osobní asistence – příručka postupů a rad pro osobní asistenty*. Praha: Pražská organizace vozíčkářů. [cit. 12. 03. 2019]. Dostupné z: <http://www.pecujici.cz/prirucky.shtml?x=164323>
- JANKOVSKÝ, J., 2003. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton.
- JŮN, H., 2010. *Moc, pomoc a bezmoc v sociálních službách a ve zdravotnictví*. Praha: Portál.
- JUROVSKÝ, A., 1980. *Osobnost člověka při práci*. Bratislava: Práca.
- KÁRNÍKOVÁ, J., 1997. *Etika v podnikání a řídicí práci*. Praha: Vysoká škola ekonomická.
- KOPŘIVA, K., 2013. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál.
- LAAN van der, G., 1998. *Otázky legitimace sociální práce*. Ostrava: nakladatelství Albert Boskovic.
- MÁTEL, A., 2019. *Teorie sociální práce I, Sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada Publishing.
- MATOUŠEK, O. et al. 2008. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
- MLČÁK, Z., 2005. *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*. Ostrava: Ostravská univerzita.
- MUSIL, L., 2004. „Ráda bych Vám pomohla, ale ...“ *Dilemata práce s klienty v organizaci*. Brno: Marek Zeman.
- NEČASOVÁ, M., 2001. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita.
- NEČASOVÁ, M., 2010. *Profesionalismus a etické kodexy v sociální práci*. In: FISCHER, O., MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*. Praha, JABOK.
- POLUTTA, A., RETKOWSKI, A., 2020. *Soziale Arbeit als Beruf – Profession und Ethik*. Stuttgart, Barbara Budrich, UTB.
- PRŮCHA, J. et al., 2009. *Pedagogický slovník*. Praha: Portál.
- REAMER, G. F., 2013. *Social Work Values and Ethics*. New York: Columbia University Press.
- ROFUTH, T. W., PIEPENBRING, J., 2020. *Management and Leadership in Social Work: A Competency-Based Approach*. New York: Springer Publishing Company.
- SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR. *Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR [online]*. [cit. 10. 01. 2019]. Dostupné z: http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_ssprc.pdf
- STÁREK, L., 2015. *Etika v práci osobních asistentů*. Praha. *Disertační práce, Pedagogická fakulta, obor studia: Speciální pedagogika*. ID práce 100098.
- TOMEŠ, I., 2001. *Sociální politika: teorie a mezinárodní zkušenost*. Praha: Socioklub.
- TOMEŠ, I., 2018. *Povinná sociální solidarita*. Praha: Karolinum.
- TUGENDHAT, E., 1998. *Tři přednášky o problémech etiky*. Praha: Mladá fronta.
- ÚLEHLA, I., 2005. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Praha: Sociologické nakladatelství.
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Důchodové nároky při péči o osoby závislé na pomoci jiné osoby

Text: Mgr. Pavel Matějčíček,
Kancelář veřejného ochránce práv

Na veřejného ochránce práv se v rámci jeho důchodové agendy obrací stěžovatelé, kteří péči o osobu závislou na péči požadují zhodnotit v některém z možných důchodů, především ve starobním, jemuž se budu zvýšeně věnovat. Předmětem jejich dotazů je nejčastěji postup, jak se započtení péče domoci, okruh zákonných podmínek pro vymezení samotné péče, nezřídkada nesouhlas s použitým způsobem výpočtu důchodu a jeho nižší výší, než očekávali. Ochránce při šetření dotčené problematiky jen v ojedinělých případech shledává pochybení České správy sociálního zabezpečení (ČSSZ), na základě svých poznatků se dlouhodobě snaží působit na zvýšení ocenění společensky vysoce přínosné neinstitutcionální péče v důchodové dávce pečujících. Konkrétní případy, kterými se ochránce zabýval, lze pak nalézt v Evidenci stanovisek ochránce: <https://eso.ochrance.cz/> pod oblastí důchody.

Péči o osoby, které jsou pro svůj nepříznivý zdravotní stav závislé na pomoci druhé osoby, zákon¹ považuje za **náhradní dobu pojištění**, tj. z hlediska platby důchodového pojištění za nepřispěvkovou dobu. Pro nárok na důchod a jeho výši se započítává v plném rozsahu, jako by šlo například o dobu zaměstnání.

