

odborný časopis

# sociální služby

cena: 69 Kč / 3 €

**Diabetik**  
v sociální službě

**Monitoring**  
terénu NZDM



Patří sociální sítě  
do sociální práce?

# Dopřejte svým klientům pohodlí a zdravou pokožku

Díky natahovacím kalhotkám pro střední a těžký únik moči **MoliCare Mobile**



- **Spolehlivé a bez zápachu**

Třívrstvé savé jádro pohltí moč i nežádoucí zápach.

- **Dokonale sedí**

Přizpůsobí se každému a neomezují v pohybu.

- **Udržují pokožku zdravou**

Jemný antibakteriální povrch nedráždí pokožku a eliminuje až 99,9 % bakterií. Prodyšné materiály dovolují pokožce dýchat, proto se nezapařuje.



POVRCH  
BEZ UMĚLÝCH  
MATERIÁLŮ



Inkontinence

Vzorky ZDARMA pro nové klienty žádejte na bezplatné lince  
**800 100 333** nebo navštivte **[www.hartmann.cz](http://www.hartmann.cz)**.



O krok dál  
pro zdraví

 odborný časopis  
**sociální služby**

Odborný časopis Sociální služby  
Měsíčník vydávaný Asociací poskytovatelů  
sociálních služeb ČR

Adresa: Vančurova 2904, 390 01 Tábor

Tel./fax: +420 381 213 332

www.socialnisluzby.eu, www.apsscr.cz

www.facebook.com/Socialnisluzby

IČO 604 458 31

Ročník: 19

Číslo: 6–7/2017 ČERVEN–ČERVENEC

Cena: 50 Kč / 2,3 € (cena letních dvojčísél: 69 Kč / 3 €)

Roční předplatné: 538 Kč / 24,4 €

Objednávky: www.send.cz („Časopisy odborné“).

Členové APSS ČR objednávají časopis písemně,  
e-mailem nebo telefonicky na adresu vydavatele  
nebo redakce, případně na www.socialnisluzby.eu.

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

Redakce:

Šéfredaktorka: Mgr. Veronika Hotová

sefredaktor@apsscr.cz

+420 607 056 221

Zástupkyně šéfredaktorka: Ing. Kateřina Endrštová

redakce@apsscr.cz

+420 725 345 575

Jazyková korektura:

české texty: Mgr. Támara Kajznerová a redakce

APSS SR: Mgr. Juliana Hanzová

ZPSS v SR: Mgr. Mária Grigová

Redakční rada:

Mgr. Petr Brázda

Ing. Jiří Horecký, Ph.D., MBA

JUDr. Vladimír Hort

Mgr. Veronika Hotová

Ing. Renata Kainráthová

Ing. Daniela Lusková, MPA

Mgr. Alena Sakařová

Mgr. Bc. Andrea Tajanovská, DiS.

Mgr. Jan Vrbický

Grafické zpracování a tisk:

RUDI, a. s., Komenského 1839, 390 02 Tábor

Distribuce:

SEND Předplatné, s. r. o., Ve Žlízku 1800/77,

hala A3, 193 00 Praha 9 – Horní Počernice,

www.send.cz, tel.: 225 985 225, GSM: 777 333 370,

fax: 225 341 425, e-mail: send@send.cz,

SMS: 605 202 115

Objednávky a distribuce na Slovensku:

MAGNET PRESS, SLOVAKIA, s. r. o.

P. O. Box 169, 830 00 Bratislava, Slovensko

Tel.: 00421/2/67201931-33 předplatne

e-mail: predplatne@press.sk, www.press.sk

Fotografie a ilustrace:

Není-li uvedeno jinak:

Fotky & Foto a archivny autorů příspěvků

Foto na titulní straně:

Fotky & Foto

Elektronická verze časopisu:

www.alza.cz

Příspěvky a inzerce:

Příspěvky mohou být redakčně upravovány a kráceny.

Inzerci, PR články a příspěvky do rubrik Strípky

z domova a Pro inspiraci přijímá zástupkyně šéfredaktora.

Za obsah inzerci a PR článků odpovídá zadavatel.

Přetiskování krátkých úryvků článků je možné pouze

s uvedením názvu, jména autora článku, ročníku,

čísla a strany. Přetiskování celých článků či jejich částí

přesahujících jeden odstavec je možné pouze se svolením

redakce. Uzavěrka je vždy 15. dne předchozího měsíce.

Další pokyny naleznete na www.socialnisluzby.eu.

Registrace:

Povoleno rozhodnutím MK ČR E 11018

ISSN 1803-7348

## Z obsahu čísla:

- Aktuality APSS ČR 5
- Aktuální nabídka seminářů Institutu  
vzdělávání APSS ČR – 2. pololetí 2017 6
- Představujeme radní  
pro oblast sociálních služeb v krajích:  
Královéhradecký kraj 9
- Anketa: Je nízké ohodnocení v sociálních službách  
jediným důvodem k nebývalé  
fluktuaci zaměstnanců? 10
- Ze života odborných sekcí 14
- Seriál Putování za sociálními službami:  
Klub Atom Plzeň 16
- Novela zákona o sociálních službách  
– oblast kvality poskytování sociálních služeb 19
- Time management v sociálních službách, 5. díl 20
- Diabetik v sociální službě – akutní komplikace 22
- Právní poradna: Mlčenlivost zaměstnanců  
poskytovatele sociální služby 27
- Sociální pracovník v sociální službě a opatrovník 28
- Odrazy kvality v inspekčních zprávách z inspekci  
poskytovatelů sociálních služeb 32
- Právo: Kontrola z hlediska osobnostních práv  
zaměstnance, 1. díl 34
- Metodické kapitoly z kvality, 1. díl 36
- Kde brát nápady pro aktivizaci  
uživatelů sociálních služeb 40
- Moderní technologie:  
Patří sociální sítě do sociální práce? 44
- ZPSS v SR: Sociálne služby  
ako bezpečný domov pre seniorov 50
- Veřejný ochránce práv: Invalidní důchody  
v agendě veřejného ochránce práv 52
- Zařízení certifikovaná Značkou kvality 55
- Pro inspiraci: Virtuální prohlídky domova  
zjednoduší práci hlavně větším zařízením 56
- Odpovídáme na dotaz čtenáře:  
Standard kvality č. 9 57
- Strípky z domova 60



9



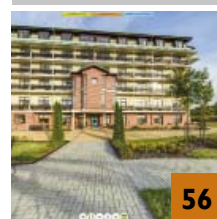
16



22



40



56



60





*„Pravděpodobnost,  
že si člověk  
vzpomene na věc,  
kterou zapomněl  
zabalit, je  
přímou úměrnou  
vzdálenosti  
od domova.“*



## ÚVODNÍK VICEPREZIDENTKY



Milé čtenářky, milí čtenáři,

napsali mi z redakce časopisu, že když jsem člen redakční rady, tak bych také mohla napsat úvodník. A prý do letního dvojčísla, tak to má být něco svěžího, pozitivního... Tak dobrá tedy, říkám si, a abych múzu podpořila, dám si k tomu sklenku vína rádně vychlazeného...

Jsme na prahu čtvrté průmyslové revoluce. Tedy kráčíme do světa modernizace, robotizace a digitalizace. A tak přemítám, jak to bude se sociálními službami. Bezesporu budeme moderními službami. Nebudeme mít žádné mnohalůžkové pokoje, ale lidé budou mít na výběr mezi jednolůžkem a spolubydlením s jedním partákem, s výhledem tu do lesa, tu na hory. Bude dostatek zvedacích a jiných kompenzačních pomůcek, dvakrát tolik plen na den. K snídani, obědu i večeři různobarevné amarouny (viz sci-fi seriál Návštěvníci z roku 1983) s nutriční hodnotou vyváženou pro každou naši cílovou skupinu. Po dostatečně širokých chodbách budou jezdit robotické kartáče a robotická zařízení nabízející v pravidelném intervalu pitný režim ve výběru sedmera nápojů. Prostory budou protkány sítí kamer a optických kabelů přenášející každý pohyb, který program Cygnus 8 automaticky vyhodnotí, zařadí do správné kategorie úkonu dle zákona o sociálních službách ve 36. novelizaci a digitálně zapíše do záznamu péče. Pochopitelně, na základě skenu oční sítnice. Z neustále automaticky zapisovaných dat se digitálně vytvoří plán péče, který budou plnit supervýkonné robotické pečovatelské bez touhy po odpočinku, uznání, kávě a cigárku. Standard na řešení stížností nebude třeba, neboť žádné stížnosti nebudou. Inspekce budou zrušeny.

V tom divném světě hledám úsměv, teplé ruce, úctu a respekt. Hodnoty, které robotické pečovatelské neumějí naprogramovat do algoritmu superpéče. Hodnoty, po kterých lidé, o něž pečujeme, touží, které nutně ke spokojenému životu potřebují. A tak přes orosenou sklenku letního vína vidím, že naši práci stroje nezastanou. Že roboti možná budou vyrábět čerstvý vzduch, co se dá ukrojit a odnést v ekologickém obalu (s poločasem rozpadu do jedné minuty) do pokojů klientů. Ale láskyplně pečovat o druhého, sdílet radost, vesele se smát budou jenom lidé. Lidé se srdcem na pravém místě. Moji milí ze sociálních služeb, s úlevou vám mohu sdělit, že jsme nenahraditelní. Krásné léto ☺

**Ing. Daniela Lusková, MPA,**  
viceprezidentka pro kvalitu sociálních služeb APSS ČR

## EDITORIAL



Milí čtenáři,

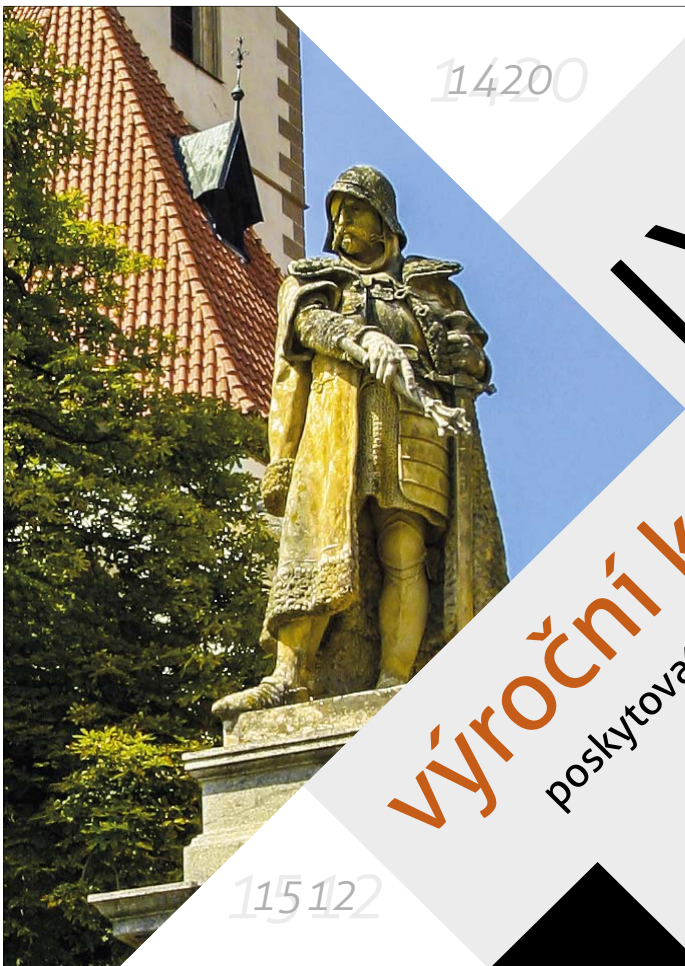
v rukou držíte zase po roce letní dvojčíslu našeho časopisu, což znamená, že máme jen půl roku do Vánoc :). Ale do té doby nás čeká spousta venkovních posezení, výletů, „kupaček“ a zasloužené letní dovolené. Takovým krásným letním dárkem se stalo i dlouho očekávané a nesmírně důležité navýšení platů, o které APSS ČR a OSZSP ČR intenzivně bojovaly v posledních pár měsících. Dne 31. 5. schválila vláda ČR tzv. III. variantu novely Nařízení vlády č. 564/2006 Sb., o platových poměrech ve veřejné správě. V praxi tak dojde k 1. 7. 2017 k navýšení platových tarifů THP pracovníků a provozních a administrativních pracovníků o 9,4 % a u sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách k navýšení platového tarifu o 23 %. Je velmi potěšující, že všichni tito pracovníci konečně dostanou za svou práci lepší ohodnocení, protože práce by nás měla nejenom naplňovat, ale hlavně (logicky) uživit! Poslání je totiž krásná věc, ale účty za něj nezaplatíme. Pořád před sebou v České republice máme ještě dlouhou cestu, ale již teď je jasné, že jdeme správným směrem. A to je velmi důležité!

V letním dvojčíslu jsme pro Vás připravili velký článek Michala Matuly o sociálních sítích v sociální práci. Ty totiž k našemu dnešnímu každodennímu životu neodmyslitelně patří, ale využívat je v práci se pořád ještě někdy zdráháme. Přitom jen v České republice existovalo v roce 2016 4,7 milionu facebookových účtů. To tedy znamená, že účty mají založeny (a i je používá) mnoho klientů sociálních služeb. Zajímat se o pracovní využití sociálních sítí tedy dává smysl a otevírá to nové cesty a postupy v sociální práci. S nadsázkou můžeme říci, že kdo není na sociální síti, jakoby nebyl. Myslíte, že sociální služba je výjimkou?

Přeji Vám pohodové čtení, krásné léto a pořádný odpočinek!

**Mgr. Veronika Hotová**  
šéfredaktorka





14200

Pozvánka

Srdečně vás zveme  
do historického města  
Tábora  
na

220177

IX.

**výroční kongres**  
poskytovatelů sociálních služeb

5.–6. října 2017  
Hotel Palcát, Tábor

I Letos na vás čekají dva dny plné zajímavých  
osobností, přednášek, workshopů,  
setkání a zábavy.

**Těšíme se na setkání s vámi!**

Program naleznete  
a hlásit se můžete na  
[www.apsscr.cz](http://www.apsscr.cz)  
v menu Konference  
& Kongresy & Semináře

APSS ČR

115122

## Plán odborných konferencí APSS ČR

**IX. výroční kongres poskytovatelů sociálních služeb, 5.–6. 10. 2017, Tábor**

**Konference sekce ambulantních a terénních služeb, 17. 10. 2017, Brno**

**Divadlo ve specifických skupinách, 8. 11. 2017, Olomouc**

**Valná hromada APSS ČR, 23. 11. 2017, Ostrava**

**Bližší informace najdete na webu [www.apsscr.cz](http://www.apsscr.cz), menu „Konference & Kongresy & Semináře“**

## NABÍDKA KNIH v e-shopu APSS ČR

|                                                                                                                          |                                                                                                                                   |                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>265 Kč</b></p> <p><b>100 chyb při péči o lidi s demencí</b></p> <p>Jutta König;<br/>Claudia Zemlin,<br/>PORTÁL</p> | <p><b>219 Kč</b></p> <p><b>100 tipů pro plánování péče v domovech pro seniory</b></p> <p>Messer Barbara,<br/>GRADA Publishing</p> | <p><b>279 Kč</b></p> <p><b>100 tipů pro plánování domácí ošetrovatelské péče</b></p> <p>Messer Barbara,<br/>GRADA Publishing</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Členové APSS ČR mohou vybrané knižní tituly objednávat s 10 % slevou!**

Objednávat lze v e-shopu na <http://shop-apsscr.alvepi.com> nebo e-mailem [marketing@apsscr.cz](mailto:marketing@apsscr.cz).

**Členové APSS ČR k 5. 6. 2017: 1048 organizací, 2376 registrovaných služeb**



Institut vzdělávání APSS ČR

Společně za vzděláváním!



## AKTUÁLNÍ NABÍDKA SEMINÁŘŮ INSTITUTU VZDĚLÁVÁNÍ APSS ČR – 2. pololetí 2017



### Brno, Věstonická 4304/1

| Datum   | Název semináře                                             | Lektor                                |
|---------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 18. 9.  | Nové nařízení o ochraně osobních údajů                     | Mgr. Stanislav Klika                  |
| 12. 10. | Žena jako manažerka v sociálních službách                  | Ing. Daniela Lusková, MPA             |
| 13. 10. | Komunikace v péči o umírající                              | Mgr. Michaela Kaňová                  |
| 19. 10. | Aktivizace uživatelů sociálních služeb a praktické nácviky | MgA. Bc. Lenka Čurdová                |
| 25. 10. | Základy první pomoci                                       | kolektiv lektorů                      |
| 7. 11.  | Příprava poskytovatele sociálních služeb na audit kvality  | Ing. Bc. Jan Sembdner                 |
| 9. 11.  | Proměny stáří a gerontooblek                               | MgA. Bc. Lenka Čurdová                |
| 10. 11. | Jak lépe komunikovat v sociálních službách                 | Mgr. Tomáš Ergens                     |
| 23. 11. | Vitalita a zdraví na talíři                                | Ing. Zdeněk Hladík                    |
| 28. 11. | Terapeutická zahrada s prvky stimulujícími smysly          | Mgr. Markéta Jindřichovská Brabencová |
| 29. 11. | Jak se bránit nátlakovým metodám                           | Mgr. Lubomír Pelech                   |
| 30. 11. | Etika v obrazech ve službách sociální péče                 | Mgr. Andrea Tajanovská                |
| 1. 12.  | Sociální práce s agresivním klientem sociálních služeb     | Mgr. Lubomír Pelech                   |
| 8. 12.  | Specifika péče o seniory                                   | Mgr. Michaela Kaňová                  |

### Ostrava, Opavská 4472/76

| Datum   | Název semináře                                    | Lektor                                |
|---------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 11. 9.  | Nové nařízení o ochraně osobních údajů            | Mgr. Stanislav Klika                  |
| 6. 10.  | Specifika péče o seniory                          | Mgr. Michaela Kaňová                  |
| 12. 10. | Pády seniorů                                      | Mgr. Lucie Pohlová                    |
| 11. 10. | Demence v obrazech                                | Mgr. Lucie Pohlová                    |
| 16. 10. | Jak se bránit nátlakovým metodám                  | Mgr. Markéta Vaculová                 |
| 30. 10. | Sociální práce s agresivním klientem              | Mgr. Markéta Vaculová                 |
| 8. 11.  | Etika v obrazech ve službách sociální péče        | Mgr. Markéta Vaculová                 |
| 10. 11. | Kufr plný vzpomínek                               | Mgr. Andrea Tajanovská                |
| 14. 11. | Terapeutická zahrada s prvky stimulujícími smysly | Mgr. Markéta Jindřichovská Brabencová |
| 21. 11. | Konflikt a jeho řešení                            | Mgr. Petra Kluzová                    |
| 27. 11. | Náměty na tvorbu individuálních plánů uživatelů   | Mgr. Markéta Vaculová                 |
| 1. 12.  | Komunikace v péči o umírající                     | Mgr. Michaela Kaňová                  |



## Praha (Domov Palata)

| Datum   | Název semináře                                       | Lektor                                |
|---------|------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 4. 10.  | Výživa a stravování v sociálních službách            | Pavla Hýblová                         |
| 10. 10. | Změny v odbornosti 913                               | M. Horesh, Bc. I. Boháčková           |
| 11. 10. | Motivace versus manipulace klienta sociálních služeb | PaedDr. Vladimír Šik                  |
| 24. 10. | Terapeutická zahrada s prvky stimulujícími smysly    | Mgr. Markéta Jindřichovská Brabencová |
| 25. 10. | Žena jako manažerka v sociálních službách            | Ing. Daniela Lusková, MPA             |
| 14. 11. | Pokojná smrt – akceptace a základy komunikace        | Mgr. David Šourek                     |
| 22. 11. | Vitalita a zdraví na talíři                          | Ing. Zdeněk Hladík                    |
| 7. 12.  | Základy první pomoci                                 | kolektiv lektorů                      |

## Praha (Palác Charitas)

| Datum   | Název semináře                         | Lektor               |
|---------|----------------------------------------|----------------------|
| 31. 10. | Nové nařízení o ochraně osobních údajů | Mgr. Stanislav Klika |

## Praha (SSSMČ Hejnická)

| Datum   | Název semináře                                                                                                    | Lektor                          |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 25. 9.  | Validace podle Naomi Feilové I                                                                                    | Mgr. Renáta Nentvichová Novotná |
| 2. 10.  | Demence v obrazech                                                                                                | Mgr. Andrea Tajanovská          |
| 3. 10.  | Kufr plný vzpomínek                                                                                               | Mgr. Andrea Tajanovská          |
| 30. 10. | Práce s riziky při poskytování sociálních služeb                                                                  | Bc. Jan Syrový                  |
| 31. 10. | Etika v obrazech ve službách sociální péče                                                                        | Ing. Renata Kainráthová         |
| 1. 11.  | Jak se bránit nátlakovým metodám                                                                                  | PaedDr. Vladimír Šik            |
| 2. 11.  | Příprava poskytovatele sociálních služeb na audit kvality                                                         | Ing. Bc. Jan Sembdner           |
| 3. 11.  | Validace podle Naomi Feilové II                                                                                   | Mgr. Renáta Nentvichová Novotná |
| 9. 11.  | Procedurální standardy kvality sociálních služeb                                                                  | Ing. Bc. Jan Sembdner           |
| 5. 12.  | Individuální plánování se zaměřením na pečovatelské služby                                                        | Mgr. Marcela Hauke              |
| 6. 12.  | Úloha pracovníka sociálních služeb v procesu osamostatňování člověka s těžším mentálním a kombinovaným postižením | Mgr. Petra Odstrčilová          |

## Tábor, Vančurova 2904

| Datum   | Název semináře                                             | Lektor                          |
|---------|------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 20. 9.  | Nové nařízení o ochraně osobních údajů                     | Mgr. Stanislav Klika            |
| 18. 10. | Jak zvládnout syndrom vyhoření                             | Mgr. Lucie Bicková              |
| 24. 10. | Manipulace a jak se jí bránit                              | Mgr. Jaromír Basler             |
| 30. 10. | Validace podle Naomi Feilové I                             | Mgr. Renáta Nentvichová Novotná |
| 2. 11.  | Aktivizace uživatelů sociálních služeb a praktické nácviky | MgA. Bc. Lenka Čurdová          |
| 6. 11.  | Práce s rodinou klienta sociálních služeb                  | Mgr. Michaela Veselá            |
| 7. 11.  | Změny v odbornosti 913                                     | M. Horesh, Bc. I. Boháčková     |
| 9. 11.  | Úvod do alternativní a augmentativní komunikace            | Mgr. Irena Lintnerová           |
| 13. 11. | Sociální práce s agresivním klientem                       | Bc. Jiří Juřena                 |
| 14. 11. | Základy první pomoci                                       | kolektiv lektorů                |
| 15. 11. | Pokojná smrt – akceptace a základy komunikace              | Mgr. David Šourek               |
| 21. 11. | Vitalita a zdraví na talíři                                | Ing. Zdeněk Hladík              |



## AKTUÁLNÍ NABÍDKA SEMINÁŘŮ INSTITUTU VZDĚLÁVÁNÍ APSS ČR – 2. pololetí 2017



České Budějovice, Na Sadech 2035/19

| Datum   | Název semináře                                       | Lektor                  |
|---------|------------------------------------------------------|-------------------------|
| 20. 10. | Náměty na tvorbu individuálních plánů uživatelů      | Mgr. Lucie Bicková      |
| 27. 10. | Příprava poskytovatele na inspekci kvality           | Mgr. Lucie Bicková      |
| 3. 11.  | Proměny stáří a gerontooblek                         | MgA. Bc. Lenka Čurdová  |
| 24. 11. | Etika v obrazech ve službách sociální péče           | Ing. Renata Kainráthová |
| 8. 12.  | Motivace versus manipulace klienta sociálních služeb | Mgr. Michaela Veselá    |

**Bližší informace najdete na [www.institutvzdelavani.cz](http://www.institutvzdelavani.cz).**

**Kontakt:** Mgr. Magda Dohnalová, manažerka vzdělávání, mobil: +420 724 940 126, e-mail: [institut@apsscr.cz](mailto:institut@apsscr.cz)  
Anna Březinová, DiS., administrativa, mobil: +420 607 056 211, e-mail: [administrativa@apsscr.cz](mailto:administrativa@apsscr.cz)

***Zveme Vás na seminář***

# VITALITA A ZDRAVÍ NA TALÍŘI

*aneb Česká klasika zdravě*



**Interaktivní vzdělávání pro kuchařky a kuchaře,  
kteří připravují pokrmy (nejen) seniorům.**

Ojedinělý kurz moderního zdravého vaření odhalí vašim kuchařům mnoho nových poznatků o surovinách, výživě, kulinářských úpravách a zdravých receptech.

#### Kapitoly:

- Odlehčená česká klasika
- Chutné a zdravé bezmasé pokrmy
- Luštěniny chytře + chutně a bez nadýmání
- Blixované pokrmy

- Svět klasických příloh s přidanou nutriční hodnotou
- Pokrmy pro handicapované seniory – šetřící, diabetické atd.
- Klasické moučníky zdravěji

Přihláška a bližší informace na [www.institutvzdelavani.cz](http://www.institutvzdelavani.cz).

**Kontakt:** [institut@apsscr.cz](mailto:institut@apsscr.cz).



#### Termíny seminářů:

21. 11. Tábor  
22. 11. Praha  
23. 11. Brno

**Vždy  
od 14 hodin.**

# Představujeme radní pro oblast sociálních služeb v krajích

*Redakce požádala krajské radní zvolené v r. 2016, aby se se čtenáři našeho časopisu podělili o svůj pohled na aktuální situaci v poskytování sociálních služeb ve svém kraji a o své vize a cíle, kterých by chtěli dosáhnout v horizontu svého volebního období. Jejich vyjádření vám přinášíme v letošních číslech časopisu.*

## Královéhradecký kraj



### ING. VLADIMÍR DERNER

*náměstek hejtmana Královéhradeckého kraje zodpovědný za oblast sociálních věcí*

**Vladimír Derner** vystudoval Stavební fakultu ČVUT v Praze, pracoval jako projektant – statik betonových konstrukcí, věnoval se i podnikání v oboru inženýrské činnosti ve výstavbě. Mezi lety 1990–2000 byl starostou města Třebechovice pod Orebem, nyní je zastupitelem. Od roku 2000 je krajským zastupitelem Královéhradeckého kraje. V letech 2000–2004 a rovněž 2009–2012 byl náměstkem hejtmana. V krajských volbách 2016 byl zvolen do zastupitelstva Královéhradeckého kraje a stal se náměstkem hejtmana.



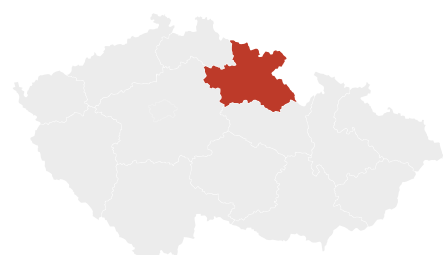
**N**áš kraj bývá pravidelně vyhodnocován na jedné z čelních pozic v anketě o místo, kde se nejlépe žije. Možná i právě proto patří naše obyvatelstvo k nejstarším v republice. Věková struktura má na sociální služby pochopitelně významný dopad. Zejména péče o seniory každoročně narůstá, a to jak z hlediska náročnosti poskytované péče, tak i z hlediska počtu seniorů, o které je třeba se postarat. Z toho vyplývají rostoucí požadavky na pracovníky sociálních služeb, ale i na finanční prostředky, kterými je třeba tyto služby dotovat. Součástí tohoto problému je i horší dosažitelnost přijatelného bydlení pro seniory. I u nás se projevuje celostátní trend zvyšující se potřeby ambulantní psychiatrické péče.

Rozpad a relativizace rodiny se stává společným faktorem mnoha problémů sociálních, ekonomických i bezpečnostních. V kraji se ročně rodí zhruba o tři tisíce dětí méně, než by bylo třeba k udržení stávajícího počtu obyvatel. Závažná je i skutečnost, že se také stále méně daří vychovat děti k tomu, aby byly časem schopny a ochotny převzít odpovědnost nejen za sebe, ale i za druhé. Je na čase vzít vážně na vědomí fakt, že rodina je skutečně základem státu.

Výše uvedené skutečnosti jsou velkou výzvou. Právě kraj je tím, kdo odpovídá za zajištění sociálních služeb na celém svém

území. Naším cílem je tedy zajistit sociální služby pro potřebné, a to především v jejich přirozeném prostředí. Ústavní péče je vhodná až v okamžiku, kdy stav a sociální podmínky klienta neumožní jeho pobyt doma. I tady však bude třeba zvýšit kapacitu.

Stále narůstající počet osob závislých na sociálních službách klade i rostoucí nároky na finanční zdroje. Současný systém je bez veřejné podpory neudržitelný. Je tedy nutné počítat s navyšováním prostředků jak ze strany kraje, státu, obcí, tak i od zdravotních pojišťoven i samotných klientů. Bude musíme usilovat o adekvátní úhradu zdravotních služeb zdravotními pojišťovnami a spravedlivé rozdělení spoluúčasti obcí na sociálních službách. Konkrétní cíle pro současné volební období vidíme tedy v rozšíření terénních služeb pro seniory na území celého kraje, zvýšení kapacity ambulantní péče pro duševně nemocné, zlepšení materiálně technických podmínek v domovech pro seniory tak, aby zde bylo možné zajistit péči osobám s nevyšším stupněm závislosti, a to v počtu minimálně 200 lůžek. Vedle toho plánujeme přípravu investice pro dalších 150 lůžek v domovech pro seniory. Připravujeme také ke schválení krajský plán rodinné politiky na další období. Náš přístup k sociálním službám bych si dovolil charakterizovat parafrází preambule švýcarské ústavy: „Síla kraje se měří na dobrou slabých.“



**KRÁLOVÉHRADECKÝ  
KRAJ**





## Anketa

# Je nízké ohodnocení v sociálních službách jediným důvodem k nebývalé fluktuaci zaměstnanců?

**Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR podnikla a v posledních měsících a týdnech stále podniká řadu kroků vedoucích k navýšení platových tarifů k 1. 7. 2017 o 9,1 % u technicko-hospodářských a ostatních pracovníků v sociálních službách a o 20 % u pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků (text vznikl ke dni uzávěrky 15. 5., pozn. red.). Vedení Asociace dále usiluje o uvolnění 900 milionů korun pro refundaci těchto požadavků všem poskytovatelům sociálních služeb, tedy i těm, které odměňují zaměstnance ve mzdách. Úsilí vedoucí k nápravě tristního ohodnocení zaměstnanců na všech pozicích v sociálních službách se stalo již každoročním koloritem Asociace a řady jejích partnerů. Prokazuje se, že přidávání po stokorunách stávající zaměstnance ve službách neudrží a nové do nich nepřivede. Navýšení platů a mezd musí být razantní, a to u všech poskytovatelů sociálních služeb stejně, tedy bez ohledu na zřizovatele. Je otázkou, dojde-li vůbec k nápravě, zdali se do sociálních služeb vrátí ti, kteří z nich již jednou odešli a v jiné profesi zjistili, že je pro ně po všech stránkách méně náročná a výhodnější. Nízké ohodnocení i nedostatek zaměstnanců s sebou přineslo personální krizi v sociálních službách a podílí se na všeobecném napětí v celém sektoru.**

■ **Text: Mgr. Bc. Andrea Tajanovská, DiS.,**

*předsedkyně Profesního svazu sociálních pracovníků v sociálních službách APSS ČR, lektorka Institutu vzdělávání APSS ČR*

Zajímá nás názor vedoucích pracovníků z pobytových, ambulantních i terénních sociálních služeb, a proto se ptáme:

## Co je vedle nízké hladiny finančního ohodnocení důvodem fluktuace ve všech profesích v sociálních službách?

### Ing. Daniela Lusková, MPA

*viceprezidentka APSS ČR pro kvalitu sociálních služeb, ředitelka Domova U Biřičky, Hradec Králové*

*Poskytované sociální služby – Domov pro seniory, Domov se zvláštním režimem*



**D**le mého názoru je spokojenost s finančním ohodnocením naprosto základní. Ovšem fluktuaci ovlivňují také další faktory.

Patří mezi ně například bezpečnost práce a dostupnost pracovních prostředků a pomůcek, nálada a síla kolektivu, celková kultura organizace, vztah k zaměstnancům, úroveň schopností a dovedností přímého nadřízeného pracovníka, zpětná vazba od klientů a jejich osobní spokojenost či nespokojenost, dále pak společenské ocenění profese a možnost osobního rozvoje

každého zaměstnance. Dovolím si jednotlivé faktory stručně rozebrat. Bezpečnost práce a dostupnost pracovních prostředků či pomůcek ovlivňuje rozhodování zaměstnance, zda v zaměstnání zůstat. Je-li prostředí rizikové a nepracujeme-li s ním, netrénujeme-li pečovatelské a pečovatelské v technikách fyzické manipulace s klientem, necháme-li je strhnout si záda, má to vliv na jejich chuť odejít. Stejně tak, pokud v prostředí, kde je oblečení zaměstnance často špiněno biologickým materiálem a jídlem, a vedení rozhodne, že „to k tomu patří“, nechá personál v civilu ničit si své věci a nezajistí ochranu pracovním oděvem nebo příspěvkem na nákup pracovního oblečení dle výběru zaměstnance.

Nálada v kolektivech kolísá, jednou je lépe, jednou zase hůře, nově přicházející lidé vždy rozpořádají vztahy v zaměstnaneckých skupinách, emoce hýbou obzvlášť ženskými kolektivy. V týmu jsou lidé, kteří táhnou, a lidé, kteří se více méně vezou. Tahouni ovlivňují výkon kolegů a celkovou chuť pracovat. Takových kolegů ubývá, protože odcházejí „táhnout“ jinam. Každá

organizace má svoji kulturu, ať už „bují“ nevědomě, nebo na ní pečlivě pracujeme. Součástí kultury je vztah organizace k zaměstnancům. Je-li úcta ke každému zaměstnanci protknuta napříč všemi úrovněmi vedení a mezi zaměstnanci samými, má to silně motivační charakter. Nikomu není milé, když kolegyně kolegyni oslovuje vulgárně, a navíc se domnívá, že je to její výsostné právo. S poklesem kvality zaměstnanců v sociálních službách je to bohužel běžný jev. Není-li dobře mezi kolegy, je lépe jít jinam.

A s tím souvisí i přístup přímých nadřízených. Pokud z vedoucího číší nadřazenost a urputná snaha o autoritu, je to demotivující. Přístupuje-li vedoucí ke svým lidem na bázi přirozené autority, s pokorou, ale přitom dává pevné mantinely, za takovým vedoucím lidé jdou nejen do práce, ale třeba i na kávu. A není to o tykání. Nutno ale přiznat, že dobří vedoucí se špatně hledají a na jejich koučování je málo času. Maximálně motivující je zpětná vazba od klientů i od jejich blízkých. Všichni víme, že máme sto pochval

## Anketa

na jednu stížnost. Ale svět už je takový, že extrémně řešíme stížnosti a podceňujeme motivační sílu pochvaly. Inspektory pochvaly nezajímají, ale vedoucí by měly. Pokud pochvaly opomíjíme, nepředáváme je a nerozebíráme, ztrácíme tak příležitost motivovat své lidi, aby zůstali i v těžké době.

Dle průzkumu z roku 2016 si společnost opět nejvíce cení lékařů. To je elita národa, zejména s ohledem na výjimečně náročné studium a dopad na to nejceněnější co máme, na naše zdraví. Druhé prestižní místo v řadě povolání má vědec, třetí zdravotní sestra (tleskám). Pro zajímavost – poslanec je až na 25. místě. Pečovatele si lidé cení málo, možná proto, že toto povolání považují za posláni a podvědomě si posláni pečovat spojují s dobrovolnou péčí v rodině nebo v církevním řádu. Nicméně tato práce má obrovský smysl. Na rozdíl od výroby plastových komponentů u linky v automobilce. Péče o člověka má nedoceňitelný význam, resp. docení ho ten, který pečování zažije osobně nebo se svými blízkými. Do jisté míry fluktuaci ovlivňuje také příležitost k osobnímu rozvoji. Jistě je více motivující organizace, která nabízí pestrý vzdělávací program, semináře a staže ušité na míru aktuální potřebě zaměstnanců i klientů. Jistě je více motivující organizace, která nabízí alespoň minimální kariérní postup, mimořádné příležitosti, speciální úkoly.

### Mgr. Marcela Hauke

*předsedkyně terénní sekce APSS ČR, ředitelka  
Pečovatelské služby Města Dvůr Králové nad  
Labem, Dvůr Králové nad Labem  
Poskytované sociální služby – Pečovatelská  
služba, Azylový dům, Noclehárna*



**P**rotože se téměř 20 let pohybuji v prostředí pečovatelských služeb, troufnu si popsat možné příčiny fluktuace zaměstnanců právě v těchto službách. Nedovolím si hodnotit příčiny v jiných, byť mohou, a nejspíše také jsou, obdobné. V současné době vidím jako příčinu číslo 1 velmi špatné až nemorální finanční ohodnocení zejména pečovatelek, ale i sociálních pracovníků a dalších profesí v pečovatelských službách. Peníze jsou nezbytné pro každého člověka. Z něčeho se musí

žít, platit nájem a složenky, platit kroužky a vzdělání dětem. Na druhou stranu nejsou peníze jediným motivátorem pro práci – pro jakoukoliv práci! V práci tráví pracovník minimálně osm hodin denně. Proto je nezbytné, aby chodil do práce rád, aby ho práce bavila, poskytovala mu uspokojení, ale také, aby si práce, kterou dělá, společnost vážila. A zde má společnost stále co dohánět.

Za další možné příčiny fluktuace zaměstnanců považují management organizace: nekompetentní vedení, které si svých pracovníků neváží, nedovede vnímat potřeby jednotlivců v týmu, nedovede je pochválit za odvedenou práci a stále jim jenom nakládá povinnosti; odtud je jenom krůček k tomu, aby dal zaměstnanec výpověď. Také pracovní prostředí je velmi důležité pro spokojenost pracovníků, ať už se jedná o vybavení kanceláří, pracovní oblečení, služební telefony, služební automobily, počítačové vybavení, ale i kolegiálnost a pracovní klima. Mnozí zaměstnanci považují příznivé pracovní klima pro svou práci za nezbytné a unesou i nižší finanční ohodnocení, pokud je toto vyváжено dobrým pracovním týmem a výše zmínovanými benefity. V opačném případě nemají důvod zůstat v sociálních službách.

Očekávání některých pracovníků od práce se seniory, která se nenaplní, bývá důvodem odchodu ze sociálních služeb. Mnozí přicházejí do pečovatelských služeb s představou, že budou pomáhat a zachraňovat klienty, že si s nimi budou povídat a budou na ně mít dostatek času. A ke svému nemilému překvapení zjistí, že práce v našich službách je velmi psychicky, ale i fyzicky náročná, že má svá pravidla a na povídání, bohužel, mnoho prostoru není. Administrativní zátěž v mnohých organizacích je větší, než je potřeba, navíc ten stálý tlak na vytíženost! Dále se setkávají s klienty, kteří jim za jejich „zachraňování“ a dobře míněné rady nejsou vděční. A tak pracovník snadno vyhoří a ze služby odchází. Také tlak na vytíženost je v některých organizacích natolik enormní, že zaměstnanec dlouhodobě nevydrží obrovskou zátěž, která je na něho neustále kladena. Jedno je jisté, pečovatelka nemůže být osm hodin denně v přímém kontaktu s klientem! Pokud se k tomu přidá faktor nekompetentního vedení a nízké finanční ohodnocení, strach z chybování a možné stížnosti klienta, protože vedení vždy stojí na straně klienta, tak je kousek k vyhoření a odchodu ze služby.

### Ing. Petr Šmíd

*ředitel Portus Prachatice, o.p.s., Prachatice  
Poskytované sociální služby – Nízkoprahová  
zařízení pro děti a mládež, Krizová pomoc,  
Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi*



**N**ezisková organizace má velké nejistoty ve svém financování (nejistota prostředků dle měnících se priorit donátorů, nekonceptní dofinancování služeb, dlouhá období čekání na schválené prostředky), nedokáže tak vždy svým lidem nabídnout stabilní plné úvazky, udržet podpůrný stabilní tým zaměstnanců. Služby jsou zahlceny nesmyslnou administrativou a velkou mírou stresu z klientů. Jmenované faktory umocňují osobní vztahy pracovníků, kteří nedokáží být vždy profesionály ani vůči sobě navzájem.

