



Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Přechod uživatele chráněného bydlení do samostatného bydlení

Bakalářská práce

Studijní program

Sociální politika a sociální práce

Autor: Ivana Krchňavá, DiS.

Vedoucí práce: Mgr. Martin Bednář, Ph.D.

Olomouc 2024

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto práci zpracovala samostatně na základě použitých pramenů a literatury uvedených v bibliografickém seznamu.

V Olomouci 30.7.2024

Ivana Krchňavá

Poděkování

Na tomto místě chci poděkovat vedoucímu práce, panu Mgr. Martinu Bednářovi, Ph.D. za jeho obětavé a vstřícné vedení v průběhu psaní práce. Jsem vděčná za připomínky, trpělivost a zpětnou vazbu, kterou mi vždy ochotně poskytl. Poděkování také patří celé mé rodině, za podporu ve studiu.

Obsah

| | |
|---|----|
| Seznam zkratk | 9 |
| 1 Představení tématu Přejít uživatel chráněného bydlení do samostatného bydlení | 10 |
| 1.1 Vymezení pojmů | 13 |
| 1.2 Popis výchozího stavu | 16 |
| 1.3 Cíl práce | 18 |
| 2 Rešerše výzkumů a zdrojů | 19 |
| 3 Propojení tématu s teoriemi sociální práce | 20 |
| 3.1 Případová práce | 20 |
| 3.2 Sociálně-ekologický přístup | 21 |
| 3.3 Antiopresivní přístup | 23 |
| 3.4 Etické hledisko | 25 |
| 4 Propojení tématu se sociální politikou | 27 |
| 4.1 Sociální bydlení | 31 |
| 5 Legislativní zakotvení problematiky | 32 |
| 6 Příčiny problému a jeho důsledky na cílovou skupinu a společnost obecně | 34 |
| 7 Analýza potřebnosti | 36 |
| 7.1 Příklady řešení dané problematiky | 36 |
| 7.1.1 Podpora uživatelů služeb při transformaci ústavní péče v komunitní | 36 |
| 7.1.2 Využívání různých zdrojů podpory v komunitních službách | 37 |
| 7.1.3 Příklady dobré praxe | 38 |
| 7.2 Velikost cílové skupiny | 41 |
| 7.3 Metody získání předložených dat k vyhodnocení výchozího stavu | 43 |
| 7.3.1 Rozhovory | 43 |
| 7.3.2 Dokumenty sociální služby | 45 |
| 7.4 Specifikace stakeholderů | 46 |
| 7.5 Shrnutí výsledků | 46 |
| 7.6 Závěr analýzy potřebnosti | 46 |
| 8 Popis změny, které bude dosaženo díky navrhovanému řešení | 48 |
| 8.1 Identifikace limitů dosavadního řešení | 48 |
| 9 Cíl metodiky | 49 |
| 10 Popis navrhovaných metod nebo aplikačních postupů | 50 |
| 10.1 Plánování podpory uživatele v oblasti sociálního začleňování | 50 |
| 10.1.1 Začátek spolupráce | 50 |
| 10.1.2 Mapování a hodnocení potřeb | 50 |
| 10.1.3 Plánování | 51 |
| 10.1.4 Realizace plánu | 51 |
| 10.1.5 Průběžné hodnocení | 51 |

| | | |
|--------|--|----|
| 10.1.6 | Závěrečné hodnocení | 51 |
| 10.1.7 | Na co při plánování podpory nezapomenout | 52 |
| 10.2 | Pracovní postup | 52 |
| 10.3 | Doporučení pro pracovníky při práci s uživatelem | 57 |
| 11 | Vývojový diagram zavedení metodického dokumentu do praxe | 59 |
| 12 | Prediktivní analýza rizik a dopadů v cílovém prostředí | 61 |
| 13 | Návrh pilotního ověření | 62 |
| | Závěr | 65 |
| | Bibliografie | 66 |
| | Příloha | 69 |
| | Anotace | 71 |
| | Anotation | 71 |