Musí se však jednat o dobu, kdy probíhá osobní péče pečující osoby, a to o osobu mladší 10 let závislou na pomoci druhé osoby v I. stupni závislosti a o dobu osobní péče o osobu kteréhokoliv věku, která je závislá na pomoci druhé osoby ve II., III. nebo IV. stupni závislosti, pokud spolu žijí v domácnosti, přičemž podmínka společné domácnosti se nevyžaduje při péči o blízkou osobu a od 1. 9. 2018 též u asistenta sociální péče. V období před 1. 1. 2007 se za dobu pojištění považuje péče o osobu v různém stupni bezmocnosti nebo o dítě dlouhodobě těžce zdravotně postižené vyžadující mimořádnou péči.

V rámci tohoto vymezení je dle zkušeností ochránce nejčastějším omylem žadatelů o důchod nesprávný předpoklad

o zhodnotitelné době péče o osobu starší deseti let v prvním stupni závislosti, byť trvala dlouhodobě a opečovávaná osoba pobírala příspěvek na péči.

Doba péče o osobu závislou na péči se **prokazuje rozhodnutím Okresní správy sociálního zabezpečení (OSSZ) o době a o rozsahu této péče**. Bez tohoto rozhodnutí nemůže být péče důchodově započtena, byť fakticky nastala a lze ji doložit i jinak. Návrh na vydání rozhodnutí je třeba podat na předepsaném tiskopisu u OSSZ příslušné dle místa trvalého pobytu osoby, o kterou bylo pečováno. Návrh může například podat i pozůstalý, který uplatňuje nárok na vdovský, vdovecký nebo sirotčí důchod po občanu, který poskytoval péči.

O tomto postupu by měla žadatele informovat i ČSSZ. Ochránce v rámci svého šetření musel dříve konstatovat, že orgán sociálního zabezpečení zvolil nesprávný úřední postup a porušil své poučovací povinnosti, poskytnul-li žadateli pouhé obecné poučení o možnosti doložit další doby pojištění, nikoliv konkrétní bližší

údaje o tom, jakým způsobem může dosáhnout započtení doby péče.²

Návrh na zahájení řízení lze podat kdykoliv po skončení péče o závislou osobu (do 31. 1. 2018 platila podmínka dvou let od skončení péče) a **před ukončením péče při podání žádosti o starobní důchod**. Pojištěnci bohužel často nevědí, že po vzniku nároku na starobní důchod již nedochází k jeho zvyšování v souvislosti s poskytovanou péčí.

OSSZ pak na základě důkazů posoudí, zda byla osoba bezmocná/závislá v požadované míře. U bezmocnosti jako dů-

OSSZ ve správním řízení dále hodnotí i to, zda byla **péče zajišťována osobně a která osoba poskytovala péči v největším rozsahu**, bylo-li pečováno souběžně více osobami. Osobním charakterem péče se poměrně nedávno zabýval například i Nejvyšší správní soud, který jako takovou neuznal péči muži souběžně pracujícího na plný úvazek u správního orgánu. Podmínka osobní péče je splněna jen tehdy, je-li zaměstnání konáno při takovém zkrácení pracovní doby nebo za jiných obdobných podmínek, které nebrání řádnému výkonu osobní péče.⁴

Návrh na vydání rozhodnutí je třeba podat na předepsaném tiskopisu u OSSZ příslušné dle místa trvalého pobytu osoby, o kterou bylo pečováno.

kaz poslouží posudek posudkové služby OSSZ, u osob závislých na péči kupříkladu potvrzení Úřadu práce ČR nebo rozhodnutí téhož úřadu o přiznání příspěvku na péči v požadovaném stupni, případně i posudek o zdravotním stavu. V současné době je zpravidla třeba k důchodovému započtení péče rozhodnutí tří úřadů (Úřadu práce ČR, OSSZ, ČSSZ) a zvýšené tak vyvstává potřeba naplnění základních zásad stanovených ve správním řádu, mezi něž patří, že veřejná správa je službou veřejnosti a též že správní orgány vzájemně spolupracují v zájmu dobré správy.