### Mgr. Michaela Veselá

*ředitelka Diakonie Církve bratrské, Praha  
Poskytované sociální služby – Domov pro  
seniory, Chráněné bydlení, Centrum denních  
služeb, Osobní asistence*



**V**elmi nízké finanční ohodnocení určitě ovlivnilo rozhodnutí mnoha zaměstnanců odejít ze sociálních služeb. Druhým důvodem, který vnímám, je určitá degradace této profese, respektive velmi nízký společenský status sociální práce. Ve službách péče se s tím člověk setkává především v pohledu některých rodin i klientů služeb, kteří mají pečující personál doslova za služebnictvo. K tomuto pohledu některých lidí jsme částečně přispěli i my sami, když jsme dopustili, aby se na pečovatelský personál mohlo křičet, nadávat mu nebo ho jinak znevažovat. Příliš „proklientsky“ nastavená pravidla mnohých služeb vytvořila nerovnováhu, ve které je nesnadné udržet prestiž tohoto náročného a velmi potřebného povolání; to se ostatně ve společnosti odráží na velmi nízkém sociálním statusu naší profese. Ve službách prevence je problém složitější, myslím, že tito pracovníci nezažívají přímé

»»» 12

## Anketa

««« 25

útoky znevažování, nicméně je pro ně těžké ustát situaci, kdy se snaží klientovi pomoci, když je řešení v nedohlednu díky přebujelé legislativě a byrokracii našeho státu. Frustrace z neužitečnosti či neschopnosti pomoci, přes veškerou snahu a ochotu, je jednou z příčin vyhoření mnoha zaměstnanců sociálních služeb.

### Miroslava Barešová

*ředitelka Domova důchodců Bystřany,  
Bystřany u Teplic  
Poskytované sociální služby – Domov pro seniory, Domov se zvláštním režimem*



Důvodů k odchodu zaměstnanců ze sociálních služeb je samozřejmě více. Nutno však začít právě nízkým finančním ohodnocením, které vygradovalo všeobecným nedostatkem lidí na pracovním trhu. Tomu nepřispělo ani rychlé zvyšování mezd v supermarketech, montovnách, zásilkových službách a u dalších zaměstnavatelů. Vláda nereflexuje na to, že nově vzniklá pracovní místa způsobí odliv z míst původních, tedy i ze sociálních služeb. Dalším důvodem k fluktuaci zaměstnanců je vysoký psychický tlak na schopnosti a dovednosti pracovníků v sociálních službách, tedy pečovatelek a pečovatelů. Vysoké nároky na profesní kompetence gradují v administrativní zátěži v podobě individuálního plánování, plánů péče, přehodnocování plánů, stanovování cílů často odtržených od reality. Tato administrativa slouží spíše pro kontrolní orgány než přímou péči o uživatele sociální služby. Administrativu nezvládají ani sestry, které přišly ze zdravotnických zařízení. Nelze opomenout ani fyzickou náročnost péče. Před účinností zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, byla klientela v pobytových zařízeních pestrá, část měla psychické potíže, část vyžadovala dopomoc, část byla odkázána plně na péči druhé osoby. Dnes takřka nepřicházejí osoby bez příspěvku na péči, většinou jsou omezené mobilní či zcela imobilní nebo s nejtěžší formou demence. Náročnost péče se tedy rok od roku zvyšuje. Nakonec bych také zmínila nereálná očekávání blízkých osob od poskytované sociální služby. Často neakceptují zdravotní stav a možnosti jejich blízké osoby. Od sociální služby očekávají zázraky a přicházejí s nesmyslnými nároky na podobu a rozsah sociální služby.

### Mgr. Pavla Dörrová

*ředitelka Pečovatelské služby Homediss, o.p.s.,  
Hodonín  
Poskytované sociální služby – Pečovatelská služba, Osobní asistence, Centrum denních služeb*



Vidím tři hlavní důvody, proč dochází ke krizové personální situaci v sociálních službách, v našem případě v pečovatelské službě. Za prvé je to dlouhodobý nedostatek pracovníků v sociálních službách na trhu práce. Byť okres Hodonín patří k těm s nejvyšší nezaměstnaností v České republice, i tady se dlouhodobě projevuje velký nedostatek pracovníků v sociálních službách. Vzhledem k tomu, že práci pečovatelky nezvládne každý, je výběr zaměstnanců velmi náročný. Pokud však nemáme možnost výběru, dostáváme se do patové situace. Nejenže nemáme možnost doplnit či rozšířit stávající kolektiv z důvodu neustále se navyšujících požadavků na péči, ale nejsme schopni zajistit ani stávající péči z důvodu přetížení pečovatelek, které tak následně odcházejí. Situace se navíc zkomplikuje v letních měsících, kdy si převážná část zaměstnanců vybírá dovolenou, nasmlouvaná péče se musí udělat, a navíc narůstají požadavky na další péči. V tomto období musíme péči z kapacitních důvodů odmítnout.

Za druhé je to finanční podhodnocení práce pečovatelek. Pokud už se nám konečně podaří pečovatelku do týmu doplnit, nemáme ji možnost zaplatit. Průměrná hrubá mzda pečovatelky ve směnném provozu včetně příplatků za soboty, neděle a svátky je 15 500 Kč. Je pochopitelné, že odchází na lépe placená a ne tak náročná místa. Taký se nám často stává, že odchází pracovat „sami na sebe“, bez podnikatelského oprávnění, a ještě stáhnou část našich uživatelů, přičemž se nemusí řídit zákonem o sociálních službách č. 108/2006 sb. Vzhledem k blízkosti hranic Hodonínska s Rakouskem se nabízí i možnost uplatnění za mnohem lepší finanční ohodnocení v zahraničí.

Za třetí je nutno připomenout náročnost práce a její velké fyzické i psychické zatížení. Naše pečovatelky pracují ve směnném celodenním provozu 7 dní v týdnu, včetně svátků. Převážná náplň jejich práce je pomoc při hygieně, oblékání a pomoc při

podávání stravy. V terénu musí být pečovatelky samostatné a organizačně velmi schopné. V domácím prostředí klienta nemají žádného kolegu za zády. Pokud dojde k nestandardní situaci, například úmrtí, musí si umět poradit a situaci okamžitě řešit. Navíc se pohybují v domácím prostředí klienta, které musí respektovat a podle toho se musí chovat. Situaci kolikrát navíc mohou ztížit i rodinní příslušníci. Jen pro orientaci, v naší pečovatelské službě zaměstnáváme 70 % pečovatelek s maturitou.

### Mgr. Marie Vinklerová, DiS.

*členka Řídící rady Profesního svazu sociálních pracovníků v sociálních službách, ředitelka  
VIDA – sociální služby, Lipník nad Bečvou  
Poskytované sociální služby – Osobní asistence*



Dle mého názoru je v dnešní době vysoká fluktuace všech pracovníků v sociálních službách zejména z důvodu neohodnocení sociální práce vůbec. Když veřejnost slyší „sociální pracovník“, vidí „ženskou, která jim vezme děti“. Každý pracovník v sociálních službách má mnoho povinností, zejména v papírové formě, práce s klientem jde jaksimimo. Dále musí splňovat povinné vzdělávání dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. V podstatě je pracovník v sociálních službách v neustálém stresu z kontroly inspektorů, kdy nikdy nikdo neví, kdy tato kontrola přijde. Jako další zde vidím neúctu k pracovníkům v sociálních službách, zejména tehdy, když vedení organizace nereflexuje na návrhy svých zaměstnanců, nepodporuje své pracovníky, spíše neustále kontroluje, dává výtky, zve na „koberček“ za maličkosti. Přitom technickému personálu se mnohé toleruje. Odchod tisíců zaměstnanců ze sociálních služeb všeobecně ovlivňuje vztahy na pracovišti, neúcta vedení ke svým zaměstnancům, malá podpora pracovníků ze strany vedení, špatná motivace k vykonávání této práce, neustálý stres, obava z inspekce a dalších kontrol, neustálé vykazování a vedení statistik, nedostatek informací od metodických institucí – krajské úřady a Ministerstvo práce a sociálních věcí, konkurence, syndrom vyhoření, nadměrná papírová práce, a tím méně času na klienty, velká zodpovědnost a povinnosti zaměstnanců, všeobecně nedostatek financí v sociálních službách. ■



# APSS ČR CASHBACK CARD a VAŠE VÝHODY

## Společně rosteme

- **Až 5% Vašeho nákupního obrátu Vám bude připsáno jako Cashback.** Pro Vás to znamená, že pokaždé, když nakoupíte u Cashbackworld partnerské společnosti, obdržíte peníze zpět.
- Vaše Cashback Card Vám otevírá dveře k nákupním výhodám.
- Sbírejte dodatečné Shopping Points a vyměňujte je za senzační slevy a atraktivní produkty na [www.cashbackworld.cz](http://www.cashbackworld.cz).



### Jak získám CASHBACK kartu?

- Vyplňte žádost o bezplatnou registraci
- Vyplněnou žádost o registraci pošlete



na adresu APSS ČR, Vančurova 2904, 390 01, Tábor

- Po zaregistrování APSS ČR Vám přijde potvrzovací e-mail s přihlašovacími údaji
- Aktivujte si svoji kartu přes e-mail
- Nyní můžete začít využívat výhody

### Jak budete nakupovat:

- Nakupujte v kamenných obchodech u partnerských společností Cashbackworld – jsou označené Cash Card samolepkou – a předložte kartu APSS ČR

- S naší kartou můžete nakupovat např. zde:

Bata

HM STUDIO  
HRAČKY

bist RAW  
veg

MALL.CZ

Booking.com

Vivantis

HOTEL  
GOLD

blozok

Shell

ZOOT.

Dr.Max

KIWI.COM

INTERSPORT  
SPORT TO THE PEOPLE

ALPINE PRO

tescoma

ebay

Více na [www.lyoness.cz](http://www.lyoness.cz)

## SENI CUP 2017:

# Heidi roztancovala fotbalisty

**Na 12. ročník fotbalového turnaje zdravotně postižených SENI cup 2017 přijeli jako patroni fotbalové legendy Ladislav Vízek a nově i Horst Siegl. Na společné autogramiádě si pak potřásli rukama a vyfotografovali se téměř se všemi hráči patnácti týmů zdravotně postižených, které letos do Havlíčkova Brodu přijely.**

### Text a foto: Miloš Kučera

**H**orst Siegl se netajil tím, že to pro něj byl silný zážitek: „Láda mi sice o turnaji už předem leccos vyprávěl, ale takové nadšení a zaujetí pro hru jsem stejně nečekal. Opravdu se mi tu moc líbilo a rád přijedu zase.“ Dopoledne jednotlivé týmy nejprve bojovaly ve čtyřech skupinách; odpoledne se pak vítězové skupin utkali o medailové pozice. V utkání o třetí místo Litoměřice podlehl Libniči 1:5 a ve finále Centrum pobytových a terénních sociálních služeb Zbůch smetlo Vejprty 6:1 a získalo tak pohár pro vítěze turnaje. Hodnotné věcné ceny obdržely všechny týmy. Turnaj zakončil zajímavý penaltový rozstřel vítěze turnaje a organizátorů z firmy Bella Bohemia. Pro tři



vítězné celky byly připraveny další atraktivní odměny: návštěva studií České televize v Praze, kterou věnovala ČT, jejíž štáb přinesl z průběhu turnaje zpravodajství, a pozvání na vybraný zápas Bohemians Praha 1905 spojený s prohlídkou stadionu v populárním vršovickém „Dolíčku“. Premiéru na SENI cupu měla zpěvačka Heidi Janků, která roztancovala spontánní publikum. Svěřila se, že zkušenost se sportem

zdravotně postižených už má: „Dvakrát jsem zpívala na atletických závodech, fotbal zdravotně postižených jsem ale viděla hrát poprvé. A protože je to můj oblíbený sport, tak jsem musela ocenit nejen obrovské nadšení hráčů, ale mnohdy i jejich herní um. Jsem moc ráda, že jsem svým vystoupením mohla přispět ke skvělé náladě, která tu panovala.“ Zpěvák Martin Maxa přijel už potřetí. Své fanoušky opět potěšil největšími hity a ochotně se se všemi aktéry fotografoval. Dvanáctý SENI CUP se tak opět stal úspěšným sportovním festivalem v režii organizátora, firmy Bella Bohemia. Nadšení a spontánní radost ze hry se přenesly úplně na všechny. Nad letošním ročníkem SENI cupu tradičně převzala záštitu ministryně práce a sociálních věcí ČR Michaela Marksová.

Partnery turnaje bylo město Havlíčkův Brod, Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, Nadace Charty 77/Konto Bariéry, časopis Můžeš, Rezidenční péče a Receptář, Catus, Elasto Form a Idsys.



# Západočeský Klub Uličník uspěl v mezinárodní konkurenci inovativních projektů a získal cenu SozialMarie 2017

■ **Text: Mgr. Václava Egermaierová,**  
předsedkyně sekce nízkoprahových  
zařízení APSS ČR

**V** pondělí 1. 5. 2017 proběhl v centru Vídně v budově veřejnoprávního rozhlasu a televize ORF RadioKulturhaus již třináctý ročník slavnostního udílení cen SozialMarie (Prize for social innovation), kam se vypravil i západočeský tým z nízkoprahového Klubu Uličník pro děti a mládež zřizovaného Diakonii Západ, která je členkou APSS ČR.

SozialMarie je nejstarší cena za sociální inovace a od roku 2005 každoročně oceňuje 15 sociálně inovačních projektů. Letos mezinárodní odborná porota vybírala vítězné projekty z celkem 190 přihlášených, a to ze zemí, jako je Rakousko, Maďarsko, Česká republika, Slovensko, Polsko, Chorvatsko i Slovinsko.



Jednu z hlavních cen a finanční odměnu 2000 € si odvezl i Klub Uličník pro děti a mládež. Jde o terénní formu nízkoprahového zařízení pro děti a mládež realizovanou v česko-bavorském příhraničí na území Svazku obcí Poběžovicko. Pracovníci doprovázejí a podporují klienty při řešení obtížných i každodenních situací, čímž zvyšují jejich šance uspět v dalším životě.

Služba je poskytována anonymně, bezplatně a diskrétně, a to v přirozeném prostředí klienta (park, ulice, hřiště, ...) či ve speciálně upraveném automobilu.

„Zajíždět do prostředí, kde jsou tito mladí doma – na takto prosté a přitom efektivní řešení dosud nikdo nepřišel. Profesionální i nadšený, hravý a naslouchající problémům, dobře zakotvený ve struktuře obcí a institucí a zároveň citlivý k potřebám dětí a mládeže, tak lze charakterizovat inovativní přístup tohoto sociálního projektu cíleného na mladé klienty. Mobilita rozvíjí propojení. Projekt upoutal a je dobře přijímán. Podněcuje zájem dětí a mládeže stejně jako dospělých, reaguje na potřeby cílové skupiny, podporuje ji a povzbuzuje kolektivní zapojení. U dalších škol a obcí vzbudil projekt živý zájem. Klub Uličník přijíždí...“, tolik hodnocení poroty SozialMarie 2017.

Více se o Klubu Uličník i ceně SozialMarie můžete dočíst na webových stránkách <http://sozialmarie.org>.

PR TROPICO

## 100% PŘÍRODNÍ DŽUSY A PYRÉ NA DOSAH



Je to jednoduché, rychlé, levné a hlavně zdravé. Okamžitý přísun vitamínů, navíc bez cukru, barviv, aromat a konzervantů, lze nejnázne dosáhnout konzumací čerstvého ovoce a zeleniny. Některé druhy jsou ale dostupné jen sezónně, další kvůli zdlouhavé přepravě ztrácí na čerstvosti. A ne všichni

mají možnost denně čerstvé ovoce a zeleninu pořízovat. Alternativa je přitom na dosah, vitamíny a vlákninu v přírodní formě totiž nabízí rodinná firma TROPICO již 18 let.

Stoprocentně přírodní ovocné džusy si lze díky jejím produktům vyrobit jednoduše z kvalitních koncentrátů, které neobsahují éčka ani jinou chemii. Koncentráty totiž vznikají ihned po sklizni ovoce či zeleniny přímo v místě, kde dozrává - v českých sadech ale také třeba na brazilských či indonéských plantážích. Okamžitě po sklizni se tam zralé ovoce odšťavní nebo rozdrtí a zbaví vody. Výsledný koncentrát se pak ihned zamrazí na teplotu -18°C a v této podobě přepravuje k zákazníkům. K výrobě proto není třeba pasterizace ani použití konzervačních látek.

100% ovocný džus pak lze získat jednoduše - koncentrát ovocné či zeleninové šťávy či pyrě, které firma Tropico také dodává, stačí naředit vodou v poměru je 1:6. Celodenní dávka vitamínů a vlákniny je obsažena už v pár decilitrech výsledného džusu. Díky tomu ji lze snadno dodat nejen nejmenším dětem, na které je běžně zacílena největší pozornost, ale také například seniorům či dlouhodobě nemocným, pro které je pravidelný příjem vitamínů minimálně stejně důležitý.

Právě senioři přitom často trpí degenerací chuťových a čichových buněk a poklesem chuti na jídlo. Řada z nich bojuje také s potížemi při kousání a polykání stravy. Sníst alespoň 200 g ovoce a 400 g zeleniny denně, jak doporučuje Světová zdravotnická organizace, je tak pro většinu z nich nereálné. A neodpovídají tomu ani finanční či skladovací možnosti sociálních zařízení, které o seniory či dlouhodobě nemocné často pečují. Na množství živin v přijaté stravě přitom přímo závisí zdravotní stav jejich klientů a razantní úbytek příjmu vitamínů, minerálů a vlákniny často vede ke zhoršení jejich kondice. 100% ovocné džusy a pyrě Tropico tenhle výpadek mohou jednoduše a plnohodnotně nahradit.

Chuťové pohárky navnadí až dvacítku příchutí, které firma Tropico nabízí, od tradičního jablka či pomeranče až po mrkev, řepu či exotičtější mango a maracuju. Kvalitu i výslednou chuť přitom běžně dostupné sirupy a chemicky kvalitované a doslazované sirupy, limonády a nejrůznější ovocné šťávy ani zdaleka nedosahují.

Produkty Tropico, které mají díky koncentrovanosti minimální požadavky na skladovací prostory, lze navíc použít nejen na výrobu 100% přírodních šťáv a smoothie ale také na ochucení jogurtů, tvarohů či mléka. Sortiment doplňují i černé, bylinkové nebo ovocné čaje, které lze objednat i ve variantě s kousky ovoce. I jimi lze podpořit pitný režim, jehož nedodržování je příčinou celé řady zdravotních potíží a komplikací.

Další informace jsou k dispozici také na webových stránkách [www.tropico.cz](http://www.tropico.cz)







**Diakonie**  
Českobratrské církve evangelické

Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR a Diakonie ČCE  
společně **vyhláší 5. ročník ocenění**

# Národní cena sociálních služeb Pečovatel/ka roku 2017



**Chceme ocenit** pracovníky sociálních služeb ve 3 kategoriích:

- **Pracovník v sociálních službách (pečovatel/ka)**  
v pobytových službách | v ambulantních službách | v terénních službách
- **Sociální pracovník**
- **Manažer roku**

Nominováni mohou být pracovníci ze všech druhů sociálních služeb (terénní, pobytové, ambulantní).

Návrhy na jednotlivá ocenění mohou zasílat klienti, jejich rodiny a přátelé, spolupracovníci i vedení organizací. Uzávěrka pro podání nominací je 30. září 2017, slavnostní vyhlášení proběhne 7. listopadu 2017 na Novoměstské radnici v Praze. Vyhlášením budou provázet herci Hana Maciuchová a Alfred Strejček.



Přihlášky lze zasílat prostřednictvím online formuláře na webu **[www.pecovatelkaroku.cz](http://www.pecovatelkaroku.cz)**,  
kde naleznete také veškeré informace k letošnímu ročníku.





# Putování za sociálními službami *s Davidem Pospíšilem*

Nový  
seriál

**Další zastávkou na cestě za sociálními službami Davida Pospíšila a jeho kolegyně Martiny Borošové se stal Plzeňský kraj, a to přímo nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Klub Atom Plzeň (dále jen Atom), který sídlí na největším plzeňském sídlišti Lochotín. Cílovou skupinou Atomu, který má kapacitu 30 klientů, jsou děti a mládež ve věku od 6 do 20 let.**

## Klub Atom pro děti a mládež

**A**tom je jednou ze sociálních služeb, kterou poskytuje Diakonie ČCE – středisko Západní Čechy. Davida Pospíšila a jeho kolegyni tak uvítala nejen vedoucí služeb Klubu pro děti a mládež Diakonie Západ a zároveň předsedkyně sekce nízkoprahových zařízení APSS ČR Václava Egermaierová a pracovníci Klubu Atom Dominika Ibrahimová, Andrea Kelnerová a Tadeáš Hrdlička, ale i sama ředitelka Diakonie Západ Lucie Petříčková. Po krátkém představení Diakonie Západ, která nabízí 13 druhů registrovaných sociálních služeb, provozuje zhruba 41 specializovaných zařízení a pečuje o více než 3 500 klientů, začala debata u kávy o životě poskytovatelů sociálních služeb na Plzeňsku.

**L. P.:** Letošní rok je pro služby v Diakonii Západ docela optimistický, a to především díky jejich finančnímu zajištění na celý rok. Při našem dnešním setkání mám tak i příležitost poděkovat MPSV, které nám v loňském roce vyhovělo a službu pro klienty s diagnózou nízkofunkčního autismu v našem Domově Radost (domov pro osoby se zdravotním postižením v Merklíně, pozn. red.) přeřadilo do Programu B – tedy služeb s celostátní působností, které jsou financované přímo z MPSV. Díky tomu je tahle služba letos poprvé ve finanční jistotě.

Nicméně... V tuhle chvíli nás dost trápí nedostatek pracovníků na trhu práce. Nejenže je jich nedostatek, ale mzdy, které jim nabízíme – zvláště ve službách péče – jsou tak nízké, že nemůžeme být konkurenceschopní. Pracujeme na hodnotovém systému, snažíme se zlepšovat prostředí pro pracovníky, máme i nějaké benefity pro pracovníky, ale je to těžké.

**D. P.:** Asi jste v poslední době zaznamenali zvýšený zájem veřejnosti o téma platů

v sociálních službách. Jedna věc je ta, že sociální služby byly, hlavně za předchozí vlády, vždycky na okraji zájmu. Nikdy se o sociálních službách nemluvilo tolik, jako v posledních dvou, třech letech. Nám (jako MPSV) se podařilo v posledních třech letech platy zvednout, i když víme, že je to pořád málo. Vláda bude v nejbližších dnech rozhodovat o dvou variantách, které povedou



David Pospíšil a Martina Borošová u Krimigame

k navýšení platů. První varianta směřuje k navýšení platů u pracovníků v přímé péči o 5,1 % a vedoucích či technicko-hospodářských pracovníků o 9,4 %, druhá varianta, kterou navrhuji odbory a zaměstnavatelé je, že se zvýší platy o 23 % pracovníkům v přímé péči.<sup>1</sup> V dotacích jsme chtěli navýšit i mzdovou sféru, což jste vy. S APSS

<sup>1</sup> Pozn. D. P.: Po návštěvě tohoto zařízení vláda schválila navýšení finančních prostředků v rámci dotace na sociální služby v celkové výši 1.162.305.856 Kč, což představuje finanční prostředky pro navýšení mezd i platů v sociálních službách o 23 % s účinností od 1. 7. 2017. MPSV v nejbližších dnech připraví podklady pro rozhodnutí dotační komise tak, aby kraje ještě v průběhu června získaly rozhodnutí o dotaci a mohly finanční prostředky přerozdělit poskytovatelům sociálních služeb. Finanční prostředky budou zaúčtovány pouze na platy a mzdy.

ČR jsme udělali nový propočty, kolik by to na půl roku zhruba bylo (s účinností od 1. 7.), a tam vyšly pro segment sociálních služeb 1,3 mld. Na společném jednání ministerstva, odborů a unie zaměstnavatelů jsme řekli panu premiérovi, že je potřeba o tom rozhodnout co nejdříve.

**L. P.:** To jste z hlediska času velmi optimistický :-).

**D. P.:** Ano, ale nikdo nám např. nevěřil ani to, že se podaří udělat dotační komisi ještě v prosinci 2016 ihned po schválení rozpočtu. A první lednový týden jsme začali vyplácet dotace krajům. Trochu mě mrzelo, že se nám nepodařilo přesvědčit Ministerstvo financí o zavedení víceletého financování. Chtěli jsme s novelou zákona o sociálních službách zřídit alespoň víceleté fondy na sociální služby třeba na 4 roky, kam by se peníze jednorázově „nalily“, a dotace by se poskytovala třeba na 3 nebo 5 let. V průběhu této doby by se udělal přepočty vyrovnávací platby a finanční prostředky by se dorovnaly podle aktuální potřeby. Bohužel i s tímto legislativně jednoduchým opatřením jsme na MF nepochodili. Nicméně sněmovna nám při projednávání navýšení platů znovu přidělila úkol vyřešit změnu financování, aby byla stabilita. Tohle by byl jednoduchý způsob.

**L. P.:** Je pravda, že do března jsme vždycky nervózní, jak to bude, špatně se nám služby plánují.

**V. E.:** Je také nejistota konce roku. Když zaměstnanci na konci roku neví, co bude od ledna, snadno se nechají přetáhnout na lepší, stabilnější pozici někam jina.

**D. P.:** To se dotýká i ostatních sektorů. I u nás na MPSV máme dost volných míst. Chceme po uchazečích vysokoškolské vzdělání, ale nenabízíme nijak zvlášť vysoký plat, který je hluboko pod průměrnou

mzdou, ale i pod průměrným platem v neziskovém sektoru. Negativní efekt vysoké zaměstnanosti je v tom, že lidé si více vybírají.

**L. P.:** Napadá mě jedna otázka ohledně nárůstu kontrol. Kontroloři přicházejí na 2 dny, na každou službu zvlášť. Půjde mi, že kdybychom méně kontrolovali a více pracovali, pomohlo by nám to. V dubnu jsme dokonce měli dvě kontroly z krajského úřadu (!). Nastala i zajímavá situace, kdy se nám srazila kontrola s neplánovanou inspekci z MPSV.

**D. P.:** To je divné, standardní je, že si kontroloři berou 10 % vzorku...

**L. P.:** Nám přijdou na každou službu samostatně a kontrolují doklad po dokladu. Jsem v Diakonii 11 let a kontroly jsou rok od roku náročnější. Je to dost únavné pro účetní, ale i samotné služby.

**D. P.:** Mně teď přišla kontrola z Nejvyššího kontrolního úřadu a budou až do srpna. Do toho 3 interní audity. Takže s vámi tu starost trochu sdílím, jelikož díky kontrolám se nemůžeme vůbec soustředit na běžnou práci a celý odbor nic jiného nedělá, než že neustále dokládá další a další papíry nebo vyjádření za několik let zpětně.

**L. P.:** Ke kontrolám se stavíme pozitivně. Kvalitu služeb si kontrolujeme i sami a je to tak úplně v pořádku. A chceme tím procházet. Ale když už je toho moc...

**D. P.:** Jakým způsobem s vámi spolupracuje kraj? Funguje to?

**L. P.:** Teď se rozjíždí projekt zaměřený na aktualizaci Střednědobého plánu sociálních služeb. První etapa se zaměřuje na debaty se samosprávami a my jako poskytovatelé bychom měli přijít na řadu příští rok – začnou se tvořit pracovní skupiny. Kraj s námi chce komunikovat, zve si nás na pracovní skupiny týkající se finančních věcí. Mají dobrou vůli spolupracovat. Teď hodně řešíme zvýhodněné nájmy, které je složité započítat do vyrovnávací platby.

**D. P.:** O tomto problému víme, ale větší problém jsou příspěvkové organizace krajů a obcí, které dostaly majetek do výpůjčky nebo jim byl převeden, a kapitola sama o sobě jsou odpisy. Pokud by se zaváděl systém pro neziskový sektor, musí se primárně vyřešit „příspěvkovky“. Ke všem se má přistupovat stejně.

**L. P.:** U nás to není v takových polohách, jako třeba u Charity. Jsou to spíše kanceláře atd., takže to nejsou tak velké částky, ale pro pobytové služby je to opravdu zásadní.

Po Lucii Petříčkové se slova ujala Václava Egermaierová, aby představila nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.

**V. E.:** Tady v Atomu máme úplně nový tým. Já pracuji jako vedoucí všech služeb pro děti a mládež Diakonie Západ, máme 4 kluby na 4 místech v Plzeňském kraji.



David Pospíšil (vlevo), Václava Egermaierová (vpravo) a pracovníci Klubu Atom

Třetím rokem poskytujeme i mobilní formu NZDM Klub Uličník. Je to přestavěná dodávka, ve které je mini klub, který zajíždí do méně přístupných lokalit. Jedná se o inovativní projekt, se kterým přišla Česká asociace streetwork. Klub jsme přihlásili do soutěže SozialMarie 2017 a 1. května jsme získali jedno z 15 ocenění (z celkem 190 přihlášených), a to v mezinárodní konkurenci. Autem se dostaneme tam, kde je téměř nulová dostupnost sociálních služeb.

**D. P.:** Jsou na sídlišti, kde sídlí tento nízkoprahový klub, i vyloučené lokality?

**V. E.:** Nejsou. Klub Atom je odlišný od ostatních. Jeden klub jsme museli loni z finančních důvodů uzavřít, loňskou finanční situaci jsme jako NZDM odnesli nejvíce. Propustili jsme třetinu zaměstnanců.

**D. P.:** Co to způsobilo?

**V. E.:** Přepočít kraje. Bylo to opravdu limitní. Vzniká pak nestabilita, pro pracovníky, i pro klienty. Je to takový koloběh změn, pořád dokola. Co se týče té odlišnosti, v tomto klubu nemáme téměř žádné romské klienty. Dlouho to byl průtokový klub, vystřídal se i 50 dětí za odpoledne.

**D. P.:** Musím říct, že vaše kapacita mě překvapila, když jsem si zjišťoval informace.

**V. E.:** Je to kapacita prostor a pracovníků po zaškolení. Nestává se ale, že by 30 klientů přišlo najednou. Nikdo nikdy neví, kdo a kdy přijde a jak dlouho se zdrží. Někdy je to ale šrámec :-).

**D. P.:** V jakém věkovém rozhraní se vaši klienti pohybují?

**D. I.:** Většinou 13–14 let, ale máme i mladší. V současné době je nejmladšímu 6 let.

**V. E.:** Za 7 let zpátky můžu zhodnotit, že se to mění, jsou to takové půlroční vlny. Když jsme začínali, tak bylo nejvíce klientů 15+. Pak byl přelom k malým, takže jsme rozšířili cílovou skupinu, a pak najednou

nával dětí pod 13 let. Nejlépe tvárná je skupina 11–15 let.

**D. P.:** Jak vypadá váš běžný den?

**T. H.:** Každý den je to jiné. Někdy hned po otevření dveří nepřijde nikdo, někdy stojí klienti před budovou ještě před ní. Na začátku si všichni dělají svoje, a když začnou posedávat a nudit se, začneme intervenovat my. Ptáme se, jak se ten den měli, co dělali, co řešili...

**D. P.:** V kolik hodin otevíráte?

**V. E.:** Pořád to ladíme s cílovou skupinou. Klienti nás samozřejmě přesvědčují, že „by chtěli dřív a chtěli by dýl“. V menších lokalitách to ovlivňuje spolupráce se školami, tam si školy dokáží říct, co by od nás potřebovaly, v čem bychom měli pokračovat. To na sídlišti nejde.

**D. P.:** Řešíte problémy s rodiči, kteří nechtějí, aby sem jejich dítě chodilo?

**V. E.:** Ano, děje se to často z neznalosti. Někdy je nízkoprahová služba dost nečitelná a neuchopitelná, ačkoliv se pořád snažíme. Také nás zřizuje církev, což je pro spoustu lidí strašák. Říkají si, co jsme za sektu, že je divné, že sem můžou jen děti. Většinou se to ale daří vysvětlit alespoň pasivní formou. Den otevřených dveří se nám např. neosvědčil vůbec. Ale individuálně jsme otevření a daří se ty předsudky a obavy bourat. Řešíme to i směrem k okolí klubu, stále vysvětlujeme.

**D. P.:** Jsou tady nějaké častější problémy?

**T. H.:** Typická je neúplná rodina, školní problémy. Domácí násilí je ojedinělé.

**A. K.:** Také materiální podmínky, nedostatek finančních prostředků, to souvisí i s těmi koničky.

**V. E.:** Nejsme charakterističtí nějakým tématem. Je tu klidné sídliště. Naopak mě překvapilo, že jsme měli, hlavně na začátku, tzv. „zlatou mládež“. Tam byla nuda, hledání hranic...



&lt;&lt;&lt;&lt; 17

**D. P.:** Jaká jsou ve vaší službě základní pravidla?

**D. I.:** Nenadáváme, nemluvíme sprostě, žádné rvačky, žádné užívání a manipulace s návykovými látkami, dodržování přiměřeného fyzického kontaktu, co se týče třeba zamilovaného páru :-), respekt k pracovníkům...

**V. E.:** Pokud s tím respektem děti mají problém, tak jsou tady vlastně správně. My jsme záchranná síť, když oni vším ostatním „propadnou“. Klade to nároky na výběrová řízení, co se týče osobnostních rysů pracovníků. Výsledky se také dostávají pomalu.

**D. P.:** To je jasné, úspěšnost se u těchto služeb měřit nedá. Když vezmu svou zkušenost z azylového domu, povedlo se stabilizovat např. 1–2 klienty za rok. Plno lidí se vrátilo.

**V. E.:** Váš náhled je velmi profesionální, ale bohužel se setkáváme s dotazy typu Kolik jste jich polepšili? Musíme pak vysvětlovat, co můžeme, a co ne...

Následně nás Václava Egermaierová a pracovníci provedli celým klubem, kde je např. ping-pong, fotbal, boxovací pytel, interiérový parkour, počítače atd.

**V. E.:** Vychází nám prostorově i konkrétní místnost pro individuální práci s klientem, což je velmi důležité. Teď ji nově máme naplňovat s posilovnou :-).

**D. P.:** Co vy a dobrovolníci?

**V. E.:** Toužíme po nich, hledáme je, máme jich jako organizace tak 50. Máme dobrovolníky z řad studentů vysoké školy sociální práce. Na jednorázové akce se nám je daří sehnat, na dlouhodobou činnost je to horší. Dobrovolníci nemají dlouhou výdrž.

**D. P.:** (směrem k mladým pracovníkům klubu) Co vás motivovalo jít k nízkoprahům?

**D. I.:** Chtěla jsem dělat pomáhající profesi a sedlo mi to, jsem šťastná, baví mě práce s lidmi.

**A. K.:** Mám to podobně. Uvědomila jsem si, že práce s dětmi je nejakčnejší, vidím potenciál změny, že jsou lidé na vstupu do života, každý den je jiný. Nikdy nevím, co se stane.

**T. H.:** Nej dřív jsem ani nevěděl, co NZDM vlastně je, ve škole jsme to vůbec neprobírali. Tato práce mi dává smysl. Větší než práce na OSPOD, kam jsem chtěl jít původně, když jsem studoval VOŠku.

**D. P.:** Já jsem si prošel všechny stupně vzdělání, do sociální na mě to táhlo už na střední škole, do prevence. Pro praxi mi dala úplně nejvíc právě VOŠka.

**V. E.:** U mě je to úplně stejné a můžu to „podepsat“. Daří se mi nacházet sociální pracovníky, daří se mi stavět tým, i když výběrová řízení mám vlastně trvale. Ruší se ale spousta sociálních oborů, i tady v Plzni.



**D. P.:** Přitom mi vzdělavatelé říkají, že je převis uchazečů. Je to škoda. Jestli to takhle půjde dál, tak to bude špatně. Když jsme připravovali profesní zákon, chtěli jsme vytvořit čistou sociální práci. Sociální pedagogika je prostě něco jiného než sociální práce, bohužel sociální práci jako oboru se dává nejnižší bodová hodnota. Nic navíc škola nedostane. Pak je jasné, že se univerzity chovají čistě ekonomicky, čemuž manažersky sice rozumím, ale je to velký problém.

**V. E.:** My nabízíme školám prezentace, lákáme na exkurze apod. a občas z toho vygenerujeme nějakého pracovníka. Snažíme se.

**D. P.:** Chápu, že potřebujeme doktory, učitele... Ale sociální pracovníky přece také.



*O starostech a strastech sociálních služeb (Martina Borošová, David Pospíšil, Lucie Petříčková, Václava Egermaierová)*

**V. E.:** Abych nezapomněla, máme tady jeden problém. My jako Atom garantujeme službu a nesmíme ji prý uzavřít. Neexistuje oprávněná situace, pokud nemají všichni zaměstnanci neschopenku. Bylo nám řečeno, že jsme v žádosti napsali, jak bude otevřeno a jaká bude kapacita, a že to tak musí být. V případě, že mám ve službě jen dva zaměstnance, což bylo třeba loni, narážím na zákoník práce (nárok na dovolenou), zákon o sociálních službách (povinné vzdělávání) ... Jeden pracovník nemůže sloužit 14 dní sám. To pak jednak nedělá sociální práci, ale hlídá prostor, jednak se „zlikviduje“. Jeden pracovník může mít také jen 15 klientů, což je zase porušení kapacity. Prý si máme zajistit zástupy.

**D. P.:** Něco jiného je, kdybyste zavřeli službu na dva měsíce, tomu bych rozuměl. Ale tyto případy, v rádech několika dní, to nechápu... Moc děkuji za podnět. My se spoustu takových informací nedozvíme.

**V. E.:** Každý kraj to má jinak. Někde to ani nechtějí vědět, někde to chtějí nahlásit dopředu, někde je nastaveno, že to může být max. 5 % za rok. U nás je bohužel tolerance nulová.

**D. P.:** To procento je výborné řešení. Určitě nás kontaktujte a vydáme stanovisko.

Posledním bodem návštěvy se stalo představení specifického nástroje určeného pro NZDM, a to originální deskové hry Krimigame.

**V. E.:** Je to ukázka rozvojového projektu, máme potřebu si tvořit různé nástroje. Toto je pilotní verze, kdy jsme si sami vytvořili v rámci nízkoprahu preventivní deskovou hru, a to včetně grafiky, pravidel, všeho. Je postavena na týmové spolupráci, obsahuje několik oblastí, jako volný čas, zdraví, kriminalita. Není o plnění úkolů, ale kartičky skrývají otázky, které nám otevírají prostor k povídání s dětmi, je to postavené na normách a hodnotách. Je tu i princip náhody, protože do života samozřejmě vstupují i věci, které ovlivnit nelze. Hra se nám osvědčila a řešíme, jak ji distribuovat v profesionálním tvaru.

**D. P.:** To by mělo mít určitě úspěch!

**V. E.:** V komerční sféře ne. Ono to bez profesionála/mediátora nejde. Jeho role je obrovská. Často se ani nedohraje moc daleko, protože se „rozpitvá“ nějaké téma a diskuze je pak mnohem zajímavější. Hledám možnosti, jak získat finanční prostředky.

**D. P.:** Ohledně té hry bych se s vámi moc rád ještě sešel, protože se mi moc líbí.

Ještě mě napadá, zaměřujete se např. i na informace o pohlavně přenosných chorobách?

**V. E.:** Samozřejmě, máme k tomu každý rok tematický měsíc.

**D. P.:** Z vlastní praxe z Domu světla vím, že nejvíce žáky škol zaujaly besedy s HIV pozitivním lektorem. Prvně bývají žáci velmi překvapeni, ale pak pokládají praktické otázky týkající se rizika nákazy HIV. To má pak větší efekt.

Jsem rád za dnešní setkání, nabili jste mě pozitivní energií. Děkuji za to a velmi se těším, že se brzy uvidíme. ■



# Novela zákona o sociálních službách – oblast kvality poskytování sociálních služeb

**V**láda schválila návrh novely zákona o sociálních službách a posílá jej k posouzení

**Poslanecké sněmovně. Návrh obsahuje řadu návrhů změn, které reagují na požadavky klientů i poskytovatelů sociálních služeb. Novela by měla přispět k úpravě současného systému tak, aby byl přehlednější, jednodušší a odpovídal skutečným potřebám lidí a všech subjektů zúčastněných při poskytování sociálních služeb. Účinnost je plánována od 1. ledna 2018.**

## ■ Zdroj: MPSV ČR

„Ministerstvo práce a sociálních věcí se prostřednictvím novely zákona snaží vnést i do oblasti **kvality sociálních služeb** větší míru objektivnosti a srozumitelnosti,“ uvedl vedoucí oddělení koncepce sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí Jan Vrbický. Bylo upraveno a nyní již vládou schváleno nové znění povinností poskytovatele, které jsou uvedeny v § 88 zákona. Současně je změněna i definice kvality sociálních služeb, která je uvedena v § 99 zákona.

Kvalita sociálních služeb se nově definuje jak povinnostmi, tak kritérii standardů kvality sociálních služeb, které se dělí do oblasti garance, průběhu poskytování sociálních služeb, lidskoprávní oblasti, vedení dokumentace a oblasti podpory klienta ve využívání veřejných služeb a zdrojů přirozeného sociálního prostředí. Výchoziskem nové úpravy je tedy jasnější a návodnější propojení povinností, které jsou uvedeny v zákonu a na jejichž neplnění jsou navázány i správní delikty. „Paradoxně se právě na tyto povinnosti v praxi poskytování sociálních služeb zapomíná a kvalita je vnímána jen prostřednictvím standardů kvality

sociálních služeb. Tak tomu ale není,“ říká Jan Vrbický. Aktualizované znění povinností je stručnější a kladen je i větší důraz na ochranu práv klientů. Proto je zavedena i nová skutková podstata přestupku pro případ porušení práv klientů. S ochranou těchto práv souvisí také zavedení institutu nucené správy poskytovatele sociálních služeb v případě závažných pochybení zjištěných při inspekci poskytování sociálních služeb. Standardy kvality sociálních služeb zůstávají součástí prováděcího předpisu zákona. „Počet kritérií se výrazně snížil, a to téměř na polovinu. Nově se člení do pěti oblastí,“ dodává Jan Vrbický. Oblast garance se obrací k samotné podstatě sociální služby – stanovení účelu, co je řešeno, pro koho a jak; určením nepříznivé sociální situace tak poskytovatel vymezí celkový rámec poskytované služby. Propojuje se zde image a vize zařízení, zdroje a cíle, vytváří se strategie.