Seznam zkratek

AOP – Antiopresivní přístup

DOZP – Domov pro osoby se zdravotním postižením

CHB – Chráněné bydlení

KP – klíčová pracovníce

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

OZP – osoba se zdravotním postižením

PSS – pracovníce/pracovník v sociálních službách

PZ – podporované zaměstnávání

TRASS – Národní centrum podpory transformace sociálních služeb

1 Představení tématu Přejchod uživatele chráněného bydlení do samostatného bydlení

Téma mé kvalifikační práce s názvem „Přejchod uživatele chráněného bydlení do samostatného bydlení“ jsem si zvolila proto, že jsem před několika lety jako pracovník v sociálních službách v domově se zdravotním postižením připravovala na přechod do chráněného bydlení uživatele s lehkým mentálním postižením. Zůstala jsem s nimi v kontaktu i po jejich odchodu do chráněného bydlení, sledovala, jaký pozitivní vliv na jejich života nový způsob bydlení měl. V loňském roce jsem zjistila, že se část uživatelů začne brzy připravovat na přechod do samostatného bydlení s využitím terénní služby Podpora samostatného bydlení. Člověk s mentálním postižením, který většinu svého života strávil v ústavní péči, po třech letech života v chráněném bydlení uvažuje o tom, že bude žít sám, pouze s podporou terénní služby. Uvědomuji si, jak velký kus cesty musel uživatel s podporou pracovníků chráněného bydlení během těch pár roků ujit. Pokud má ale samostatné bydlení zvýšit kvalitu života člověka s mentálním postižením, je nutné ho na tento další důležitý krok v životě dobře připravit.

Hlavním cílem této kvalifikační práce je vytvořit metodiku pro pracovníky chráněných bydlení, kteří hledají odpověď na otázku, jak připravit uživatele s lehkým mentálním postižením na život v samostatném bydlení.

Rozhovorem s vedoucí chráněného bydlení v okrese Uherské Hradiště jsem zjistila, že se pracovníci můžou při své práci řídit řadou dokumentů, např. standardy kvality, etickým kodexem, vnitřními předpisy a směnicemi organizace. Pracovní postupy, které by jim pomohly při přípravě uživatelů na samostatné bydlení zpracované nemají, s přechodem nemají zatím žádné zkušenosti, jsou teprve na začátku celého procesu.

Kvalifikační práce se skládá ze dvou částí. Cílem první části práce je teoretické ukotvení daného tématu. Nejdříve se budu věnovat představení tématu, definuji základní pojmy, provedu rešerši zdrojů. Podívám se na téma pohledem vybraných teorií a metod sociální práce. Uvedu, jak na téma reaguje sociální politika, jakým způsobem je řešena v rámci legislativy. Analýzou potřebnosti provedu ověření potřebnosti vzniku metodického dokumentu, který má zvýšit připravenost uživatele chráněného bydlení na života v samostatném bydlení.

Cílem druhé části práce je vytvoření samotné metodiky.

1.1 Vymezení pojmů

Chráněné bydlení

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. § 51 definuje chráněné bydlení jako pobytovou službu poskytovanou osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Chráněné bydlení má formu skupinového, popřípadě individuálního bydlení. V § 51 odstavci 2 jsou vymezeny základní činnosti, které služba poskytuje: poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování, pomoc při zajištění chodu domácnosti, pomoc při osobní hygieně, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (Zákony pro lidi, 2024, [online]).

Stejně základní činnosti poskytují i jiné pobytové sociální služby pro osoby s mentálním postižením jako domovy se zdravotním postižením nebo domovy se zvláštním režimem. Johnová na webových stránkách organizace Rytmus – od klienta k občanovi, z.ú. uvádí, že je chráněné bydlení sice humánnějším typem pobytové služby pro lidi s mentálním postižením díky menšímu množství lidí, žijících na jednom místě, ale zároveň může mít stejný charakter jako ústavní zařízení (Johnová, 2015, s. 3).