Ochránce se kupříkladu zabýval ne zcela ojedinělým případem, kdy žádá z osob, o které bylo pečováno, nepobírala zvýšení důchodu pro bezmocnost. Konstatoval, že i v těchto případech může pečující osoba stále žádost podat – OSSZ je povinna projednat i zpětnou žádost o uznání doby péče, její lékařská posudková služba pak skutečně posoudí existenci bezmocnosti z dochovaných lékařských nálezů z minulé doby.³

Pokud však žadatel disponuje rozhodnutím o zvýšení důchodu pro bezmocnost, je vhodné ho přiložit k žádosti o vydání rozhodnutí o době a rozsahu péče. V případě zpětného posouzení závislosti OSSZ bohužel zastává názor, že toto posouzení již není možné provést, neboť odpadá možnost realizovat sociální šetření.

Pečující si pak po podání žádosti o důchod u OSSZ mohou **při výpočtu** výše **důchodu** zvolit ze dvou možností, a to buď uplatnit skutečné příjmy z období péče nebo z jeho části, nebo vyloučit skutečné příjmy z celého období nebo z jeho části.

Posouzení doby péče jako doby vyloučené znamená, že ČSSZ při stanovení výše důchodu nebude přihlížet k příjmům, které pečující osoba v době péče dosahovala. Započítají se pouze příjmy, které dosáhla před a po výkonu péče. Příjmy se poté zpřeměrují pouze na období, ve kterých jich bylo dosahováno, a nikoli i na období péče. Pro většinu jednotlivců je vyloučení celého období péče výhodné. V tomto období totiž mají nízké nebo nulové příjmy, které by při jejich nevylovení snižovaly průměrný celoživotní příjem a tím i výši důchodu. **O vyloučení doby péče** je však nutné požádat v žádosti o přiznání důchodu, s tím by měli žadatelům o důchod pomoci pracovníci OSSZ při sepisování žádosti o důchod.

Jestliže však podle rozhodnutí OSSZ doba **péče trvala alespoň 15 let**, provede ČSSZ po podání žádosti o starobní důchod srovnávací výpočet a podle toho, co bude výhodnější, určí konečnou výši důchodu. ČSSZ buď bude dobu péče hodnotit jako dobu vyloučenou, nebo po dobu péče jako „fiktivní příjem“ dosadí výši příspěvku na péči (před rokem 2007, kdy se

příspěvek na péči ještě nevyplácel, částku 96 000 Kč ročně, tzn. 8 000 Kč měsíčně, vynásobenou příslušným koeficientem), a tento „fiktivní příjem“ přičte k výdělkům. Praktickým důsledkem této úpravy, o jejíž zavedení se ochránce v minulosti zasadil, je zvýšení důchodů dlouhodobě pečujícími osobám. Úprava platí od 1. 7. 2009.

Přepočítat popsáním způsobem lze i důchody přiznané před 1. 7. 2009, v těchto případech ovšem pouze na žádost příjemce důchodu. U důchodů přiznávaných po dni 30. 6. 2009 musí provést ČSSZ srovnávací výpočet z úřední povinnosti, ochránce v minulosti na ČSSZ apeloval, aby tak postupovala.⁵

Ze způsobu výpočtu výše důchodu je patrné, že postavení osob pečujících o bezmocné/závislé osoby se v nynějším důchodovém systému odráží v **ochranné úpravě** (pomocí tzv. náhradní a vyloučené doby, u dlouhodobě pečujících fiktivní příjem), byť o její dostatečnosti lze mít oprávněné pochyby. Pečující osoby po návratu na trh práce nezřídka pobírají nižší příjem, čelí vyššímu riziku ztráty zaměstnání či se do pracovního procesu již nemusí vrátit. Jistě je na místě, aby důchodový systém hlouběji řešil dopady péče u těch osob, jejichž kariéru a tím i budoucí důchody již dlouhodobé dopady péče ovlivnil.