Další oblastí je *průběh poskytování sociálních služeb*, ve které dochází k propojení nyní roztržitých zákonných ustanovení etap poskytování sociálních služeb: Jednání se zájemcem, uzavírání smlouvy a následné poskytování sociální služby konkrétní osobě. Nově je zaveden pojem „cíl spolupráce“, který vychází z osobních cílů osoby, společného posouzení potřeb a z nich plynoucího popisu nepříznivé sociální situace a ze zjištěných možností a zdrojů osoby, s ohledem na její přání a osobní cíle.

Třetí oblastí je již zmíněná *lidskoprávní oblast*, která nově definuje i přijímání a vyřizování stížností a je zaměřena na nezbytnou ochranu klienta v sociální službě. Čtvrtým okruhem je *vedení dokumentace*. Právě dokumentace je v současné době předmětem velké kritiky celého systému. Poskytovatelé si opakovaně stěžují na vysokou administrativní zátěž, která z dodržování současné právní úpravy plyne. Cílem novely je tuto zátěž snížit. Dokumentace má poskytovatelům a klientům pomáhat, nikoliv je omezovat. Pátá a poslední oblast se zaměřuje na cíl dovést poskytovatele sociálních služeb k aktivnější podpoře osoby v udržování původních sociálních kon-

taktů a vztahu k přirozenému prostředí, ze kterého osoba přichází, dále pak využívat další služby, které jsou v daném místě dostupné. Smyslem této povinnosti je vést poskytovatele k aktivnějšímu řešení nepříznivé sociální situace osoby, sdílení jejich potřeb a jejich naplnění pomocí dalších externích zdrojů, zamezit utváření závislosti osoby na poskytované službě držením osoby v sociální službě, a naopak využívat a podporovat její vlastní zdroje a další služby k nápravě či zmírnění již vzniklé nepříznivé sociální situace.

## INZERCE

### FÓRUM SOCIÁLNÍ POLITIKY

**Odborný  
recenzovaný časopis – obsah 2/2017**

**Editorial** I

**Recenzované stati, studie, úvahy a analýzy**

Česká rodinná politika – podpora rodin s nezaopatřenými dětmi a autonomie rodin 2  
Věra Kuchařová, Olga Nešporová

Návratnost výběru daní z příjmu osob samostatně výdělečně činných z pohledu státu 14  
Lenka Říhová

**Poznatky z praxe**  
Informace o projektech realizovaných VÚPSV v roce 2017 21

Sociokulturní problematika žen v managementu hotelových služeb se zaměřením na rovné příležitosti 24

**Informační servis čtenářům**  
Z mezinárodního workshopu „Sociální politika 2016 – Nové výzvy v nejisté době“ v Praze  
**Příloha**  
Z výsledků výzkumu v roce 2016 I–VIII

# Time management v

**Přinášíme vám další a zároveň poslední díl seriálu o time managementu. Tentokrát se zaměřujeme na osobní postoj k výkonu aktivit v čase, resp. na disciplínu a osobní nastavení s ohledem na přirozenost osobnosti své i ostatních.**

■ **Text: Mgr. Tomáš Ergens, DiS.,**  
tomas.ergens@gmail.com

**V** minulých dílech jsem postupně poukázal na vývoj přístupu k time managementu (TM), související techniky, nástroje a pomůcky, úlohu vedoucího pracovníka a další cesty ke zvládnutí efektivního řízení aktivit v čase. Linie funkčního TM uvnitř organizace nebo týmu služby vede od *zvažování* v podobě stanovení cílů (dlouhodobých a krátkodobých) přes ujasnění zadání (cesty k dosažení cílů), uvědomění si vnitřní motivace zapojených lidí, sdílení očekávání a ujasnění si, PROČ některé cíle opustíme a některé se budeme snažit dosáhnout, až po *rozhodování* v podobě stanovení CO, KDY, JAK a KDO (akční plán) se do úkolů pustí. Tím je uzavřena fáze plánování. Dále je na řadě *realizace* aktivit, která bude fungovat, pokud budou pracovníci schopni se rozhodovat o tom, co je prioritou (co je podstatné, co spěchá), dále když budou mít prostor relaxovat (změna činností, flexibilita ve způsobu výkonu) a pokud budou mít schopnost a motivaci k vnitřní disciplíně. Výsledky se v plánované podobě dostaví tehdy, pokud budou pracovníci vědět (na základě předchozí zkušenosti), že se jejich angažovanost, vynaložená energie a odpírání si některých momentálních chutí odrazí v **odměně** – *finanční* (mimořádná odměna, pohyblivá složka mzdy), *psychické* (překonání úkolů, získání nových zkušeností, překonání sebe apod.) a *sociální* (poděkování a ocenění vedoucím, sdílení úspěchu a dopadů na možnosti v organizaci). V této linii je klíčová disciplína pracovníků, tj. podřízení se (momentálně i dlouhodobě) dříve stanovenému rozhodnutí.

Problém je, že nápad i plán z nějaké rady, stejně jako posílání služby nebo *nápad na nový projekt*, může postupně ztratit svoji sílu a lákavost, pokud automaticky počítáme s tím, že když bylo nějak rozhodnuto, tak se to i provede. Vyplývá to z tradiční výchovy a způsobu vzdělávání, který většina z nás zažila – vnější autorita říkala co, jak a kdy budeme dělat, co je potřeba se naučit; hodnocení výsledku pak bylo závislé na subjektivním posouzení (přidělení známky

nebo bodů), přičemž nebylo zohledněno, jaké úsilí jsme museli vložit, kolik sebekázně jsme museli vyvinout apod. Na většinu pracovníků „ze staré školy“ to tedy nějakou dobu dobře funguje, vedení rozhodne, úkoly jsou rozděleny, a ve víře, že strach z negativního hodnocení zajistí disciplínu, se postupně přes koordinační porady, připomínání úkolů apod. dospěje k výsledku. V současné době je ovšem (nejen) svět sociálních služeb ohrožen *nedostatkem uchazečů o práci v sociální oblasti a zároveň vnitřní motivací pracovníků zajistit sobě a svým rodinám důstojné podmínky a jistotu*, které komerční firmy dnes nabízejí, jelikož se také potýkají s nedostatkem pracovníků a své nároky na vstupní oborové předpoklady a zkušenosti postupně snižují. Cestou pro organizace i pracovníky samotné je *vytvořit prostředí, v němž bude prostor pro budování a podporu vnitřní disciplíny všech zapojených*.

Disciplína (vnitřní) je rozhodnutím, že (svůj) plán dodržím a (svůj) cíl splním, podřídím vlastní vůli nejen předpisům a povinnostem, ale i tomu, k čemu jsem se rozhodl, zavázal a co jsem neodmítl. Abychom měli dostatek energie a motivace k disciplíně, je vhodné dodržovat (individuálně i v týmu) doporučení popsaná v minulých dílech tohoto seriálu článků – sdílet *odůvodnění* (PROČ), stanovovat *reálné cíle*, najít (individuálně) *motivující způsob* dosahování cílů, *sjednotit svoji představu o postupu* s očekáváním vedoucích a kolegů, *respektovat nečekané povinnosti* přicházející v 40–60 % pracovní doby apod. Vnitřní disciplína, *sebekontrola*, je o práci se sebou. Dovednost kontrolovat a řídit své myšlení i jednání je možné trénovat, získat, stejně jako ztratit.

V některých případech to znamená potřebu změnit své **vnímání**:

Naučit se nevnímat zvuky, situace a projevy lidí okolo nás jako něco, na co je vhodné (potřebné) reagovat, ale jako přirozený šum prostředí, a to proto, abychom mohli věnovat pozornost tomu, co v aktuální situaci (okamžiku) můžeme ovlivnit a co je zároveň naším úkolem (a je jedno, jestli to je úkol přidělený, zvolený či vybraný).

V lepším případě je potřeba změnit **myšlení**, což znamená:

1. mít pod kontrolou obsah své mysli; naučit se odložit myšlenky, které se současnou situací a aktivitou nesusouvějí, např. takto:
  - a) představit si obrazně, jak je odkládáme z hlavy pryč;
  - b) zkoncentrovat se na slova a věci související se současnou situací a aktivitou;
  - c) napsat si (odložit) myšlenky (na papír, do poznámkového bloku, do aplikace na myšlenky, např. Trello apod.) a nechat je „uležet“.
2. pokud se jedná o nedokončené naléhavé úkoly, tak je rychle dodělat, nebo si do kalendáře naplánovat termín, kdy je doděláme.

V nejlepším případě je potřeba změnit chování. Ale ani to není zdaleka lehké, zvláště pokud máme za sebou pár desítek let života s určitými návyky, stereotypy, vzorci chování apod. Změnit chování může pomoci:





# sociálních službách

5. díl

1. s někým si o tom promluvit a zjistit, jak v podobných situacích jednají ostatní, ale také jak by reagovali na změnu chování vaši kolegové;

2. představit si, jak konkrétně by se v nějaké situaci dalo postupovat jinak;

3. postupně měnit chování jen u některých vybraných činností, úkolů, situací (např. na poradě pouze poslouchat, u nějaké nepodstatné žádosti kolegy ji asertivně odmítnout, nějaký úkol z porady si rozepsat do podoby co-proč-jak-kdy-s kým-čím-k jakému výsledku apod.);

4. trénovat nové chování stejně, jako když se učíme jezdit na novém typu lyží (občas spadneme, zkusíme to znovu a znovu a to tak dlouho, než se to začne dařit, anebo nás to natolik odradí, že si vybereme jiné lyže nebo úplně jiný sport).

**Je účelné spojovat různé typy lidí v sociálních službách do týmů** (přirozené týmové role, vyváženost apod.), ale je potřeba si uvědomovat, že *různí lidé mají*

**V současné době je ovšem (nejen) svět sociálních služeb ohrožen nedostatkem uchazečů o práci v sociální oblasti a zároveň vnitřní motivací pracovníků zajistit sobě a svým rodinám důstojné podmínky a jistotu, které komerční firmy dnes nabízejí, jelikož se také potýkají s nedostatkem pracovníků a své nároky na vstupní oborové předpoklady a zkušenosti postupně snižují.**

*různý přístup k výkonu úkolů a práce v čase, a to by měli všichni respektovat, pokud chtějí předejít neustálým nedorozuměním a zklamání.* O tom pojednávají tisíce knih a článků z oblasti psychologie osobnosti apod. Vzhledem k tématu TM je vhodné upozornit na různé typy osobností, které charakterizuje např. E. T. Hall (1976) pomocí vnímání času: *polychronní typ* (takoví lidé realizují mnoho projektů a aktivit naráz, rozvíjejí a udržují vztahy, připadají jim ale těžké dokončit úkol) a *monochronní typ* (zaměřují se na problém, nikoli na pocity, mají narýsovaný plán, jsou přesní, spolehliví, mají menší schopnost empatie, jsou tvrdší v přístupu). Lidová moudrost také hovoří o typech *ranních* (jsou produktivní ráno, dopoledne) a *nočních* (produktivní odpoledne, večer). A také B. Uhlig (2008) popisuje typy Kairos (bez časových plánů, spontánní, pohlcují je příležitosti – je vhodné jim pomoci strukturovat si den, umožní jim to sledovat čas) a Kronos (dochvilní, plní termíny, dobře odhadují čas, nesnáší nedochvilnost – pomůže jim zbavit se napětí, uvolnit se, načerpat sílu).

Zde nabízím několik praktických doporučení, která pomohou se zlepšením vlastního TM:

- rozhodnutí: rozhodněte se, v jaké oblasti chcete zakořenit, popř. do určité oblasti pronikněte a nějakou dobu u ní zůstaňte; tím se vaše mysl a pozornost dokáže zkoncentrovat a po nějaké době bude možné i ve zdánlivě obtížném úkolu pokračovat s menším množstvím energie. Tím se vám nakonec některé postupy a chování zautomatizují;
- nepodlehnutí: nenechte se ovlivnit nepochopením okolí, zlehčováním ze strany kolegů, úsměvy, když si budete psát více poznámek, překvapením, když budete požadovat detailní prodiskutování zdánlivě běžného tématu apod.;

- uvolnění: uvolňujte průběžně svoji psychiku (mysl) od starostí a myšlenek, které s aktuální činností nesouvisejí, dokončujte naléhavé a důležité úkoly, odložte z hlavy nenaléhavé a nedůležité myšlenky, cestou do práce si dopřejte rituál pro vyčištění mysli od předchozího prostředí (může to být jízda na kole, běh, poslech hudby, četba knihy apod.);
- respekt: respektujte osobnostní a situační nastavení sebe i druhých – pomůže to najít vhodný způsob a vhodnou dobu na diskuzi, konstruktivní kritiku, spolupráci na společném úkolu apod.;
- trénink: v souvislosti s uvedenými myšlenkami jde zejména o trénink koncentrace pozornosti, ale podstatný je i trénink návyků, které s doporučeními kolem TM souvisejí (zapisování a plánování času výkonu úkolů v kalendáři, nereagování na návrhy ostatních pustit se do něčeho neplánovaného apod.).

Přeji vám mnoho správných rozhodnutí, do jakých aktivit a v jakou dobu se pouštět, a mnoho úspěchů v důsledku zájmu o vlastní time management, stejně jako mnoho kolegů, kteří s vámi budou chtít na sobě pracovat. A doufám, že vám seriál o time managementu přinesl tipy, které vám pomohou. Budu velmi rád, pokud mi na uvedený email napíšete, jak se vám váš time management daří, čím si to vysvětlujete, co jste zkusili a jak se to osvědčilo.

## Literatura:

- Hall, E. T. (1976), *Beyond Culture*. New York: Anchor Books.
- Uhlig, B. (2008), *Time management - Staňte se pány svého času*. Praha: Grada Publishing.
- Bischof, A., Bischof, K. (2003), *Aktivní sebeřízení – Jak získat kontrolu nad svým časem a prací*. Praha: Grada Publishing.





# Diabetik v sociální službě – akutní komplikace

**Diabetes mellitus, česky úplavice cukrová (nebo také cukrovka), postihuje ve stáří až třetinu české populace<sup>1</sup>; v 7. dekádě věku až 20 % osob, přičemž dalších 20 % trpí porušenou glukózovou tolerancí, což znamená, že jde o klinicky nejvýznamnější metabolické onemocnění vyššího věku.<sup>2</sup>**

■ **Text: Mgr. Lucie Pohlová, DiS.,**  
vedoucí zdravotního úseku  
Nového domova Karviná,  
lektorka Institutu vzdělávání APSS ČR

**H**yperglykemie může být mírná a obvykle i bez příznaků; může existovat řadu let, aniž by byla zjištěna. Ve stáří může vyvolávat, i když bude dost vysoká, netypické a nespecifické příznaky. Diagnostika diabetu spočívá ve stanovení krevního cukru.

## ► Komplikace

Komplikace, které s sebou onemocnění přináší, se dělí na *akutní* (hypoglykemie a hyperosmolární neketoacidotické kóma) a *pozdní*. Pozdní komplikace zahrnují změny *makrovaskulární* (například srdeční infarkt, iktus, ischemickou chorobu dolních končetin) a změny *mikrovaskulární* (retinopatie, nefropatie a neuropatie a častější výskyt infekcí).

**Rizikovou skupinou diabetiků jsou senioři křehcí, kteří jsou zpravidla uživateli sociálních služeb. A v tomto případě je nutno na diabetika nahlížet holisticky, což znamená celistvě.**

Téma samotného diabetu je zajímavé, leč natolik obsáhlé, že pro potřeby článku se zaměříme na akutní komplikaci, která je u diabetiků častá a může se s ní setkat v běžném životě prakticky kdokoli. Jedná se o hypoglykemii, což znamená pokles hladiny cukru v krvi (glykémie) pod hranici normy, tedy pod 3,3 mmol/l. Při hypoglykemii začíná mozková činnost váznout, a protože mozek je závislý na přísunu cukru krví, může dlouhodobější nebo těžší hypoglykemie vést k bezvědomí a po jisté době ke smrti.

## ► Jak poznáme hypoglykemii?

Mezi nejběžnější příznaky hypoglykemie patří například hlad, nesoustředěnost, rozrušenost, bledost, pocení a slabost, bolest a točení hlavy; pocit sucha v ústech, poruchy vidění a spavost; rozrušenost může přejít v neklid a zmatenost; objevuje se porucha řeči, svalové záškuby, poruchy koordinace, může dojít k bezvědomí a křečím.

### PODLE PŘÍZNAKŮ DĚLÍME HYPOGLYKEMII NA:

- *hypoglykemii bez příznaků*, která je zjištěna pouze biochemickým nálezem;
- *mírnou symptomatickou hypoglykemii*, kdy si klient umí a může pomoci sám;
- *závažnou symptomatickou hypoglykemii*, kdy klient potřebuje pomoc druhé osoby;
- *hypoglykemické kóma*, které vzniká při glykémii 2,5 mmol/l a při glykémii 1,7 mmol/l dochází k bezprostřednímu ohrožení života.

Zvládání hypoglykemie je u seniorů obdobné jako u mladších jedinců, ale závažnost, důsledky a možná úmrtnost budou u starších diabetiků podstatně vyšší.

## ► Možná specifika přístupu

Starší diabetik vyžaduje přístup *individuální* a hlavně *holistický*. Většina klientů diabetiků může patřit mezi *seniory zdatné*, s výbornou výkonností. Zde se terapeutické postupy nemusí lišit od postupů nastavených pro mladší diabetiky. Rizikovou skupinou diabetiků jsou *senioři křehcí*, kteří jsou zpravidla uživateli sociálních služeb. A v tomto případě je nutno na diabetika nahlížet holisticky, což znamená celistvě. Tito klienti jsou ve větší míře ohroženi rizikem *pádů*,

*psychickou labilitou (depresemi) či zhoršením kognitivních funkcí.<sup>3</sup>*

Znovu se zde setkáváme s potřebou objektivně seniora diagnostikovat a sledovat v rizikových oblastech. Zjištění nám pak významně přispívá k chápání a zvládání chování či jednání klienta.

Právě hypoglykemie může být výraznou měrou ovlivněna psychickými změnami ve stáří.



## ► Příčiny hypoglykemie<sup>4</sup>

### PŘÍLIŠ MNOHO INZULÍNU

Hypoglykemie může někdy vznikat brzy po začátku diabetu, když se částečně obnovuje výroba inzulínu ve vlastních beta-buňkách. Sečte se tak účinek inzulínu píchnutého v injekci s inzulínem vytvořeným vlastními beta-buňkami.

V praxi se často setkáváme se situací, kdy si například soběstačný senior aplikuje vyšší dávku inzulínu, než je ordinovaná lékařem, nebo tehdy, když diabetik špatně odhadne svoji potřebu inzulínu a příliš si zvýší jeho dávku.

<sup>1</sup> [http://www.svl.cz/files/files/Doporučene-postupy-od-2013/DP\\_DM\\_lecba\\_starsi\\_pacientu\\_2014.pdf](http://www.svl.cz/files/files/Doporučene-postupy-od-2013/DP_DM_lecba_starsi_pacientu_2014.pdf)

<sup>2</sup> <https://www.internimedicina.cz/artkey/int-200810-0005.php>

<sup>3</sup> [http://www.diab.cz/dokumenty/standard\\_lecba\\_starsi\\_DM.pdf](http://www.diab.cz/dokumenty/standard_lecba_starsi_DM.pdf)

<sup>4</sup> <http://www.zdravyzivotsukrovkou.cz/cukrovka/zakladni-informace-o-lecbe/prvni-pomoc>

## Diabetici v sociálních službách jsou obvykle polymorbidní a vyžadují individuální přístup.

Ke zhodnocení jejich stavu by neměla patřit jen diagnostika glykemie, ale i zvážení dalších okolností, které mohou do jisté míry ovlivnit výskyt této akutní komplikace.

Právě zde je vhodné posoudit míru soběstačnosti seniora, kdy je v jeho silách zvládat úkon aplikace inzulínu samostatně nebo s dopomocí druhé osoby, a kdy je již lépe převzít intervenci. Míru soběstačnosti může hodnotit a doložit například Barthelův test základních všedních činností ADL či Test instrumentálních všedních činností IADL.



### PŘÍLIŠ MÁLO JÍDLA

Hypoglykemie rovněž vzniká, když senior odloží jídlo, které měl sníst. Může se také objevit, pokud senior ve svém jídle špatně posoudil množství sacharidů a jídlo nadhodnotil, považoval jej za vydatnější, než ve skutečnosti bylo. Hypoglykemie také vznikne, když si senior aplikuje inzulín (nebo je mu aplikován) a následně se nenají.

Správný příjem jídla u onemocnění hraje důležitou a nenahraditelnou roli. I v tomto případě je vhodné objektivně zhodnotit, jestli je v možnostech diabetika uvědomit si důležitost příjmu stravy. Znovu lze využít dotazníky soběstačnosti ADL či IADL (podle potřeb sociální služby). V případě pravděpodobných změn kognitivních funkcí (zapomínání, zhoršené plánování úkonů atd.) musíme pomyslet

na počínající demenci. Tato je diagnostikována například pomocí testu hodin, odečítání zpět, MMSE či Adenbrook testu. Pokud se potvrdí syndrom demence, stává se klíčovou úlohou pro pracovníky kontrola příjmu stravy, kontrolované podání léků a inzulínu.<sup>5</sup>

Stává se také, že se neprojeví ani porucha soběstačnosti či změny kognitivních funkcí, a přesto klient stravu nepřijímá, stěžuje si na bolesti břicha a podobně. Vhodný je pak screening deprese (např. geriatrická škála deprese), který může potvrdit depresivní poruchu. Opakované odmítání jídla a odkazování na „bolesti žaludku“ také mohou být snahou o přivolání zájmu o svou osobu. Pro pracovníky v sociálních službách se jedná o svízelnou situaci, pokud diabetik odmítá podávanou stravu například po aplikaci inzulínu. Objektivně vyplněný test může přispět k volbě antidepressiv a dalších postupů léčby.

Zvlášť nebezpečné může být vynechání druhé večeře. Hypoglykemie pak může vzniknout v noci ve spánku. V praxi jsem se setkala s tím, že se klientka rozhodla „šetřit“ a druhou večeři odmítala, aby dosáhla snížení platby za stravu. V jednom případě zase klientka nejedla celé porce a jídlo uschovala pro návštěvy syna.

Velkou měrou ovlivňují příjem stravy i samotné léky. S počtem podávaných léků stoupají i dyspeptické obtíže (např. nechutenství, klienti si stěžují na pachutí v ústech a podobně), což ovlivňuje adekvátní příjem diety.<sup>6</sup>

### ALKOHOL

Zvlášť závažnou a nebezpečnou příčinou hypoglykemie může být pozření alkoholu, který znemožňuje doplňování glukózy do krve ze zásob v glykogenu v játrech. Proto se diabetikům doporučuje buď úplná abstinence, nebo pít jen do té míry, kdy je diabetik ještě sám schopen si změřit glykémii a doplnit sacharidový deficit.

### NEOBVYKLE MNOHO POHYBU

Pohyb, který snižuje zásoby glukózy, snižuje glykémii. Navíc může vést díky většímu prokrvení svalů i podkožní vrstvy k rychlejšímu vstřebávání inzulínu píchnutého v injekci.

## Jak postupovat v případě příznaků hypoglykemie?

Pracovník musí neprodleně odebrat glykémii pomocí glukometru a na základě příznaků a hodnot glykemie určit, jaký bude další postup.

### Pokud je klient při vědomí, lze podat cukr do úst i do gastrostomie

- **podáváme** sladký čaj (250 ml čaje s 25 g glukózy) nebo 10–20 g volných sacharidů hned při prvních příznacích. Musíme však v klidu vyčkat, až příznaky odezní, případně po 10 minutách po požití sacharidů opakovat podání znovu;
- **sledujeme** celkový stav klienta, úroveň vědomí. **Klienta neopouštíme!**
- opakovaně, dle vývoje stavu, **změříme** glykémii pomocí glukometru;
- celou situaci zaznamenáme do dokumentace a **informujeme** lékaře.

### Pokud u klienta dojde k poruše vědomí

Sladké tekutiny se nemohou podat diabetikovi, který z jakéhokoliv důvodu (opilstost, bezvědomí, zvracení atd.) nespolupracuje, protože by mohl tekutiny vdechnout a udušit se. V tomto případě lze použít přípravky, který je určen i pro aplikaci laiky. Jedná se o GlucaGen HypoKit.<sup>7</sup>

- **připravíme** si a **aplikujeme 1 mg** GlucaGen HypoKit pro i.m. nebo s.c. aplikaci. Přípravek vyžaduje uschování v lednici pro termolabilní léky;
- **nepodáváme**, pokud klient požil alkohol nebo dlouhodobě hladověl (glukagon není účinný);
- samozřejmě **sledujeme** celkový stav klienta, po aplikaci by měl nabýt vědomí do 10 minut;
- **kontrolujeme** v krátkých časových intervalech (po 1 hodině) glykémii –hrozí totiž nebezpečí vzniku hyperglykemie;
- jakmile je klient při vědomí a je schopen přijímat potravu ústy, **podáme jídlo** se zvýšeným obsahem sacharidů.

### Závěrem

Cílem příspěvku bylo nastínit problematiku nejčastější komplikace diabetu, kterou je hypoglykemie. Diabetici v sociálních službách jsou obvykle polymorbidní a vyžadují individuální přístup. Ke zhodnocení jejich stavu by neměla patřit jen diagnostika glykemie, ale i zvážení dalších okolností, které mohou do jisté míry ovlivnit výskyt této akutní komplikace.

Pokud již nastane hypoglykemie, je povinností pracovníka správně určit další postup tak, aby bylo minimalizováno riziko poškození klienta.

<sup>5</sup> [http://www.svl.cz/files/files/Doporucene-postupy-od-2013/DP\\_DM\\_lecba\\_starsich\\_pacientu\\_2014.pdf](http://www.svl.cz/files/files/Doporucene-postupy-od-2013/DP_DM_lecba_starsich_pacientu_2014.pdf)

<sup>6</sup> [http://www.svl.cz/files/files/Doporucene-postupy-od-2013/DP\\_DM\\_lecba\\_starsich\\_pacientu\\_2014.pdf](http://www.svl.cz/files/files/Doporucene-postupy-od-2013/DP_DM_lecba_starsich_pacientu_2014.pdf)

<sup>7</sup> <http://www.glucagenhypokit.com/>



„Já jsem si zase nezapsala docházku!“



„Zase nemám klíče!“

„Co jsem si to jen objednala k obědu?“



## Otisk prstu vám osvěží paměť!

**Existuje moderní řešení,**  
se kterým můžete zapomenout  
na běžné denní starosti.

- ✓ Odemykání a zamykání dveří
- ✓ Evidenci docházky
- ✓ Objednávání, evidenci a vyúčtování stravy



# KDYŽ UŽ VÁS ZRADÍ PAMĚŤ, JEŠTĚ MÁTE PRST

*Také občas zapomínáte klíče? Nebo je máte, ale bohužel jiné než jste chtěli? Už jste někdy při uzavěrce docházky bezradně přemýšleli, co se dělo v pondělí před třemi týdny, protože jste si ten den jaksi zapomněli zapsat? Na oběd občas netušíte, jestli jste si objednávali kuře nebo řízek? Klid, zažíváme to všichni. Většinou totiž děláme několik věcí najednou a naprosto automaticky, aniž bychom si to ukládali do dlouhodobé paměti. To je přirozené fungování našeho mozku a jít proti tomu, by nás stálo zbytečně moc energie a síl.*

Jak z toho ven? Možnosti jsou dvě. Buď být ve střehu a neustále se kontrolovat. Mám správné klíče? Mám zapsanou docházku? Mám dnes na oběd kuře nebo řízek? Anebo tyto jednoduché úkony zautomatizovat a nechat za vás pracovat techniku. Vždyť od toho ji máme, ne? Buďte vám k tomu stačit jenom prst. Nahrádí klíče, čipy, sešitky na evidenci docházky nebo třeba stravenky na oběd. Budete se moc naplno soustředit na důležitější činnosti a nebudete už zažívat frustrace z toho, na co jste zapomněli nebo byste třeba teprve mohli zapomenout.

Stále více poskytovatelů sociálních služeb řeší otiskem prstu zabezpečení vstupů do budov, na oddělení nebo jednotlivých místností, objednávání a výdej stravy i docházku zaměstnanců. Toto umožňují zařízení, které umí snímat otisky a identifikovat danou osobu. V našem případě je to Docházkový terminál, Stravovací systém a Přístupový terminál. Zařízení jsou propojená s informačním systémem Cygnus, se kterým komunikují a jejich používání je výhodné z pohledu zaměstnanců i z pohledu vedení. Oběma díky nim odpadá velká část starostí.

Čím jednodušší je pro zaměstnance vedení docházky a objednávání stravy, tím menší jsou pak různá nedorozumění a ve všem je větší pořádek. A pokud k tomu navíc přidáte i stejný způsob zabezpečení, získáte ten nejefektivnější způsob jak vše jednoduše zpracovat a řídit. A pokud byste čekali nějaké složité nastavování, tak můžete být v klidu. Každý si jenom jednou nahraje svůj otisk a může ovládat vše – přístupy, docházku i stravovací systém.

## PŘÍSTUPOVÝ SYSTÉM

Přístupové systémy je dobré umístit všude tam, kde chcete omezit nebo zabezpečit přístup. Může se jednat o hlavní vchod, vstupy na jednotlivá oddělení, sesterny... Prostě všude tam, kde jste dosud používali klíče. Řekněme, že se staráte o tři oddělení a ještě potřebujete mít přístup na sesternu a do skladu. Dosud jste museli dveře zamykat a neustále u sebe nosit spoustu klíčů anebo riskovat a nechávat odemčeno. To je obzvlášť u sesteren a skladů, kde jsou uloženy léky a dokumentace, hodně nebezpečné. Nyní si lze v systému nastavit oprávnění vstupu. Pak už stačí jen přiložit prst na snímač, který vyhodnotí, zda máte vstup povolen a pokud ano, dveře se samy otevřou. V systému Cygnus je také možné snadno zpětně dohledat, kdo se kdy a kde pohyboval. Přístupový systém vám také hravě nahradí systém klíčů, kdy jedním klíčem otevíráme více zámků. Ale ztratit takový klíč, to je průšvih. Prst neztratíte!



## DOCHÁZKOVÝ SYSTÉM

Docházkový systém na otisk prstu se umísťuje u vstupu. Jednoduše přiložíte svůj prst a informace o vašem příchodu nebo odchodu se automaticky zaznamená do systému Cygnus. Nikam si nemusíte nic zapisovat, docházku jednoduše můžete pustit z hlavy.

## STRAVOVACÍ SYSTÉM

Pomocí stravovacího systému si mohou z aktuálního jídelníčku vybírat zaměstnanci, cizí strážníci a klidně i klienti. Jednoduše přiložíte prst na snímač otisku, vyberete si z nabídek jídel svého favorita a výběr potvrdíte. Výhodou je, že obsluha ihned vidí, kterou variantu jídla máte zvolenou. Nemusíte si nic pamatovat a ani obsluha nemusí nic hledat v papírech. Objednávat lze až na deset týdnů dopředu.



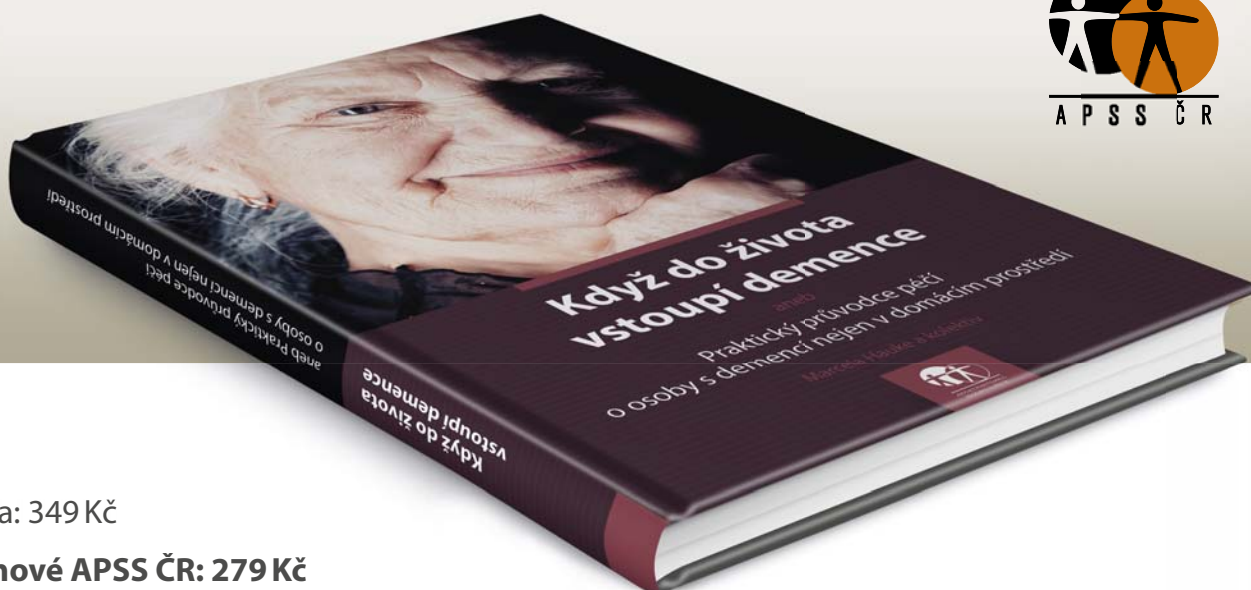
## NOVINKA

Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky  
vydává novou odbornou publikaci

# Když do života vstoupí demence

## aneb Praktický průvodce péčí o osoby s demencí nejen v domácím prostředí

Marcela Hauke a kolektiv



Cena: 349 Kč

Členové APSS ČR: 279 Kč

**Kniha je na našem trhu ojedinělá svým komplexním přístupem k problematice péče o osoby s demencí v domácím prostředí. Reaguje na potřeby pracovníků a pečujících osob, kteří se profesně nebo osobně setkávají s člověkem s demencí ve stále větší míře.**

Kniha tak zpracovává téma čtivým způsobem z pohledu sociálního, zdravotního, právního, ale i obyčejného lidského. Odpovídá na spoustu otázek, ale další otázky rovněž klade. Nevyhýbá se ani problémovým situacím, na které nelze najít jednoznačné řešení. Autorky rovněž poukazují na další problémy, které je potřeba řešit v celospolečenské diskuzi. Kniha se tak stává průvodcem při péči o osoby s demencí.

**Autorky:** Marcela Hauke, Iva Holmerová, Radka Pešlová, Mária Wirth, Kateřina Pištorová, Renata Kainráthová

Objednávejte od 1. 7. 2017 v e-shopu APSS ČR  
<http://shop-apsscr.alvepi.com>, nebo na e-mailu: [marketing@apsscr.cz](mailto:marketing@apsscr.cz)

# Mlčenlivost zaměstnanců poskytovatele sociální služby

## Dotaz:

*Podle § 100 odst. zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, jsou zaměstnanci obcí a krajů, zaměstnanci státu a zaměstnanci poskytovatelů sociálních služeb povinni zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby nebo příspěvek, které se při své činnosti dozvědí, není-li dále stanoveno jinak. V praxi se setkávám s názorem, že výše uvedení zaměstnanci zejména obcí a krajů a zaměstnanci poskytovatelů sociálních služeb mají „stejnou“ povinnost mlčenlivosti, a tudíž není nutné, aby mlčenlivost mezi těmito zaměstnanci byla příliš „úzkostlivě“ dodržována s tím, že mlčenlivost přece mají všichni, takže není problém osobní údaje sdělovat. Z textu zákona není jednoznačné, do jaké míry jsou tito zaměstnanci povinni zachovávat mlčenlivost o výše uvedených skutečnostech vzájemně mezi sebou i s ohledem na možnou spolupráci.*



Odpovídá JUDr. Vladimír Hort,  
právník a lektor Institutu vzdělávání APSS ČR



**Z** dotazu je patrné, že jde o úvahu o tom, jak by platné právo mohlo či mělo být aplikováno v praxi, tedy úvahu v poloze tzv. „de lege ferenda“. Současně z dotazu plyne, že ustanovení § 100 zákona o sociálních službách (ZSS) je respektováno jako norma striktně zákazová, která platí pro všechny nositele informací (tj. pro zaměstnance obcí a krajů, pro zaměstnance státu, pro zaměstnance poskytovatelů sociálních služeb včetně dobrovolníků a také pro osoby přizvané do inspekčního týmu, dále jen „osoby povinné“, které mají být v zájmu klientů poskytovatele sociální služby utajovány před nepovolanými osobami). V tomto směru mají všechny tyto povinné osoby skutečně „stejnou“ povinnost mlčenlivosti, resp. stejnou **míru** mlčenlivosti. Pro zaměstnance poskytovatele sociální služby jsou nepovolanými osobami jakékoliv třetí osoby (tedy i všechny ostatní povinné osoby), což ovšem identicky platí také pro všechny ostatní povinné osoby.

Zmíněné ustanovení ZSS nelze vykládat účelově extenzivně pomocí individuální právní úvahy. Přísnost stávající právní úpravy vyplývá již na první pohled z vlastního textu tohoto ustanovení:

*Z odst. 1: „Povinnosti zachovávat mlčenlivost mohou být osoby uvedené ve větě první zproštěny **pouze** tím, v jehož zájmu tuto po-*

*vinnost mají, a to písemně s uvedením rozsahu a účelu.*

V tomto směru je klíčové ustanovení odst. 3 ZSS:

*„Údaje týkající se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby nebo příspěvek, které se subjekty uvedené v odstavcích 1 a 2 při své činnosti dozvědí, sdělují jiným subjektům, jen stanoví-li tak tento zákon nebo zvláštní zákon; jinak mohou tyto údaje sdělit jiným subjektům jen s písemným souhlasem osoby, které jsou poskytovány sociální služby nebo příspěvek.“*

Smyslem ustanovení § 100 ZSS je garantovat klientům sociální služby ochranu jejich základních lidských práv, která jsou obsažena v Listině práv a svobod, tzn. nedotknutelnost osoby, **právo na soukromí** a zachování listovního tajemství tak, aby i v tomto směru bylo vytvořeno *prostředí důvěry* mezi klientem a poskytovatelem sociální služby.

Není pravdou, že všechny shora uvedené povinné osoby mají „stejnou“ povinnost mlčenlivosti, protože se liší obsahem, rozsahem a podrobnostmi informací o klientech. Poskytovatelé sociální služby a jejich zaměstnanci se podrobně údaje (včetně údajů citlivých) o svých klientech a údaje od těchto klientů dozvídají přímo, originálně, nikoliv zprostředkovaně, a v plném rozsahu. Registrovat bezprostředně a okam-

žitě také jakékoliv změny v těchto údajích a bezodkladně na tyto změny reagují, je-li to třeba. Ostatní „povinné osoby“ se seznamují z převážné části se svodnými údaji a nahodile s individuálními údaji, pokud to vyplývá z jejich vlastní činnosti. Je tedy zřejmé, že povinnost mlčenlivosti povinných osob je rozdílná, nikoliv stejná.

Povinná osoba tedy jednoznačně smí porušit svoji zákonem uloženou povinnost mlčenlivosti jen, pokud tak stanoví zákon (např. § 100a ZSS ve vztahu k orgánu sociálně-právní ochrany dětí) nebo zvláštní zákon (např. § 8 trestního řádu, § 128 občanského soudního řádu apod.), na základě soudního rozhodnutí o zbavení mlčenlivosti a samozřejmě vždy s písemným souhlasem osoby, které je poskytována sociální služba nebo příspěvek na péči. V případě, že např. zřizovatel (obec, kraj apod.) požaduje od poskytovatele sociální služby informace k osobě klienta, je tedy nezbytné získat souhlas tohoto klienta a teprve poté požadovanou informaci předat.

Pokud by zákonodárce měl na mysli odstranění povinnosti zachovávat mlčenlivost mezi kategoriemi povinných osob navzájem, pak by to jistě v textu § 100 odst. 3 ZSS uvedl např. slovy: „Porušením mlčenlivosti podle odstavce 1 a 2 není sdělování údajů navzájem mezi subjekty zde uvedenými při výkonu jejich působnosti.“



# Sociální pracovník v sociální službě a opat

**S**ociální služby a jejich poskytování v návaznosti na problematiku opatrovnictví a jeho výkonu buď soukromými, nebo veřejnými opatrovníky mohou v praxi doznávat třecích ploch a způsobovat problémy, přičemž jejich důsledky budou mít největší vliv právě na osoby, kterým jsou určeny – klienty/uživatele/opatrovance<sup>1</sup>. Sociální pracovníci si pak kladou otázky: Co mají ještě činit? Co je úkolem opatrovníka a co sociální služby, potažmo sociálního pracovníka?