Deinstitucionalizace sociálních služeb

Podle Matouška (2008) je deinstitucionalizace trendem v současné sociální práci, prosazující neústavní formy péče. Pokud je to možné, tak jsou služby poskytovány v přirozeném prostředí uživatele a jsou mu dobře dostupné (Matoušek, 2008, s. 40).

Dle internetových stránek MPSV (2023) je deinstitucionalizace proces, při které dochází k transformaci ústavní péče na komunitní péči. Cílem je umožnit lidem se zdravotním postižením žít běžný život srovnatelný se životem svých vrstevníků. Sociální služby jsou orientovány na potřeby uživatelů a jejich začleňování do společnosti (MPSV, 2024 [online]).

Mentální postižení

Podle Matouška (2013) rozlišujeme mentální postižení podle úhlu pohledu do více modelů a přístupů. Odlišnými přístupy jsou medicínský a sociální přístup. Podle medicínského modelu je kladen největší důraz na zkoumání a diagnostiku rozumového deficitu (Matoušek a kol., 2013, s. 393). Pohledem sociálního modelu Pipeková (2014) vidí postižení jako vztah mezi osobami s postižením a diskriminující společností, jako důsledek společenských bariér (Pipeková et al., 2014, s. 13).

Za důležitější pro účely mé práce považuji sociální model mentálního postižení, který podle Pipekové (2014) vidí postižení „jako záležitost vztahu mezi osobami s postižením a

diskriminující společnosti. Postižení je důsledkem společenských bariér. Nevyplývá tedy z fyzické poruchy a s ní souvisejícího omezení funkčnosti těla“ (Pipeková et al., 2014, s. 13).

Šiška (in Matoušek, 2013) říká, že podle sociálního modelu mentální postižení není tím, co člověka znevýhodňuje, ale také důsledek vlivu znevýhodňujícího vnějšího prostředí. I člověk s mentálním postižením může žít běžný život, pokud poskytovaná podpora není zaměřena jen na překonávání handicapů, ale také na hledání a odstraňování diskriminujících bariér ve vnějším světě. Hloubku mentálního postižení neurčuje jen rozumový deficit jedince, ale zjišťuje oblasti a míru podpory, kterou člověk v daném prostředí potřebuje. Znevýhodnění může spočívat v negativním hodnocení (stigmata, předsudky) osob s mentálním postižením, které přispívá k jejich sociálnímu vyloučení. Naopak medicínský model předurčuje člověku s mentálním postižením jeho životní cestu a ospravedlňuje jeho sociální vyloučení, důraz je kladen především na zjišťování rozumového deficitu jedince (Matoušek a kol., 2013, s. 393). Podle Švarcové (2006) dochází u lidí s mentálním postižením k „*zaostávání vývoje rozumových schopností, k odlišnému vývoji některých psychických vlastností a k poruchám v adaptačním chování“ (Švarcová, 2006, s. 28).*

Světová zdravotnická organizace (in Pipeková, 2014) rozlišuje několik stupňů mentální retardace podle hloubky postižení:

- Lehká mentální retardace
- Středně těžká mentální retardace
- Těžká mentální retardace
- Hluboká mentální retardace (Pipeková et al., 2014, s. 26).

Lidé s **lehkou mentální retardací** dosáhnou podle Švarcové (2006) schopnosti užívat řeč v každodenním životě, udržovat konverzaci, většina je soběstačná v osobní péči (jídlo, mytí, oblékání, hygiena), v péči o domácnost, mají specifické problémy se čtením a psaním. Většina lidí s lehkou mentální retardací může pracovat, zvládnou méně kvalifikovanou manuální práci, která vyžaduje spíše praktické dovednosti než teoretické znalosti. Člověk s lehkým mentálním postižením se může hůře přizpůsobovat kulturním tradicím, normám a očekáváním, není schopen zvládat požadavky manželství nebo výchovy dětí. Samostatně nedokáže řešit problémy nezávislého života, např. sám si najít a udržet zaměstnání nebo finanční zabezpečení, zajistit úroveň bydlení, zdravotní péče, lidé s tímto typem postižení mají zvýšenou potřebu bezpečí.