Ochránce proto uvítal, když v polovině prosince loňského roku Ministerstvo práce a sociálních věcí předložilo návrh důchodové reformy. Jemu předcházela debata různých řešení v Komisi pro spravedlivé důchody, kde podporoval zvýšení ocenění pečujících. Ve vztahu k důchodům osob pečujících o závislého na péči šlo o **komisi schválené doporučení, aby se za doby péče přidělovaly fiktivní vyměřovací základy**. Ty by kupříkladu mohly odpovídat průměrné mzdě, za péči o osobu závislou ve stupni IV by se k příjmům připočetlo např. 35 000 Kč⁶, u nižších stupňů by to byla poměrně nižší částka. Zlepšení důchodového zabezpečení většiny pečujících osob mělo dle ministerstva přinést i zavedení tzv. nultého pilíře s důchodem poskytovaným v pevné částce.

Jakkoliv je nyní systémová důchodová reforma opět otázkou do budoucna a značně nejistou, ani v návrhu změny zákona o důchodovém pojištění ministerstvo k modelu dosazování fiktivních vyměřovacích základů z důvodů vysoké administrativní zátěže prozatím nepřikročilo, což ochránce v připomínkovém řízení kritizoval. V rámci přípravy dalších reformních kroků však přislíbilo tuto možnost zohlednit. ■

¹ Zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění.

² Zpráva o šetření ochránce ze dne 9. 11. 2016, sp. zn. 6798/2013/VOP/EH.

³ Zpráva o šetření ochránce ze dne 24. 8. 2016, sp. zn. 4024/2016/VOP/JMA.

⁴ K tomu blíže rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 24. 2. 2020, č. j. 5 Ads 66/2018, dostupný z www.nssoud.cz, ústavní stížnost proti dotčenému rozsudku NSS a rozsudku KS Brno odmítl Ústavní soud usnesením sp. zn. IV.ÚS 614/20 ze dne 14. 7. 2020, dostupným z <https://nalus.usoud.cz/>.

⁵ Zpráva o šetření ochránce ze dne 1. 2. 2012, sp. zn. 3881/2011/VOP/KPV.

⁶ V případě nevýhodnosti tohoto postupu by bylo možné období péče vyloučit.

Násilí v péči o seniory

Od září 2020 realizuje APSS ČR projekt Proti násilí v péči o seniory (reg. č. 2020-1-CZ01-KA202-078332).¹ Cílem projektu je reagovat na problém, se kterým se potýká mnoho evropských zemí, a to s násilím v sociálních službách. Tomuto problému je potřeba předcházet pomocí vzdělávání pracovníků a managementu v sociálních službách.

Text: PhDr. Pavel Čáslava, výzkumný pracovník projektu, předseda Etické komise APSS ČR

Jedněmi z aktivit, které povedou k sestavení obsahu nového vzdělávacího programu, jsou fokusní skupiny s pracovníky sociálních služeb. V České republice i v partnerských zemích (Rakousku, Francii, Španělsku) byla účastníkům představena analýza současného stavu násilí v péči o seniory, ze které vyplynula doporučení, jež bychom rádi do vzdělávacího programu zapracovali spolu s doporučeními vzešlými z fokusních skupin. S touto analýzou bychom také rádi seznámili vás, čtenáře.

Cílem analýzy současného stavu násilí v péči o seniory je vyhodnotit výskyt a podobu násilí na seniorech v oblasti sociálních služeb ve výzkumech, studiích a šetřeních, které proběhly samostatně, anebo jako součást různých projektů realizovaných v České republice v posledních desetiletích. Analýza se dále zabývá otázkou, jak je sledovaná problematika reflektována ve vzdělávacích programech pro profesionály a jakým způsobem je řešena na národní úrovni ve strategických dokumentech, které vymezují politiku státu.

Analýza vychází z konceptu špatného zacházení se seniory, které je definováno jako destruktivní chování vůči seniorovi odehrávající se v kontextu důvěrného vztahu, který může být profesionální, nebo osobní, a ve kterém je senior v závislé a zranitelné pozici. Často užívaná klasifikace rozlišuje obecnější úroveň zneužívání a zanedbávání a specifické úrovně v oblasti psychického a fyzického stavu, v oblasti sociálních vztahů, sexuality a financí. Problematika špatného zacházení úzce souvisí s oblastí dodržování a ochrany lidských práv v sociálních službách a se zajišťováním a hodnocením kvality. Špatné zacházení má také občanskoprávní a trestněprávní souvislosti. Projevy násilí mohou mít na úrovni zanedbávání skrytou a amorfní podobu a nemusí být

v některých specifických případech ze strany agresora zcela vědomé.