■ **Text: Mgr. Petr Mach,**  
metodik, lektor v oblasti sociálních služeb

Zkusme si pro začátek říci, co je vůbec sociální služba a co opatrovnictví:

- sociální služba – jedná se o soubor činností podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o sociálních službách“), které jsou poskytovány za definovaným účelem (prevence sociálního vyloučení, podpora sociálního začlenění – a v důsledku důstojné prostředí) osobám v nepříznivé sociální situaci; jednotlivé činnosti jsou poskytovány pracovníky podle svých odborností, a to v návaznosti především na ustanovení § 109 a § 116, ve kterých jsou definovány činnosti sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách;
- opatrovnictví – jedná se o zastupování osoby v rámci vymezených právních jednání na základě rozhodnutí soudu (např. uzavírání smluv, správa jmění/finančních prostředků v určité výši).

V návaznosti na základní informace, ze kterých bude vycházet tento článek, je třeba doplnit známé, ale podstatné konstatování, že **ne každý „opatrovanec“ využívá sociální službu**. Činnosti opatrovníka a sociální služby by tedy bylo možné pro zjednodušení rozčlenit, pokud bychom si vždy odmysleli, že osoba využívá sociální službu a co opatrovník pro osobu činí v rámci právních jednání, nebo naopak.

Avšak kdyby byla situace takto jednoduchá, již dávno by některý z autorů tuto skutečnost na několika řádcích postihl. Ještě

před zamyšlením nad danými hranicemi je třeba si připomenout zákonné povinnosti jak opatrovníka, tak sociální služby, které mohou být základem pro hlubší prozkoumání dané problematiky. Tedy:

- každá sociální služba má poskytovat základní sociální poradenství<sup>2</sup>, a to jak svým uživatelům/klientům, tak všem osobám, které přijdou s touto službou do kontaktu a poradenství potřebují (zájemce o službu, odmítnutý zájemce/žadatel, bývalý uživatel služby,...); podívejme se blíže na prováděcí právní předpis definující rozsah základního sociálního poradenství: „poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě.“<sup>3</sup> Zde můžeme také najít informace o skutečnostech k výkonu opatrovnictví, případně odkazy na instituce, na které je možné se obrátit v případě řešení opatrovnictví;

<sup>2</sup> § 2 odst. 1 zákona o sociálních službách

<sup>3</sup> § 3 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.



**Paternalistický přístup k výkonu opatrovnictví a ochrany dané osoby před každým, i sociálně začleňujícím běžným rizikem, pak může být v rozporu s tím, co má činit sociální služba.**

| Opatrovník                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Sociální pracovník/sociální služba                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ realizace právních jednání v návaznosti na rozsah vymezený v rozsudku (plnění i procesních povinností vzhledem ke schvalování určitých právních jednání – soud, opatrovnícká rada)</li> <li>■ zjišťování vůle opatrovance (názoru) a zhodnocení rizik v návaznosti na právní jednání</li> <li>■ péče o naplnění opatrovancových práv a ochrana jeho zájmů</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ poskytnutí základního sociálního poradenství (všem osobám)</li> <li>■ zjišťování vůle, potřeb a schopností klienta</li> <li>■ poskytování podpory v návaznosti na řešenou nepříznivou sociální situaci</li> </ul> |

<sup>1</sup> Jedná se o legislativní termín užívaný zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

# rovník



*Je tedy zřejmé, že sociální služba by měla osobě poskytnout náležitou pomoc, pokud výkon opatrovnictví není v souladu s právními normami, a to od poskytnutí poradenství až po kontaktování místně příslušného soudu v dané věci pro řešení změny opatrovníka.*

V návaznosti na výše uvedené je otázkou, proč dané takto nefunguje, když se to ve svém důsledku zdá velmi jednoduché. Při hledání odpovědi jsem našel jeden ze zásadních důvodů. Tím je profesionalizace opatrovnictví, která je pouze na počátku, a to, bohužel, pouze s dopadem na oblast veřejného opatrovnictví.

Hůře však na tom je opatrovnictví soukromé, kdy osoby (zejména z řad nejbližších příbuzných) nerozlišují poskytování podpory a pomoci osobě, která ji potřebuje a je zároveň opatrovancem, a výkon při zastupování právního jednání. Paternalistický přístup k výkonu opatrovnictví a ochrany dané osoby před každým, i sociálně začleňujícím běžným rizikem, pak může být v rozporu s tím, co má činit sociální služba.

Občanský zákoník a novelizace zákona o sociálních službách přinesly také nejen samotné zastupování u právního jednání, ale další procesní kroky, například schvalování právního jednání opatrovnickou radou nebo soudem, nezbytnost posouzení zákonných kritérií při uzavírání smlouvy v případě, že opatrovanec neprojevil s poskytováním pobytové sociální služby souhlas.<sup>6</sup> Avšak ve vztahu k poskytování sociální služby a potřebě podpory osoby v rozsahu nezbytně nutném i v návaznosti na formu poskytování je třeba bezproblémově realizovat daná právní jednání. A toto jsou oblasti, kdy sociální služby (sociální pracovníci, kteří jsou nejvíce v kontaktu s opatrovníkem) poskytují podporu opatrovníkovi, nebo dokonce pomáhají vypracovat dopis nebo návrh k soudu na schválení daných právních jednání k soudu. **V této situaci je třeba si položit otázku, jak dlouho budou sociální pracovníci takto činit a zda soukromý opatrovník bude nucen jednat sám, pokud mu bude neustále poskytována takováto podpora.**

Jako problematické situace bychom mohli uvést například následující:

- opatrovník nezná rozsah a hranice svých oprávnění – může překračovat

i své kompetence ve vztahu k zohlednění vůle opatrovance v návaznosti na vyhodnocení přiměřeného rizika;

- opatrovník nezná své povinnosti (a nedochází k jejich realizaci – například povinnosti vztahující se ke schvalování právního jednání opatrovnickou radou nebo soudem; dané skutečnosti neumí/ nezná. Je přitom třeba zohlednit především osoby, které opatrovnictví nevykonávají jako veřejní opatrovníci (tedy jsou zcela bez jakéhokoli, byť minimálního vzdělání).

**Opatrovnictví je vykonáváno také u osob s vysokou mírou podpory a v tomto případě i míra pomoci musí být vyšší.**

Dalším faktickým problémem může být nedostupnost opatrovníka. Z tohoto důvodu pak někdy přejímají odpovědnost sociální služby s odkazem na „realizovatelnost“ plnění určitých povinností, například správu určitých finančních prostředků.<sup>7</sup> Tento bod není pouze problémem soukromého, ale i veřejného opatrovnictví, kdy veřejný opatrovník nemá dostatek prostoru na řešení zmíněných skutečností (malý úvazek na veřejné opatrovnictví, vykonávání více agend). Doufejme, že se tato skutečnost změní v souvislosti s novým systémem financování veřejného opatrovnictví a právní úpravy, která je v legislativním procesu. Avšak zůstává otázkou: Jaká je budoucnost soukromého opatrovnictví? Nebylo by vhodné podrobit soukromé opatrovníky minimálnímu základnímu vzdělání nebo penzu informací? Co dále může v této věci udělat lokální úroveň, než na ni zareaguje stát, například v rámci území obecního úřadu obce s rozšířenou působností, ve spolupráci se soudem a dalšími organizacemi?

<sup>7</sup> Správa finančních prostředků (nazývaná například jako správa depozita) by neměla být činností sociální pracovníce/sociálního pracovníka, neboť tyto pracovníci pozice mají v sociální službě plnit jiné úkoly.

<sup>4</sup> § 63 občanského zákoníku

<sup>5</sup> § 467 občanského zákoníku

<sup>6</sup> § 91a zákona o sociálních službách



# Je ve vašem okolí potřebná pro děti a mládež? A jak si

**K**aždý poskytovatel sociálních služeb musí kromě svých klientů znát prostředí, ve kterém působí. Jak může reagovat v případě, že se objeví potřeba rozšíření či zřízení nové sociální služby nad rámec jeho lokality? A jak si na tuto otázku může odpovědět?

■ **Text:** Mgr. Zuzana Šťastná, vedoucí NK Likusák Ratolesti Brno, zuzana.stastna@ratolest.cz  
**Mgr. Veronika Křížková,** PR a média, Ratolest Brno, veronika.krizkova@ratolest.cz  
 Foto: Luděk Šmerda, Pinarto

## 1. Zřídit, či nezřídit novou sociální službu?

Tuto otázku si v roce 2012 položil Nizkoprahový klub Likusák (dále NK Likusák) neziskové organizace Ratolest Brno. V té době fungoval NK Likusák v městské části Brno-Líšeň a své služby poskytoval ambulantně i v terénu. Během práce v terénu si sociální pracovníci všimli stále častějších projevů patologického chování mladých lidí, které přesahovalo hranice jejich vymezené lokality, ve které působili. Ve stejnou dobu se začaly objevovat zakázky od zástupců městských částí na zmapování dalších lokalit z hlediska zjištění (ne)potřeby zřízení nových služeb NZDM. Pro monitoring byli vybráni terénní sociální pracovníci NK Likusák pro svou znalost patologického chování mládeže. Na základě sesbíraných poznatků byla vypracována zpráva o monitoringu lokality. O té se debatovalo se zástupci města a veřejných institucí, což vedlo ke vzniku nové pobočky služby NK Likusák v další městské části.

## 2. Monitoring jako cesta mapování lokalit

Cílem monitoringu lokalit je zmapování trávení času a výskytu patologických jevů u mladých lidí na základě všech dostupných zdrojů. Metodu je možné aplikovat na různě

né cílové skupiny, ale i místa (monitoring lze provádět v obcích i menších městech).

### Monitoring odpovídá na tyto otázky:

Je vhodné v lokalitě zřídit službu sociální prevence? Jsou v lokalitě potenciální klienti pro tento druh služby? Jaká forma sociální služby je zde potřeba a jaký je doporučený postup pro řešení situace (pokud je potřeba)?

Monitoring zjištění potřebnosti služeb má několik fází: Fázi přípravy před vstupem do lokality, fázi zjišťování skutečností přímo v lokalitě a vlastní monitoring lokality, jehož výstupem je závěrečná zpráva s doporučením.

### 2.1. Fáze přípravy před vstupem do lokality

Jedná se o zmapování faktů a sběr relevantních dat pro co nejvěrohodnější vykreslení aktuální situace.

Kromě geografické polohy a infrastruktury se zjišťuje počet obyvatel a z něj počet osob, na který je monitoring cílen.

V případě NZDM jsou to děti a mladí lidé od 6 do 26 let, kteří mohou dle zákona takovýto typ služby využívat. Je možné flexibilně pracovat s věkovým ukazatelem, který určuje cílovou skupinu monitoringu. Mezi další zdroje dat patří komunitní plány, zprávy o výskytu kriminality a jiné dokumenty, ve kterých se popisuje monitorovaná skupina. Informace se mohou čerpat i z dostupných statistických dat od policie, kurátorů a výchovných poradců.

#### Zjišťování vlastních zdrojů v lokalitě pro potenciální klienty

V monitorované lokalitě se mapují jak sociální služby, které mohou mladí lidé využívat, tak i další instituce, které přicházejí s mladými lidmi do kontaktu či se v rámci jejich činnosti sdružují (např. Junák, Skaut, otevřený klub, dobrovolné uskupení, školní družiny apod.). Zjišťuje se, kdy a pro koho jsou určeny (věk, otevírací doba, typ aktivity, např. sportovní, umělecké) a poplatky spojené s jejich využitím.

### 2.2. Přímý monitoring v lokalitě

V této fázi se poprvé vstupuje přímo do lokality. Přímý monitoring je rozdě-

len na tři části – rozhovory s odborníky a zástupci institucí, vlastní pozorování lokality a zjišťování informací od cílové skupiny, na kterou je monitoring zaměřen.

#### Rozhovory s odborníky

Jsou první částí přímého monitoringu v lokalitě a zdrojem dalších specifických informací o pozorované skupině. U NZDM se výběr odborníků orientuje zejména na sociální kurátory pro děti a mládež, výchovné poradce na školách, zástupce městské policie aj. Rozhovor je veden polo-strukturovanou formou s každým odborníkem zvlášť, trvá zpravidla 30–60 minut a bývá zaznamenáván ve zkrácené písemné podobě (případně nahráván).

#### Zjišťované oblasti:

##### 1. Pohled odborníka na cílovou skupinu

V této oblasti je zjišťován jak subjektivní pohled na cílovou skupinu ze strany odborníka, tak i osoby, která se v lokalitě pohybuje. Nejčastěji bývají popisovány oblasti záškoláctví, vandalismu, konfliktního chování, návykových látek a trávení volného času.

##### 2. Interní dokumentace

Veřejně dostupná data ne vždy poskytnou všechny informace, které je nutné o lokalitě zjistit. Proto je přístup k interním dokumentům a anonymizovaným statistikám pro monitoring významným přínosem. Výhodou je přímá interpretace dat od jejich sběratele.

##### 3. Popis cílové skupiny

Odborníci popisují své zkušenosti s cílovou skupinou: tedy témata a oblasti, které v rámci své práce s mladými lidmi řeší, a jakým způsobem je řeší. Jsou zde popisovány změny a trendy, které se objevovaly v minulosti nebo přesahují do současnosti.

##### 4. Zhodnocení zdrojů lokality

Cílem je zmapovat instituce, které provozují svou činnost v lokalitě, z pohledu odborníka, se zaměřením na jejich efektivitu, funkčnost a spolupráci, která zde (ne) probíhá.



# nová nizkoprahová služba na to odpovědět?

## 5. Očekávané a žádoucí změny

V rámci této oblasti jsou mapovány potřeby cílové skupiny z pohledu odborníků s důrazem na pojmenování největších problémů v lokalitě. Popisují, jak vnímají trávení volného času mládeže a jaké změny by uvítali v kontextu řešení vzniklé situace.

## 2.3. Vlastní terénní průzkum

Před vstupem do lokality jsou na základě podkladů pečlivě vybrána místa, kde se mohou potenciální klienti scházet (např. prostory před školami, veřejná sportoviště, parky, nádraží, nákupní zóny aj.)

Pozornost je věnována výskytu patologických projevů chování – graffiti, poškozený majetek a další vizuální stopy. V místech, kde se mladí lidé sdružují, jsou často nedopalky od cigaret, plechovky od energetických nápojů či piva, obaly od jídla.

Poté následuje pozorování cílové skupiny zaměřené na:

- nápadné znaky – skupiny a jednotlivci, kteří na základě znalostí pracovníků mohou spadat do cílové skupiny (věkový odhad, chování, vizáž...);
- nápadné chování – hluk, hlasité pouštění hudby, pohyb jednotlivců nebo skupin a jejich aktivity, vulgární vyjadřování;
- typické činnosti a nečinnosti – monitoring stejných skupinek a míst, kde se setkávají. Součástí může být pasivní trávení volného času mimo rušné oblasti.

V rámci týdenního pozorování je každodenně veden zápis s popisem lokality, výskytu znaků a pohybu cílové skupiny. Dále jsou pořizovány fotografie míst, kde mladí lidé tráví svůj volný čas. Ty jsou poté součástí zprávy o monitoringu lokality.

## Zhodnocení lokality z pohledu cílové skupiny

Poslední fází před ukončením přímého monitoringu je rozhovor se zástupci cílové skupiny, na kterou je výzkum zaměřen. Na základě pozorování v terénu je zřejmé, kde se cílová skupina pohybuje a kdy je možné navázat s ní kontakt. Společně s terénním pracovníkem mohou vyplnit dotazník nebo absolvovat rozhovor. Cílem zjišťování informací od cílové skupiny je zjištění názoru jednotlivců k dostupnosti a nabíd-

ce stávajících služeb v lokalitě. Dále jde o zjištění stavu každodenní reality, jejího vnímání, potřebnosti změn, případně očekávání od zřízení služby NZDM v lokalitě.

## 2.4. Výstup a doporučení vycházející ze zprávy o monitoringu

Na základě všech předešlých kroků je zpracována závěrečná zpráva, ve které je popsáno a zdokumentováno vše, co se v průběhu monitoringu lokality podařilo zjistit. Její součástí je fotodokumentace výskytu patologických jevů v lokalitě. Tato zpráva je předána zadavateli (nejčastěji zástupcům města, obce). V případě zájmu dochází k prezentaci výstupů zprávy o monitoringu lokality na osobní schůzce či probíhají další konzultace s tím spojené.

Výsledek závěrečné zprávy může mít jeden ze tří typů doporučení:

### 1. V lokalitě není potřeba sociální služba NZDM

Na základě monitoringu bylo vyhodnoceno, že není potřeba nové sociální služby a:

- a) není potřeba zakládat novou službu NZDM, ani oslovovat jakýkoliv program s žádostí o spolupráci (stav vyhovuje a je v normě);
- b) je možné, že současná situace by se dala zlepšit prostřednictvím posílení stávajících institucí, které v lokalitě fungují.

### 2. V lokalitě by bylo vhodné mít sociální službu NZDM

Monitoring ukázal, že je vhodné zřídit sociální službu NZDM v pozorované lokalitě a:

- a) situace by mohla být lépe zhodnocena anebo podchycena terénní prací bez zázemí (terénní forma služby/program);
- b) do situace je vhodné intervenovat zřízením NZDM bez terénní formy služby;
- f) do situace je vhodné intervenovat zřízením NZDM s terénní formou služby.

### 3. V lokalitě je vhodná pomoc externí služby

Monitoring ukázal, že stávající instituce nejsou dostatečné, zřízení nové služby NZDM by danou situaci nevyřešilo a je tedy vhodné:

a) zahrnout do situace v lokalitě i jiné typy sociálních služeb (např. terénní program pro uživatele drog);

b) do situace v lokalitě zapojit i některý z typů volnočasové služby (např. klub mládeže, DDM).

## 3. Zhodnocení metody monitoringu

Metodu monitoringu lokality vnímáme jako plnohodnotný nástroj pro zjištění všech podstatných informací o dané lokalitě a k následnému zhodnocení potřebsnosti zřízení/nezřízení nové sociální služby NZDM. Metoda je podložena několikaletou zkušeností pracovníků NK Likusák.

Mezi hlavní zásady celého procesu monitoringu patří respekt k lokalitě, jejím obyvatelům a již funkčním procesům.

Hlavním pilířem monitoringu je odborná znalost klientů a práce s nimi, která je přenositelná do různých lokalit.

## Co je NK Likusák

NK Likusák funguje 12 let a své sociální služby nabízí (ambulantně, terénně i online) mladým lidem, kteří se dostávají do obtížné životní situace. Sociální pracovníci NK Likusák (z obou poboček) „chodí terén“ v osmi městských částech, kde nabízejí mladým lidem odborné poradenství a pomoc.

Pravidelně se účastní hodnocení kvality formou auditu České asociace streetwork. Jeho pracovníci sbírají znalosti a zkušenosti na pracovních skupinách a podskupinách. Díky dlouhodobým zkušenostem a know-how, které si drží, je velmi vyhledávanou službou od spolupracujících kolegů, pro sdílení zkušeností.



# Odrazy kvality v inspekčních zprávách z inspekci poskytovatelů sociálních služeb

*Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky se od počátku své činnosti snaží pozitivně ovlivnit rozvoj kvality v sociálních službách. Jednou z aktivit směřujících k tomuto cíli je úzká spolupráce s odborem sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení MPSV na činnosti pracovní skupiny s názvem Rada pro inspekce kvality sociálních služeb, zřízené pracovním týmem Rady hospodářské a sociální dohody (RHSD) pro sociální otázky. Úkolem této pracovní platformy je umožnit odborné diskuze nad konkrétními situacemi z praxe, zejména z výkonu kontrolní činnosti státu prostřednictvím tzv. inspekci kvality sociálních služeb. Současně se ale také vytvořil prostor, ve kterém APSS může přímo, či nepřímo podporovat konkrétní poskytovatele sociálních služeb, u kterých inspekce již proběhla, a poskytovatel vůči ní vznesl námitky nebo měl oprávněné výhrady k jejímu průběhu.*

*Motto: „Pozorováním bylo zjištěno, že prostředí služby vykazuje některé rysy ústavního zařízení.“ (z inspekční zprávy DZR)*

■ **Text: Mgr. Petr Hanuš,**  
ředitel odborných sekcí APSS ČR

**J**ak jistě zasvěcený čtenář ví, výsledek každé inspekce kvality sociálních služeb je zaznamenán do protokolu o inspekci kvality sociálních služeb. Tento dokument nejenže zaznamenává výsledek, ale má také doložit, že zjištění inspekčního týmu jsou založena na skutečném stavu u poskytovatele. Potud teorie.

V praxi se ovšem ukazuje, že inspekční zprávy ne vždy tento předpoklad naplňují. Je ale neoddiskutovatelné, že jsou zdrojem informací o procesu inspekci, často nechtěně dokumentující chyby, kterých se obě strany kontrolního procesu dopouštějí. A protože víme, že chybami se má člověk učit (zde platí pro všechny zúčastněné strany), vznikl nápad soustředit v APSS inspekční zprávy z inspekci provedených u poskytovatelů – členů APSS, tyto zprávy analyzovat a výsledek použít jako podklad pro letošní první zasedání výše zmiňované pracovní skupiny.

Musíme bohužel konstatovat, že prvotní nadšení narazilo na nedostatečný zájem členské základny takového dokumenty zveřejňovat, byť jen pro úzký okruh zpravitelů analýzy. A tak se na základě vý-

zvy vedení Asociace do února 2017 sešly v sekretariátu APSS podklady od 21 poskytovatelů. Časově jsou situovány do období 2014–2016. Pokud bychom se zaměřili na vlastní inspekční zprávy, pak z roku 2014 je 9 inspekčních zpráv, z roku 2015 je 6 inspekčních zpráv a z roku 2016 jen 2 inspekční zprávy a jeden fragment ze závěru inspekční zprávy. Další poskytnuté materiály se týkají ostatních fází inspekčního procesu. Vzorek zasahuje do dvou období „inspekčních dějin“ (v roce 2014 inspekce prováděl Úřad práce ČR, od roku 2015 provádí inspekce přímo MPSV).

Pokud vyjeme z údajů MPSV o počtech provedených inspekci, pak dostupné inspekční zprávy reprezentují pouhých 2,0% z počtu všech inspekci provedených ve sledovaném období. Rozvrstvení v jednotlivých letech ukazuje následující tabulka.

| Rok  | Počet inspekci | Dostupné inspekční zprávy (%) |
|------|----------------|-------------------------------|
| 2014 | 362            | 2,5                           |
| 2015 | 207            | 2,9                           |
| 2016 | 347            | 0,8                           |

Je tedy zřejmé, že dostupný vzorek není vhodný pro kvantitativní zpracování, resp. případné zpracování kvantitativními statistickými metodami (i přes pečlivost a tvořivost analytikovu) nelze jakkoliv zobecnit (příkladem by byl údaj o nečetnosti porušením kritériu – zajímavý údaj, pokud by ovšem vypovídal o celém vzorku inspekci v ČR).

Výše uvedené ovšem neznamená, že jsme na kvantitativní zpracování údajů z inspekci rezignovali. Jen jsme z dosavadního vývoje pochopili, že kvantitativní zpracování nebude nikdy, i přes zvyšující se motivaci členské základny v APSS, efektivní. A tak se nabízí možnost požádat (požadovat na) MPSV o zpracování kvantitativní analýzy výsledků inspekci kvality sociálních služeb v ČR za jednotlivé kalendářní roky. Víme, že MPSV má k dispozici všechny inspekční zprávy od roku 2015 a jistě má i prostředky zajistit jejich detailní statistické zpracování, jehož výsledky by jistě dalo k dispozici veřejnosti.

A tak se pozornost zaměřila na jinou metodu, jak analyzovat dostupný soubor inspekčních zpráv – tedy kvalitativní analýzu. Vždyť v jednotlivých dokumentech je možné hledat určité znaky, tyto znaky následně popsat, vytvářet příklady, které je možné dále rozpracovat pro práci Rady pro inspekce kvality sociálních služeb. I takovéto malé případové sondy jsou velmi dobrými tematickými nástroji pro metodické řízení, a to jak inspektorů kvality, tak i poskytovatelů.

Pokud se vrátíme k souboru protokolů o inspekci kvality dostupných na APSS, je nutné také zmínit formální stránku věci. I na našem malém vzorku je patrná změna formálního vzhledu při přechodu inspekci z Úřadu práce ČR na MPSV. Domnívám se, že zejména v identifikační části protokolu došlo změnou grafiky ke zhoršení přehlednosti. Je také možné pozorovat drobné odlišnosti v zápisu podle místa příslušnosti nebo autorství částí textu (dle jednotlivých inspektorů). Musíme ovšem opět zdůraznit, že vzhledem k malému počtu takto analyzovaných zpráv hovoříme pouze v předpokládaných interpretacích a tyto hypotézy je nezbytně nutné ověřit analýzou reprezentativního vzorku inspekčních zpráv.



Je také nutné konstatovat, že samotné inspekční zprávy nezasvěcenému pozorovateli často neumožní zcela pochopit, oč v konkrétní situaci šlo. I když jednotlivé části věnující se konkrétním pochybením jsou často dále rozpracovávány v námitkách a jejich následném vypořádání, některé texty přesto zůstávají nejasné a pro pochopení meritu věci by bylo dobré mít možnost konzultovat konkrétní věc s poskytovatelem. To má ovšem význam u inspekci, které proběhly v nedávné době. Navrat dva roky a více zpět již relevantní údaje nepřinese. Navíc, z praktického hlediska adekvátní reakce na nedobře zpracovanou inspekční zprávu může zvýšit úspěšnost v námitkovém řízení (jak se ostatně ukazuje na těch několika málo námitkách a jejich vypořádání, které máme k dispozici z posledních let). Stejně tak diskuze o případných chybách z roku 2014 s dnešními inspektory nebude příliš efektivní, protože je vždy možné namítnout, že to byli jiní pracovníci a těch současných se to netýká.

Důležitým aspektem analýz inspekčních zpráv (a to i do budoucna) je sběr zápisů, které svou formulační nebo věcně odbornou úrovní naznačují nesprávný postup členů inspekčních týmů, nebo naopak poukazují na opakující se chyby poskytovatelů.

Pro ilustraci toho, proč je dobré věnovat se průběžné analýze inspekčních zpráv, předkládáme některá témata, která vyplývají ze vzorku dostupných inspekčních zpráv a dalších materiálů:

**1.** Jak důsledně musí poskytovatel stanovovat hranice mezi svými službami situovanými v jednom objektu?

*„místnost, kde mají být dle pravidel poskytovatele zveřejněna užitavatelům pravidla pro podávání stížností, se nachází v jiné sociální službě poskytovatele“ (cit. soc. terapeutická dílna)*

**2.** Jak má být řádné (akceptovatelné) doloženo zjištění o nesprávném postupu odborné práce? Nemá nedostatek důkazů pro „porušení standardů“ vést k závěru, že standard (kritérium) je plněno?

*„poskytovatel nepředložil žádný písemný důkaz o tom, že při uzavírání smlouvy postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy“*

**3.** Kde je hranice mezi použitím restriktivního opatření a léčebnou aplikací léků?

*Poskytovatel přivolal po konfliktu klienta s personálem lékaře, který po svém příchodu reaguje na aktuální zdravotní stav klienta a aplikuje zklidňující léky. Lékař konstatuje, že se jedná o léčebný postup, nikoliv restriktivní opatření (z popisu vyplývá, že krizová situace již pominula). Jiný pracovník (PSP) mylně vyplňuje z vlastní píle záznam o použití restriktivního opatření a zakládá do dokumentace klienta, kde rok a půl setrvává až do kontroly inspekce. MPSV zahajuje správní řízení o pokutě...*

**4.** Co je střet zájmu, a co není? V protokolech se opakuje výtka uvedením situací, které nejsou střetem zájmu.

*„poskytovatel uvádí jako střet zájmu i situace, které střety zájmu nejsou“*

**5.** Jaké pracovní postupy a do jakých podrobností musí mít poskytovatel popsány?

*„poskytovatel nepředložil pracovní postupy pro aktivizační činnosti, které v rámci zařízení nabízí a vykonává“*

**6.** Jak podrobné musí být individuální plánování? Jak správně formulovat cíle? Může být start IP odložen oproti zahájení poskytování soc. služby (soc. terapeutická dílna)

*„cíl respondenta: Mít dobrý vztah s uživateli a s personálem“*

**7.** Do jaké míry je možné vytýkat poskytovateli omezení způsobené technickým zázemím služby?

*„poskytovatel v současné době nezajišťuje vzhledem k technickému stavu a vybavení budovy dostatečné materiální, technické a hygienické podmínky, které by odpovídaly druhému službě, individuálním potřebám uživatelů služby a kapacitě služby“*

Na tyto otázky bude hledána odpověď na následujícím jednání Rady pro kvalitu při pracovním týmu pro sociální politiku RHSD. Kdy bude další jednání, zatím není zcela jasné, dubnový termín byl zrušen.

Na závěr si dovoluji uvést doporučení pro budoucí postup: APSS ČR by měla pokračovat v průběžném soustředování problematických inspekčních zpráv. Tyto zprávy musí v rámci svého působení neodkladně projednat Expertní tým APSS pro standardy a inspekce kvality sociálních služeb. Případné nejasnosti musí být obratem projednány s kontrolovaným poskytovatelem a případně co nejdříve zpracovány jako podklad pro projednání na tripartitní Radě pro inspekce kvality sociálních služeb. Tímto postupem bude naplňován záměr nejen přispět ke kultivaci systému kvality sociálních služeb v ČR, ale také poskytovat individuálně pomoc členským organizacím, které jsou dotčeny možnou špatnou praxí kontrolních orgánů.

INZERCE

Potřebujete inspiraci pro aktivizační programy klientů? Chcete mít připravenou náplň pro skupinové nebo individuální sezení s klienty téměř bez práce? Chcete využít hotových pomůcek a pracovních listů pro klienty a ušetřit tak čas?

Nabízíme Vám možnost připojit se k projektu **Nápadník**.



Jedná se o web pro inspiraci aktivizačních pracovníků a všech, co se na aktivizaci podílejí. Je zaměřen zejména na aktivizaci seniorů, ale i lidí se syndromem demence a jiné cílové skupiny.



Připojte se na [www.napadnik-aktivizace.cz](http://www.napadnik-aktivizace.cz) a vyplňte si kontaktní formulář.

INZERCE

## Novinky z Portálu



KNIHKUPECTVÍ PORTÁL: Praha 1, Jindřišská 30 / Praha 8, Klapkova 2  
[obchod.portal.cz](http://obchod.portal.cz)

 **portál**



# Kontrola z hlediska osobnostních práv zaměstnanců

**Zaměstnavatel je povinen přijímat celou řadu preventivních opatření v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci i ochrany majetku (jak majetku zaměstnance, tak majetku svého), ale zároveň je povinen počínat si tak, aby soukromí zaměstnance nebylo narušováno bez závažného důvodu a nepřiměřeně. V případě zásahu do osobnostních práv je namísto vždy dát přednost restriktivnímu (užšímu, přísnějšímu) výkladu právní normy.**

■ **Text: JUDr. Vladimír Hort,**  
právník, lektor Institutu  
vzdělávání APSS ČR

**O**sobnostní práva zaměstnanců jsou základní lidská práva, která náleží fyzické osobě již od jejího narození a ve smyslu článku 1 Listiny základních práv a svobod (dále jen Listina) je tento jejich charakter definován pomocí znaků nezadatelnosti, nezcižitelnosti, nepromlčitelnosti a nezrušitelnosti. Článek 4 odstavce 2 a 4 Listiny současně stanoví přípustnost pouze takových omezení, která jsou uložena zákonem, nevybočují z mezí Listinou vymezených a současně šetří jejich podstatu a smysl.

Jako základní lidská práva jsou osobnostní práva zakotvena v článku 7 odstavce 1 a člancích 10 a 13 Listiny a lze je podle obsahu těchto článků rozdělit na tři kategorie:

- nedotknutelnost osoby;
- právo na soukromí;
- listovní tajemství.

Článek 7 Listiny uvádí jen obecné pravidlo, že „nedotknutelnost osoby a jejího soukromí je zaručena“ a omezena může být „jen v případech stanovených zákonem“. V článku 10, který upravuje podrobněji ochranu osobnosti, je stanoveno právo každého, „aby byla zachována jeho lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno jeho jméno“. Každému v této souvislosti Listina rovněž zaručuje právo na ochranu před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě. Čl. 13 Listiny zaručuje ochranu tajemství listin a jiných písemností a záznamů, ať již uchovávaných v soukromí nebo zasílaných poštou anebo jiným způsobem.

Osobnostní práva chrání také zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů,

zákon č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů (antidiskriminační zákon) aj. Co se týče úpravy osobnostních práv zaměstnance, je nejdůležitější zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce. Vůči úpravě v zákoníku práce se subsidiárně použije občanský zákoník, vždy však s přihlédnutím k základním zásadám pracovněprávních vztahů. V pracovním právu je problematika osobnostních práv zaměstnance úzce spojena s ochranou majetkových zájmů zaměstnavatele, což mohou být, a často také jsou, navzájem konfliktní zájmy, oba ovšem stejně důležité pro „bezporuchové“ fungování základních pracovněprávních vztahů. Práva zaměstnance a práva zaměstnavatele musejí být uplatňována na principu maximálně možného souladu práv a povinností obou stran.

Zákoník práce (dále ZP) samotný obsahuje úpravu osobnostních práv zaměstnance hned na několika místech a hlavními aspekty osobnostních práv jsou ochrana osobních údajů a s ní úzce související právo na soukromí. V tomto článku se chci poněkud podrobněji zabývat tématem kontroly zaměstnanců ze strany zaměstnavatele z hlediska dodržování zásad ochrany osobnostních práv.

## ➤ Kontrola věcí a prohlídky zaměstnanců zaměstnavatelem

Prvním z ustanovení, která upravují výkon takové kontroly, je § 248 odst. 2 ZP, který opravňuje zaměstnavatele provádět kontrolu věcí, které zaměstnanci k němu vnášejí nebo od něj odnášejí, přípustnou je rovněž *osobní prohlídka*. Účelem takové kontroly je ochrana majetku zaměstnavatele. Kontrola může být provedena pouze v nezbytném rozsahu, navíc při všech kontrolách musí být dodržena ze strany kontrolujícího ochrana osobnosti zaměstnance.

Kontrola se tudíž může vztahovat nejen na obsah tašek, ale i kapes v oděvu zaměstnanců. Je nezbytné zdůraznit, že osobní prohlídka může provádět výhradně osoba stejného pohlaví.

Jde o výrazný zásah do osobnostních práv a je tedy na místě, aby zaměstnavatel vždy zvažoval potřebu této formy kontroly, zejména aby pečlivě a přísně zvažoval její „nezbytný rozsah“. Nejedná se však pouze o oprávnění zaměstnavatele, ale současně je zde i jeho povinnost k provádění tohoto druhu kontroly. Nejvyšší soud ČR ve svém rozhodnutí ze dne 7. 5. 2003, sp. zn. 21 Cdo 2172/2002 konstatoval: „Povinnost soustavně kontrolovat, zda zaměstnanci plní své pracovní úkoly tak, aby nedocházelo ke škodám, ukládá zaměstnavateli přijmout a soustavně uplatňovat takový souhrn způsobů a forem kontroly plnění pracovních úkolů zaměstnanci, který lze po něm vzhledem ke konkrétní časové a místní situaci rozumně požadovat a který je způsobů co nejvíce omezit a snížit riziko vzniku škod.“

Vzhledem k ustanovení § 3 odst. 2, písm. a) občanského zákoníku, který mj. stanoví právo každého na ochranu zdraví, by zaměstnanec mohl ze zdravotních důvodů odmítnout kontrolu prováděnou prostřednictvím detektoru kovů, pokud by to mohlo mít nepříznivý dopad na jeho zdravotní stav. V takovém případě však zaměstnavatel může provést osobní prohlídku tohoto zaměstnance obvyklým způsobem, tj. bez použití detektoru.

V každém případě je třeba mít na paměti, že všechny zaměstnavatelem prováděné kontroly zaměstnanců představují výrazný zásah do jejich soukromí. Zaměstnavatel by tedy měl kontrolu vždy plánovat a provést jen tehdy, existuje-li k tomu důvod, a veškeré kontroly provádět způsobem co nejšetrnějším.

Zásadním omezením je zde nutnost dodržování *principu přiměřenosti*, vyjádřený požadavkem provádět kontroly „v nezbytném rozsahu“. Tento požadavek se promítá jak do typu provozu, ve kterém lze dané kontroly provádět, tak do způsobu a frekvence provádění kontrol. Obecně platí, že kromě zběžných prohlídek příručích zavazadel a dopravních prostředků by k osobním prohlídkám mělo v praxi docházet jen v případech podezření z odcizení věcí.

Zřejmě nepřiměřené bude např. provádě-

## 1. díl

## stnance

dění pravidelných prohlídek v rámci běžného kancelářského provozu; totéž také v případě, kde u zaměstnavatele nedochází k žádnému odcizování. Namátkové kontroly, včetně osobních prohlídek konkrétních zaměstnanců, u kterých vzniklo důvodné podezření, že na majetek zaměstnavatele útočí, budou však zcela namístě. Způsobem kontroly, který osobnostní práva zaměstnance narušuje, by byl požadavek, aby zaměstnanci byli povinni odevzdat své příruční zavazadlo kontrolujícímu, který poté obsah zavazadla „vysype“ na stůl. Naopak jako přiměřený by byl shledán postup, kdy je zavazadlo samotným zaměstnancem otevřeno a jeho obsah je předložen k nahlednutí kontrolující osobě.

Nejcitelnější zásah do osobnostních práv zaměstnance představují osobní prohlídky zaměstnanců, při kterých by bylo eventuálně požadováno odložení oblečení. Z toho odložení svrchní části oděvu při důkladné osobní prohlídce (např. kabát v zimním období) by bylo jistě méně kontroverzní než požadavek na odložení dalších částí oděvu. Zde je třeba zdůraznit ustanovení § 81 odst. 1 a 2 občanského zákoníku, která chrání osobnost člověka, jeho život a důstojnost, vážnost, čest, soukromí a jeho projevy osobní povahy. Nepřípustné by tedy byl požadavek svléknutí do spodního prádla. Znovu zdůrazňuji, že osobní prohlídku smí provádět pouze fyzická osoba stejného pohlaví.

Zaměstnavatel nemusí kontroly provádět pouze prostřednictvím svých zaměstnanců, je možné využít spolupráce bezpečnostních agentur na podkladě smluvního vztahu a zplnomocnění uděleného zaměstnavatelem. Smlouva pak v souladu s pravidly shora uvedenými upraví, jakým způsobem se bude ochrana objektů a majetku zaměstnavatele realizovat. Konkrétní podmínky a jasná pravidla pro výkon osobních kontrol zaměstnanců by měly být zakotveny v pracovním řádu s uvedením, kdo je oprávněn uložit zaměstnanci povinnost se osobní prohlídce podrobit, kdo je oprávněn provést kontrolu zaměstnance, jakým způsobem a kde se provádí, jak se zajišťují důkazní prostředky, jaký je případný další disciplinární postup apod.

Otázkou kontroly zaměstnanců pomocí kamerových systémů se již mj. zabýval

článek veřejného ochránce práv v únorovém vydání časopisu Sociální služby, kde bylo dostatečně objasněno, že v zařízeních sociálních služeb není dán výjimečný důvod, plynoucí ze zvláštní povahy činnosti zaměstnavatele, který by ospravedlňoval použití tohoto technického způsobu kontroly. Z tohoto důvodu se použitím kamerových systémů na pracovištích dále nebudou zabývat.

### » Kontrola zaměstnanců na přítomnost návykových látek

Druhým ustanovením, vztahujícím se ke kontrole zaměstnanců zaměstnavatelem, je § 106 odst. 4 písm. i) ZP, upravující povinnost zaměstnance (a také podmínky této povinnosti) podrobit se zjištění, zda je, či není pod vlivem alkoholu nebo jiné návykové látky. ZP v odst. 4, písm. e) téhož ustanovení totiž zaměstnanci ukládá povinnost nepožívat v pracovní době a na pracovišti zaměstnavatele alkoholické nápoje, nezneužívat návykové látky a nevstupovat pod jejich vlivem na pracoviště. Zákaz je tedy vymezen jak časově, tak

### » Nejcitelnější zásah do osobnostních práv zaměstnance představují osobní prohlídky zaměstnanců, při kterých by bylo eventuálně požadováno odložení oblečení.

i věcně. V pracovní době platí tento zákaz vždy bez ohledu na to, na kterém místě se zaměstnanec nachází (včetně návštěvy restaurace o přestávce na jídlo a oddech), a na pracovištích zaměstnavatele i po skončení pracovní doby. Zákoník práce tedy mj. neumožňuje oslavy na pracovištích spojené s užíváním alkoholu, a to ani se souhlasem vedoucího zaměstnance či zaměstnavatele. Pokud dochází na pracovištích k oslavám s konzumací alkoholu či jiných návykových látek po skončení pracovní doby, není to rovněž v souladu se zákoníkem práce. O porušení „pracovní kázně“ se jedná rovněž tehdy, jestliže si zaměstnanci odsakují během pracovní doby či během přestávky v práci na pivo či „skleničku“ do restaurace s argumentem, že během přestávky přece nejde o pracovní dobu. Je věcí zaměstnavatele a jeho vedoucích zaměstnanců, do jaké míry dodržování absolutního zákazu požívání alkoholických nápojů na zaměstnancích požadují, či naopak tolerují. Je však třeba upozornit na to, že v případě pracovního úrazu zaměstnance nebo vzniku škody je nezbytné vycházet z práv a povinností

stanovených zákonem, a nikoli z toho, že konkrétní vedoucí zaměstnanec byl ochoten požívání alkoholu zaměstnancům tolerovat.