Středně těžká mentální retardace se u jedinců projevuje výrazně opožděným rozvojem chápání a schopností užívat řeč, omezenou soběstačností v péči o sebe. V této skupině jsou také velké rozdíly v povaze schopností, někteří jedinci dokážou vést jednoduchou komunikaci, jiní se nenaučí mluvit nikdy, ale dokážou porozumět verbálním instrukcím, můžou se naučit různé druhy neverbální komunikace. Jsou schopni vykonávat pod dohledem jednoduchou manuální práci, samostatný život zvládají jen velmi zřídka. Lidé se středně těžkým mentálním postižením bývají mobilní, jsou schopni navazovat kontakty, komunikovat s ostatními.

Těžká mentální retardace je podobná předcházející kategorii, snížená úroveň schopností je ale daleko výraznější.

Hluboká mentální retardace znamená výrazné omezení schopností, lidé v této kategorii nejsou schopni porozumět požadavkům, komunikují pouze neverbálně, potřebují celkovou pomoc, nejsou sami schopni pečovat o své základní potřeby, bývají imobilní a inkontinentní (Švarcová, 2006, s. 37).

Podpora samostatného bydlení

V Zákoně o sociálních službách č.108/2006 Sb. § 43 odstavec 1 je přesná definice terénní služby Podpory samostatného bydlení, podle které je poskytována osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Podle § 43 odstavce 2 tato služba poskytuje pomoc při zajištění chodu domácnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (Zákon pro lidi, 2024, [online]).

Podle Pipekové (2014) terénní služba Podpora samostatného bydlení patří mezi nejmodernější formy sociálních služeb. Lidem s mentálním postižením poskytují podle individuálních potřeb takovou podporu, aby mohli vést v co nejvyšší možné míře běžný způsob života (Pipeková et al., 2014, s. 207).

Přirozené sociální prostředí

Podle Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. §3 je přirozených sociálním prostředím rodina a sociální vazby k osobám blízkým, domácnost osoby a sociální vazby k dalším osobám, se kterými sdílí domácnost, a místa, kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné sociální aktivity (Zákon pro lidi, 2024, [online]).

Samostatné bydlení

Bydlení v nájemním, vlastním nebo obdobném bytě v běžné bytové zástavbě.

Transformace

Podle MPSV (2023) je transformace „*souhrn procesů, změny řízení, financování, vzdělávání, místa a formy poskytování sociálních služeb v rámci deinstitucionalizace*“ (MPSV, 2023 [online]).

Uživatel/klient chráněného bydlení

Osoba, která využívá sociální službu chráněného bydlení. Ve své práci použiji označení uživatel, protože většina zdrojů se kterými pracuji, toto označení pro uživatele sociální služby používá.

1.2 Popis výchozího stavu

Ve své práci se zabývám tématem přechodu uživatele chráněného bydlení do samostatného bydlení. Toto téma úzce souvisí s transformací a deinstitucionalizací sociálních služeb. Podle Čámského (2011) je transformace přechod od institucionální péče ke službám komunitního typu a výsledným stavem transformace je poskytování péče v přirozených podmínkách (Čámský a kol., 2011, s. 13). Člověk s mentálním postižením, který žije sám buď ve svém nebo pronajatém bytě, znamená potom splnění nejvyššího cíle transformace.