V naší analýze se však zabýváme zejména explicitními formami násilí v oblasti verbální a fyzické, tedy takovým jednáním, které není náhodné a způsobuje bezpráví, poškození, zranění, bolest či strach starších lidí, kteří jsou klienty sociálních služeb.

Ze šetření WHO z roku 2018 vyplynulo, že s nějakou formou špatného zacházení v institucích (jako jsou domovy pro seniory a zařízení dlouhodobé péče) má zkušenost 15,7 % (jeden ze šesti) seniorů, a dokonce dva ze tří zaměstnanců (64,2 %) uvedli, že se v uplynulém roce dopustili zneužívání.

Domácí i zahraniční šetření také ukazují, že násilí na seniorech v sociálních službách je komplexnějším pojmem a nelze ho zužovat pouze na vztah klienta jako oběti a zaměstnance jako agresora. Šetření ukazuje, že v tomto prostředí existuje rovněž násilí směřované od klientů k zaměstnancům, dále mezi klienty samotnými, od rodinných příslušníků směrem k zaměstnancům a rovněž mezi zaměstnanci samotnými. Z kontextuálního pohledu na tyto konflikty vyplývá, že se nemusí vždy jednat o jednostranný akt agresora. Všechny tyto případy mají hluboký dopad na prostředí sociálních služeb, a proto se jimi v naší analýze také zabýváme.

PROBLEMATIKA NÁSILÍ Z POHLEDU NÁRODNÍCH STRATEGICKÝCH DOKUMENTŮ

Problematika násilí v sociálních službách patří v České republice do kompetence několika státních orgánů, které mohou být teoreticky tvůrci či spoluvtvořci politiky v této oblasti. Vláda ČR vydala v posledních letech několik strategických dokumentů, které by měly určovat a koordinovat úkoly státních a veřejných orgánů v této oblasti.

▪ Strategie přípravy na stárnutí společnosti 2019–2025

Tvůrcem strategie je Ministerstvo práce a sociálních věcí. V analytické části strategie je zmínka o násilí na seniorech v prostředí, kterému seniory důvěřují, což zvyšuje jejich zranitelnost. Špatné zacházení se seniory není snadno odha-

litelné. Riziko špatného zacházení vidí strategie hlavně v domácím prostředí seniora a násilí v oblasti sociálních služeb se nevěnuje. V realizační části jsou úkoly směřovány na bezpečný život seniorů a boj proti násilí.

▪ Národní strategie rozvoje sociálních služeb na období 2016–2025

Tvůrcem strategie je Ministerstvo práce a sociálních věcí. Strategie se explicitně nezabývá rizikem násilí v sociálních službách, poukazuje jen na právo uživatelů na důstojné zacházení a požadavky na zkvalitňování inspekcí kvality. K námi sledované problematice se nepřímou váží také cíl v oblasti vzdělávání zaměstnanců sociálních služeb v lidsko-právních aspektech jejich práce. Navrhuje rovněž represivní opatření – zavedení nových správních deliktů pro oblast ochrany lidských práv a svobod a při poskytování sociálních služeb.

▪ Akční plán prevence domácího a genderově podmíněného násilí na léta 2015–2018

Tvůrcem plánu je Úřad vlády ČR. Plán je v pořadí druhým samostatným strategickým dokumentem vlády ČR v oblasti prevence domácího násilí, který se také vztahuje na genderově podmíněné násilí. Dokument se zabývá cílovou skupinou seniorů jako oběťmi domácího násilí jen nepřímou, a to v úkolové části, kde požaduje zajistit regionální dostupnost krizové pobytové služby pro seniory. Násilím v souvislosti se sociálními službami se dokument nezabývá.

REALIZOVANÉ PRŮZKUMY V ČR

Sběr dat o násilí v sociálních službách, ale i ve zdravotnictví je v České republice nedostačující. Výskyt a charakter násilí je však předmětem několika šetření, z nichž první jsou datovány teprve rokem 2004.