Zákazu požívání alkoholu a návykových látek v pracovní době a na pracovišti zaměstnancem odpovídá právo zaměstnavatele vyzvat zaměstnance za účelem kontroly dodržování této povinnosti, aby se podrobil zjištění, zda není pod vlivem těchto látek. Zákoník práce zde nic neříká ke způsobu či přípustnosti různých forem provedení takového zkoušky. Účel této kontroly bude zřejmě vždy splněn méně závažnými formami testování, jako jsou např. různé testery či obdobná jiná zařízení sloužící k provedení orientační dechové zkoušky na přítomnost zakázaných látek.

Právo zaměstnavatele odvézt zaměstnance do zdravotnického zařízení za účelem odběru biologického materiálu (a tomu odpovídající povinnost zaměstnance poskytnout zaměstnavateli součinnost) je upravena nikoliv v ZP, ale v zák. č. 379/2005 Sb., o opatřeních k ochraně před škodami působenými tabákovými výrobky, alkoholem a jinými návykovými látkami. V § 16 odst. 1 až 4 tohoto zákona je uvedeno, že osoba, která vykonává činnost, při níž by mohla ohrozit život nebo zdraví svoje nebo dalších osob nebo poškodit majetek, nesmí požívat alkoholické nápoje nebo užívat jiné návykové látky při výkonu této činnosti nebo před jejím vykonáváním a je také povinna podrobit se i odbornému lékařskému vyšetření ke zjištění přítomnosti alkoholu nebo jiné návykové látky.

Pokud by tedy výkon práce zaměstnance v pracovněprávním vztahu mohl vést k ohrožení zdraví či majetku a je zde podezření, že zaměstnanec je pod vlivem návykové látky, má zaměstnavatel právo vyzvat zaměstnance ke splnění povinností podrobit se lékařskému vyšetření ve zdravotnickém zařízení, které je k tomu odborné a provozně způsobilé. § 16 odst. 5 citovaného zákona přitom zdůrazňuje, že pokud by osoba vyzvaná k tomu, aby se podrobila lékařskému vyšetření, toto vyšetření odmítla, hledí se na ni, jako by byla pod vlivem alkoholu, resp. návykové látky. Zaměstnavatel by tedy mohl i odmítnutí lékařského vyšetření vyhodnotit jako porušení právních předpisů vztahujících se k zaměstnancem vykonávané práci (porušení „pracovní kázně“) s důsledky z toho vyplývajících. Vždy však bude zapotřebí postupovat způsobem šetřícím osobnostní práva dotčeného zaměstnance, protože se jedná o zásah do fyzické sféry osobnosti vyšší mírou intenzity, a podříditi tomu také posuzování přípustnosti takového kontrolního opatření. »»»» 36



««« 35

## » Kontrola vnášených věcí

Věci, které zaměstnanci na pracoviště přinášejí, mohou pro zaměstnavatele představovat dvojí problém – jednak po stránce estetické, jednak po stránce bezpečnostní. Ke vzhledu pracoviště (estetika) zákoník práce mlčí. Protože však zaměstnavatel má povinnost vytvářet bezpečné a zdravé neohrožující pracovní prostředí a pracovní podmínky (§ 102, odst. 1 ZP), lze dovodit, že zaměstnavatelé náleží také tomu odpovídající právo kontrolovat vzhled pracoviště či jiných prostor využívaných zaměstnanci (např. šatny, toalety apod.) a vnitřním předpisem (v pracovním řádu) stanovit závazná pravidla pro jejich vzhled. Kontrola pak zjišťuje, zda zaměstnanci tato pravidla a případné zákazy v nich obsažené dodržují. Poměrně rozšířenou formou kontroly se stala služba tzv. „mystery shoppingu“, tedy činnost kontrolorů, kteří fiktivně vystupují v roli klientů, návštěvníků či hostů a během rozhovoru se zaměstnancem zaznamenávají, jak vypadá pracovní stůl zaměstnance, jak dodržuje pořádek apod. Z hlediska bezpečnosti zákoník práce (poněkud „rozplizle“ v řadě ustanovení) v § 101 odst. 1 stanoví preventivní povinnost zaměstnavatele zajistit bezpečnost a ochranu zdraví zaměstnanců při jejich práci s ohledem na rizika možného ohrožení jejich života a zdraví, a dále podle § 224 odst. 1 stanoví povinnost zaměstnavatele vytvářet zaměstnancům pracovní podmínky, které umožňují bezpečný výkon práce, a konečně podle § 248 odst. 1 stanoví povinnost zaměstnavatele zajišťovat svým zaměstnancům takové pracovní podmínky, aby mohli řádně plnit své pracovní úkoly bez ohrožení zdraví a majetku. Z toho jasně vyplývá pravomoc zaměstnavatele rozhodovat o vybavení pracoviště a jiných prostor užívaných zaměstnanci. Pokud zaměstnavatel v tomto směru zjistí závady, je povinen učinit opatření k jejich odstranění (§ 248 odst. 1).

Rovněž zde lze doporučit, aby zaměstnavatel písemně vydal pokyny k preventivnímu zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a konkretizoval zásady bezpečného chování zaměstnanců na pracovišti. Zaměstnanci si často přinášejí na pracoviště různé elektrospotřebiče, jako jsou rádia, vařiče, rychlovarné konvice apod. Toto neoprávněné jednání by zaměstnavatel měl ve svých pokynech zakázat a dodržování zákazu důsledně kontrolovat již proto, že v opačném případě povinnost nahradit škody způsobené těmito předměty dopadá na zaměstnavatele.

# Metodické kap

**Při mém jmenování do funkce viceprezidentky Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR pro kvalitu sociálních služeb jsem slíbila také metodickou pomoc právě v této oblasti. Před pár dny jsem konzultovala s kolegy čerstvou inspekční zprávu, ke které měli své výhrady a některá vyjádření inspektorů považovali za neoprávněná. Do jisté míry mají postupy poskytovatelů a inspektorů obecnější charakter, proto zde přináším první praktické rady.**

■ **Text: Ing. Daniela Lusková, MPA,**  
viceprezidentka APSS ČR pro kvalitu  
sociálních služeb

## » Vyhodnocování plánu péče

§ 88 písm. f) ZSS mimo jiné uvádí, že povinností poskytovatele je „*hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob (klientů), je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, a zapisovat hodnocení a jeho výstupy do písemných individuálních záznamů.*“

Inspektoři v předmetné zprávě poskytovateli vytkli zjištěný nedostatek: „*V písemných záznamech hodnocení průběhu poskytované sociální služby chybí informace o tom, jak hodnotil spolupráci sám klient*“ a odebrali poskytovateli 1 bod.

Poskytovatel se na mě obrátil s dotazem, zda mohou inspektoři požadovat v záznamech péče uvádění přímé řeči.

V prvé řadě je nutné v inspekční zprávě zhodnotit to, co je v ní skutečně psáno, nikoli to, co bylo ústně řečeno v průběhu inspekce, ať už v dobré víře inspektora, nebo ne. Co je psáno, to je dáno, emoce stranou. Požadavek inspektorů na uvádění přímé řeči v hodnocení spolupráce jsem ve zprávě nenašla. Primárně šlo inspektorům o naplnění v zákoně explicitně uvedené povinnosti hodnotit spolupráci společně s klientem a učinit o tom záznam. Hodnocení plnění cílů spolupráce je skutečně o dvou stranách, tedy o poskytovateli a klientovi; hodnocení obou stran musí být v dokumentaci vhodnou a dostatečnou formou zachyceno. Pokud klient při hodnotícím rozhovoru tvrdí, že je spokojen, je to hodnocení spolupráce a můžeme ho tak zaznamenat. Není-li s něčím spokojen, nevede spolupráce k vytyčenému cíli a k vyvedení z nepříznivé sociální situace, případně ke zmírnění do-

padů nepříznivé sociální situace, popíšeme to, včetně názoru klienta na věc, a pracujeme s tím dál. V dotčeném případě kolegové spolupráci s klientem sice hodnotili, ale nezaznamenali. Nutno podotknout, že je důležité zaznamenávat spolupráci i s nekomunikujícím klientem. Zde týmu poskytovatele s klíčovým pracovníkem napomohou jiné metody zjišťování, než je prostý rozhovor. I u klienta, který není schopen vyjádřit svůj názor na kvalitu poskytované sociální služby verbálně, stanoví multidisciplinární tým poskytovatele jiné cesty zjišťování – pozorování, sdílení informací, spolupráce s rodinou, empatie či sympatie ke klientovi apod. I takto zjištěné informace je nutno zaznamenat do příslušné dokumentace.

## » Účtování za fakultativní služby

Dle § 35 ZSS „*fakultativně mohou být při poskytování sociálních služeb zajišťovány další činnosti*“. Dle § 77 ZSS „*úhrada za fakultativní činnosti může být stanovena v plné výši nákladů na tyto služby*“.

Inspektoři ve zprávě vytkli nedostatek: „*Poskytovatel nedoložil, že účtuje fakultativní činnosti pouze v plné výši nákladů za tyto služby*“, a kritérium hodnotili jako nesplněné.

Poskytovatel konzultoval správnost názoru inspektorů.

Věcně se jednalo o nedostatečnou kalkulaci každé jednotlivé fakultativní činnosti, kterou poskytovatel nabízel. Při nastavování fakultativních činností je třeba vždy spočítat všechny reálné náklady na zajištění činnosti, výpočet rozepsat a archivovat. Jednak je to pomůcka pro poskytovatele, neboť výpočty v určitých intervalech valorizuje, a jednak je tento materiál třeba doložit inspekci. Poskytovatel měl různé metodiky výpočtů, jednou měl započteny osobní náklady zaměstnance podílející-

**I u klienta, který není schopen vyjádřit svůj názor na kvalitu poskytované sociální služby verbálně, stanoví multidisciplinární tým poskytovatele jiné cesty zjišťování – pozorování, sdílení informací, spolupráce s rodinou, empatie či sympatie ke klientovi apod.**

# itoly z kvality

1. díl

ho se na zajištění činnosti včetně odvodů z mezd, v jiné činnosti bez odvodů z mezd. Poskytovatel musí umět logiku výpočtu zdůvodnit sobě, klientům, opatrovníkům i inspekci.

Druhou věcnou rovinou bylo účtování za fakultativní činnost „využívání vlastních elektrospotřebičů“ v době nepřítomnosti klienta. Inspektoři napadli, že poskytovatel naúčtoval fakultativní činnost klientovi

**Při nastavování fakultativních činností je třeba vždy spočítat všechny reálné náklady na zajištění činnosti, výpočet rozepsat a archivovat.**

za celý jeden kalendářní měsíc, přestože prokazatelně nebyl po celý uvedený měsíc v zařízení přítomen. Účtování za využívání spotřebičů v nepřítomnosti klienta není správný postup, přestože to explicitně nikde v zákoně nenalezneme. Za prvé lze postup dovést z celkového přístupu ke klientovi v sociálních službách, kdy jedním z parametrů je ochrana klientova příjmu. Za druhé dle § 77 ZSS úhrada za fakultativní činnosti může být stanovena v plné výši nákladů na tyto služby. Jedná se o úhradu, nikoli předpis úhrady, lze tedy dovést, že úhrada může být stanovena teprve tehdy, když náklady vznikly. Klientovi skutečně v tomto případě byla úhrada účtována neoprávněně, protože pokud byl po celý měsíc mimo zařízení, žádné náklady s užíváním vlastního spotřebiče nevznikly.

## ➤ Opatření omezující pohyb

Zdalo by se, že § 89 ZSS je chronicky známý, ale není tomu tak. Nebudu ho zde celý citovat, pouze v tomto případě jej shrnu: Jakýkoliv zásah proti důstojnosti a volnému pohybu člověka je třeba pečlivě střežit, řešit podle zákona, evidovat a oznamovat. Jedná se o mimořádnou oblast práva a je nutno přistupovat k problematice s nejvyšší mírou pozornosti. Zákonný postup řešení není výčet možných úkonů, ale po sobě jdoucí úkony řešení situace a omezení pohybu. Správně při agresi klienta postupujeme takto:

- slovní zklidnění klienta včetně správně zvolené techniky verbální i neverbální komunikace;
- odvrácení klientovy pozornosti od zdroje agrese;

- fyzické úchopy, avšak individuálně vhodné pro dotčeného klienta;
- umístění do místnosti vhodné pro důstojný a bezpečný pobyt klienta v době agrese;
- přivolání lékaře a podání léčivého přípravku.<sup>1</sup>

Každý z těchto úkonů musíme vždy oznámit opatrovníkovi, je-li ustanoven, zaevidovat dle požadavků zákona a oznámit registrujícímu orgánu. Zároveň je zaměstnavatel povinen chránit zdraví a život svých zaměstnanců, k čemuž se váží i interní postupy poskytovatele včetně havarijních a nouzových situací nebo pracovních postupů.

Inspektoři v předmětné zprávě poskytovateli vytkli nedostatek: „Při poskytování služby klientům X a Y byl zjištěn nesoulad praxe se zněním § 89 odst. 4 a 6 ZSS“.

Poskytovatel si nebyl jistý oprávněností výtky k postupu zaměstnanců a s konstatováním inspektorů, že podání tlumivého přípravku lékařem je restriktivní opatření poskytovatele.

Věcně se jednalo o dva zkoumané případy, kdy personál při řešení situace s agresivním klientem postupoval tak, že využil slovní zklidnění a odvrácení pozornosti a poté zavolal lékařskou pomoc a policii.

**V prvé řadě je nutné v inspekční zprávě zhodnotit to, co je v ní skutečně psáno, nikoli to, co bylo ústně řečeno v průběhu inspekce, ať už v dobré víře inspektora, nebo ne.**

Personál tedy nesprávně vyhodnotil situaci, neřešil zklidnění agrese klienta interně zákonnými prostředky jako restriktci. Nevyužil fyzických úchopů ani pobytu v bezpečné místnosti. Teprve pokud by využití těchto opatření nebylo dostatečné, měl zavolat externí pomoc lékaře a policie. V případě poskytovatele nebyl uplatněn postup využití nejmírnějších prostředků a po pokusu odvést pozornost klienta byl hned

volán lékař a policie. Vzhledem k tomu, že personál situaci nevyhodnotil jako opatření omezující pohyb, tak ho proto ani neevivovali, což inspektoři považovali za další pochybení.

Podání tlumivých přípravků přivolaným lékařem v uvedených případech bylo restriktci. Není podstatné, jestli léčivo podal lékař nebo zdravotní sestra zařízení na základě ordinace lékaře. Událost se děje u poskytovatele, jeho klientovi, situací je dotčen jeho personál. Primárně se na klienta vztahuje ochrana plynoucí z § 2 ZSS, který říká, že „rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob“. Přivolání policie je velmi citlivý akt z podstaty samé. Přestože má Policie ČR jako PR heslo „pomáhat a chránit“, je primárně restriktivním orgánem a takto je veřejností i klienty vnímána. Jejich zásahem vždy riskujeme zásah do důstojnosti klienta. Přivolání policie je bezesporu důležité pro zaměstnance, protože i je musíme chránit. Ovšem klient a zaměstnanec nikdy nebudou na stejné rovině, klient je vždy ten, který má podstatně nižší schopnost pečovat o svá práva a důstojnost. Pokud voláme policii, tak vždy po pečlivém zvážení a vyčerpání všech předchozích možností – jako ochranu zaměstnanců, dalších klientů a přivolaných zdravotníků před ohrožením zdraví nebo života.

Před časem jsme v zařízeních upustili od zřizování místností k bezpečnému pobytu. Důvody jsou různé, ať už je to etika věci nebo prostorové možnosti. Osobně se však k této variantě znovu přikláním a zvažuji zřízení takového bezpečného a důstojného prostoru s ohledem na nárůst počtu osob s agresivními projevy demence a přístupu k tlumivým prostředkům. Ono ustanovení v § 89 ZSS mělo a má svůj důvod. Pokud při řešení agrese dojdeme až do tohoto bodu a místnost nemáme, voláme lékaře a policii. Lékař zasahuje tlumivými prostředky, policie svými restrikcemi. Uvažuji tedy, které zlo je menší. Uzavřít agresivního klienta do bezpečné, k tomu náležitě upravené místnosti, kde se vlastní agrese unaví až do bodu, kdy můžeme vlídně zasáhnout. Nebo alibisticky zavolat záchranku a policii, nechat klienta razantně zklidnit a odvézt na psychiatrii? Pomůžeme tak sice sobě, ale nikoli klientovi.

Věřím, že společné nahlédnutí do jedné z inspekčních zpráv přineslo vám, stejně jako mně, několik nových podnětů pro vlastní praxi.

<sup>1</sup> V návrhu novely ZSS, jenž je nyní v legislativním procesu, je ustanovení regulující omezování pohybu upraveno pro klienty i poskytovatele příznivěji. Nebude nutné využívat danou poslušnost opatření, ale bude možné vybrat takové, které efektivně reaguje na situaci klienta.



# Neviditelní bezdomovci

**D**o obtížné životní situace se může dostat každý člověk a záleží jen na něm, jak ji dokáže vyřešit. Může se stát, že si neví rady, není si jistý svými kroky a rozhodnutími, neví, kam se obrátit o pomoc s řešením. Z pohledu a praxe sociálních pracovníků v domově pro matky s dětmi (DMD) plně souhlasíme s tím, že není možné zaměřit se jen na řešení jedné části klientových „obtíží“, ale na člověka jako na celek, proto pracujeme s celou rodinou. Naše zařízení poskytuje sociální službu ženám, které mají v péči nezaopatřené děti a ocitly se v tíživé životní situaci spojené se ztrátou bydlení. Jsou to ženy, které opustil partner, rozpadlo se jim manželství, jsou to samoživitelky, těhotné ženy, oběti domácího násilí a ženy, které často řeší „neřešitelné“ dluhy.

*Motto: „Zajímám se o svoji budoucnost, protože v ní hodlám strávit zbytek života.“ Charles Chaplin*

■ **Text: Ivana Jelínková, DiS.,  
Mgr. Lenka Vašutová**  
Domov pro matky s dětmi  
při Diakonii ČCE v Litoměřicích

## ➤ Tradiční rodina?

V současnosti se vytrácí model tradiční rodiny, zvyšuje se počet nesezdaných párů a celkově je odloučení partnerů s dítětem vnímáno úplně jinak, než tomu bylo v předchozích generacích. Tradiční rodinu tak znají naše uživatelky i jejich děti jen velmi málo. Nejsou zde vytvořeny vztahy s otcem dítěte, prarodiči ani jinými příbuznými. Pracujeme se ženami, na kterých se „podepsalo“ jejich dětství, vyrůstaly v dysfunkčních rodinách a tento model si uchovaly do svého života a opakují jej.

Je však potřeba uvědomit si, že pobyt v DMD není důvodem k odebrání dětí do ústavní péče. Ženy zabezpečují své děti, jak nejlépe umějí a jak je v jejich možnostech. I když zajišťují většinou pouze biologickou funkci rodiny, dětem je s matkou dobře a ve vyhozených situacích „drží spolu“. Slovo „domov“ je pro mnohé z nich přáním či snem.

Získat důvěru uživatelek je těžké, ale platí se. Nejsme jen ubytovna, jsme služba. Při poskytování sociální služby je důležitou složkou respektování práva na svobodné rozhodování. Každý máme nastaven svůj hodnotový systém a ten se může měnit vzhledem k okolnostem, které nás v životě potkají. Priority člověka se mohou změnit a je nutné nastavit nové kroky k dosažení cíle. Ke změnám je nutná aktivizace, podpora sebedůvěry a snahy hledat vlastní cestu k řešení situace. Nepříjemné pocity spojené s nejistotou mohou vyvolávat pocit

marnosti, bezmocnosti a nemožnosti najít správné kroky a dosáhnout tak požadovaného cíle. Někdy se může stát, že dosažení cíle jde velmi pomalu a problém zůstává stále nevyřešen, někdy prostě vyřešit nejde. V DMD se setkáváme s neúplnou rodinou, která prochází krizí z různých důvodů. Proto je potřeba nabízet služby, které budou systematicky pracovat s neúplnou rodinou jako celkem a podporovat upevnění vztahu matka – dítě. Uživatelkám i dětem je nabízena podpora sociální, pedagogická i terapeutická, mají možnost využít psychoterapii. Pracujeme např. s metodou „Videotréning interakcí“ nebo „Scénotest“.

## ➤ Malý krok, velká změna?

Může se zdát, že tyto aktivity nejsou podstatné, když nemáte domov a řešíte existenční potíže, ale opak je pravdou. Velmi často totiž zapomínáme na to, že i malý krok může přispět k velkým věcem, že i malý úspěch nebo pochvala jsou důležité pro naše sebevědomí a vůli chtít něco dokázat. Důležité je pohlížet na uživatelku a její děti jako na osobnosti, které mají své potřeby. Většina uživatelek (zejména ty, které se staly oběťmi domácího násilí) nemá zpočátku sílu rozhodovat samy za sebe. Vůbec si neuvědomují následky toho, že děti byly svědky domácího násilí. Ty jsou často ze situace, která nastala, zmateny, matky neumějí nebo nechtějí s dětmi o tíživé situaci mluvit, vysvětlit jim, co se děje, a vztah matka – dítě je silně narušen. Děti nemají v matce oporu, neumí se s danou situací vyrovnat, což mnohdy vede až k agresi dětí a následnému trestání matkou. Citové projevy ze stran matek jsou někdy velmi slabé a děti trpí „citovým chladem“.

Uživatelky mají pocit méněcennosti, mají strach či nevědí, jak se rozhodnout. Své rozhodnutí neumějí přijmout jako vlastní aktivitu, za kterou by měly nést odpovědnost. Mnohdy potřebují ke zvládnutí svých rozhodnutí najít jejich smysl a potřebnou energii, překonat strach ze špatných rozhodnutí.

## ➤ Formuláře, tiskopisy, statistiky

Samozřejmě nelze opomenout fakt, že veškeré činnosti DMD musí být řádně zapsané do všech možných formulářů. Statistiky podle různých grantů a projektů se zaměřují většinou pouze na obloženost a kapacitu zařízení, ale nikde nejsou uvedeny příčiny toho, proč se ženy s dětmi do DMD dostaly. Někdy se může stát, že jsme zahlceni papírováním a zapomínáme na to hlavní, že uživatel je především člověk, osobnost, který má své sny, přání, trápení. A my se najednou nacházíme v roli rozhodce, nebo dokonce i soudce, který nahlíží ze svého pohledu, nebo dokonce jen z pohledu nutných formulářů.

Ale otázky zůstávají: Co o uživatelce víme? Máme plno „nutných formulářů“, které je potřeba vyplnit, ale v žádném z nich nenajdete otázku: „Jak se cítíte? Co je pro vás důležité? Kdo je pro vás důležitý?“ Je také nutné zdůraznit, že z praxe DMD vyplývá i to, že některé uživatelky se velmi rychle naučí říkat to, co bychom chtěli slyšet, což jejich situaci nevyřeší, „nepohnou se z místa“. My pak často mluvíme o nemotivovaném uživateli, ale on je motivovaný, bohužel jinak, než chceme my.

## ➤ NE-motivace uživatelek

Jedná se především o to, jak motivovat a vést uživatelku k odpovědnosti za vlastní rozhodnutí, ke změně postojů, které by pomohly její tíživou situaci změnit nebo i vyřešit. Zde je dilematem posouzení hranice mezi motivací a manipulací uživatelek ze strany pracovníka služby. Ten ji má podporovat v řešení její tíživé situace, má být průvodcem a respektovat individualitu uživatelek. Může upozornit na možná rizika, ale nesmí vnucovat své názory, postoje. A pokud uživatelka o naši podporu nestojí, je důležité nebrat to jako své selhání, ale pochopit, že se jedná o rozhodnutí dospělého člověka, který za ně nese zodpovědnost i s možnými negativními následky.

Stává se, že některé uživatelky (které jsou v DMD opakovaně) přesně vědí (nebo mají naučeno), co s nimi pracovník již řešil, na jaká rizika je upozorňoval. Přesvědčují

# nebo rodina jako celek?

nás o tom, že tutéž chybu už neudělají, že vědí, jakou cestou se dát. Splněný cíl v individuálním plánování: uživatelka uchopila svoji situaci a bude ji řešit. Často to však bývá ze strany uživatelské manipulace vůči příslušnému pracovníkovi a její nepříznivá situace se spíše prohlubuje.

## » Azylová turistika

Jak už bylo zmíněno, v posledních letech se uživatelky služby opakovaně vrací. Není výjimkou, že se svými dětmi dva roky i déle „putují“ po různých azylových domech. Tzv. „azylová turistika“ vytváří pro mnohé uživatelské jakýsi bludný kruh a pro mnohé může být signálem „stejně se nic nezmění“. Většinou jsou to ženy na rodičovské dovolené nebo pobírají dávky hmotné nouze.

Zde vyvstává několik otázek: „Kdy se stává člověk na dávkách závislý? nebo „Je výhodnější či pohodlnější pobírat dávky,

školáka. Bohužel, setkáváme se s tím, že ani pedagogové neumějí tyto děti přijmout a negativní třídní klima neumějí nebo nechtějí řešit. DMD sice spolupracuje se školou, ale jedná se především jen o zprostředkování kontaktu pro novou uživatelskou službu nebo řešení případných obtíží, užší spolupráce zde není. Na školách by podle pracovníků DMD měla být pozice školního sociálního pracovníka, který by právě řešil možné sociální záležitosti s celou rodinou, školou i OSPOD.

Podíváme-li se na toto téma z roviny pracovníka DMD, jde především o to, že se společnost často domnívá, že se jedná o práci s lidmi na okraji společnosti, lidmi z minoritní společnosti, především tedy s Romy. Ale otázka bezdomovectví se týká nás všech. Zkuste se zamyslet a odpovědět si na otázku: Poznáte na ulici ženu s dětmi,

V dnešní době se ze společnosti vytrácí tradiční rodina, pojem manželství se stává synonymem pro „papír na společné žití“, který nepotřebujeme. Je tomu opravdu tak, nebo se naopak bojíme zodpovědnosti, respektování druhého, společného plánování, ale i společného řešení krizí a neúspěchů? Je důležité uvědomit si, že nesmíme ani nechceme nahrazovat funkci rodiny, nechceme suplovat matky nebo rodinu, ale ukázat možný směr, ukázat, jak by to možná šlo. Nepasovat se do role rádců, ale spíše posluchačů a podpůrců, a proto je důležitá profesionální podpora, kterou může sociální služba poskytnout.

Komplexnost služby vidíme nejen v sociální práci, ale také v práci pedagogické, diagnostické, terapeutické a v neposlední řadě také v podpoře po odchodu z azylového domova. Chybí následná práce s ženami (poté, co už bydlí v běžných bytech), které nejsou schopny ustát tlak ze strany společnosti: jednání s pronajímatelem, hledání práce, jednání s pracovníky o dávkách hmotné nouze, jednání se školou – mají totiž nízkou komunikační dovednost; rodina je na život ve společnosti moc nevybavila. Pokud se budeme zabývat pouze sociální prací a opomíjet práci s rodinou jako celkem, bude to krok zpátky.

## » Optimální řešení?

Z pohledu uživatele by za zlepšení jeho tíživé situace bylo považováno nalezení bydlení, schopnost udržet si ho, možnost zaměstnání, budování sociálního zázemí a jistoty; vědět, že někam patřím; být samostatný, tzn. žít bez sociálních dávek; ukotvení dítěte ve stálém kolektivu vrstevníků.

Z pohledu poskytovatele by zlepšením současné situace bylo právní zakotvení podoby následných služeb, především ukotvení sociálního nebo podporovaného bydlení, zajištění dlouhodobého financování pro kvalitně poskytované sociální služby, zvýšení prestiže sociální práce a vůbec větší informovanost široké veřejnosti o této problematice.

Stavem, který by byl považován za zlepšení, je změna v systému sociálních dávek, nabídka bytů pro tuto cílovou skupinu, možnost být zaměstnan, efektivní poradenství na Úřadu práce, možnosti kvalitních rekvalifikačních kurzů, začlenění dlouhodobě nezaměstnaných do veřejně prospěšných prací – tedy komplexnost nejen v rámci poskytování jedné služby, ale komplexnost, která se bude prolínat ve více směrech a oblastech lidského žití.

**Získat důvěru uživatelské je těžké, ale vyplatí se.  
Nejsme jen ubytovna, jsme služba. Při poskytování sociální  
služby je důležitou složkou respektování práva  
na svobodné rozhodování.**

než chodit do práce?“ Těžká to věc, když nemáte vzdělání a pracovní návyky a přebíráte model z rodiny, kde všichni také na tu „sociálku“ chodili. Opět nastává kruh závislosti na sociálních službách, kdy běžný podnájem je pro mnohé uživatelské nedostupný – nemají dostatek peněz na kauci a systém prostupného bydlení zatím nefunguje. A právě zde vidíme cílenou systematickou práci s uživatelskou a jejími dětmi jako zásadní.

## » Předsudky ze strany společnosti

Bariéry jsou dvojí: ze strany uživatelské služby a jejich dětí a také ze strany pracovníka DMD. Pro společnost je samotný pobyt uživatelek a jejich dětí v DMD určité stigma. S předsudky ze strany společnosti se setkávají především při hledání zaměstnání a bydlení – když uvedou, že bydlí v azylovém domě, jsou odmítnuty či se jim zaměstnavatel/pronajímatel bytu již neozve.

Většina dětí žijících v DMD se ve škole setkává s negativním přijetím nejen ze strany vrstevníků. Z pohledu práce s dětmi vidíme jako zlomový jejich nástup do školy. Ano, nastává čas povinností, čas, kdy se rituál rodiny změnil a musí se přizpůsobit. Čas, kdy je dítě konfrontováno se svými vrstevníky, čas, kdy dítě přijímá novou roli

kteřá využívá sociální službu azylového domova? Dovolíme si tvrdit, že ne. Většina uživatelek a dětí této služby jsou „neviditelní bezdomovci“. Ženy a děti, které jsou čistě a hezky oblečeny, nežebrají...

**Zde se také nabízí otázka prestiže sociální práce. Pod pojmem sociální práce si široká veřejnost představí sociálního pracovníka jako člověka, který bere děti rodičům. Sociální práce je široký pojem, který by měl být více představován a nabízen široké veřejnosti.**

## » Rodina jako celek v sociálních službách

Rodina jako celek, rodina jako soubor vztahů, lásky, nedorozumění. Rodina jako domov. Jistě by se dalo napsat mnoho dalších přirovnání. Důležité je uvědomit si, že i neúplná rodina, rodina v tíživé situaci či rodina v krizi je celek, se kterým se musí systematicky pracovat. Pokud chceme ukázat jiný vzorec chování nebo dokonce změnit vzorec chování rodin z azylového domova, tak je to velmi dlouhá cesta, která musí prostupovat celými generacemi. Prostřednictvím rodiče působit na dítě a prostřednictvím dítěte působit na rodiče. Je to nelehký a dlouhodobý úkol, ale pokud práci v pomáhajících profesích chápeme jako poslání, je to velká výzva.

# Kde brát nápady pro aktivizaci uživatelů sociálních služeb

■ **Text: Mgr. Jana Merhautová,**  
supervizorka, [www.arttherapy.cz](http://www.arttherapy.cz)

## ➤ Co je aktivizace

V sociálních službách se ke klientovi přistupuje s ohledem na jeho soběstačnost, vychází se z jeho přání a potřeb. V rámci individuálního plánování se s ním dojednává míra podpory a osobní cíle. Aktivizace se rozumí rozvoj nebo udržení činnosti, motivace k životu a činnostem udržujícím v dobré kondici tělo, mysl, náladu. Zároveň jde o podporu smyslů, instinktů a emoční stability. Smysl aktivizace spočívá v udržení vlastních kompetencí, osobního zájmu a iniciativy.

Podle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., § 116 se u pracovníků v sociálních službách definují jednotlivé činnosti. Podle něj pracovníci přímé obslužné péče kromě jiného vykonávají *posilování životní aktivizace*. Také u pracovníků vykonávajících pečovatelskou činnost v domácnosti se setkáváme s poskytováním *psychické aktivizace*. Mezi další činnosti vykonávané pod dohledem sociálního pracovníka patří, kromě jiného, vzdělávací a aktivizační činnost. Základní výchovně nepedagogická činnost, která spočívá v prohlubování a upevňování základních hygienických, společenských a pracovních návyků, dále v provádění pracovních a volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, včetně zabezpečování zájmové a kulturní činnosti, obsahuje také aktivizaci. Celkově se dá konstatovat, že aktivizovat klienta by měl umět každý pracovník v sociálních službách.

## ➤ K čemu je dobré aktivizovat

Náš život potřebuje mít nějaký smysl. Životní kondici udržujeme snadněji, máme-li dostatek podnětů i příležitost je s někým sdílet. Pokud cítíme, že někoho zajímáme a zažíváme s ním blízkost, lépe se nám daří psychicky i fyzicky. Všichni potřebujeme důvod, proč ráno vstát a jít dál. Pro všechny je důležité zažít úspěšný den, mít pocit, že se nám daří. Vědět, jaké to je, když se radujeme nebo se na něco těšíme. Je normální chtít smysluplně prožívat okamžiky všedního dne. Být užitečný, okolím nepřehlížený.

Aktivní přístup k životu můžeme snadněji podpořit, pokud věříme, že jsme jeho důležitou součástí. Že někoho zajímá náš názor. Ve hře jsou víra, důvěra a smysl vlastní existence. V pokročilém věku, při přibývajících zdravotních potížích či v krizových situacích může být těžké takový smysl a chuť do života aktivně udržovat. Pro takového člověka mohou mít životní hodnoty změněný charakter. Jeho pohnutkám nemusíme vždy dobře rozumět. Naše představy, plány, doporučení nemusí být v souladu s tím, co si dotyčný člověk skutečně přeje nebo co potřebuje. Často chceme pro druhého to nejlepší, ne vždy to však znamená, že to ten dotyčný skutečně potřebuje. Co je dobré pro jednoho, nemusí být dobré pro druhého. Jsme individuální bytosti ovlivněné životními zkušenostmi a z toho vyplývajícími nároky. Prožívání každého z nás se liší také charakteristickými rysy osobnosti i vlastnostmi. Reagujeme podvědomě, často sami netušíme, co nás tak ovlivňuje. Do hry vstupují emoce, často si jejich dopad ani neuvědomujeme nebo nepřipouštíme.

**Celkově se dá konstatovat,  
že aktivizovat klienta  
by měl umět každý  
pracovník v sociálních  
službách.**

Někdy jim dokážeme úspěšně čelit a snadněji se s nimi vyrovnat. Některé nás naopak velmi zasahují a víme, že jednáme pod jejich silným vlivem. Může se stát, že nás ovládnou takovým způsobem, že sami sebe v tu chvíli ani nepoznáváme. Pokud si včas neuvědomíme, co se s námi děje, nemůžeme tomu rozumět ani nejbližší okolí. Být schopen otevřené sebereflexe, mluvit o svém prožívání není mezi lidmi úplně běžné. Někomu nemusí být příjemné odhalovat své nitro. Můžeme se i chtít před druhými schovávat, neukazovat pravou tvář. Všichni máme svá temná a nepříjemná zákoutí, kterými se nechceme chlubit nebo si je dokonce ani připustit. Čím méně se takových míst dotýkáme, tím více mohou do našeho života vstupovat. Často se děje i to, že čím jsme starší, tím méně svůj projev kultivujeme. V pokročilejším věku může u člověka

převládnout vnitřní moudrost, ale také popírané nebo odmítané části osobnosti, jako je agrese, nesnášenlivost, pýcha, žárlivost apod. Všichni máme někde ve svém chování místo, na které nevidíme. Proto je velmi těžké být objektivní. Většinou to druhý člověk vidí z venku lépe, než jsme schopni vidět my sami. Nabízí se pochopitelně otázka, co s tím. Jakmile jsou ve hře emoce, je to náročné pro obě strany. V případě poskytované sociální služby je jeden na straně pomáhajícího, neboli v roli profesionála. Tím se situace stává sice jasnější, ovšem ne jednodušší. Pokud nemáme přirozeně nastavené hranice a vyřešené vlastní křivdy, jednání klientů budeme brát příliš osobně, může nás zraňovat nebo rozčilovat. Zaplést se do vztahových pastí v pomáhající profesi je velmi rychlé a snadné. Aktivizace člověka je přímo úměrná síle prožitků a velmi na nich záleží. Výsledná spokojenost klienta proto není jenom o druhu aktivizační činnosti, ale také o osobním významu daného prožitku. To samozřejmě hraje





# tivizaci žeb

roli při motivaci dotyčného, a proto stojí za to si toho všimat. Způsob a techniky aktivizace musí vycházet z potřeb klienta, odpovídat jeho věku, schopnostem i oblíbeným činnostem. Respektovat jedinečnost osobnosti znamená přijmout odlišnost druhého a nechtít ho předělávat. Upozadit sebe a své postoje obnáší nehledat výhody pro sebe. Nebýt jednoznačně přesvědčen o tom, co je pro druhého to nejlepší. Někdy může být hodně těžké společně s klientem najít důvod i způsob aktivizace.

## » Kde brát inspiraci

Aktivizace je proces vzájemné spolupráce mezi klientem a pracovníkem. Vyžaduje naprostou toleranci k individuálním zvláštěstím dotyčného jedince. Může být společenskou, ale také velmi intimní záležitostí. Máme-li umět s tímto tématem

citlivě a profesionálně pracovat, vyžaduje to přirozený talent i speciální přípravu. Možná si to neuvědomujeme, ale aktivizace je jemná práce s psychikou. Je silně motivační a může mít až terapeutický dopad. Lehce však můžeme sklouznout k neosobnímu jednání, manipulaci či nátlaku. I proto jsou základem úspěšné aktivizační činnosti osobnostní předpoklady pracovníka. Mezi ně patří mimo jiné schopnost empatie, umění nevytvářet na druhého tlak, upozadit vlastní očekávání a nároky, nevytvářet si falešné domněnky a umět naslouchat druhému bez pocitu vlastního ohrožení.

Dalším důležitým prvkem při aktivizaci je vlastní kreativita a schopnost realizovat nápady. Někdy můžeme mít tendence spojovat tvořivost s dětskou infantilitou.

**Způsob a techniky aktivizace musí vycházet z potřeb klienta, odpovídat jeho věku, schopnostem i oblíbeným činnostem. Respektovat jedinečnost osobnosti znamená přijmout odlišnost druhého a nechtít ho předělávat.**

V rámci aktivizace můžeme po druhých požadovat, aby vykonávali takové činnosti, které připomínají spíše mateřskou školku nebo první stupeň základní školy. Přitom stačí naslouchat tomu, o čem si klienti vyprávějí, po čem touží, co jim chybí. Často můžeme čerpat z jejich biografie, pokud se o ni zajímáme. Ideálně by měla být součástí individuálního plánu. Dobrá znalost klienta, jeho historie, zájmů, potřeb i případných rizik může vést k jeho úspěšnější motivaci. Někdy pomáhá zamyslet se, co by se nám na jejich místě líbilo, a co určitě ne. Položme si otázku, zda by nám vyhovovalo na jaře vybarvovat obrázky s velikonočními motivy, na podzim létající papírové draky s padajícím listím a v zimě Vánoce. Možná někomu ano, většině z nás spíš ne. Pokud nezjistíme, co druhého doopravdy zajímá a naplňuje, můžeme z něj „vymámit“ pouze pasivní nebo oddanou účast. Život a přirozené činnosti, na které jsme zvyklí, nás sami o sobě aktivizují nejvíce. Samozřejmě i osobní zájmy, koníčky a záliby. Muži spíše inklinují k jiným aktivitám a mají jiné zájmy než ženy. Přesto aktivizaci u mužů většinou vykonávají ženy. Zkusme si na chvíli představit, že by to bylo obráceně. Že by většinově byli v sociálních službách zaměstnaní muži a že by pro ženy-klientky chystali aktivizační činnosti v mužských dílnách. Že by po nich chtěli, aby se s radostí chopili různých oprav nebo technických či sportovních záležitostí.

Opakovaně si aktivizační pracovníci kladou otázku, kde brát inspiraci k dobré aktivizační činnosti. Opět se přimlouvám

za to, inspirovat se běžným životem. Mnoho aktivních podnětů přichází z míst, kde je cítit životaschopnost. Ta je nejvíce vidět u malých dětí, zvířat a v přírodě. Pokud to alespoň trochu jde, může aktivizace probíhat na čerstvém vzduchu. Úplně to promění náladu i celkové emoční i tělesné rozpoložení člověka. Obzvláště v jarních a letních měsících se lze životem „nakazit“ na každém kroku. Kvetoucí rostliny, zelená tráva, zpěv ptactva, bzucení hmyzu, přítomnost živlů, třeba i lehký vánek a mnoho dalšího umí povzbudit.