Abychom pochopili, proč bylo potřeba sociální služby transformovat, je důležité si nejdříve připomenout, na jakém principu fungovaly sociální služby v období před rokem 1989, jak socialistická společnost vnímala člověka s mentálním postižením. Čámský (2011) uvádí, že situace v sociálních službách „*odpovídala realitě centrálně řízeného socialistického státu a zobrazovala mimo jiné stav ochrany lidských práv klientů sociálních služeb v kontextu tvrdě institucionálního modelu poskytování sociálních služeb. V socialistickém systému chyběla odpovědnost, nebyly zřejmé kompetence účastníků procesu poskytování veřejných sociálních služeb (státu, krajů, okresů, obcí, ústavů či domovů) a neexistoval systém rozvoje dovedností a znalostí pracovníků v sociálních službách. Nebyly v podstatě vůbec vymezeny širší zájmové skupiny a potlačována či zcela degradována byla role občanského, neziskového sektoru a zadavatelů služeb*“ (Čámský a kol., 2011, s. 11).

Dále Čámský (2011) přibližuje konkrétní podmínky, ve kterých lidé s mentálním postižením žili. Stáli zcela na okraji společnosti, jejich život byl v rozporu se zájmy socialistické reality, péče o ně měla institucionální charakter, tzv. ústavní model stavěl obyvatele ústavů do role svěřenců o které je nutné pečovat. Uživatelé zařízení sociálních služeb nosili stejno kroje, vysoké šněrovací boty a režim byl často postaven na tvrdém plnění pracovních úkolů. Život v pobytových zařízeních nebyl srovnatelný s životem běžných vrstevníků, uživatelé neměli žádný podíl na rozhodování, v záležitostech základních lidských práv za ně rozhodovaly samy instituce. Potřeby zaměstnanců se výrazně upřednostňovaly nad potřebami uživatelů, kteří neměli možnost svobodné volby. Do těžkých situací se dostávaly rodiče dětí s mentálním postižením, socialistická společnost popírala jejich existenci, jediným správným řešením bylo umístit dítě do ústavu (Čámský a kol., 2011, s.12).

Na rozdíl od nás se ve svobodných zemích náhled na práva lidí vyvíjel postupně od konce druhé světové války směrem k úctě ke každému jedinci a k vědomí zodpovědnosti celé společnosti za kvalitu života každého jejího člena. TRASS na svých stránkách v dokumentu *Manuál transformace ústavů. Deinstitucionalizace sociálních služeb* (2013) uvádí, že od 70. let minulého století se vyspělé evropské země, původní členské státy Evropské unie zabývají otázkou deinstitucionalizace, tyto myšlenky implementovaly i do legislativy. Česká republika se k tomuto směru v sociální politice přidala se vstupem do Evropské unie (TRASS, 2024 [online]).

Základem pro samostatný život je schopnost člověka být samostatný v péči o sebe. Tuto podmínku splňují lidé s lehkým mentálním postižením, mají proto největší šanci žít způsobem života běžného člověka, tzn. sami ve svém nebo pronajatém bytě. Jak uvádí Švarcová (2006), většina osob s lehkým mentálním postižením je soběstačná v osobní péči (jídlo, mytí, oblékání, hygiena), v péči o domácnost, většina také může pracovat, zvládnou méně kvalifikovanou manuální práci, která vyžaduje spíš praktické dovednosti než teoretické znalosti. Zároveň se člověk s lehkým mentálním postižením může hůře přizpůsobovat kulturním tradicím, normám a očekáváním, samostatně nedokáže řešit problémy nezávislého života, např. sám si najít a udržet zaměstnání nebo finanční zabezpečení, zajistit úroveň bydlení, zdravotní péče (Švarcová, 2006, s. 37).