Jednotlivé výzkumy (uvedené v tabulce č. 1) se liší rozsahem, použitou metodikou a zaměřením na cílovou skupinu, zároveň jsou jednorázové a neumožňují vytvářet časové řady (není možné vysledovat trend). Tři z nich jsou staršího data, vznikly mezi lety 2004 až 2007, dvě vznikly v období 2012 až 2014, ani ty však nejsou zcela aktuální. Nicméně studie ověřující násilí na seniorech poukazují na vysoký podíl ohrožení vzájemným násilím mezi klienty, který vyvolává potřebu zabývat se zlepšením jejich ochrany ze strany sociální služby. Výskyt verbálního násilí ze strany personálu je poměrně vysoký, i když pravděpodobně nepřekra-

¹ Základní informace o projektu byly zveřejněny v časopise Sociální služby, číslo 1/2021 – pozn. red.

Název projektu	Rok	Zaměření	Cílová skupina
Násilí na pracovišti v oblasti zdravotních a sociálních služeb v ČR	2004	ověření výskytu násilí a jeho forem ve zdravotních a sociálních službách	zaměstnanci
Domácí násilí a senioři	2005	zabýval se násilím v domácím prostředí (fyzickým, psychickým, materiálním, finančním, sexuálním) a v zařízeních sociálních služeb (domovech seniorů)	senioři
Život v domovech pro seniory	2007	šetření zaměřené na týrání, zneužívání a zanedbávání péče	senioři
Prevence násilí a zvládání krizové situace na pracovišti	2013	ověření výskytu násilí ve zdravotních a sociálních službách	zaměstnanci
Prevence násilí od třetí strany (klientů, pacientů, rodinných příslušníků apod.) v sociálních a zdravotních zařízeních	2014	prevence násilí na pracovištích zdravotnických a sociálních služeb od třetích stran	zaměstnanci

Tabulka č. 1: Přehled stávajících studií a průzkumů

čuje četnost v mezinárodním srovnání. Vzhledem ke skutečnosti, že podle šetření se s nějakou formou násilí setkalo více než 20 % respondentů, je zjevné, že násilí na seniorech v zařízeních sociální péče je problémem vyžadujícím systémová řešení ve vnitřních pravidlech služeb a ve vzdělávání personálu.

Šetření také odhalila, že i zaměstnanci sociálních služeb jsou ohroženi nějakým

druhem napadení především ze strany klientů, ale ani riziko napadení od rodinných příslušníků či jiných osob není zanedbatelné. O tom, že násilí v tomto oboru je závažným problémem, svědčí zjištění jednoho z výzkumů, podle kterého má více než 50 % zaměstnanců z násilí obavy.

Významným zjištěním je rovněž fakt, že velká část zaměstnanců považuje za účinné opatření proti násilí specializované

školení zaměstnanců. Podporu zaměstnancům, kteří pracují v zařízeních pro klienty s demencí, požaduje rovněž veřejný ochránce práv, což vyplývá ze souhrnného materiálu *Ochrana práv seniorů v institucích s důrazem na osoby s demencí*. V dokumentu je uvedeno: „Pracovníkům, kteří pracovali s klienty s agresivním chováním, nebyla zajištěna dostatečná podpora (nebyli proškoleni v sebeobraně, neměli