Hodně dokáže přítomnost zvířat, na ně pozitivně reaguje skoro každý. Přítomnost dětí také většinou vzbudí pozornost a nastartuje lepší atmosféru. Někoho může více zajímat kultura, ať už pasivní, nebo dokonce i aktivní. Existuje široké pole mož-

ností, kde se dá s nápady kouzlit. Relaxační techniky, umělecká tvořivost i jednoduché sportovní činnosti mohou rovněž obohatit aktivizační program. Podnětná je smyslová stimulace. K ní patří podpora chuťových, sluchových, čichových, hmatových i zrakových podnětů. Zároveň se pro aktivizační činnosti můžeme inspirovat běžnými domácími činnostmi. Kávička, pečení, vaření, šití, zavařování, přesazování květin, nakupování, ale také obyčejné povídání si může přispět k dobré náladě a k chuti tvořit. Pro muže to mohou být činnosti spojené s drobnými opravami, natíráním, broušením, řezáním nebo sledováním sportovních utkání. Časopisy s automobilovými zajímavostmi, sportovními výkony, houbařením, tématy kolem chalupaření nebo údržby. Nejvíce jde o to zůstat tvořivý a umět spolupracovat. Nikomu nic nenutit, umět se dobře dívat a všimat si drobných detailů, kterými se dá zjistit, co druhého zajímá. Nemusí jít přímo o velké věci. I maličkost, kterou mohou klienti po letech znovu zkusit dělat, je může absolutně potěšit a přinést radost do života. Supervizní či vzdělávací programy zaměřené na setkávání aktivizačních pracovníků a rozvoj jejich kreativity dokáží přinášet mnoho obohacujících inspirací, vzájemnou podporu i výměnu zkušeností. Pokud si budeme všimat toho, co potřebujeme i my, pracovníci, staneme se citlivější k potřebám svých klientů. Uchopení vlastní tvořivosti a chuť ji rozvíjet může inspirovat i ostatní. Chceme-li zapálit oheň motivace u někoho dalšího, musíme nadšením hořet především my sami.



# Osobnostně sociální výchova a její místo v sociálních službách pro děti a mládež

*Nejenom se standardy kvality v sociálních službách přišel trend k vyhledávání a používání nových metod práce s klienty. Proč nevyužít inspiraci, která si našla své pevné místo v jedné z klíčových institucí, kterou je bezesporu škola? Letos slaví osobnostní a sociální výchova 10 let od svého oficiálního vstupu do školství jako povinný obsah vzdělávání (tzv. průřezové téma), které se vztahuje na všechny žáky po celou dobu školní docházky napříč všemi předměty i projekty. Je možné konstatovat, že se jedná o „edukační disciplínu zabývající se rozvojem klíčových životních kompetencí a dovedností pro každodenní život se sebou samým i s druhými lidmi“<sup>1</sup>. Průřezové téma osobnostní a sociální výchovy klade důraz na to, aby při každé návštěvě školní třídy děti rozvíjely své kompetence a přitom se naučily důležitá data z dějepisu, vyřešit matematickou rovnici či sestavit kružnici. Osobnostní a sociální výchova konkretizuje a verbalizuje oblasti možného rozvoje nejenom dětí v osobnostním, sociálním a morálním rámci. Většina z nás však vnímá, že se jedná o obrovský kus práce, pokud chceme maximalizovat podmínky pro úspěch tohoto snažení a rozvinout opravdu individualitu každého dítěte. Zkratka „OSV“, jak může být familiárně používána, nabízí široký potenciál i pro sociální služby v jejich práci s různorodou škálou klientů.*



■ **Text: Mgr. Hana Pazderová**

Volnočasovky SPORT, z. s.

hana.pazderova@volnocasovkysport.cz

**T**éměř každá sociální služba zaměřená na práci s dětmi a mládeží, potažmo na celé rodinné systémy, realizuje více či méně úspěšné preventivní programy. Oblasti rozvoje, které zmiňuje OSV, nejsou žádnou novinkou, ale za velký přínos lze považovat návody a podněty ke zvýšení její efektivnosti. Vytvořit poutavý program, který klienty nadchne, těší všechny přihlížející i aktéry samotné. Co jim však dodá ten „pravý“ přesah tak, abychom prostřednictvím aktivit opravdu ovlivňovali a působili na ty, pro něž program připravujeme?

## ➤ Stanovení cíle

Zdá se samozřejmostí, že každá aktivita by měla mít předem stanovený cíl v souladu s tematickým okruhem, v rámci něhož rozlišujeme zaměření na:<sup>1</sup>

- Osobnostní rozvoj (rozvoj schopností poznávání; sebezpoznání a sebezpojetí; seberegulace a sebeorganizace; psychohygienu; kreativita);
- Sociální rozvoj (poznávání lidí; mezilidské vztahy; komunikace; kooperace a kompetence);
- Morální rozvoj (praktická etika; řešení problémů, rozhodovací dovednosti).

Fantazii se meze nekladou, ale je dobré přesně vědět, proč jsme v rámci tematického okruhu zvolili právě tento konkrétní cíl, už kvůli tomu, abychom mohli ověřit jeho splnění. Pokud chceme rozvíjet schopnosti

zapojení klientů (pohybová aktivita, hraní rolí, modelové situace), byly praktické a dávaly prostor pro jejich vyjádření. Při plánování je třeba soustředit pozornost na zvolení správného typu úkolů, což může být brainstorming, analýza výtvarů, pohybová či kompetitivní (soutěžní)/kooperativní aktivita, hraní rolí a jiná dramatizace, psaní textů atd. Výčet naznačuje, že je možné vše kombinovat, což je další výhodou práce v rámci osobnostní a sociální výchovy. Příkladem může být pohybová aktivita, v níž jsou zvoleny dva týmy, které plní konkrétní úkol, a na základě průběhu činnosti lze

**Fantazii se meze nekladou, ale je dobré přesně vědět, proč jsme v rámci tematického okruhu zvolili právě tento konkrétní cíl, už kvůli tomu, abychom mohli ověřit jeho splnění.**

týmové spolupráce, cílem může být to, že klienti zjišťují, jaké jsou „role“ v týmu a co pro kterou roli potřebují (komunikace, řešení potíží apod.). Cílů může být samozřejmě více, ale je motivující počítat s nimi už při přípravě. Dále je už jen na nás, zda cíl klientům sdělíme, anebo se stane hádankou zodpovězenou až na konci.

## ➤ Výběr vhodné metody

Při výběru metody pro preventivní aktivitu v sociálních službách je důležité mít na zřeteli, aby maximálně umožňovaly

analyzovat týmovou spolupráci, přístup k soutěži jako takové i prvky komunikace. Velmi zajímavé využití může mít i při víkendových pobytech v rámci sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi či v komunitních centrech.

## ➤ Reflexe (zpětná vazba)<sup>2</sup>

OSV klade důraz na vedení reflexí (zpětné vazby), která následuje bezprostředně po aktivitě samé. Tento termín je používaný zejména v zážitkové pedagogice, kde ji můžeme definovat jako „řízený proces hod-

<sup>1</sup> VALENTA, J. *Osobnostní a sociální výchova a její cesty k žákovi*. Kladno: AISIS, 2006.

<sup>2</sup> REITMAYEROVÁ, E.; BROUMOVÁ, V. *Cílená zpětná vazba: metody pro vedoucí skupin a učitele*. Vydání třetí. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0988-1.



nocení aktivity, který využívá informací ze zpětné vazby k hledání širších souvislostí a významů<sup>3</sup>. Cílem je maximálně vytěžit prožitky, dojmy a emoce, které u klientů aktivita vyvolá, a využít je při řešení svízelných životních situací. Vycházíme z toho, že v rámci námi navržených aktivit klienti zažívají momenty, které jsou podobné těm, které se s největší pravděpodobností budou znovu v modifikované formě opakovat. Pro realizátory je to jedna z nejtěžších, ale i nejhodnotnějších fází celého snažení. Využitím popisování, zvědomování<sup>3</sup>, reflektování emocí a následné analýzy průběhu aktivity dokáží často verbalizovat, jak jim zkušenosti načerpané v průběhu „simulované situace“ mohou být v budoucnosti prospěšné a také sloužit jako inspirace ke změně.

Existují různé techniky, které lze při zpětné vazbě využít. Jednou z nejčastějších variant je skupinová diskuze a její modifikace, ve které lze použít i vizuální pomůcky (např. abstraktní barevné obrázky se symboly, jako jsou karty ze hry DIXIT,

<sup>3</sup> Zvědomování je přenášení tacitní znalosti (skryté, kterou si primárně neuvědomujeme, např. proč komunikujeme právě tímto způsobem apod.) k explicitní znalosti (verbalizované, uvědomované, kterou lze analyzovat a cíleně měnit).

## Využití OSV je široké, a proto nabízí potenciál pro každého, kdo chce přinášet pozitivní vliv do své klientské praxe.

čtvrtky papíru, lano, nákresy). Dále je možné využívat dramatické ztvárnění (scénky) nebo vytvořit individuální či skupinové obrazy s využitím prvků arteterapie. Z tohoto vyplývá, že vedení reflexe klade nároky i na samotné sociální pracovníky. Osobně i lidsky máme někdy potíže klást otevřené otázky, vědět, na co přesně se zeptat chceme a jak dalšími otázkami adekvátně rozvíjet témata druhých. Pokud se nám to však povede, je to báječné. Nejenom pro ty, s nimiž aktivity vedeme, ale i pro nás samé.

### ➤ OSV jako prostor pro přípravu zájemců o dobrovolnickou činnost

OSV nabízí potenciál nejenom pro práci se samotnými klienty, ale potažmo i pro další osoby, které do sociálních služeb vstupují. Za velký přínos považují jejich využití pro přípravu dobrovolníků na práci s klienty. Učí nás přemýšlet nad cíli, prů-

během a nad tím, jak můžeme v sociálních službách komunikovat s klienty na základě jejich individuálních možností.

Metody OSV jsem hojně využívala jako koordinátorka dobrovolníků při vstupním vzdělávání, zejména při seznamování zájemců o dobrovolnictví s pravidly činnosti i organizace samé. Pro nové zájemce bylo často složité ztotožnit se s metodami sociální práce, protože se s nimi nikdy předtím nesetkali, a tak se snažili o jejich pochopení. Podobně jako při práci s klienty bylo možné za použití modelových situací zrelativizovat přístupy k řešení těchto situací prostřednictvím reflexe právě u dobrovolníků.

Každý si s sebou nese souhrn zkušeností a návyků, které se mu osvědčily při cestě životem, ale to neznamená, že nemůžeme vyvolat změnu. Nejpřínosnější je však změna, kterou my sami chceme provést. Osobnostně sociální výchova nenabízí rychlá řešení, ale prostor pro jejich rozvíjení, relativizaci, kdy si každý z nás vybere „to“ přínosné sám pro sebe. Jako výrazná podpora se však jeví průvodci, ať už jsou to sociální pracovníci, dobrovolníci či jiní aktéři v sociálních službách. Využití OSV je široké, a proto nabízí potenciál pro každého, kdo chce přinášet pozitivní vliv do své klientské praxe. ■

— INZERCE —

**PRAČKY**

**SUŠIČE**

**MANDLY**

**primus**  
prádelenská technika

Inovativní prádelenská technologie pro sociální sféru

**xtreme**  
in innovation

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

Alliance Laundry CE s.r.o., Místecká 1116, 742 58 Příbor, tel.: 556 768 859, e-mail: [sales@alliancecs.cz](mailto:sales@alliancecs.cz)



# Patří sociální sítě do sociální práce?

**Přirozenou součástí našeho světa je technologický pokrok. Součástí tohoto pokroku je v posledních letech také rozšiřování reality. Kromě reality, kterou můžeme prožívat fyzicky všemi našimi smysly, proniká do našich životů také realita rozšířená technologiemi. Celý svět se během posledních deseti let výrazně virtualizoval, mnoho fyzických věcí, na které jsme byli zvyklí, ustoupilo do pozadí a bylo zastíněno svými virtuálními následovníky. Žijeme ve světě, ve kterém fenomén virtualizace zasahuje více či méně nápadně život každého z nás – místo výplaty v obálce očekáváme bankovní převod, místo dopisů píšeme e-maily, místo kazet a cedéček posloucháme hudbu z youtube a mp3. V poradenství všeho druhu se rozšiřuje možnost konzultací on-line, nejčastěji formou skypu nebo chatu. Paradoxně i některé z těchto „novinek“ už zastaraly a samy se zvolna začaly stávat historií (např. e-mail dobře slouží v obchodním a oficiálním styku a je obecně hojně využíván mezi střední a starší generací, ale v generaci mladých lidí narozených kolem roku 2000 a později, tzv. mileniálů, se prakticky nepoužívá). V takovém světě bylo pouze otázkou času, kdy se virtualizace střetne s oblastí sociální práce.**

■ **Text: Michal Matula,**  
koordinátor terénních programů,  
Centrum U Větrníku, Jihlava

## ➤ Sociální síť = Facebook

Jedním ze zásadních fenoménů tohoto období se staly sociální sítě coby virtuální obdoba náměstí, korza a kavárny v jednom. Je to prostor, kde se lidé setkávají, komunikují, předvádějí, hodnotí, diskutují, sdílejí informace. Mluvíme-li dnes v Česku o sociálních sítích, pak mluvíme zejména

o Facebooku. Proč? Facebook je celosvětový fenomén, který v roce 2016 používalo téměř 1,8 miliardy lidí. Pro mnoho lidí se stal nedílnou součástí života také u nás, o čemž svědčí fakt, že počet facebookových účtů v Česku narostl meziročně o cca 400 000, ze 4,3 milionu v roce 2015 na 4,7 milionu v roce 2016. Toto číslo odpovídá 68 % naší internetové populace. Teoreticky tedy více než dvě třetiny lidí, kteří v Česku používají internet, mají také svůj účet na Facebooku. Fakticky se sociální sítě potýkají s existencí

falešných, duplicitních a nefunkčních profilů (veškeré statistiky v tomto směru je tedy třeba brát s určitou rezervou).

Pro mnoho uživatelů je Facebook v podstatě synonymem pro sociální síť obecně. Samozřejmě existují také jiné platformy, které fungují na podobném principu (viz Tabulka 1: Stručný přehled některých jiných sociálních sítí v prostředí českého internetu), ale žádná z nich se svou popularitou Facebooku nepřiblížuje ani vzdáleně.

Facebook v Česku představuje vlajkovou loď sociálních sítí. Počet jeho uživatelů v našem virtuálním prostoru několika-násobně převyšuje počet uživatelů všech ostatních sociálních sítí dohromady (viz tabulka 2: Odhad počtu uživatelů sociálních sítí v ČR v roce 2015). Tento počet se navíc neustále zvyšuje. Facebook také oproti ostatním sociálním sítím vykazuje vysokou četnost návštěv svých uživatelů (až dvě třetiny jej navštěvují denně). S mírnou nadšázkou můžeme říct, že různé sociální sítě vyhovují různým skupinám lidí, ale jenom Facebook vyhovuje (téměř) všem. Jeho výhodou pro naše potřeby je množství uživatelů, univerzálnost a uživatelsky příjemné prostředí spojené se snadným ovládáním.



**Tabulka 1: Stručný přehled některých jiných sociálních sítí v prostředí českého internetu**

| Sociální síť     | Stručný popis                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>LinkedIn</b>  | Veřejně dostupná profesní síť. Stránka uživatele je online profesní životopis. Uspadňuje propojení mezi odborníky všech profesí a jejich potenciálními zaměstnavateli.                                                                         |
| <b>Google+</b>   | „Stínová“ síť. Relativně vysoký počet účtů je ovlivněn faktem, že součástí sítě je každý přihlašovací účet do služby Google a všech jejích částí, např. Gmail, Youtube nebo Android. Aktivními uživateli je pouze minimum držitelů účtů.       |
| <b>Twitter</b>   | Obvykle slouží ke glosování aktuální situace pomocí krátkých textových zpráv, tzv. tweetů.                                                                                                                                                     |
| <b>Instagram</b> | „Fotografická“ síť. Její význam tkví ve sdílení fotek a její silnou stránkou je snadná prostupnost s jinými soc. sítěmi (Facebook, Twitter).                                                                                                   |
| <b>Pinterest</b> | „Obrázková“ síť. Primárně slouží ke sdílení hezkých obrázků nalezených na internetu. Hojně využívaná pro product placement a reklamní účely. Jediná ze sítí v našem přehledu, mezi jejímiž uživateli převažují lidé z vesnic nad lidmi z měst. |
| <b>Snapchat</b>  | Základním principem je sdílení fotek a krátkých videí mezi uživateli chytrých telefonů. Sdílený materiál zmizí po několika vteřinách od svého zobrazení a není možné jej uložit. Velmi oblíbená v generaci mileniálů.                          |



### ► Trocha demografie a co z toho vyplývá

Všeobecně platí, že uživatelé sociálních sítí jsou častěji muži a rekrutují se spíše z měst. Platí také, že platformy zaměřené na vizuální obsah navštěvují více ženy. Mohlo by se zdát, že Facebook je výhradně doménou mladé generace. Je pravda, že Facebook cílí primárně na uživatele do 40 let věku a většina jeho uživatelů jsou lidé do 35 let, ale za povšimnutí určitě stojí výrazný nárůst uživatelů ve vyšších věkových skupinách (viz tabulka 3: Srovnání počtu českých uživatelů Facebooku podle věku v letech 2010 a 2016).

K zásadnímu zlomu ve věkových skupinách do a nad 50 let dochází v četnosti návštěv – uživatelé nad 50 let navštěvují Facebook výrazně méně často (viz Tabulka 4: Četnost návštěv sociálních sítí). Pokud je cílová skupina zařízení svým věkem výrazně pod nebo nad průměrem věku uživatelů Facebooku, téměř určitě je v její rodině nebo blízkém okolí někdo, kdo se v prostoru Facebooku vyskytuje. Tím se významně rozšiřuje množství osob, které zde můžeme oslovit – nejen klienty, ale také osoby blízké. Na základě tohoto oslovení pak můžeme takové osoby jednodušeji přizvat ke spolupráci.

Velmi obecně můžeme říci, že Facebook nám umožňuje dát o sobě vědět ve virtuálním prostoru, propagovat naše zařízení, být v kontaktu nejen s našimi klienty a/nebo jejich blízkými, ale i jinými odborníky



**Tabulka 2: Odhad počtu uživatelů sociálních sítí v ČR v roce 2015**

| Sociální síť | Počet uživatelů |
|--------------|-----------------|
| Facebook     | 4,3 milionu     |
| LinkedIn     | 450 tisíc       |
| Google+      | 400 tisíc       |
| Twitter      | 300 tisíc       |
| Instagram    | 200 tisíc       |

a zařízeními, informovat veřejnost... Otázka tedy nezní, zda sociální sítě reprezentované zejména Facebookem do sociálních služeb patří, ale právě naopak – proč by nepatřily? Stáváme se totiž svědky zajímavého paradoxu. Mnoho zaměstnanců sociálních služeb ve svém osobním životě Facebook běžně používá, ale v práci ne, resp. pokud ano, tak s mnoha výhradami a omezeními. Jako bychom se vstupem na pracoviště přenesli o deset let nazpátek, do časů, kdy kontakt s klientem byl možný pouze osobně nebo přes telefon. Čím to je, že Facebook patří do našich soukromých životů, ale nepatří (alespoň podle mínění nás, pracovníků) do průsečíků našich služeb a životů našich klientů? Klienti našich služeb a jejich blízcí nejsou online? Nebo nehledáme způsoby, jak klienty oslovit? A cesty, jak se ke klientům přiblížit?

### ► Co je třeba zvážit před vstupem?

Na počátku je důležité ujasnit si, jestli vůbec chcete (jako zařízení) na Facebooku být a jestli máte v týmu někoho, kdo se o vaše fungování ve virtuálním prostoru bude starat. Facebook není samospasitelný, neudělá se sám. Samotná vaše přítomnost ve virtuálním prostoru nikoho nezajímá. Facebook může být běh na dlouhou trať. To, zda tam chcete být, by se mělo odvozovat zejména od faktu, nakolik jsou na Facebooku přítomní lidé, které chcete oslovit. Jedním z měřítek v tomto případě může být věk (viz opět tabulka 3), za zlomový se dá





««« 45

považovat rok narození 1980 (u nás spíše 1990), protože ten dělí lidstvo na digitální přistěhovalce a digitální domorodce (viz tabulka 5: *Digitální přistěhovalci versus digitální domorodci*). Zároveň je třeba dát si pozor na past vlastní předpojatosti. Pokud si myslíte, že vaši klienti na Facebooku nejsou, tak to nutně neznamená, že tam opravdu nejsou. Další faktory spolu úzce souvisí – jak aktivní chcete na Facebooku být a kdo z týmu se bude Facebooku věnovat? To jsou otázky, kterým je třeba věnovat pozornost. Pokud chcete být na Facebooku aktivní, vyžaduje to určitý čas a péči, jinak bude výsledek polovičatý, nezajímavý pro klienty a těžko uspokojivý pro vás. Je třeba Facebook zařadit mezi povinnosti daného pracovníka, ne z něj udělat jen přílepek, „když zbude čas“. Klidně může mít své místo na poradě ve formě několikaminutového okénka – co nového, máme/nemáme klienty, klienti mají/nemají zájem, přibývají/ubývají atd. Člověk, který se bude věnovat Facebooku, by měl být sám v jeho prostředí orientovaný, měl by rozumět mechanice jeho fungování a umět se v něm pohybovat. Viz tab. 5

Při míře aktivity je opět důležitým ukazatelem věk klientů – mladší klienti chodí častěji (i vícekrát denně), jsou zvyk-

lí na vyšší intenzitu a četnost podnětů (a mnozí z nich jsou nonstop online). Starší chodí naopak méně často, třeba jen jednou týdně. Je důležité ujasnit si, kolik času a jak chcete ve virtuálním prostoru strávit. Má zkušenost je taková, že je lepší využívat kratší čas pravidelně, např. 30 minut denně nebo obden, než větší množství času nepravidelně. Je také třeba ujasnit si, kolik členů týmu je ochotno se na chodu Facebooku podílet. V případě, že jich je více, je třeba jasně definovat, kdo má na starosti co a kdy. Postupem času se mohou objevit klienti, kteří budou na Facebooku preferovat komunikaci s jedním z pracovníků, a jasný časový harmonogram jim usnadní kontakt (a vám práci). Doporučuji rozdělit aktivity pro konkrétní dny konkrétním lidem.

**Je důležité ujasnit si, kolik času a jak chcete ve virtuálním prostoru strávit. Má zkušenost je taková, že je lepší využívat kratší čas pravidelně, např. 30 minut denně nebo obden, než větší množství času nepravidelně.**

Četnost návštěv je důležitým faktorem pro to, aby si klienti na vaši přítomnost zvykli, a také proto, aby Facebook vaše příspěvky zveřejňoval. Vaše příspěvky (tzv. neplacený neboli organický obsah) nikdy nevidí všichni uživatelé, s nimiž jste po-

pojeni. Čím víc máte reakcí (sdílení, lajků, komentářů), tím víc lidí vidí váš sdílený obsah (zvyšuje se váš tzv. dosah). V řádech, v nichž se budete množstvím svých příznivců pohybovat, platí, že čím víc jich bude, tím lépe. Také existuje něco jako žebříček více a méně zajímavých příspěvků z hlediska Facebooku. Obecně lze říci, že video je pro Facebook zajímavější než odkaz směřující kamsi na web a zároveň, že tento odkaz je pro Facebook zajímavější než prostý text (ve zkratce: VIDEO > ODKAZ > TEXT). Pro Facebook zajímavější = uvidí ho více lidí. V tomto směru aktuálně zcela jistě kralují streamování (vysílání videa v reálném čase) a stories (krátké video natočené za konkrétním účelem, např. jako pozvánka na oslavu). Pokud plánujete použít Facebook pouze jako snadno dostupnou variantu webových stránek se základními údaji, bude vás to stát mnohem méně času. Zde je třeba mít na paměti dvě věci:

1. mnoho lidí se v prostředí webu pohybuje na mobilním zařízení (chytrý telefon či tablet), a pokud nejsou vaše webové stránky optimalizované pro použití v tomto prostředí, jejich obsah se nezobrazí správně. Facebook jako celek pochopitelně optimalizovaný je.

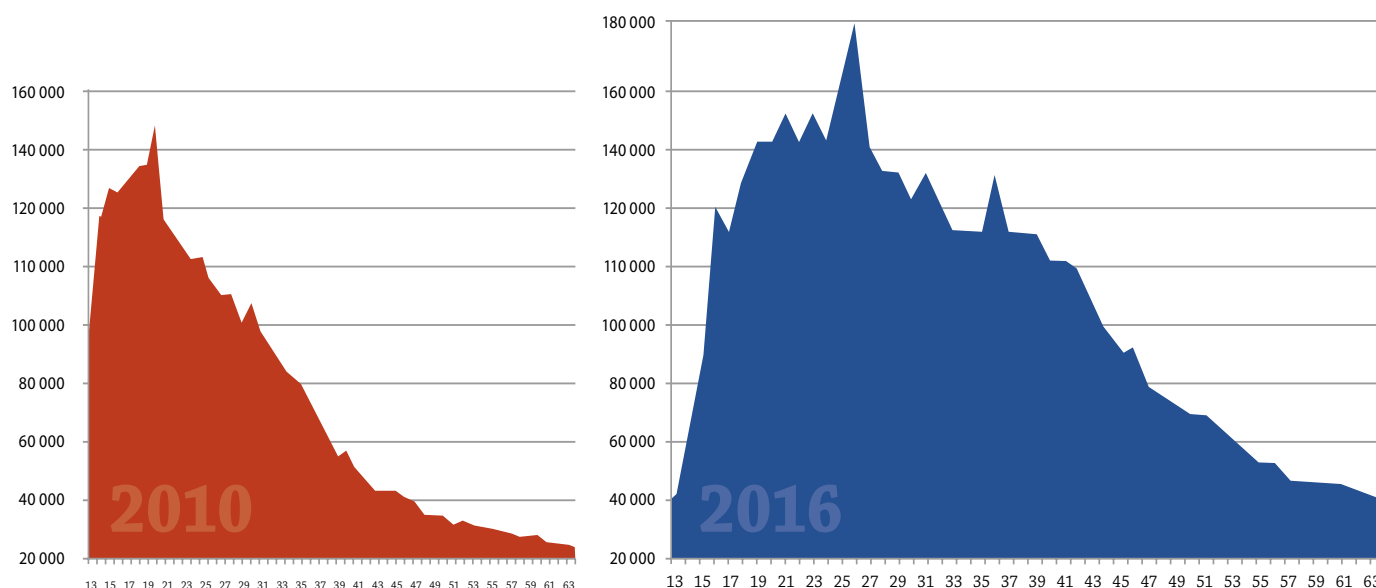
2. Pokud návštěvník vašeho Facebooku uvidí, že jste poslední příspěvek přidali před měsícem nebo půl rokem, neudělá to dobrý dojem.

V neposlední řadě je třeba ujasnit si, k čemu konkrétně bude Facebook sloužit – jestli má být:

- a) nástrojem aktivní práce s klienty ve virtuálním prostoru,
- b) statickým, ale stálým zdrojem informací a místem s potenciálem kontaktu s klienty,



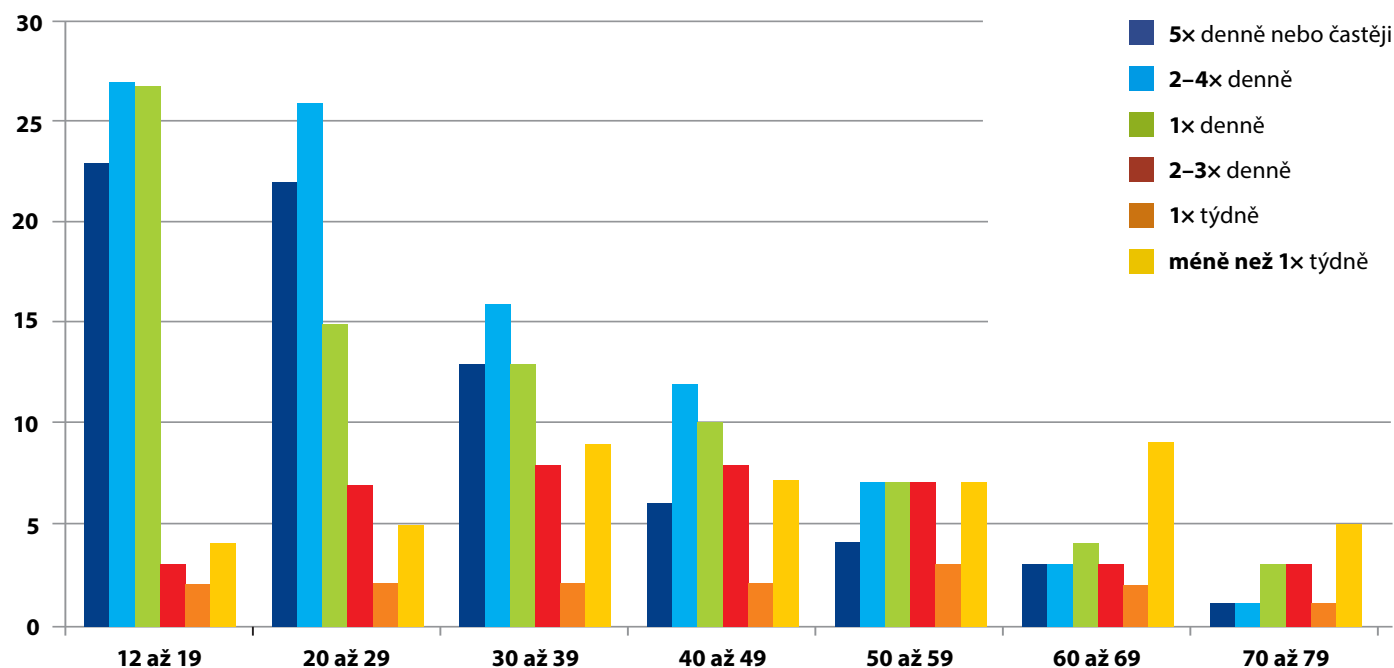
**Tabulka 3: Srovnání počtu českých uživatelů Facebooku podle věku v letech 2010 a 2016**



Zdroj: Věkové složení českého Facebooku v roce 2016 vs. 2010, [www.pooh.cz](http://www.pooh.cz)



Tabulka 4: Četnost návštěv sociálních sítí



Zdroj: MML NET ČR, 3+4. kvartál 2015, Median

c) platformou pro setkávání a popř. řešení více či méně závažných situací.

Tyto přístupy je samozřejmě možné i kombinovat, ale pro každý z nich se hodí jiná funkce Facebooku.

### » Jak vstoupit?

Pokud byste v předchozím odstavci volili možnost a), bude se vám hodit „profil“. Pokud byste volili možnost b), je pro vás určena „stránka“. Pokud volíte možnost c), využijete „skupinu“. Profil je určen pro fyzické osoby a výslovně zakázán pro použití institucemi a zařízeními (z prostého důvodu, že by Facebook přišel o absolutní kontrolu nad tokem reklamy). Existují některá zařízení, která tento zákaz ignorují, a jiná, která ho obcházejí (např. tak, že profil si založí pracovník, ale slouží zařízení). Pokud Facebook toto chování odhalí, účet zruší a zařízení tak přijde o všechny nashromážděné kontakty. Důvodem, kvůli němuž zařízení podstupují toto riziko, je, že mít profil umožňuje volný pohyb ve struktuře Facebooku a tedy i aktivní vyhledávání a oslovování potenciálních klientů zařízení. V sociální síti tedy vzniká potenciál pro práci ve virtuálním prostoru, a tedy i pro vznik virtuálního terénního programu. A stejně tak, jako je v reálném světě analogií terénního programu kamenné zařízení, je ve virtuálním světě analogií profilu stránka. Ta je určena pro zařízení a instituce. Je stabilní, do kontaktu s klientem můžete vstoupit až poté, kdy vás sám osloví. Její nespornou výhodou je možnost přesně plánovat zveřejňování příspěvků, ovlivňo-

**Na příspěvek na Facebooku je možné reagovat třemi způsoby – to se mi líbí (like, popř. počestělá verze lajk), komentovat (comment) a sdílet (share).**

vat délku jejich trvání a hlavně měřit jejich dosah (kolik lidí můžete svým příspěvkem oslovit) a úspěšnost (kolik lidí na váš příspěvek reaguje). Poslední kategorií je skupina, tedy sdružení lidí spojených stejným zájmem (bydlí ve stejném městě, mají stejného koníčka, jsou stíženi stejnou chorobou). Skupina může mít různě nastavenou viditelnost pro své okolí a obtížnost vstupu (od veřejné, kam může vstoupit prakticky kdokoli, přes uzavřenou, kde musí zájemce o vstup požádat o vpuštění, až po tajnou, kam se zájemce dostane pouze na pozvání někoho zevnitř skupiny). Toto nastavení se samozřejmě dá v průběhu času měnit. Stručný souhrn výše řečeného viz Tabulka 6: Jak se dá být na Facebooku.

Tabulka 5: Digitální přistěhovalci versus digitální domorodci

|                                |                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>digitální přistěhovalci</b> | Lidé narození před rokem 1980 (u nás spíše 1990), kteří zažili dětství bez informačních technologií. Typicky generace dnešních rodičů a prarodičů.                    |
| <b>digitální domorodci</b>     | Lidé narození po roce 1980 (u nás spíše 1990), informační technologie jsou naprosto přirozenou součástí jejich světa. Typicky generace dnešních dětí a dospívajících. |

### » Jsme tam. Co teď?

Jste uvnitř. Co dál? Máte svůj profil nebo svou stránku. Jak přilákat klienty? Řekněte klientům nebo jejich blízkým, že jste na Facebooku. A buďte tam aktivní. Navažte kontakt se spřátelenými zařízeními, komentujte, lajkujte a sdílejte jejich stránky a příspěvky (pokud za to stojí), oni vám mohou oplatit tímtež. Kromě toho, že si projevíte přízeň a můžete spolu komunikovat, zcela pragmaticky tím zvyšujete svůj dosah (vaše příspěvky se dostanou k více lidem, kteří je mohou lajkovat/sdílet, čímž se dostanou k ještě více lidem). Vkládejte své příspěvky – představte členy týmu, své služby, lokality, v nichž působíte, aktivity zařízení, akce, na nichž se podílíte, autorskou tvorbu klientů apod. Možnosti jsou nekonečné. Buďte realisté, nečekejte okamžitý úspěch. Na druhou stranu, nepropadejte panice, pokud budou vaše příspěvky bez odezvy. To, že klienti aktivně nereagují na vaše příspěvky, nutně neznamená, že je nechtou. Z mé zkušenosti vyplývá, že počet klientů, kteří si příspěvek přečtou, je mnohonásobně vyšší, než počet klientů, kteří na něj zareagují. A často má příspěvek na klienty dopad, i když zdánlivě nevyvolá

»»»» 48



««« 47

žádnou výraznou reakci. Koneckonců, rozhodujícím ukazatelem není samotný počet lajků, ale dosah příspěvku (tohle číslo totiž znamená reálný počet lidí, kteří daný příspěvek zhlédli) v kombinaci se všemi způsoby reakcí.

Na příspěvek na Facebooku je možné reagovat třemi způsoby – to se mi líbí (like, popř. počestělá verze lajk), komentovat (comment) a sdílet (share). Je dobré vědět, že lidé nejčastěji reagují tlačítkem like (více než 75 % reakcí) a nejméně tlačítkem sdílet (kolem 5 % reakcí). Pro Facebook (a tedy pro zvýšení dosahu vašich příspěvků) je ale nejdůležitější počet sdílení (ve zkratce: reakce lidí jsou LIKE > COMMENT > SHARE, Facebook hodnotí SHARE > COMMENT > LIKE).

Připravte si harmonogram zveřejňování svých příspěvků (viz Tabulka 7: Návrh harmonogramu provozu facebookové stránky). Připravte si dostatečnou zásobu témat (např. na dva měsíce dopředu) a průběžně vyhodnocujte, jaký je o ně zájem. Nebojte se experimentovat. S obsahem, formou, časy uveřejnění. Špička návštěvních aktivit na Facebooku se samozřejmě bude lišit podle cílové skupiny, kterou chcete oslovit – jiná bude u svobodných matek a jiná u žáků základní školy, ale obecně se můžeme bavit o třech vrcholech – ráno (8.00 – 9.00), čas kolem oběda (12.00 – 13.00), a úplný top je večer (19.00 – 21.00). Pokud budete jako nezisková organizace publikovat příspěvky o víkend, míra jejich interakce bude až o 15 % vyšší než ve všední den. To neznamená, že byste měli pracovat i o víkend, spíš je to výzva k aktivnímu využití nástrojů správy, které jsou i v základní nabídce Facebooku (nastavení data a času, kdy příspěvek zveřejníte). Existují i nástroje pokročilé, např. Facebook Business Manager, který umožňuje cílit příspěvky na respondenty nejen s ohledem na čas, ale i na celou řadu dalších ukazatelů (pohlaví, věk, lokalita, rodinný stav apod.) a také sledovat výstupní data s mnohem větší přesností (např. s ohledem na tyto další ukazatele). A samozřejmě je zde také možnost „propagovat příspěvek“, což znamená, že zvýšíte dosah svého příspěvku tím, že zaplatíte nějakou částku. Tato částka nemusí být nijak vysoká a dosah vašich příspěvků mírně zvyšuje i poté, co vyprší její platnost. Pokud se rozhodnete jít touto cestou, propagujte příspěvek, který sám o sobě získá nějaké reakce vašich přátel. U něj je totiž vyšší šance, že osloví i lidi mimo okruh vašich fanoušků.

## ➤ Pohled do budoucnosti

Facebook, potažmo jiné sociální sítě, nejsou prostředkem, který může a má nahradit sociální práci v její klasické podobě,

**Tabulka 6: Jak se dá být na Facebooku**

|                |                                                                                                                                                                                                         |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>profil</b>  | Určen pro osoby/uživatele, zakázán pro instituce a zařízení. Umožňuje aktivní pohyb v prostoru Facebooku a navazování kontaktu s jinými uživateli. Příspěvky je možné zveřejňovat pouze v reálném čase. |
| <b>stránka</b> | Určen pro instituce a zařízení. Umožňuje načasovat zveřejňování příspěvků a sledování statistik jejich dosahu a dalších vlastností. Neumožňuje aktivně iniciovat kontakt s neznámým uživatelem.         |
| <b>skupina</b> | Slouží ke sdružování lidí se společným zájmem. Může mít různě nastavené parametry pro vstup a viditelnost.                                                                                              |

ve formě setkání člověka s člověkem. Jsou ovšem nástrojem, který významně rozšiřuje portfolio našich možností při navazování a udržování kontaktu s našimi klienty. Pokud v našem oboru existují takoví lidé, kteří ještě pořád považují využití sociálních sítí v sociální práci za sci-fi, nabízím závěrem pohled do budoucnosti, která je rozhodně méně vzdálená, než bychom si mysleli: Facebook oficiálně oznámil (a potvrdil tím déle trvající „šuškanu“), že vyvíjí neinvazivní rozhraní mozek – počítač, které umožní napsat až sto slov za minutu bez dotyku s klávesnicí, pouze tím, že si je člověk myslí.