V dnešní době u nás můžou lidé s mentálním postižením dlouhodobě žít v pobytových sociálních službách, v domově s mentálním postižením, v domově se zvláštním režimem, v komunitní službě chráněného bydlení nebo v přirozeném prostředí buď doma s rodinou nebo sami ve svém nebo pronajatém bytě s využitím terénní služby podpory samostatného bydlení. Protože lidé, kteří se připravují na přechod do samostatného bydlení, často před příchodem do CHB bydleli v DOZP a můžou být tímto způsobem života ovlivněni, je potřeba si uvědomit, s jakými riziky je život v ústavním zařízení spojen. Službu DOZP by měl využívat člověk, který podle Novosáda (in Matoušek, 2013) s ohledem na svůj zdravotní stav není schopen žít samostatně, nedokáže naplňovat své životní potřeby bez masivní pomoci jiné osoby, nemůže situaci řešit za pomoci rodiny ani využitím terénních služeb. Hlavní nevýhodou života v DOZP je institucionalizace, adaptace na život v ústavním prostředí, v kterém lidé ztrácí schopnost žít v prostředí neústavním. V ústavu je navíc život uživatele kontrolován, pracovníci mají mocenskou převahu, často je jejich osobnost poznamenána sociální izolací. V CHB je míra podpory menší, má formu individuálního nebo skupinového bydlení. Jak dále uvádí Kubalčíková (in Matoušek, 2013) obyvatelé jsou více motivováni k samostatnosti, více rozhodují o vlastních záležitostech, je respektována jejich dospělá role. Rozsah asistence je nastaven podle potřeb uživatelů, pracovník pomáhá pouze s vybranými činnostmi, jejichž zvládnutí je pro uživatele obtížné, např. se sestavením domácího rozpočtu, s nákupy, osobní hygienou, dojednáním veřejných služeb. Uživatelé, kteří přešli z DOZP můžou mít problémy v oblasti sociálního fungování (snížená úroveň gramotnosti a malá zkušenost v mezilidských vztazích) a také se mohou stát obětí podvodu a manipulace. Dalším rizikem může být stereotyp poskytovatelů a převážení pečovatelského modelu. K posílení izolace může vést nedostatečná návaznost CHB na další služby a aktivity a také malá ochota k přijetí uživatelů místní komunitou. Největší šanci žít ve svém nebo pronajatém bytě s podporou terénní služby mají lidé s lehkým mentálním postižením (Matoušek a kol., 2013, s. 417).

1.3 Cíl práce

Cílem práce je vytvoření metodického dokumentu pro pracovníky chráněného bydlení. metodika by jim měla poskytnout oporu při jejich práci s uživateli, kteří se připravují na přechod do samostatného bydlení.

2 Rešerše výzkumů a zdrojů

Rešerši literatury a zdrojů jsem prováděla postupně. Nejdříve jsem oslovila s žádostí o zpracování rešerše Krajskou knihovnu Františka Bartoše ve Zlíně. Pomocí kombinace klíčových slov k tomuto tématu: *mentální postižení, chráněné bydlení, podpora samostatného bydlení, samostatné bydlení, sociální služby, sociální práce, kvalita života, sociální podpora, integrace znevýhodněných lidí do společnosti* byla knihovnou vypracována rešerše literárních zdrojů. Vyzařovacím kritériem odborných zdrojů byla literatura starší roku 2000. Výsledkem bylo 49 literárních zdrojů, ze kterých jsem při psaní kvalifikační práce nakonec využila 12.

V první a druhé kapitole objasňuji základní pojmy a vymezení specifických vlastností cílové skupiny pomocí poznatků Matouška (2008, 2013), Pipekové (2014) a také Švarcové (2006). Propojení tématu se sociální prací ve třetí kapitole se opírám především o informace Matouška (2013), kdy teoretickým východiskem v kontextu mé práce pomoci uživateli chráněného bydlení je práce s jednotlivcem. Jeho fungování ve společnosti a zlepšení jeho kompetencí prostřednictvím sociální opory jsem objasnila pomocí Levické (2012).

Směr sociální politiky v sociálních službách a zasazení pomoci státu lidem s mentálním postižením do systému sociální ochrany mně pomohl ve čtvrté kapitole vysvětlit Krebs (2015). Informace k sociálnímu začlenění osob s mentálním postižením ve společnosti čerpám ze zkušeností a poznatků Bednáře (2012). Při přípravě uživatele hrají klíčovou roli pracovníci v sociálních službách, předpoklady pro výkon tohoto povolání mně pomůže vysvětlit také Bednář (2012).