Název	Oblast	Obsah	Rozsah (hod.)
Zvládání konfliktů podle nenásilné komunikace	Prevence, zvládání krizové situace	Nenásilná komunikace v obzvláště v obtížných, konfliktních situacích	8
Zvládání obtížné komunikace s klienty sociálních služeb a jejich rodinami	Prevence, zvládání agresivního jednání	Rozpoznání komunikačních spouštěčů krizové a konfliktní situace, nácvik komunikačních dovedností, práce s negativními emocemi a se schopností empatie	8
Základní principy komunikace s agresivním klientem	Prevence, zvládání agresivního jednání	Základními principy komunikace s agresivním klientem, a to jak v rovině teoretické, tak i v rovině praktické; praktický nácvik vhodných reakcí na agresivní chování	8
Druhy demence, porozumění projevům, vliv bolesti, možnosti řešení. Souvislosti zdravotního stavu a chování	Prevence a zvládání agresivního jednání	Rozpoznání a porozumění neobvyklého chování jako projevů demence včetně agresivity a autoagresivity; možnosti zvládání takového chování	8
Osobní bezpečnost a sebeobrana v pomáhající profesi	Prevence a fyzické zvládání agresivního chování	Včasná preventivní opatření v účinném fyzickém kontaktu zblízka a nácvik rychlé deeskalace násilného chování slabších a fyzicky znevýhodněných osob	6
Zvládání agrese a sebeobrana	Prevence a zvládání fyzické agrese	Základní postup při zvládání agrese; trénink obrany proti slovní agresivní; zvládání fyzické agrese; plán prevence agrese	16
Základy bezpečné sebeobrany pro pomáhající profesie	Prevence a zvládání slovní a fyzické agrese, právní souvislosti	Snížení rizik vzniku konfliktů; základy bezpečného řešení náročných situací; možné strategie řešení; orientace v souvisejících právních otázkách	16
Přiměřená sebeobrana při poskytování sociálních služeb	Prevence a zvládání fyzické agrese	Nácvik strategií vedoucích k deeskalaci napětí; praktické dovednosti sebeobrany při fyzickém útoku	16
Šetrná sebeobrana v podmínkách sociálních služeb	Prevence a zvládání fyzické agrese, právní souvislosti	Orientace v legislativě, možnosti prevence násilného chování, postupy šetrné sebeobrany	8
Základy práce s klientem s agresivním chováním	Prevence a zvládání agresivního jednání	Práce s klientem s agresivními sklony - úvod do problematiky; agrese a její podoby; faktory ovlivňující agresi / spouštěče; agresivní chování; opatření omezující pohyb; příklady z praxe a zpětná vazba	8
Vztek při práci s klientem aneb Zvládání agrese klientů i vlastní	Prevence a zvládání agresivního jednání	Role vzteku a zlosti v našem životě, stádia agresivního chování; efektivní komunikace v jednotlivých stádiích agresivního chování; práce s vlastními emocemi, péče o sebe sama; praktické zkušenosti, modelové situace vycházející z dotazů účastníků	8

Tabulka č. 2: Aktuální tabulka akreditovaných kurzů v ČR

k dispozici signalizaci atd.). Za předpokladu, že se pracovníci klientů bojí, neví, jak s nimi pracovat či nemají zajištěnou jinou potřebnou podporu ze strany zaměstnavatele, je logické, že nepracují s klienty tak, jak by měli, a nenaplňují jejich potřeby. Je tedy třeba, aby poskytovatel služby zajišťoval zaměstnancům maximální podporu..."

**AKTUÁLNÍ NABÍDKA
AKREDITOVANÝCH KURZŮ V ČR**

Jedná se o kurzy zaměřené na cílovou skupinu, tedy na zaměstnance zařízení péče o seniory podle současné nabídky z informačního webu Akreditační komise Ministerstva práce a sociálních věcí.

Všechny tyto kurzy (uvedené v tabulce č. 2) jsou zaměřeny na situace násilného chování klientů nebo jejich rodinných příslušníků. Žádný z dostupných kurzů se nezabývá prevencí, rozpoznáním nebo zvládnutím násilí ze strany zaměstnanců na klientech.

Ve světle výše uvedených zjištění se ukazuje, že nabídka vzdělávacích programů zaměřených na zvládnutí problematiky násilí v sociálních službách je poměrně úzká a jednostranná. I když téma etiky chování zaměstnanců ke klientům, respektu k lidským právům a jejich ochrany jsou obsahem každého povinného kva-



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

lifikačních kurzu pro zaměstnance, programy specificky zaměřené na prevenci, rozpoznání a zvládnutí násilí nejsou příliš četné a většinou jsou zaměřeny na násilí zaměřené proti zaměstnancům.