**Autor:**

**Michal Matula**

*pracuje více než deset let v nízkoprahových službách pro uživatele drog a jejich blízké. Na teoretické i praktické úrovni se věnuje zvyšování dostupnosti sociálních služeb pro klienty a zvýšení funkčnosti těchto služeb (nejen v účinnosti služeb směrem ke klientům, ale i jejich vnitřními metodickými a týmovými mechanismy). V případě zájmu o další informace, konkrétní rady, zkušenosti nebo konfrontaci ho neváhejte kontaktovat na mail.matula@gmail.com.*



## Zdroje:

- <https://365tipu.wordpress.com/2015/01/27/tip-027-kdy-nejlepe-vkladat-prispevky-na-socialni-site-klout-followerwonk-a-dalsi-poradi/>
- [http://www.m-journal.cz/cs/internet/socialni-site/infografika-kdy-je-nejlepsiccas-pro-publikovani-prispevku-na-facebooku--rozdeleni-dle-odvetvi\\_\\_\\_s416x9622.html](http://www.m-journal.cz/cs/internet/socialni-site/infografika-kdy-je-nejlepsiccas-pro-publikovani-prispevku-na-facebooku--rozdeleni-dle-odvetvi___s416x9622.html)
- [http://wiki.knihovna.cz/index.php/Digit%C3%A1ln%C3%AD\\_domorodec](http://wiki.knihovna.cz/index.php/Digit%C3%A1ln%C3%AD_domorodec)
- <https://socialsprinters.com/blog/4-urovne-komunikace-na-facebooku-ktre-potrebuje-znat/?lg=cs>
- <http://www.sunitka.cz/c/1014-co-prinesl-rok-2016-na-socialnich-sitich>
- <https://www.markomu.cz/demografie-socialni-site/>
- <https://www.markomu.cz/socialni-site-2015/>
- <https://www.mediaguru.cz/2016/07/facebook-je-pro-mlade-cechy-serverem-cislo-jedna/>
- <http://www.pooh.cz/pooh/a.asp?a=2018701>
- [http://www.m-journal.cz/cs/aktuality/jaky-je-skutecny-pocet-ceskych-uzivatelu-facebooku\\_\\_\\_s288x9161.html](http://www.m-journal.cz/cs/aktuality/jaky-je-skutecny-pocet-ceskych-uzivatelu-facebooku___s288x9161.html)
- <https://365tipu.wordpress.com/2016/11/06/tip650-kolik-ma-v-cesku-facebook-uzivatelu-jak-je-to-s-vekem-proc-jsou-ta-cisla-tak-podivna/>

**Tabulka 7: Návrh harmonogramu provozu facebookové stránky**

| DEN                   | RUBRIKA                       | DÍLČÍ TÉMA                                                                                            | ZDROJ                            | KDO MÁ SLUŽBU |
|-----------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------|
| <b>pondělí 29. 5.</b> | videozprávy z našeho zařízení | Představení týmu                                                                                      | složka na ploše v počítači       | Petr          |
| <b>středa 31. 5.</b>  | fotka a chat na téma ...      | Je THC návykové?                                                                                      | seznam témat na ploše v počítači | Josef         |
| <b>pátek 2. 6.</b>    | písnička na víkend            | <a href="https://www.youtube.com/watch?v=cxVksWx_EKw">https://www.youtube.com/watch?v=cxVksWx_EKw</a> | Michalův playlist na Youtube     | Michal        |
| <b>pondělí 5. 6.</b>  | videozprávy z našeho zařízení | Nově vymalovaná kontaktní místnost                                                                    | složka na ploše v počítači       | Petr          |
| <b>středa 7. 6.</b>   | fotka a chat na téma ...      | Rizika kombinace užívání léků a alkoholu                                                              | seznam témat na ploše v počítači | Josef         |
| <b>pátek 9. 6.</b>    | písnička na víkend            | <a href="https://www.youtube.com/watch?v=nXl4znQZOpw">https://www.youtube.com/watch?v=nXl4znQZOpw</a> | Michalův playlist na Youtube     | Michal        |

# MoliCare Premium Elastic:

## váš spojenec pro kvalitní péči a důstojné stáří

**Od podzimu 2016, kdy byly moderní absorpční kalhotky MoliCare Premium Elastic uvedeny na trh, si je oblíbily již stovky seniorů, ale také pracovníků sociálních služeb od řadového personálu až po management zařízení.**

### ŘEŠENÍ, U KTERÉHO NENAJDETE ŽÁDNÉ ALE

Z hlediska klientů je rozhodující, že kalhotky rychle a spolehlivě uzamykají moč i zápach, díky speciálním pružným bočním pásům dokonale sedí a zároveň zajišťují bezpečnost proti postrannímu protečení. Tím vším poskytují klientům maximální pohodlí.

Z pohledu pečovatелů je trumfem nových kalhotek především jednodušší, a tím pádem i rychlejší aplikace, se kterou se zároveň snižuje vynakládaná fyzická zátěž. Studie prokázaly, že ve srovnání se standardními zalepovacími kalhotkami je fyzická námaha při výměně pomůcky o 24 % nižší, časově ušetří zhruba 10 sekund u 1 klienta, což je rozdíl 20 % oproti standardní zalepovací kalhotce. Také se velmi osvědčil indikátor savosti na spodní straně pomůcky, jenž signalizuje nutnost výměny plenky tím, že se rozpustí.

Management sociálních zařízení zase vítá, že tento převratný druh absorpčních pomůcek se hodí pro muže i ženy, dokonale se přizpůsobí všem typům postavy a výborně slouží i handicapovaným osobám. „S MoliCare Premium Elastic se naši klienti více smějí, jelikož se cítí příjemně a uvolněně. Kromě toho nové pomůcky výrazně usnadňují práci personálu a ten má pak více času a sílu na klienty samotné,“ uvádí ředitelka Domova u Anežky ve středočeských Luštěnicích Ing. Ludmila Bulířová.

### KLINICKÉ TESTY DOPADLY JEDNOZNAČNĚ

Ještě předtím, než produkt představila veřejnosti, nechala jej společnost HARTMANN – RICO opakovaně, komplexně a nezávisle prověřit.

První studie ukázaly, že MoliCare Premium Elastic mají již zmíněné ergonomické výhody; navíc 96 % dotázaných pečovatелů oceňuje jejich jednoduchost a intuitivnost aplikace. Před standardními zalepovacími plenkovými kalhotkami jim pak dává přednost 100 % pečovatелů.



K dalším dvěma testováním posléze došlo v celkem čtyřech českých zařízeních: klienti i ošetřující personál na nových kalhotkách ocenili především lepitka a elasticke pásy, jejich pevnost, elasticitu a stabilitu, značnou časovou úspornost při aplikaci, jednoduché a intuitivní nasazování a samozřejmě také maximální pohodlí během nošení.



O krok dál  
pro zdraví

### NEZAPOMÍNEJTE VŠAK NA SPRÁVNOU HYGIENU

K mytí inkontinentní osoby je nezbytné používat pouze přípravky, které nedráždí a nevysušují pokožku. Přípravek na mytí použijeme na místa, kde se kůže nejvíce potí nebo je znečištěna. Očista těchto citlivých partií nesmí vyvolat podráždění. Suchou a citlivou pokožku promašťujeme vhodným krémem nebo tělovým mlékem. Tyto přípravky vždy aplikujeme v tenké vrstvě.

**Přípravky však musí především být:**

- šetrné ke zralé pokožce,
- s pH 5,5 pro nenarušování ochranné bariéry kůže,
- bez alkoholu a parfemace,
- hypoalergenní a dermatologicky testované.

Skvělým pomocníkem při péči o hygienu osob s inkontinencí je čistící pěna. Ta se používá přímo na intimní oblasti při každé výměně absorpční pomůcky a je rovněž součástí modré řady kosmetiky Menalind professional. 400 ml balení pěny před použitím protřepeme a ze vzdálenosti přibližně 15 cm nastříkáme na pokožku. Poté necháme chvíli působit, než se začne na těle rozpouštět, a setřeme spolu s nečistotami na kůži. Tato pěna je navíc schopná neutralizovat případný zápach. Obsahuje křepelinu, který pokožku chrání před působením vnějších vlivů, posiluje přirozené obranné mechanismy pokožky a pomáhá ji tak udržet zdravou.

Nezbytným doplňkem je i ochranný krém se zinkem Menalind professional, který aplikujeme po očištění pokožky čistící pěnou na intimní partie. Jeho unikátní složení funguje jako ochranná bariéra pokožky před agresivními látkami v moči a stolici. Tento krém aplikujeme vždy ve velmi tenké vrstvě, vyvarujeme se silné bílé vrstvy. Při další výměně absorpční pomůcky zbytky krému vždy pečlivě odstraníme.

### KOSMETIKA PRO KAŽDÉHO

Kosmetika Menalind professional je vhodná pro všechny typy kůže. Žlutá řada kosmetiky je určená k péči o pokožku celého těla a modrá řada je vhodná k čištění pokožky.

Pro osoby s únikem moči je nevhodnější růžová řada kosmetiky Menalind professional, která je určena pro ochranu pokožky namáhané inkontinencí.

### Chtěli byste se o přednostech MoliCare Premium Elastic přesvědčit sami?

Zeptejte se vašeho obchodního zástupce HARTMANN-RICO nebo volejte bezplatnou infolinku

**800 100 333.**



# Sociálne služby ako bezpečný domov pre seniorov

v Zariadení pre seniorov,  
v domove sociálnych služieb  
a špecializovanom zariadení Turčianske Teplice

**S**tarostlivosť o občanov, ktorí sa z akéhokoľvek dôvodu nedokážu o seba postarať, odchádzajú žiť do zariadení sociálnych služieb. Tam by mali nájsť nový, bezpečný domov, kde budú môcť spokojne a kvalitne žiť. Nový domov by mal poskytovať najmä prevenciu patologického chátrania, a to ako fyzického, tak duševného. Každému prijímateľovi sociálnych služieb je potrebné poskytovať individuálnu starostlivosť. U každého prijímateľa je potrebné sledovať cieľ starostlivosti, ktorý má jeho súčasný stav zlepšiť, alebo aspoň zabrániť zhoršovaniu. V akomkoľvek stave má byť prijímateľom poskytovaná starostlivosť a osobnostný rozvoj tak, aby sa cítili spokojní a aby bola ich ľudská dôstojnosť a hodnota zachovaná. Je preto nutné urobiť aspoň tie zmeny, ktoré sme v danej situácii schopní, a to sú zmeny v myslení u všetkých zúčastnených na starostlivosti o prijímateľov sociálnych služieb. Prijímateľovi má byť poskytovaná taká podpora, aby mohol rozhodovať o svojom živote, aby mohol realizovať svoje túžby, sny, predstavy, zakotvené v osobných cieľoch, ktoré reagujú na individuálne potreby jednotlivých prijímateľov.

■ **Text: PhDr. Eva Hufková**

Foto: Archív Zariadenia pre seniorov,  
domova sociálnych služieb  
a špecializovaného zariadenia  
Turčianske Teplice

## ➤ Význam a charakteristika sociálnych služieb

Bez sociálnych služieb, cielenej sociálnej práce a pomoci, ako inštrumenty a súčasne produkty sociálnej politiky, by sa významná časť občanov nemohla podieľať na všetkých stránkach života spoločnosti, čím by bolo znemožnené uplatnenie ich ľudských a občianskych práv a dochádzalo by k ich sociálnemu vylúčeniu, uvádza Novosad, L. (2009, s. 64).

Sociálnou službou autor rozumie verejnú službu určenú osobám alebo skupinám osôb, ktoré sa ocitnú v nepriaznivej sociálnej situácii a ktorá im ponúka možnosti, ako túto situáciu riešiť a napomáhať tak dobrému – dôstojnému, prirodzenému a obecné prijateľnému sociálnemu fungovaniu jednotlivcov, skupín a spoločenskosti.

## ➤ Starý človek ako prijímateľ sociálnej služby v špecializovanom zariadení

Inštitucionálna starostlivosť o seniorov má v Slovenskej republike dlhú a bohatú tradíciu, uvádza Határ, C. (2005, s. 55). Jadrom podpory staršieho človeka by mala byť pomoc, ktorá rešpektuje jeho identitu, autonómiu a pomáha mu kvalitne žiť. Treba si uvedomiť, že vziať na seba takú zodpovednosť, ako je opatera chorého so psychickými zmenami, resp. nevládneho starého človeka, je počin vyvierajúci z hĺbky ľudského srdca, sprevádzaný vysokými fyzickými výkonmi a psychickou záťažou.

Podľa Hrozenskej, M. a kol. (2008, s. 37), hoci si s najlepším vedomím naplánujeme množstvo úkonov či činností, ktoré chceme pre opatrovaného vykonať, nemusí to byť zďaleka to, čo tento človek skutočne potrebuje. Platí teda jednoduchá zásada: neprehliadať osobné potreby starších ľudí a nesústrediť sa len na vlastné povinnosti, ale zaujímať sa o skutočné potreby opatrovaného v špecializovanom zariadení, ktorý stratil sebestačnosť, má celkovo zlý zdravotný stav a trpí syndrómom demencie.

## ➤ Zmeny psychických funkcií v starobe

V priebehu starnutia dochádza k poklesu vo viacerých psychických funkciách. So zvyšujúcim sa vekom sa zhoršuje pozornosť, najmä schopnosť rozdeliť pozornosť na sledovanie viacerých súčasne prebiehajúcich udalostí. Klesá schopnosť vytvárať spomienky na nové udalosti a zhoršuje sa učenie. Psychické zmeny, ktoré narúšajú činnosti v bežnom živote starého človeka, sú príznakmi psychickej poruchy. Podľa Pidermana, V. – Kolibáša, E. (2005, s. 106–107) najčastejšia a najvýraznejšia je porucha pamäti a kognitívnych funkcií subjektívne percipovaná, ale tiež pozorovaná inými osobami. Kognitívne poruchy, medzi ktoré zaraďujeme demenciu, predstavujú závažný zdravotný problém staršej generácie, ale aj problém starostlivosti o dementných občanov.

## ➤ Stimulačné techniky kognitívnych funkcií seniorov s demenciou

### Validačné techniky

Validácia je metóda sociálnej pracovníčky pani Feilovej, ktorá svoju metódu založila na skúsenostiach z celoživotnej práce s geriatrickou populáciou. V ZpS, DSS a SZ Turčianske Teplice sa metódou validácie pracuje s prijímateľmi s demenciou v špe-



cializovaných zariadeniach. Ako uvádza Reinwaldová, E. (1999, s. 42), každý človek má svoju cenu bez ohľadu na svoju odlišnosť a duševný stav. Filozofia jej metódy vychádza zo zásad humanistickej psychológie. Podľa autorky je validácia hodnotenie, zobrať na vedomie city druhých ako pravdivé. Popretím ich citov popierame ich samých. Musíme sa snažiť rozumieť i tomu, čo sa nám zdá nelogické alebo nerealistické.

Reinwaldová, E. (1999, s. 43) rozlišuje seniorov s demenciou na „dezorientovaných seniorov a zle orientovaných seniorov.“ Zle orientovaných seniorov zaraďuje do dvoch štádií:

**Prvé štádium:** pre týchto seniorov je typické, že sa obviňujú z neúspechov, že potlačujú city a domnievajú sa, že každý, kto prejavuje city a používa symboly, je demontný. Našou úlohou je získať si dôveru týchto seniorov a pomôcť im v tomto štádiu nájsť príčinu súčasného obviňovania a hnevu na svoje okolie.

**Druhé štádium:** seniori nemajú prehľad o čase, dospelú kontrolu, komunikačné schopnosti, spoločenské zručnosti. Obľekajú sa nekomfortne, nedbajú na spoločenské pravidlá. Vytvárajú si vlastnú vnútornú realitu – fantáziu. Vidia „očami minulosti“, počujú „vnútorným uchom“.

S dezorientovanými seniormi v prvom štádiu pracujeme predovšetkým individuálne. V druhom štádiu so zle orientovanými seniormi pracujeme hlavne v skupinách. Pri individuálnej validácii pracovníčka posilňuje tie funkcie, ktoré ešte seniorom zostali, a prispôsobuje im program. Práca vedúceho skupiny má rolu dobrého rodiča.

Druhy validačných techník v ZpS, DSS a SZ Turčianske Teplice:

- validačná konverzácia a interakcia,
- hry,
- spomienková validácia,
- zábavné programy,
- hudobné programy
- záujmové krúžky,
- tematické mesiace,
- práca v záhrade,



- užívanie zmyslov,
- relaxácia, cvičenie.

Hrozenková, M. a kol. (2008, s. 121) rozlišuje štyri štádiá dezorientácie, na rozdiel od Reinwaldovej, E. (1999), ktorá, ako som už uviedla, rozlišuje dva stupne dezorientácie.

#### 1. štádium – nedostatočná orientácia

Prijímateľov ich okolie považuje za čudákov. Napríklad vytvárajú si „zásoby“, pretože majú obavy z budúcnosti, veci, ktoré došávajú si schovávajú (jedlo, peniaze) alebo úporne šetrí peniaze. Neprimerane reagujú na narušenie svojej zóny (až približne 1 meter).

#### 2. štádium – časová dezorientácia

Zhoršujú sa senzorické, pohybové, kognitívne schopnosti. Postupným poškodením mozgu nastáva obmedzenie sebakontroly a komunikácie. Vracajú sa k základným pocitom, ako je láska, nenávisť, strach z odlúčenia, snaha o nadobudnutie identity. Príznačné pre týchto prijímateľov je, že sa vracajú k intuitívnemu mysleniu, majú výrazné poruchy pamäti, nie sú schopní dodržiavať pravidlá. V „čase“ sa pohybujú podľa vlastného cítenia, nie podľa reality. V tomto štádiu sa stretávame s tzv. utekajúcimi prijímateľmi.

#### 3. štádium – stereotypné pohyby

Títo prijímateľia úplne strácajú kontakt s realitou, často vykonávajú stereotypné pohyby alebo sa inak stereotypne prejavujú, napr. krikom. Sú zameraní pudovo, hovoria až veľmi alebo len mrmlú, stenajú či mľaskajú. Ak môžu chodiť, prechádzajú sa hore – dolu. Bývajú náladoví, plačliví.

#### 4. štádium – vegetácia

Prijímateľia v tomto štádiu už len ležia,

nehovoria, neudržia čistotu, takmer ne-reagujú. Práca s klientmi v treťom a štvrtom štádiu je takmer výhradne postavená na neverbálnej komunikácii. Je potrebné najmä pohladenie. Pomôže aj krátke, ale časté zotrvanie v jeho blízkosti.

#### Použitá literatúra:

1. Hatar, C. 2005. *Inštitucionálna edukatívna starostlivosť o seniorov v Slovenskej republike*. Nitra: Pedagogická fakulta UKF, 2005. 104 s. ISBN 80-8050-821-6.
2. Hrozenková, M. a kol. 2008. *Sociálna práca so staršími ľuďmi a jej teoreticko-praktické východiská*. Martin: Osveta v Martine, 2008. 180 s. ISBN 978-80-8063-282-3.
3. Matoušek, O. 2003. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. 288 s. ISBN 80-7178-549-0.
4. Novosad, L. 2009. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním*. Praha: Portál, 2009. 270 s. ISBN 978-80-76367-509-7.
5. Pidrmán, V. – Kolibáš, E. 2005. *Změny jednání seniorů*. Praha: Galén, 2005. 189 s. ISBN 80-7262-363-X.
6. Reinwaldová, E. 1999. *Novodobé péče o seniory*. Praha: Grada, 1999. 88 s. ISBN 80-7169-828-8.
7. Varyšová, B. 2005. *Reminiscenční terapie ako možnosť komunikovať s klientom v sociálnej práci*. In: *Možnosti sociálnej práce na začiatku 21. storočia*. Zborník príspevkov z minikonferencie. Univerzita Hradec Králové, 2005. ISBN 80-86771-10-5.
8. Zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona Slovenskej národnej rady č. 445/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.





# Invalidní důchody v agendě veřejného ochránce práv

**Podněty týkající se invalidních důchodů představují co do množství nejvýznamnější skupinu podnětů z oblasti důchodové agendy (38 % agendy), kterou se zabývá veřejný ochránce práv. Stěžovatele vede k podání podnětu zejména skutečnost, že Česká správa sociálního zabezpečení zamítla jejich žádost o invalidní důchod či žádost o zvýšení pobíraného důchodu nebo rozhodla o odnětí invalidního důchodu či o jeho snížení. Někteří stěžovatelé pak žádají o přezkoumání výše přiznaného invalidního důchodu či se pouze dotazují na další možný postup v důchodové záležitosti.**

■ **Text: Mgr. et Mgr. Romana Jakešová,**  
Kancelář veřejného ochránce práv

**V** veřejný ochránce práv se při šetření zabývá správností postupu orgánů sociálního zabezpečení při vyřizování důchodových věcí, v omezeném rozsahu i výsledkem činnosti posudkových lékařů. O výsledku posouzení invalidity se rozhodnutí nevydává, posudkové závěry, k nimž dospěl posudkový lékař, jsou obsaženy v posudku o invaliditě. Na jeho základě však ČSSZ vydává rozhodnutí o důchodové dávce. Teprve proti tomuto rozhodnutí se může posuzovaný bránit oprávněným prostředkem, v daném případě může podat do 30 dnů od jeho oznámení (doručení) námitky ČSSZ či okresní správě sociálního zabezpečení.

Ve vztahu k posudkům zkoumá veřejný ochránce práv pouze to, zda obsahuje všechny náležitosti včetně přesvědčivého odůvodnění posudkových závěrů. Hodnocení odborné medicínské stránky posudkových závěrů mu nepřísluší. Pokud tedy stěžovatelé vyjadřují především nespokojenost s výsledkem posouzení zdravotního stavu (z důvodu neshledání invalidity či uznání invalidity nižšího stupně), doporučuje jim ochránce využít přednostně oprávněné prostředky, aby došlo i k novému přezkoumání jejich zdravotního stavu (invalidity) po odborné stránce. V rámci námitkového řízení je poté nově přezkoumáván zdravotní stav jiným posudkovým lékařem, výsledek odborného posouzení tak může být odlišný.

Potvrdí-li ČSSZ na základě nového posudku v rozhodnutí o námitkách předchozí rozhodnutí o důchodové dávce, lze se i proti němu dál bránit, je-li posuzovaný přesvědčen, že i rozhodnutí o námitkách je nesprávné. Konkrétně lze podat do dvou

měsíců od jeho doručení správní žalobu u krajského soudu, v jehož obvodu má navrhovatel bydliště či se zde zdržuje. V rámci soudního přezkumu znovu dojde k dalšímu posouzení zdravotního stavu (invalidity) posuzovaného, v daném případě posudko-

**Zákon o důchodovém pojištění stanoví tři stupně invalidity podle zjištěné procentní míry poklesu pracovní schopnosti pojištěnce, ty spolu s dobou pojištění a dosaženými výdělky ovlivňují výši přiznaného důchodu. V závislosti na zjištěném stupni invalidity se invalidní důchod rozlišuje na invalidní důchod pro invaliditu prvního stupně, na invalidní důchod pro invaliditu druhého stupně a na invalidní důchod pro invaliditu třetího stupně.**

vou komisí Ministerstva práce a sociálních věcí. Může tak dojít k přehodnocení předchozích posudkových závěrů.

Veřejný ochránce práv doporučuje popsaný postup stěžovatelům při vědomí možného přehodnocení posudkových závěrů a skutečnosti, že tento postup na ně neklade finanční nároky. Řízení ve věcech důchodového pojištění jsou osvobozena od soudních poplatků a i v případě, že by posuzovaný nebyl ve sporu úspěšný, nemá ČSSZ vůči němu nárok na náhradu nákladů řízení před soudem.

Podmínky nároku na invalidní důchod a jeho výši upravuje zákon o důchodovém pojištění<sup>1</sup>. Jde o dávku podmíněnou vznikem invalidity, zákon proto definuje i pojmy invalidita<sup>2</sup>, dlouhodobě nepřízni-

vý zdravotní stav<sup>3</sup>, pracovní schopnost<sup>4</sup>, pokles pracovní schopnosti<sup>5</sup>, stabilizovaný zdravotní stav<sup>6</sup>, s nimiž se lze v jeho textu setkat.

Zákon o důchodovém pojištění stanoví tři stupně invalidity podle zjištěné procentní míry poklesu pracovní schopnosti pojištěnce<sup>7</sup>, ty spolu s dobou pojištění a dosaženými výdělky ovlivňují výši přiznaného důchodu. V závislosti na zjištěném stupni invalidity se invalidní důchod rozlišuje na invalidní důchod pro invaliditu prvního stupně, na invalidní důchod pro invaliditu druhého stupně a na invalidní důchod pro invaliditu třetího stupně.

Pro vznik nároku na invalidní důchod je třeba splnit i podmínku získání potřebné doby důchodového pojištění. Ta není nutná

v případě, kdy se žadatel o důchod stal invalidním následkem pracovního úrazu (či nemoci z povolání).

Míru poklesu pracovní schopnosti posuzují posudkoví lékaři či posudkové komise Ministerstva práce a sociálních věcí. Zákon

<sup>3</sup> Zdravotní stav, který omezuje tělesné, smyslové nebo duševní schopnosti pojištěnce významně pro jeho pracovní schopnost, pokud tento zdravotní stav trvá déle než 1 rok nebo podle poznatků lékařské vědy lze předpokládat, že bude trvat déle než 1 rok.

<sup>4</sup> Schopnost vykonávat výdělečnou činnost odpovídající jeho tělesným, smyslovým a duševním schopnostem, s přihlédnutím k dosaženému vzdělání, zkušenostem, znalostem a předchozím výdělečným činnostem.

<sup>5</sup> Pokles schopnosti vykonávat výdělečnou činnost v důsledku omezení tělesných, smyslových a duševních schopností ve srovnání se stavem, který byl před vznikem dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu.

<sup>6</sup> Zdravotní stav, který se ustálil na úrovni, jenž umožňuje vykonávat výdělečnou činnost bez zhoršení zdravotního stavu vlivem takové činnosti. Udržení stabilizace může být přitom podmíněno dodržováním určité léčby nebo pracovních omezení. Pojištěnec je pak adaptován na své zdravotní postižení, jestliže nabyl, případně znovu nabyl schopností a dovedností, které mu spolu se zachovanými

<sup>1</sup> § 38 a následující zákona č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění.

<sup>2</sup> Z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu nastal pokles pracovní schopnosti nejméně o 35 %.



jim ukládá, aby při určování poklesu pracovní schopnosti vycházeli nejen ze zdravotního stavu posuzovaného doloženého výsledky funkčních vyšetření, ale vzali v úvahu a) jde-li o zdravotní postižení trvale ovlivňující pracovní schopnost, b) jde-li o stabilizovaný zdravotní stav, c) zda a jak je posuzovaný na své zdravotné postižení adaptován, d) je-li schopen rekvalifikace na jiný druh výdělečné činnosti, než dosud vykonával, e) je-li schopen využít zachovanou pracovní schopnost v případě invalidity prvního a druhého stupně, f) u invalidity třetího stupně též je-li schopen výdělečné činnosti za zcela mimořádných podmínek. Odlišné je posuzována invalidita v mimořádných případech, tedy u osoby, které dosáhla alespoň 18 let věku a je invalidní pro invaliditu třetího stupně, jestliže invalidita vznikla před dosažením 18 let věku a tato osoba nebyla účastna pojištění po potřebnou dobu (jedná se o tzv. invaliditu z mládí).<sup>8</sup>

Procentní míry poklesu pracovní schopnosti pro jednotlivá zdravotní postižení a náležitosti posudků o invaliditě stanoví vyhláška o posuzování invalidity.<sup>9</sup> Upravuje též posuzování pracovní schopnosti pro účely invalidity.

Posudek o invaliditě musí obsahovat: 1. označení posuzujícího orgánu sociálního zabezpečení, 2. označení posuzovaného, 3. účel posouzení a kdy k němu došlo, 4. výčet rozhodujících podkladů o zdravotním stavu pojištěnce, z nichž orgán sociálního zabezpečení vycházel při posouzení, 5. skutková zjištění, ke kterým posuzující orgán sociálního zabezpečení při posuzování dospěl, 6. výsledek posouzení zdravotního stavu a míry poklesu pracovní schopnosti a 7. odůvodnění výsledku posouzení.

Současně s výsledkem posouzení musí posudek stanovit: a) zda se jedná o dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav, b) procentní míru poklesu pracovní schopnosti, c) den vzniku invalidity, změny stupně invalidity nebo dne jejího zániku, d) schopnost využití zachované pracovní schopnosti u pojištěnce s mírou poklesu pracovní schopnosti nejmeně 35 % a nejvíce 69 %, e) zda je pojištěnec s mírou poklesu pracovní schopnosti



## VEŘEJNÝ OCHRÁNCE PRÁV OMBUDSMAN

nejméně o 70 % schopen výdělečné činnosti za zcela mimořádných podmínek, f) dobu platnosti posudku pro účely prokázání, že invalidní osoba je osobou se zdravotním postižením dle zákona o zaměstnanosti, není-li poživatel invalidního důchodu.

**Zásadní pro posouzení podmínek vzniku nároku na invalidní důchod je co nejspolehlivější určení data vzniku invalidity, neboť od něj se odvíjí rozhodné období pro doložení získání potřebné doby pojištění. S datem vzniku invalidity pak souvisí i výše invalidního důchodu. Vznik invalidity je objektivně existujícím stavem.**

Odůvodnění výsledku posouzení je klíčovou náležitostí posudku o invaliditě, neboť ten je v podstatě jediným podkladem potvrzujícím splnění podmínky invalidity. Proto se musí posudkový lékař vypořádat se všemi zjištěnými skutečnostmi, které mohou být pro posouzení významné, a posudkové závěry náležitě odůvodnit. Při zkoumání obsahu posudku o invaliditě veřejný ochránce práv hodnotí, zda posudek obsahuje všechny náležitosti a zda jsou přesvědčivé odůvodněny posudkové závěry. Zjistí-li, že tomu tak není, vyvolá to nejistotu i ohledně správnosti rozhodnutí ČSSZ, které bylo na jeho základě vydáno. V takové situaci ochránce požaduje nové posouzení zdravotního stavu a vypracování bezvadného posudku v rámci mimořádné kontrolní lékařské prohlídky. Pokud úřad k tomuto kroku nepřistoupí, ochránce vyzve úřad v rámci návrhu opatření k nápravě, aby tak učinil. Když by úřad opatření k nápravě nepřijal, může ochránce přistoupit k sankci, tedy informovat nadřízený orgán či veřejnost.

Zásadní pro posouzení podmínek vzniku nároku na invalidní důchod je co nejspolehlivější určení data vzniku invalidity, neboť od něj se odvíjí rozhodné období pro doložení získání potřebné doby pojištění. S datem vzniku invalidity pak souvisí i výše invalidního důchodu. Vznik invalidity je objektivně existujícím stavem. Měl by být

stanoven ke dni, v němž u pojištěnce došlo z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu k poklesu pracovní schopnosti nejmeně o 35 %. Nelze jej přitom stanovit na základě nahodilých skutečností, kterými mohou být v konkrétních případech například počátek hospitalizace, datum lékařského vyšetření, datum skončení výplaty nemocenského či dokonce datum podání žádosti o invalidní důchod, je-li možné podle zdravotních změn a vyšetření spolehlivě usoudit, ke kterému jinému datu invalidita skutečně vznikla. Nelze-li vznik invalidity stanovit alespoň s vysokou pravděpodobností, je třeba tuto skutečnost odůvodnit a označit den, kdy již není pochyb o její existenci.

Rovněž zánik invalidity či snížení stupně invalidity je nezbytně nutné náležitě odůvodnit, neboť na posudek o invaliditě navazuje v daném případě rozhodnutí o odnětí důchodu či o jeho snížení, což může mít značný dopad i na sociální situaci poživatele důchodu. K zániku či ke snížení stupně invalidity může dojít ze tří důvodů: 1. posudkově významné zlepšení zdravotního stavu, 2. stabilizace zdravotního stavu spojená s adaptací posuzovaného na zdravotní postižení, a tím i obnovení pracovní schopnosti ve stanoveném rozsahu, 3. předchozí posudkové nadhodnocení. Pro přesvědčivost posudkových závěrů je nutné, aby důvod zániku nebo změny stupně invalidity byl v posudku o invaliditě zcela konkrétně a jednoznačně vysvětlen.

V souvislosti se zjištěními ochránce a vyslovením pochybností ohledně úplnosti a přesvědčivosti posudků o invaliditě (a tím i správnosti vydaných rozhodnutí ČSSZ) dochází v odůvodněných případech k přehodnocení posudkových závěrů, v části z nich pak šetření ochránce vede i k vydání rozhodnutí o zpětném přiznání invalidního důchodu a doplatku za předchozí období.

Veřejný ochránce práv se problematikou posuzování invalidity zabýval i na kulatém stole, který se konal v říjnu loňského roku. Vedle zaměstnanců oddělení sociálního zabezpečení Kanceláře veřejného ochránce práv se ho zúčastnili i zástupci Ministerstva práce a sociálních věcí a ČSSZ z úseku posudkové služby. I zde byl kladen důraz na nutnost dostatečného a přesvědčivého odůvodňování posudkových závěrů, jakož i jejich srozumitelnost pro osoby bez odborného medicínského vzdělání, což odráží i závěry soudů ve správním soudnictví.

tělesnými, smyslovými a duševními schopnostmi umožňují vykonávat výdělečnou činnost bez zhoršení zdravotního stavu vlivem takové činnosti.

<sup>7</sup> O invaliditu prvního stupně se jedná, jestliže pracovní schopnost pojištěnce poklesla nejmeně o 35 %, avšak nejvíce o 49 %, o invaliditu druhého stupně, pokud poklesla nejmeně o 50 %, avšak nejvíce o 69 %, pokles pracovní schopnosti nejmeně o 70 % pak znamená invaliditu třetího stupně.

<sup>8</sup> Za invaliditu třetího stupně se pro tyto účely považuje též takové omezení tělesných, smyslových nebo duševních schopností, které má za následek neschopnost soustavně připravky k pracovnímu uplatnění.

<sup>9</sup> Vyhláška č. 359/2009 Sb., kterou se stanoví procentní míry poklesu pracovní schopnosti a náležitosti posudku o invaliditě a upravuje posuzování pracovní schopnosti pro účely invalidity (vyhláška o posuzování invalidity)



„Během kongresu vystoupáme spolu na K2 za doprovodu Libora Uhra.“



**INSTITUT Bazální stimulace® s. r. o.**

**vzdělávací instituce akreditovaná**

- Ministerstvem zdravotnictví České republiky
- Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy České republiky
- Ministerstvem práce a sociálních věcí České republiky
- Ministerstvem zdravotnictví Slovenské republiky

*Srdečně vás zvou na*

## **Historicky VII. česko-slovenský KONGRES BAZÁLNÍ STIMULACE s mezinárodní účastí**

Nabízíme jedinečnou příležitost se osobně setkat s autory konceptu Bazální stimulace prof. Christel Biensten a prof. Dr. Andreasem Fröhlichem.

Těším se na vás dne **23. 11. 2017**  
v unikátním místě haly Gong,  
Dolní oblasti Vítkovic v Ostravě.

  
**PhDr. Karolína Maloň Friedlová**  
ředitelka společnosti, prezidentka kongresu

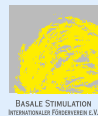


Během večera koncert Miroslava Žbirky

**Záštitu s osobní účastí převzali:**

**Hubert Jäger**

prezident Mezinárodní asociace  
Bazální stimulace • Internationaler  
Förderverein Basale Stimulation® e.V.



**Ing. Jiří Horecký, Ph.D., MBA**

President European Association for  
Directors and Providers of  
Long-Term Care Services for the  
Elderly (E.D.E.) a prezident APSS ČR



a prezidenti jiných  
profesionálních organizací  
České a Slovenské republiky



**Slevy:**

**20 % pro certifikované pracoviště**

**20 % pro členy APSS ČR**

**15 % pro členy SKSAPA SR**

*Slevy je možno sčítat.*

**Podrobný program  
s medailonky přenášejících  
a přihlášky naleznete na**

**[www.bazalni-stimulace.cz](http://www.bazalni-stimulace.cz)**



**Tropické koncentráty  
pro přípravu 100% přírodních džusů**

Tropico, spol. s r. o. • +420 516 417 979 • [www.tropico.cz](http://www.tropico.cz)  
[www.facebook.com/tropicokoncentraty](https://www.facebook.com/tropicokoncentraty)



Pracovní oděvy • Pracovní obuv

**TROPICO móda**





# Držitelé certifikátu Značka kvality v sociálních službách

[www.znackakvality.info](http://www.znackakvality.info)

## Senior residence Terasy, z. ú., domov pro seniory

V domově pro seniory poskytujeme od července 2012 residenční bydlení pro 52 seniorů v moderním a prostorném objektu v klidné a dobře dostupné části Plzně. Celý areál je bezbariérový včetně přístupu na terasy a do zahrady parkového typu. Jednolůžkové a jednolůžkové pokoje mají vlastní sociální zařízení a jsou dostatečně prostorné pro dovybavení nábytkem uživatelů. Vaříme ve vlastní kuchyni, stolujeme jako v restauraci, nabízíme výběr ze dvou obědů a dvou snídaní, pečeme domácí moučníky a podáváme mimo jiné i pivo k obědu. Klientům je bez omezení k dispozici balneo provoz vybavený hydromasážními vanami, reminiscenční koutek a knihovna. Velké společné prostory i útulná zákoutí nabízejí široké spektrum využití.

V péči klademe důraz na fungující trojúhelník: pečující personál – uživatel – rodina. Veškeré naše úsilí směřuje k tomu, aby co nejvíce obyvatel residence Terasy mohlo upřímně říci „tady jsem doma“.

### Příklad dobré praxe:

#### Domácí atmosféra a chuť ještě něco nového zažít

**Zážitky** – zavedli jsme a dále rozvíjíme nové koncepty péče: bazální stimulaci, paliativní péči, řadu terapií. Používáme sofistikované moderní metody práce s lidským přístupem a podporujeme obyvatele, aby vedli spokojený a naplněný život. Nabízíme jim zážitky, které by sami doma neprožili.

**Tvoříme** – obyvatelé Terasy se pod odborným vedením přímo podílejí na výrobě dekorativních obrazů, které nahradily původní výzdobu interiéru domova. Prostřednictvím malby obrazů a vyráběním různých dekorací, které jsou následně vystavovány, vyjadřují své osobní postoje a názory. V rámci mezigeneračního setkávání podporujeme projekty spolupráce s mladou generací. Snažíme se touto cestou

podpořit sebedůvěru a smysl života našich obyvatel. Rádi se pak svou prací pochlubí blízkým a lépe si uvědomují svou nezastupitelnou úlohu ve společnosti. Podobné výsledky má zahradní terapie: záhony s bylinkami a sezónní truhlíky, o které klienti sami pečují, navozují domácí atmosféru.

**Nikdo není sám** – motivujeme rodiny a přátele, aby využívali prostory domova k rodinným oslavám a navštěvovali svoje blízké. Průběžně je informujeme o životě jejich rodičů, zveřejňujeme na všechny akce, z nichž je v prostorách domova vytvořena fotogalerie, zřídili jsme facebookovou stránku, pravidelně probíhají setkání s ředitelkou. Otevřenost a zpětná vazba jsou základem pro budování vzájemné důvěry. Když dobře fungují vztahy s rodinou, cítí se senioři v domově spokojenější.



### Senior residence Terasy, z. ú., domov pro seniory

Sokolovská 1099/80  
323 00 Plzeň – Bolevec

### Certifikace

|                          |                   |
|--------------------------|-------------------|
| Ubytování                | ★★★★★             |
| Strava                   | ★★★★★             |
| Volný čas a kultura      | ★★★★★             |
| Partnerství              | ★★★★★             |
| Péče                     | ★★★★★             |
| <b>Bodové hodnocení</b>  | <b>915,5 bodu</b> |
| <b>Celkové hodnocení</b> | ★★★★★             |

## Domov pro seniory Havlíčkův Brod, příspěvková organizace

Domov pro seniory Havlíčkův Brod je příspěvkovou organizací zřízenou Krajem Vysočina. Služba domov pro seniory U Panských má kapacitu 43 lůžek. Budova byla postavena počátkem 20. století jako rodinná vila průmyslníka A. Weidenhoffer. Dnes je to moderní zrekonstruovaný třípodlažní objekt s vlastní dobře vybavenou kuchyní, pro klienty zcela bezbariérový. Klientům nabízí ubytování, celodenní stravování na vysoké úrovni, zdravotní a sociální péči a nejrůznější volnočasové aktivity. K objektu náleží prostorné terasy s pergolami a rozlehlá upravená zahrada s altánem. Posláním domova je usilovat o důstojný a spokojený život seniorů, kteří vzhledem ke svému zdravotnímu stavu a sociální situaci žijí v tomto zařízení. Domov podporuje jejich soběstačnost a udržení kontaktu s okolím a snaží se o vytvoření co nejpřirozenějšího prostředí. Velmi se snažíme o individuální přístup ke klientům, což umožňuje právě malá kapacita zařízení. Zajišťujeme duchovní služby, kulturní akce, výlety, nabízíme služby kadernice, pedikérky, docházejí k nám členové canisterapeutického sdružení.

### Příklad dobré praxe:

**Dobrovolnická služba** – dlouhodobě spolupracujeme s Dobrovolnickým centrem v regionu Havlíčkův Brod. V současnosti dochází do našeho domova 5 dobrovolníků, několik jich u nás „pracuje“ již mnoho let a někteří z nich získali i cenu Křesadlo (cena pro obvyklé lidi, kteří dělají neobvyklé věci).

**Pečovatelské koncepty** – v letošním roce jsme proškoliли většinu pečovatelek a sester v konceptu Kinetická podpora pohybu, usilujeme tak o udržení pohyblivosti a soběstačnosti klientů, jejichž pohybové schopnosti se postupně zhoršují. V příštím roce proškolíme

větší část personálu v primární péči v konceptu Validace dle Naomi Feil, chceme poskytovat stále kvalitnější službu také klientům s demencí, jejichž počet v našem zařízení stoupá. Dlouhodobě pracujeme na konceptu paliativní péče, snažíme se o zajištění pohody klientů a důstojného prožití všech dnů až do toho posledního, který klienti v terminálním stadiu stráví v našem zařízení.

**Homebalance** – je moderní přístroj, který klienti aktivně využívají od loňského roku. Tento interaktivní rehabilitační systém pro trénink rovnováhy přispívá k poklesu počtu pádů klientů.



### Domov pro seniory Havlíčkův Brod, příspěvková organizace

U Panských 1452  
580 01 Havlíčkův Brod

### Dílčí certifikace

|                     |       |
|---------------------|-------|
| Ubytování           | ★★★★★ |
| Strava              | ★★★★★ |
| Volný čas a kultura | ★★★★★ |
| Partnerství         | ★★★★★ |
| Péče                | ★★★★★ |



# Virtuální prohlídky domova

## zjednoduší práci hlavně větším zařízením

**Jedním ze způsobů prezentace pobytového zařízení sociálních služeb při využití moderních komunikačních technologií může být virtuální prohlídka na webové stránce domova, tj. prohlídka „na dálku“ bez nutnosti dojet na místo.**

■ **Text: Mgr. Petr Pospíchal**  
www.navigo360.cz

### ➤ Co je to virtuální prohlídka?

Virtuální prohlídka je ucelená fotografická prezentace zařízení, která se skládá z panoramatických záběrů propojených v jeden celek. Záběry pokrývají zorné pole 360° horizontálně a 180° vertikálně. Návštěvníci tak získají reálnější představu o prezentovaných prostorech než z běžných fotografií, pomocí myši mohou „proklikávat“ jednotlivými záběry a procházet interiérem či exteriérem dle zájmu.