Přechod uživatelů chráněného bydlení do samostatného bydlení patří k nejmodernější způsobům práce s lidmi s mentálním postižením. Transformaci sociálních služeb se věnuje velké množství odborné literatury, daleko méně už potom oblasti přechodu z chráněného bydlení nebo života osob v samostatném bydlení, jelikož s tímto způsobem práce není ještě tolik zkušeností. Proto jsem podstatnou část informací čerpala z internetových stránek. Mezi nejvýznamnější zdroje patří stránky Ministerstva práce a sociálních věcí a Národního centra podpory transformace sociálních služeb.

Důležitým zdrojem informací pro mě byly studie a výzkumy neziskové organizace Rytmus, která se dlouhodobě věnuje pomoci lidem s mentálním postižením. Na jejich stránkách v knihovně Quip jsem nejvíce informací čerpala ze zveřejněné kvalitativní studie, provedené ve dvou chráněných bydleních a jedné sociální rehabilitaci s názvem Sociální služby a práce se zdroji přirozené podpory (2016). Příklady dobré praxe jsem čerpala ze stránek MPSV a neziskové organizace Rytmus.

Základem ukotvení tématu v legislativě je Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb. a prováděcí vyhláška k tomuto zákonu 505/2006 Sb. a informace, které jsem čerpala na stránkách MPSV.

Většina zdrojů má společné téma, kterým je transformace sociálních služeb, začlenění uživatelů chráněného bydlení do společnosti.

3 Propojení tématu s teoriemi sociální práce

Ve své práci se zabývám tématem přechodu uživatele CHB do samostatného bydlení. Pomoc je směřována konkrétnímu uživateli, přiblížíme si proto téma pohledem případové práce, která se zabývá sociální prací s jednotlivcem. Případová práce zmiňuje dva důležité termíny, sociální fungování a stigma uživatele. S termínem sociální fungování pracuje ekologická perspektiva, stigmatem se zabývá AOP.

3.1 Případová práce

Podle Matouška (2013) je **případová práce** „*proces, ve kterém se pracovník s klientem setkávají jako lidské bytosti*“ (Matoušek a kol., 2013, s. 262). Pracovník, který pracuje s lidmi s mentálním postižením by si měl být vědom toho, že při **komunikaci** s ním je třeba být trpělivý, dát mu dostatek času, aby mohl reagovat, požadavek případně několikrát zopakovat, používat krátké věty, jednoduchá slova. Lidé s mentálním postižením mají rádi stereotypy, cítí se potom bezpečněji, potřebují řád, každodenní provádění stejných úkolů. Občasná změna je ale prospěšná, aby je neočekávané situace nevyvedly z míry (Matoušek a kol., 2013. s. 394).

Fáze případové práce jsou:

- Mapování a hodnocení potřeb uživatele, prostředí (z hlediska zdrojů pro uspokojení potřeb i překážek v uspokojování potřeb) a hodnocení interakce mezi klientem a prostředím
- Plánování (včetně stanovení cílů)
- Realizace plánu
- Průběžné hodnocení
- Závěrečné hodnocení případu

Podle toho, s jakým problémem se uživatel na pracovníka obrací jsou podle Matouška (2013) formulovány specifické cíle. Nespecifickým cílem může být zlepšení sociálního fungování, posílení schopností uživatele řešit problém, zvýšení jeho sebevědomí. Výrazná a udržitelná změna není možná, pokud případová práce nedokáže u uživatele vzbudit naději, tzn. chuť zkoušet a vyhledávat nové věci. Uživatelé sociální služby jsou často také obětí stigmatizace, sami sebe vnímají s negativní nálepkou a už dopředu předpokládají těžkosti. Proto je důležité hned v úvodních fázích případové práce stigma reflektovat a během celého procesu podporovat uživatele k pozitivnímu přijetí, ocenění. Pracovník musí znát životní příběh uživatele, jeho silné a slabé stránky, jeho obavy, ambice, hodnotovou orientaci, klíčové osoby

v jeho okolí. Je také důležité znát již existující podpůrné vazby uživatele, které je dobré zmapovat a využít (Matoušek a kol., 2013, s. 394).