Všechny hodnocené akreditované kurzy trpí určitou fragmentaritou, jsou specializovány buď na komunikační techniky, nebo techniky sebeobrany. Obecně můžeme říci, že nabízené kurzy nepředstavují komplexnější pohled, který by objasňoval kontext situace. Kurzům rovněž chybí zaměření na specifickou cílovou skupinu, manažerský rozměr, jako je například nastavení jednoznačné politiky organizace, která by poskytla zaměstnancům jasná pravidla v této oblasti, například nulovou toleranci násilí, a seznámila je se způsoby oznamování a projednávání událostí spojených s násilím.

ZÁVĚREM

Násilí v sociálních službách představuje vážný problém, který ohrožuje kvalitu života klientů i důstojné pracovní prostředí zaměstnanců. Problém je nedostatečným

způsobem reflektován v národních strategických dokumentech.

O vážnosti tématu hovoří nejen výsledky studií. Klienti se cítí nejčastěji ohroženi ostatními klienty, problémem je také verbální násilí ze strany zaměstnanců, v některých případech i ze strany rodinných příslušníků. Zaměstnanci jsou na druhé straně často vystaveni slovnímu napadení, téměř jedna třetina z nich dokonce hovoří o zkušenostech s fyzickým napadením. Útočníkem bývá ve většině případů klient nebo jeho rodinní příslušníci.

Mnoho zaměstnanců si s tímto jevem neví rady, není na něj dostatečně připraveno a necítí dostatek podpory ze strany zaměstnavatelů. Tato nepřipravenost může být způsobena několika faktory. Na jedné straně může jít o nedostatečnou odbornou znalost cílové skupiny klientů (např. klientů s demencí), ale také nedostatek hlubšího porozumění kontextuální stránce konfliktu, rozpoznání rizik a nedostatečné vybavenosti, jak tyto ohrožující situace zvládat na komunikační úrovni a v případě potřeby také na fyzické úrovni. Dostatečné vzdělávání a výcvik v této problematice se jeví jako jedno z neúčinnějších preventivních opatření.

INZERCE

APSS ČR realizuje projekt MPSV ČR z oblasti podpory seniorů

Podpora zdravého životního stylu seniorů aneb

STÁRNOUT VE ZDRAVÍ A POHODĚ

Aktuálně nabízíme níže uvedené termíny:

V rámci realizace projektu nabízíme:

ZDARMA účast na akreditovaných vzdělávacích programech MPSV ČR

CO NEJDÉLE DOMA ANEB JAK PODPOŘIT DOMÁCÍ PÉČI
- zákl. vzděl. program (8 hod.)
JAK PEČOVAT A NEVYHOŘET
- navazující vzdělávací program (8 hod.)

Jak se mohu přihlásit?

Nabídku kurzů najdete zde:
<https://www.institutvzdelavani.cz/> v sekci WEBINÁŘE ZDARMA. Stačí rozkliknout název kurzu a vyplnit přihlášku. Kurz probíhá online.

Pro více informací kontaktujte Markétu Běhounovou na asistentka@apssc.cz nebo na telefonu 720 132 096.

19. 10. 23. 11.	Co nejdéle doma aneb jak podpořit domácí péči	15. 10. 11. 11. 3. 12.	Jak pečovat a nevyhořet
--------------------	-----------------------------------------------	------------------------------	-------------------------



Projekt je podpořen z dotačního titulu MPSV ČR, dotační program „Podpora veřejně účelných aktivit seniorských a proseniorských organizací s celostátní působností“.

13.



Týden sociálních služeb

Bezpečně doletíme do cíle

4.-10. října 2021

Partneři Týdne sociálních služeb ČR

Armáda spásy | Asociace veřejně prospěšných organizací ČR | Česká unie neslyšících | Diakonie ČCE | Jihočeský kraj | Jihomoravský kraj | Karlovarský kraj | Kraj Vysočina
Královéhradecký kraj | Liberecký kraj | Město Prachatice | Moravskoslezský kraj | Národní rada osob se zdravotním postižením ČR | Olomoucký kraj | Pardubický kraj
Plzeňský kraj | Statutární město Brno | Statutární město Ostrava | Středočeský kraj | Ústecký kraj | Unie zaměstnavatelských svazů ČR | Zlínský kraj

Mediální partneři



září 2021
www.apsscr.cz
www.listy.sp.cz