### ➤ Virtuální prohlídky v sociálních službách?

Využití virtuálních prohlídek v praxi je široké: šetří čas především při komunikaci se zájemci o službu, žadateli o práci nebo se sponzory, lze získat přehled o nabízených službách, ubytování i aktivitách. To zájemci umožní lépe se rozhodnout, jestli je zařízení pro něj vhodné. Z toho důvodu má virtuální prohlídka potenciál i v zařízeních sociálních služeb. Prohlídku můžete nechat namluvit hlasovým komentářem, díky čemuž se návštěvník se zařízením lépe seznámí. Vzhledem k malému počtu sociálních pracovníků se tak může jednat o značnou úlevu.

Prezentace zájemcům o umístění do zařízení: personálu i žadatelům a jejich rodině ušetří čas strávený telefonickým dotazováním ohledně služeb, aktivit či vybavenosti pokojů, místo toho domov virtuálně navštíví a načerpají potřebné informace. Této možnosti využívají také zájemci s omezenou pohyblivostí, pro které je osobní návštěva jednotlivých zařízení nad jejich síly.

Terénní pracovníci: novým trendem je virtuální prohlídka instalovaná na tabletech. Ty nevyžadují připojení k internetu a lze je tedy využívat při každodenní práci v terénu. Při návštěvě u žadatelů v jejich dosavadní domácnosti pak mohou sociální



pracovníci dotykem prstu projít celé zařízení a pomocí této vizuální pomůcky připravit žadatele na nové prostředí.

Komunikace se sponzory, zájemci o práci, studenti, exkurze: virtuální prohlídka umožní případným sponzorům získat informace o zařízení, zjistit, zda pro ně může být nabídka lákavá a ovlivnit jejich rozhodování o případné spolupráci. Uchazeči o práci uvidí svoje budoucí pracovní prostředí, což jim usnadní rozhodování a ušetří případné dotazy.

Veřejnost: virtuální prohlídky plní často i osvětovou funkci. Představy veřejnosti o úrovni domovů pro seniory bývají velmi zkreslené. Ukažte jim, jaká je realita.

### ➤ Jak má virtuální prohlídka vypadat

Na trhu jsou různé typy prohlídek; ať prohlídka vypadá na první pohled sebelepe, vždy mějte na paměti své vytyčené cíle. V sociálních službách nechceme pouze zaujmout, ale především informovat a podat ucelenou představu o zařízení. Virtuální prohlídka musí zařízení prezentovat tak, jako když o něm vyprávíme žadatelům nebo popisujeme studentům či uchazečům o práci. Měla by obsahovat následující prvky:

- **v oblasti navigace** 2D mapku, nebo plánec, kde uvidíte přibližnou polohu právě prohlíženého místa a barevně odlišená místa již navštívená;
- **panel s náhledy** pro selektivní výběr přesně toho, co nás zajímá;
- **rozdělení do logických okruhů**, abychom se nevraceli stále na stejné místo a mohli projít vždy ucelené celky, např. odděleně navštívit pokoje zařízení. Je

také důležité, aby návštěvník nemusel marně hledat, co již navštívil a jak se dostat dál.

- **namluvený komentář** virtuální prohlídce přidá lidský rozměr a plní informativní i osvětovou funkci. Prohlídka tak „ožije“ a udrží pozornost návštěvníka.

### ➤ Na co si dát pozor při výběru dodavatele?

Virtuální prohlídky jsou často vytvářeny pouze jako doplněk, např. jako bonus k webovým stránkám. Úroveň těchto prohlídek není vysoká a nenabízí žádné z výše uvedených prvků. Pro sociální služby je ale vhodné najít řešení, které bude promyšlené do hloubky. Je-li prohlídka k dispozici pouze na externím serveru, není vaše a platíte pronájem. To se vzhledem k dlouhodobému využívání prohlídky nemusí vyplatit.

Pro potřeby zařízení sociálních služeb nejsou vhodné ani příliš rozsáhlé prohlídky, kde se procházíte často po prázdných chodbách a je v nich zobrazen každý kout. Prohlídka by měla ukazovat to, co potenciální návštěvníky zajímá nejvíce. Mělo by být příjemné se v ní pohybovat. Virtuální prohlídku doporučuji objednávat od firmy, která má se sociálním sektorem zkušenosti. Zjistěte, jestli ukázkové prohlídky splní cíle, které od nich očekáváte. Zkuste se vcítit do role návštěvníka a projít si zařízení. Zavolejte tam, kde už prohlídku využívají, abyste se mohli inspirovat. Našli jste to, co jste hledali? Nabídla vám prohlídka dostatečnou ukázkou zařízení? Pokud ano, pak máte dobře nakročeno k výběru správného dodavatele.



## Odpovídáme na dotaz čtenáře – Standard kvality č. 9

**J**ako pracovník v sociálních službách v přímé péči se na vás obracím s dotazem, zda je nějak ošetřen (myslím metodikou nebo nějakou doporučenou normou apod.) standard kvality sociálních služeb č. 9. Ptám se proto, že v důsledku nedostatku pracovníků v přímé péči a počtu klientů vyžadujících sociální služby dochází k nerovnováze a upadá kvalita služeb, protože při nízkém počtu zaměstnanců není možné dostát požadavkům na kvalitu potřebné péče. Je to silně frustrující a myslím si, že odpovědnost by měl převzít zřizovatel. Neuzavírat smlouvy s novými žadateli, pokud nemá dostatek personálu. Pokud toto není zákonem určeno, bude dost obtížné domáhat se u poskytovatele = zaměstnavatele nějaké nápravy a nezbude, než dát výpověď a tak uniknout vlastní zka-  
ze. Zaměstnavatel je regulován zákoníkem práce, co se počtu odpracovaných hodin týče, ale zákoníkem práce už není řešen objem zadané práce, kterou musí pracovník v sociálních službách ve stanovené pracovní době vykonat. A tak vzniká problém: do směny se postaví o několik pracovníků méně, ale počet klientů se nesníží. Děkuji za odpověď.

Pracovnice v přímé péči

### Na dotaz odpovídá Ing. Daniela Lusková, MPA, viceprezidentka APSS ČR pro kvalitu sociálních služeb

Tzv. personální standard, který by od-  
rážel maximální počet klientů na jednoho  
pracovníka přímé péče, bohužel neexistu-  
je a je dost sporná úvaha, jestli je správné  
určovat limit centrálně, protože skladba  
klientů v jednotlivých zařízeních je různá.  
Rozhodně není možné, aby odpověd-  
nost za situaci v sociální službě přejímali  
samí zaměstnanci. Reakcí na situaci,  
kterou nemohou vlastními silami vyře-  
šit, je pak logický únik. Pečovatelky mají  
za úkol pečovat. A to v přijatelných pra-  
covních podmínkách, za které zodpovídá

zaměstnavatel. Statutárním zástupcem  
zaměstnavatele je ředitel, ten má přímou  
odpovědnost za stanovení personálního  
standardu uvnitř organizace. Jak to má  
vyjednané se zřizovatelem, je jeho věc,  
od toho je ředitel. Má povinnost reagovat  
na situaci vychýlení rovnováhy. Ředitel  
zodpovídá za udržení přijatelných pra-  
covních podmínek a udržení standardu  
kvality poskytované sociální služby, obo-  
jí je totiž zákonná povinnost, a to stejné  
právní i etické váhy. Pokud dochází k po-  
klesu pracovníků a situace je dlouhodobá,

musí učinit všechna dostupná personální  
opatření, z nichž posledním je snížení  
kapacity. O tomto aktu nerozhoduje sám,  
ale formálně o něm rozhoduje zřizova-  
tel na základě žádosti ředitele s řádným  
zdůvodněním a přehledem učiněných  
opatření. Rozhodnutí o kapacitě je akt  
nižší právní síly. Prioritní je tedy vždy  
zajištění naplnění zákonných povinností  
ochrany klienta a ochrany zaměstnanců,  
teprve poté ochrana limitu daného zřizo-  
vatelem rozhodnutím vrcholných orgánů  
zřizovatele.

INZERCE

**UŠETŘETE ČAS SOBĚ I SVÝM TERÉNNÍM  
SOCIÁLNÍM PRACOVNÍKŮM**



**NAVIGO**  
virtuální prohlídky

S virtuální prohlídkou  
NAVIGO můžete  
prezentovat vaše zařízení  
i na dotykovém tabletu.

více informací na:

[info@navigo360.cz](mailto:info@navigo360.cz)

777 338 864 [www.navigo360.cz](http://www.navigo360.cz)

## Kvíz: Příbuzenské vztahy

**K následujícím vysvětlením příbuzenských vztahů doplňte co nejrychleji správný výraz.**

1. Otcova/matčina matka
2. Strýcův/tetin syn
3. Otcův/matčin otec
4. Nevlastní matka
5. Sestřina/bratrova dcera
6. Nevlastní otec
7. Vnukova žena
8. Mužův nebo ženin děda
9. Babiččin/dědův bratr

10. Otec a matka
11. Synova žena
12. Bratrův/sestřin syn
13. Bratrova žena/ženina/  
mužova sestra
14. Otcova/matčina sestra
15. Ženina/mužova matka
16. Synův/dceřin syn
17. Dceřin muž

17. Dceřin muž – zetel
16. Synův/dceřin syn – vnuk
15. Ženina/mužova matka – tchyně
14. Otcova/matčina sestra – teta
13. Bratrova žena/ženina/mužova sestra – švagrová
12. Bratrův/sestřin syn – synovec
11. Synova žena – snacha
10. Otec a matka – rodiče

9. Babiččin/dědův bratr – prastrýc
8. Mužův nebo ženin děda – prachán
7. Vnukova žena – prasnacha
6. Nevlastní otec – otcím
5. Sestřina/bratrova dcera – neteř
4. Nevlastní matka – macecha
3. Otcův/matčin otec – dědeček
2. Strýcův/tetin syn – bratranec
1. Otcova/matčina matka – babička

Řešení:

**Autorka: Mgr. Jitka Suchá**

INZERCE

### robot coupe®

**Nejlepší řešení pro přípravu pokrmů s  
úpravou konzistence**

### Blixer®

**Blixer 4**



**Blixer 6**



**Tuhá strava**



**Úprava konzistence**

Praktická ukázka na požádání: [simon@robot-coupe.com](mailto:simon@robot-coupe.com)

[www.robot-coupe.com/cz](http://www.robot-coupe.com/cz)



# Infokartičky

## aneb Dobrá praxe z Domova Jabloňová

■ **Text: Mgr. Pavlína Novotná,**  
vedoucí domova

**Bc. Lenka Miklová,** sociální pracovnice,  
Domov Jabloňová, Diakonie ČCE  
– středisko Vsetín

**T**ímto článkem se s vámi chceme podělit o naši dobrou praxi, zkušenost, která nám pomáhá v každodenní práci se seniory žijícími s demencí.

Jednou ze sedmi sociálních služeb, kterou od roku 2010 provozuje nezisková organizace Diakonie ČCE – středisko Vsetín, je DZR Domov Jabloňová. Svůj domov zde našlo dvacet tři seniorů s Alzheimerovou nemocí a jiný typem demence. Pro spokojené prožívání života klientů je kromě uspokojení základních životních potřeb důležitá také láska, přijetí a úcta. Každý z nás má svůj životní příběh, a ten je třeba znát, abychom lépe pochopili člověka před sebou. A to platí obzvláště u našich seniorů, kteří se sami ztrácejí v čase, prostoru i ve společnosti. I když jim do života vstoupila nemoc, jako je demence, zůstávají i nadále osobnostmi. Protože se snažíme vytvářet pro naše uživatele opravdový domov, upravujeme prostory v domově tak, aby byly útulné a bezpečné, přizpůsobujeme plně denní aktivity i nastavení individuálního přístupu a péče. Převážná část seniorů má problémy s vyjádřením svých potřeb, nálad, toho, co mají rádi, jak se jim daří, o čem by si chtěli povídat, na co rádi vzpomínají a podobně. Vzhledem k tomu, že u nás pracujeme s biografií každého uživatele služby, tzv. Cestou životem, jsou nám tyto informace k dispozici od referujících osob, především rodinných pečovateli. Jako profesionální pečující však tyto informace potřebujeme pravidelně využívat při své práci. Začali jsme tedy s kolegy hledat způsob, jak je mít stále k dispozici, a také to, jak by se snadněji se všemi uživateli mohl seznámit nově příchozí pracovník, student nebo praktikant, aniž by dlouze studoval obsáhlé spisy, které by si stejně nezapamatoval.

Přibližně před dvěma lety přišel kolega s nápadem vytvořit nějaký jednoduchý materiál, kde se pracovník v přímé péči dozví základní informace o daném uživateli služby nebo o tématu vhodném k rozhovoru. Jeho nápad jsme všichni přijali za svůj a v průběhu několika měsíců jsme si jako tým ujasňovali a ověřovali, které informace o daném uživateli služby jsou významné, které údaje a poznatky by nám mohly

pomoci při kontaktu s ním, jak se přiblížit k uživateli tak, aby pomoc mohla být cílenější a efektivnější. Tyto naše úvahy postupně získaly konkrétní podobu a vznikl materiál, tzv. infokartičky každého z uživatelů služby.

Základním údajem každé infokartičky je aktuální fotografie a jméno uživatele služby. Pro nové pracovníky nebo praktikanty je důležitá informace, od kdy v domově uživatel bydlí, zda si na nové prostředí teprve zvyká, nebo je už s prostředím i ostatními uživateli seznámen, nebo už zde bydlí delší dobu a místo, kde teď žije, je pro něj domovem. Jsou zde uvedena specifika uživatele, jakou má povahu, jaká je míra pomoci, kterou potřebuje, zda má nějaké rituály, na které je zvyklý, co ho baví apod. Při setkání s uživatelem často z infokartiček využíváme zjištění, na jaká témata můžeme navázat rozhovor. Jsou to témata, která uživatele dokážou zaujmout, vzbudit jeho pozornost, aktivitu nebo vzpomínky. Jsou zde uvedeny také oblasti, kterým je lépe se při rozhovoru vyhnout, protože by u konkrétního uživatele mohly vyvolat nepříjemné vzpomínky, které by ho mohly rozrušit. Dalšími významnými informacemi jsou údaje o rodině, povolání, co má uživatel rád a naopak, co rád nemá. Infokartičky podle potřeby průběžně aktualizujeme, pravidelně revidujeme na společných poradách klíčových pracovníků, upravujeme podle momentální situace uživatelů.

A co na infokartičky říkají samotní praktikanti? „Kartičky mi pomohly orientovat se mezi svěřenými uživateli, hlavně u těch, kteří se nemohou plně vyjádřit kvůli svému zdravotnímu stavu. Vždy vím základní informace o uživateli, vím, jak s ním navázat hovor, velmi mi pomáhá i fotka na kartičce, mohu si tak lépe uživatele zapamatovat. Co je prima, že jsou kartičky přenosné, mohu si je vzít přímo k lůžku uživatele,“ uvádí jedna ze studentek. Infokartičky jsou velmi přínosným prvkem v kvalitě přístupu a komunikace s našimi uživateli. Jsou významným pomocníkem, pohotovým a praktickým návodem pro všechny pracovníky v přímé péči, pro studenty i praktikanty. Naší snahou je, aby tento materiál měl stále aktuální vypočítatelnou hodnotu, aby to byl nástroj k poskytování kvalitnější sociální služby. Infokartičky využíváme již druhý rok a stále dozrávají lepší a lepší podoby.

### FOTO

**Paní: XY**

**V Domově Jabloňová bydlí od:**  
ledna 2000

**Bydliště: XY**

**Rodina:** vdova, 5 dětí – 2 synové  
a 3 dcery

**Specifika:** Paní XY má klidnou, přátelskou povahu. Nedoslýchá na pravé ucho, používá naslouchadlo. Není orientovaná časem, místem ani osobou. Potřebuje dopomoc s podáváním jídla. Chleba, maso, ovoce potřebuje krájet na menší kousky, pak už připravené jídlo konzumuje většinou sama. Chůzi zvládá pouze s dopomocí druhé osoby, ale neujde daleko, spíše jen kratší vzdálenosti, pak už je unavená. Má kamarádku, která ji pravidelně každou středu odpoledne navštěvuje.

**Povolání:** nejdříve pracovala jako výpravčí na nádraží, později prodávčka jízdenek na nádraží ČD  
Témata k povídání: domácnost, zahrádka, knihy, příroda, rodina, vnoučata, vesnice XY.  
!Při rozhovorech se raději vyhýbáme povídání o zesnulém manželovi, téma ji vždy spíše rozruší!

**Co má ráda:** Má ráda společnost, je veselá, ráda sedí s ostatními uživateli ve společenské místnosti a povídá si s nimi, často vzpomíná, je dobré ji v tom podpořit a povzbudit ji tak ke komunikaci. S ostatními se zapojuje do různých denních aktivit. Když je venku pěkně, tráví ráda čas na zahradě.



**JABLOŇOVÁ**  
domov se zvláštním režimem

## Střípky z domova

### Výprava za poznáním

**Meziboří** – Zdatní senioři z domova v Meziboří vyrazili na přelomu dubna a května opět za hranice svého města a de facto i všedních dní. Cílem výletu bylo



České středohoří a okolí Milešovky. První zastávkou v Oseku byla komentovaná prohlídka kostela v areálu cisterciáckého kláštera. Monumentálnost stavby, vnitřní výzdoba i velmi poutavý výklad všechny nadchl. Kroky seniorů dále vedly k další vyhlášené „atrakci“ – regionální prodejné uzenářských výrobků. To, co je hračkářství pro děti, bylo v tomto případě „hračkárnou pro dospělé“. Když byly chuťové pohárky uspokojeny, dojeli jsme k hlavnímu cíli – zámku v obci Milešov. Zdejší domov seniorů a jejich „život na zámku“ měli návštěvníci možnost si prohlédnout v doprovodu sociální pracovnice. Největší zájem vzbudila kaple v původní části zámku a hned poté výhledy ze zámeckých oken. Milešovka se zdála být tak blízko, jen se dotknout rukou. Středobod středohoří na dosah s čepicí z mraků vystlaných zbytky sněhu. Cíle bylo dosaženo a oběd ve vyhlášeném motorestu ve Velemíně byl důstojnou tečkou za výpravou.

*Martin Krčka, fyzioterapeut,*

*Domov sociálních služeb Meziboří, p. o.*

### 10. šipkový turnaj seniorů

**Libochovice** – Letošního jubilejního ročníku šipkového turnaje v Domově důchodců Libochovice se 26. dubna účastnilo 13 domovů včetně domácího družstva, celkem hrálo 39 soutěžících – 29 mužů a 10 žen. Do hry se zapojil i doprovod seniorů, aby ukázal své dovednosti. Počítala se každá šipka, která zůstala v terči. K tanci a poslechu hrála skupina Neon, ceny pře-



dávala vedoucí domova Bc. Andrea Krčmářová a Věra Šťastná. Nejstarší účastník byl pan Vladimír Matejek (nar. 1922), nejlepší ženou byla Valerie Zemanová (oba z DD Roudnice n. L.), mezi muži zvítězil Otakar Vochomůrka z DD Libochovice. Každý z doprovodu obdržel pamětní list za účast na turnaji. Děkujeme všem zúčastněným, zaměstnancům, domácím i hostům za vzornou spolupráci, kulturní vložku a skvělou atmosféru na turnaji.

*Bc. Andrea Krčmářová, DiS., vedoucí domova, Domov důchodců Libochovice*

### Rolnickové dny sbíraly na nový mikrobús

**Soběslav** – V týdnu 24. až 28. dubna uspořádala Diakonie Rolníka 16. ročník pouliční veřejné sbírky Rolnickové dny. Ačkoli počasí vyloženě nepřálo, výsledek sbírky je velmi příznivý: do zapečetěných kasiček přispěli obyvatelé 11 měst částkou 193 833 Kč, což je čtvrtý nejúspěšnější výsledek sbírky od jejího vzniku. Výtěžek je určen na nákup nového mikrobuse. Rolníka má



3 mikrobuse, které při svozu klientů najedou každý den více než 600 km. Díky Rolnickovým dnům máme téměř třetinu potřebné částky na nový mikrobús. Od roku 2002, kdy byl první ročník sbírky, nám obyvatelé Jihočeského kraje přispěli 2 820 299 Kč. I díky tomu jsme v uplynulých letech mohli dokončit rekonstrukci Domu pro dospělé klienty, otevřít novou pobočku v Táboře, koupit byt pro službu chráněného bydlení, otevřít první Obchod dobré vůle, začít poskytovat odlehčovací pobyty... Velmi si podpory všech dárců vážíme. Náš velký dík za pomoc patří i všem spolupracujícím středním školám, studentům i dobrovolníkům.

*Ludmila Pokorná, koordinátorka sbírky, Diakonie Rolníka Soběslav*

### Sté narozeniny

**Pelhřimov** – 25. dubna jsme s paní Boženou Novákovou oslavili její sté narozeniny. Popřáli jí všichni zaměstnanci domova, místostarosta Pelhřimova ing. Josef Koch a zástupci sociálního odboru. Paní Novákovou navštívila i její dcera a vnučka, která tr-



vale žije v USA, a společně zde strávily celý den. Božena Nováková se narodila v Pelhřimově 25. dubna 1917. Vyučila se švadlenou a spolu s manželem provozovali krejčovskou živnost. Poté, co jim byla zakázána, pracovala až do důchodu v plátně v DUP. Po ročním léčení v nemocnici se stala první obyvatelkou Domova pro seniory v Pelhřimově. Vychovala dvě děti, má tři vnoučata, šest pravnučat a pět praprávnůčat. Veškerý svůj volný čas věnovala své milované zahrádce, kytičkám, které i nádherně kreslila a vyšivala. Přejeme paní Novákové mnoho zdraví a vše dobré.

*Bc. Petra Kratochvílová, DiS.*

*ředitelka Domova pro seniory Pelhřimov, p. o.*

### Pochod přes tři hrady

**Žampach** – V sobotu 6. května odstartovalo ze Žampachu rekordních 1360 pěších a cykloturistů na 45. ročník Pochodu přes tři hrady a 33. ročník cykloturistické trasy. Zámecké nádvoří Domova se zaplnilo startujícími již od osmi hodin ráno. Nejvíce turistů zvolilo pětikilometrovou trasu vhodnou pro rodiny s malými dětmi. Počasí nám přálo a turisté z širokého okolí mohli shlédnout i kulturní památky a Arboretum při Domově pod hradem Žampach.



Zámeckým areálem zněla rytmická hudba skupiny Combi z Rychnova nad Kněžnou, k dispozici byl dětský koutek, občerstvení a suvenýry. Registrovaní účastníci pochodu na Žampachu se pak zúčastnili losování o hlavní cenu letošního pochodu, kterou byla kvalitní koloběžka. Žampaští pořadatelé děkují účastníkům za rostoucí zájem a skvělou atmosféru. Letošní ročník opět nezklamal.

*PaedDr. Luděk Grätz, ředitel, Domov pod hradem Žampach*



## Střípky z domova

### Domov jako výstavní galerie

**Kadaň** – Prostory kadaňského Domova pro seniory se v dubnu a květnu proměnily ve výstavní síň, chodby a společenskou místnost ozdobily obrazy chomutovské-



ho malíře Milana Tótha. Jak se na každou správnou výstavu sluší, byla za účasti vzácných hostů zahájena vernisáží, po které v rámci pravidelného Klubu seniorů proběhla beseda s výtvarníkem. Posluchači se dozvěděli, jak dlouho takový obraz vzniká, kde umělec čerpá inspiraci a také něco málo o výtvarných plánech, snech a touhách. Dámy se zajímaly o malířovu duši a kterak skloubit umění s rodinným životem, pánové prokázali praktičnost a poptávali se na modelky... Díla samotná se v zařízení těšila každodenní pozornosti. Výstavu s názvem Krajiny fantazie očima umělce si Domov samozřejmě nenechal pouze pro sebe, shlédnout ji mohli i zájemci z řad veřejnosti.

*Zdeněk Moravec, PR a projektový manažer  
MěSSS Kadaň, Domov pro seniory*

### Dětský folklórní soubor potěšil seniory

**Újezd u Brna** – Jedno z prvních jarních sobotních odpolední bylo v Domově u Františka věnováno folklóru. 8. dubna nás navštívil dětský soubor Jamírek. Základ tvoří cimbálová muzika, ve které se angažuje 8 mladých muzikantů, dále pak tzv. „malá“ cimbálová muzika, kde hraje 11 dětí předškolního a školního věku. Taneční složka se může pochlubit čtrnácti mladými tanečníky. Soubor se věnuje folkloru z různých regionů: Moravského Slovácka, Kyjovska, Uherskobrodská; nejvíce se zaměřuje na oblast Brněnska. Za dobu svého působení vystoupil Jamírek na mnoha folklorních festivalech i společenských akcích pro



důchodce, školy, rodiče, na hodech apod. V domově předvedli své umění nejmladší členové souboru hodinovým pásmem písní a tanců. Na závěr si děti společně se seniory zazpívali známou lidovou píseň. Obyvatelé „od Františka“ byli vystoupením nadšeni, vzpomněli si tak na své bezstarostné dětství a mládí a nahlédli do zájmových aktivit současných dětí. Děti naopak měly příležitost poznat, jak žijí staří lidé ve věku jejich babiček a prababiček v domovech pro seniory.

*Mgr. Irena Kusáková,  
Domov u Františka, p. o., Újezd u Brna*

### Hádej, kdo jsem!

**Hodonín** – Po celý měsíc duben probíhala v Domově pro seniory Bažantnice soutěž nazvaná „Hádej, kdo jsem!“ Zaměstnanci byli požádáni, aby přinesli své fotografie z dětství ve věku 4–10 let, které jsme v počítači zvětšili, vytiskli a vyhotovili z nich nástěnku. Ke každé fotografii se přiřadila tři jména, tři možnosti, kdo by to mohl být.



Soutěžící z řad klientů i personálu pak zapisovali do připravených tiskopisů své tipy. Soutěž sklídila velký úspěch, zaměstnanci i klienti se dobře pobavili a samozřejmě nechybělo vyhodnocení nejúspěšnějších řešitelů. Při posezení se zákusky a kávou na konci dubna pak byli vyhlášeni a odměněni tři nejlepší.

*Mgr. Hana Maňáková, vedoucí úseku  
sociální péče, Domov pro seniory Bažantnice,  
Hodonín*

### Kouzlo ženy

**Česká Skalice** – V loňském roce jsme ukončili dvouletý projekt „Kouzlo ženy“, při kterém vzniklo 57 portrétních fotografií žen žijících v domově pro osoby se zdravotním postižením v České Skalici. Fotografie mohli obdivovat návštěvníci Krajského úřadu Královéhradeckého kraje, kde byly celý duben fotografie vystaveny. Vernisáž se konala 3. dubna za účasti několika klientek a personálu zařízení, proběhla ve veselém duchu a všichni si odpoledne užili. Při vytváření fotografií si uživatelsky mohly vybrat prostředí i téma. V průběhu projektu se také uskutečnilo 14 setkání



na různých místech v České Skalici a okolí. Hlavním smyslem celého projektu bylo ukázat veřejnosti, že mezi lidmi, kteří žijí ve městě v „normálním“ prostředí, a našimi uživatelskými není žádný rozdíl. Projekt měl za cíl dát uživatelkám možnost objevit v sobě „kouzlo ženy“ a zažít pocit, když je žena nalíčená a učešaná a je alespoň na chvíli středobodem dění. Fotografiemi chceme vyzdobit prostory domova pro osoby se zdravotním postižením, aby se uživatelsky mohly dívat na známé tváře ve svém domácím prostředí. Ohlasy návštěvníků výstavy byly velice pozitivní a na jejich základě poputují fotografie i do dalších měst.

*Světlana Pešková, sociální pracovnice  
Domovy Na Třešňovce, Česká Skalice*

### Divadlo MY ve znamení hvězd

**Olomouc** – Velmi milou návštěvou, která k nám do Divadla MY 9. května zavítala, byla herečka Milena Steinmasslová s Martou Kopeckou. Přijely se za námi podívat v rámci projektu „Pomáhejme fotografiemi“. A jak takové hvězdné odpoledne vypadalo? Klienti prezentovali své nové představení „Stvoření světa“, pobavili se s herečkou o její herecké kariéře a zážitcích



a domluvili se na příští návštěvě, která proběhne v měsíci září. Jeden den nás přijede paní Steinmasslová seznámit s technikami herecké práce a zasvětit nás více do tajů divadla. Velkou radost jsme měli z pozvání Marty Kopecké na divadelní den, který se bude konat v říjnu v Praze. Nakonec jsme si společně zaimprovizovali na téma „Spadl měsíc, co se s námi stane“. Těšíme se na další spolupráci.

*Iveta Chmelařová, Klíč – centrum  
sociálních služeb, p. o., Olomouc*

# Střípky z domova

## Návštěva zbrojnice

**Tábor** – Dostali jsme skvělou nabídku: navštívit zbrojnici v historickém Housově mlýně v Táboře. 17. května jsme se vypravili na prohlídku filmové zbrojnice, která



má přes tři tisíce zbraní a zbroje všech historických epoch. Řada zbraní se vyráběla pro natáčení filmů. Zbraně a zbroj bylo také možné si vyzkoušet. Po skončení prohlídky jsme se všichni sešli v místní stylové středověké hospůdce, kde nám pan Janouch předal jménem společnosti Slavonic Trails spol. s r. o., která nás pozvala, finanční dar 2 900 Kč, za což moc děkujeme. Děkujeme i za pozvání, byl to pro klienty Klíčku pěkný zážitek.

*Mgr. Petr Brázda, ředitel,  
Denní a týdenní stacionář Klíček, Tábor*

## Věstonický pětiboj

**Brno** – Příjemnou tradici pro klienty domovů pro seniory v Brně se stal Věstonický pětiboj. Za krásného květnového slunečného počasí proběhl v zahradě Domova pro seniory Věstonická již 3. ročník této sportovní soutěže. Deset pětičlenných týmů složených vždy ze čtyř klientů



(všichni ve věku kolem 80 let) a jednoho zaměstnance soutěžilo v pěti disciplínách: košíkové, šipkách, „maratonu“ (běžel zaměstnanec a na vozíku vezl klienta), vrhu koulí a cyklistice. Někteří soutěžící se na pětiboj rádi vrací každý rok. Své sportovní týmy podpořili svou aktivní účastí ředitelé a ředitelky domovů. Vyhlášení výsledků a předávání diplomů, medailí, darů a krásného poháru se ujal ředitel Ing. Nytl a vrchní sestra Bc. Horková. Jeden ze soutěžících připravil vtipnou báseň, kterou po vyhlášení výsledků přednesl a pochval-

ně tak shrnul příjemný sportovní den. Poděkování patří sponzorům, účastníkům a také zaměstnancům za organizaci soutěže, která se stala mezi domovy pro seniory velmi populární.

*Mgr. Eliška Hradilová, DiS., sociální  
pracovnice, Domov pro seniory  
Věstonická, Brno*

## Výlet do Lednice

**Brno** – 25. května náš domov uspořádal pro své uživatele výlet do Lednice. Do cíle jsme přijeli v dopoledních hodinách speciálně upraveným autobusem. Nemohli jsme se dočkat, až celý areál uvidíme. Začali jsme prohlídkou zámku, paní průvodkyně nás provedla od loveckého salónku, osobních pokojů až po modrý salónek s již neodmyslitelně krásnými dřevěnými schody v knihovně, za okny venku vykukoval lednický minaret. Naše prohlídka pokračovala do obrovského skleníku s neskuteč-



ným množstvím tropických rostlin a květin. Po výborné svačince jsme pokračovali procházkou zámeckým parkem. Zde jsme měli možnost vidět krásné tulipány, vychutnávali jsme si sluníčko i čerstvý vzduch a těšili se z pocitu, že to vše můžeme prožívat společně. Poseděli jsme na lavičkách a procházku ukončili návštěvou kavárny. Někteří si dali dobrou kávu, zákusek, jiní zmrzlinu. To už se však blížil čas odjezdu. Všichni byli spokojení a příjemně unavení z prožitého výletu, na který budeme rádi vzpomínat.

*Kristýna Hloušková, DiS.,  
sociální pracovnice, Domov pro seniory  
Holásecká Brno*

## „Jarní ples po našem“

**Návojná** – Dne 4. května jsme uspořádali již třetí ročník „Jarního plesu po našem“. Ples se konal v KD Nedašov a kromě našich klientů a pracovníků přijali pozvání i klienti a pracovníci sociálních služeb z okolí: DZR Loučka, DZR Pržno a Domu pokojného stáří Naděje Nedašov. Nechyběli hosté v čele se zástupci obce Návojná, celkem přišlo na 120 návštěvníků. Bohatý program nabídl pěvecké vystoupení našeho klienta p. Antonína Havlíka a vystoupení dramatického kroužku DSS Návojná se



ztvárněním písně „Já už jdu“ od F. R. Čecha. Součástí večera bylo i svižné taneční vystoupení skupiny ELES a již tradiční soutěže – balónková a židličková. Pro všechny bylo připraveno bohaté občerstvení. K tanci a poslechu hrála skupina Manewr, která je také tradičním účastníkem. Pomyšlnou tečkou večera byla dlouho očekávaná tombola, kdy cenu získal každý a někteří vyhráli dokonce dvakrát. Ples je jedna z příjemných akcí roku, kde se setkají klienti, zaměstnanci i lidé z blízkého okolí. Děkujeme sponzorům, zaměstnancům a dobrovolníkům za pomoc při organizaci. Velmi si toho vážíme, a protože se ples líbil, těšíme se za rok opět na viděnou.

*Mgr. Ivana Bařínková, vedoucí úseku sociální  
práce Domu sociálních služeb Návojná*

## Návrat do první republiky

**Písek** – V pátek 19. května se v Senior-ském domě Písek uskutečnila akce Návrat do první republiky II., která byla pro velký úspěch v roce 2015 zopakována a finančně podpořena městem Písek. Klienty i návštěvníky do rytmů 30. a 40. let minulého století uvedli svým tancem členové z Tanečního centra Z.I.P. Zájemci o historickou jízdu se mohli projet kočárem taženým koňmi, který pro tuto příležitost zajistil Zemský hřebčinec Písek. Druhá polovina akce se nesla v duchu poslechu swingové hudby, jejíž produkce se zhostila skvělá tábořská kabela Swing band. Při této příležitosti se tančilo, ale také servíroval sekt, káva a anglický čaj formou typické „pamětníkové“ atmosféry majiteli Kavárny Až na Půdu. Jako hosté večera vystoupili manželé Rajnišovi, operní pěvci a přátelé domova. Pro klienty i veřejnost bylo po celou akci přichytáno





## Střípky z domova

bohaté občerstvení. O autentickou náladu se zasloužili i zaměstnanci domova v dobovém oblečení. Zámci z řad veřejnosti si také mohli prohlédnout prostory domova a informovat se i službách.

*Bc. Daniela Trochová, DiS.  
Seniorský dům Písek, a. s.*

### Z Asie až do Domova pod Kuňkou

**Ráby** – Vzdálenost mezi světadíly není v dnešní době překážkou. Přesvědčili jsme se o tom i v našem domově. Odbornou praxi u nás v rámci programu Erasmus+ vykonávaly v květnu dvě studentky Státní pedagogické univerzity Chačatura Aboviana až z daleké Arménie. Prvotní obavy z toho, že se nedorozumíme, brzy vzaly za své. Někteří se domluvili rusky, jiní anglicky a ve vztahu k uživatelům nebyla jazyko-



vá bariéra téměř žádný problém. Přestože studentky neměly dosud žádné zkušenosti s osobami s mentálním postižením, obě byly přívětivé, milé a empatické, a proto si je uživatelé rychle oblíbili. Kde chyběla slova, tam je nahradily činy. Studentky se zapojovaly při cvičení, rukodělných i ostatních zájmových činnostech, doplnily i fotbalový tým domova na tradičním fotbalovém turnaji pro zdravotně postižené SENI CUP. Odjížděly s příslibem, že ve své – více než 2 500 km vzdálené – zemi o nás budou určitě vyprávět s nadšením. Děkujeme.

*Bc. Jaroslav Brenner, manažer kvality  
Domov pod Kuňkou, Ráby*

### Terapie s obřími šneky

**Třinec** – Zvíře je úžasný zprostředkovatel komunikace. Vedle muzikoterapie, canisterapie aj. zaujímá místo v našem zařízení i specifický druh zooterapie – terapie se šneky. 12. dubna se při pohledu na šneka většina klientů začala smát, protože nevěděli, jestli si děláme legraci, nebo to myslíme vážně, mazlit se se šneky! Všichni tak velkého šneka viděli poprvé. Přímým kontaktem se šneky je především hlazení, které se zpočátku seniorům jevílo jako „šťítivé“. Nakonec odvaha zvítězila nad stra-



chem a předsudky a mnozí klienti pak nechtěli šneka ze svých rukou dát a podělit se s ostatními. Hlazení působilo blahodárně na uvolnění rukou i celkové psychické uvolnění. Součástí terapie bylo i krmení našich dvou šnečků Pufa a Mufa a mírně odborná přednáška o nich samotných. Šneci, jakož i naše jiná drobná zvířata, králík Glimli či rybičky, bydlí u nás v zařízení a jsou tak součástí života klientů a prvkem, na který jsou klienti zvyklí a který navozuje domácí pohodu.

*Mgr. Nikol Zvolenská, Markéta Gajová,  
Senior domy POHODA, a. s., Třinec*

### Výstava „Můj život v obrazech“

**Kunovice** – Krásnou vernisáží v Redutě v Uh. Hradišti začala 21. března výstava obrazů paní Františky Liškové, která žije již několik let v DZP Kunovice Cihlářská. Autorka ve svých 77 letech nejraději maluje akvarelové obrázky s křesťanskou tematikou, které nově obohatila o tematiku zvířecí. Inspiraci čerpá ze svého života, který prožila v ústavech sociální péče a 44 let ve vírou protkaném domově na Velehradě. Zpodobňuje svaté postavy z biblických příběhů. Začátky jejího malování byly těžké, protože kvůli tělesnému postižení musí malovat levou rukou. Postupně se však „rozmalovala“ a šlo to lépe a lépe. Obrázek si vždy předkreslí tužkou a dokoloruje



akvarelem. Některou postavu maluje i vícekrát – vznikají tak zajímavé série. Stejný postup užívá i při malování zvířat, z nichž nejraději maluje ptáky. Výstava je retrospektivou života Františky, která do obrázků promítá své myšlenky, víru a prožitky. Vznikla ve spolupráci s Klubem kultury v Uherském Hradišti a k vidění byla v prostorách Reduty do 20. dubna.

*MgA. Paulína Gieciová, Domov pro osoby se zdravotním postižením Kunovice-Cihlářská*

### Hejtman blahopřál stoleté oslavenkyni

**Uherský Brod** – Nestává se každý den, aby někdo v našem okolí oslavoval 100. narozeniny. V Nivnici se tou oslavenkyní stala právě letos paní Františka Malinová. Narodila se 4. 3. 1917. Prožila



obě světové války a ještě v 95 letech pilně pracovala na zahrádce, starala se o vnuky a žila aktivním životem. Popřát k mimořádnému životnímu jubileu přišel paní Malinové i hejtman Zlínského kraje Jiří Čunek a ředitel Oblastní charity Uherský Brod Petr Houšť. Paní Malinová žije v Nivnici od loňského května. Pravidelně se účastnila všech aktivit domova včetně všech mší svatých. Její osobnost vyzařuje moudrost života, klid a úplnou odevzdanost do Božích rukou. V mnohém je nám příkladem pokojného stáří a radosti ze života. Za celý Charitní dům v Nivnici, všechny pracovníky a klienty jí ze srdce přejeme pevné zdraví, klidné stáří a Boží požehnání.

*Oleg Kapinus,  
Oblastní charita Uherský Brod*

**Příspěvky v této rubrice mohou být redakčně kráceny.**

# Méně námahy a více pohodlí

Jedinečné zalepovací kalhotky **MoliCare Premium Elastic** maximálně usnadňují každodenní péči díky elastickým bočním pásům



## Rychlé a snadné použití

- o 20% kratší čas aplikace
- o 24% méně námahy pro pečující osobu
- skvěle sedí každé postavě, díky elastickým bočním pásům a lepičkám se suchými zipy

## Zdravá pokožka

- unikátní kroucené vlákno zajišťuje povrch s pH 5,5

## Extra savé

- rychle a spolehlivě absorbují moč i zápach
- indikátor savosti signalizuje nutnost výměny plenky



Inkontinence

Pro další informace volejte na bezplatnou linku **800 100 333**, navštivte **[www.hartmann.cz](http://www.hartmann.cz)** nebo kontaktujte svého obchodního zástupce HARTMANN-RICO.



**O krok dál  
pro zdraví**