Matoušek (2013) dále upozorňuje, že není dobré uživatele ke změně přemlouvat. Příliš velký tlak může u uživatele způsobit, že si bude zdůvodňovat, proč změna není možná. Pracovník navrhuje uživateli něco zajímavého a na něm potom už je, jestli této možnosti využije. Pokud pracovník nedokáže sám poskytnout takovou pomoc, kterou uživatel při řešení svého problému potřebuje, tak se může stát koordinátorem více služeb najednou (Matoušek a kol., 2013, s. 263).

Základem práce s uživatelem a první fází případové práce je hodnocení potřeb uživatele. Abychom mohli uživateli poskytnout účinnou pomoc, musíme nejdřív identifikovat jeho potřeby. Podle Hollisové (in Matoušek, 2013) je potřeba v sociální práci *„rozpor mezi klientem a jinými osobami či zdroji, které umožní normální sociální fungování. Klient kvůli tomuto rozporu nedosahuje rozumného stupně pohody a spokojenosti“*. Tento rozpor může vzniknout jak z důvodu nedostatečných adaptačních schopností jednotlivce, tak z jeho nepříznivé sociální situace, nebo kombinací obou důvodů (Matoušek a kol., 2013, s. 221).

Matoušek (2013) dále uvádí, že se sociální práce zabývá lidmi se zvláštními potřebami, tzn. potřebami, které znamenají odchylku od normy a určují nárok na ohledy, podporu (finanční, materiální, vztahovou), na poskytování specifických služeb. Potřeba v sociální práci vyjadřuje nedostatek a nevýhodu, kvůli které se uživatel liší od jiných lidí a odkazuje také k nedostatečným zdrojům naplňování potřeby. Tyto nedostatky a nedostatečné zdroje znamenají ztížené společenské uplatnění uživatele. Uspokojení specifických potřeb znevýhodněných lidí znamená větší úsilí, než uspokojení potřeb „většiny“. Vyžaduje velké úsilí jak samotného uživatele, tak jiných subjektů mimo jiné sociálních pracovníků. Potřeba je v sociální práci chápána jako interakce mezi osobou a prostředím.

Při hodnocení potřeb používáme kvantitativní přístup (dotazníky, pozorování, analýzy dokumentů) nebo kvalitativní přístup (rozhovory s jednotlivci, skupinové diskuse, komunitní fóra). Pro plánování práce s uživatelem by měly být základem jím pocíťované potřeby, pokud je to možné. Pracovník ale nemusí vždy souhlasit s přáním uživatele, plán práce i cíl má být výsledkem dialogu mezi pracovníkem a uživatelem, popř. s využitím jiných zdrojů (Matoušek a kol., 2013, s. 222).

3.2 Sociálně-ekologický přístup

Případová práce zmiňuje důležitý termín, kterým je sociální fungování. Vzhledem k tématu mé práce proto považuji za důležitou sociálně-ekologickou teorii, která se sociálním fungováním zabývá. Za jeden z nejdůležitějších aspektů, které můžou ovlivnit motivaci a úspěšnou adaptaci uživatele, který většinu svého života strávil v pobytových zařízeních sociálních služeb, považuji věnovat se při přípravě tomu, aby dokázal zvládat nároky, které na člověka nové prostředí a život v něm bude mít. Proto se na téma mé práce podívám pohledem

sociálně-ekologické perspektivy, která podle Levické (2012) usiluje o „*dosažení vyváženosti mezi potřebami klienta (systému) a možnostmi, které mu na jejich uspokojení nabízí jeho sociální prostředí*“ (Levická, 2012, s. 14). Cílem intervence je zlepšit uživateli kompetence prostřednictvím sociální opory vytvořením kvalitní sociální sítě. Tento termín je v teorii označován jako budování ekologické perspektivy (Levická, 2012, s. 14).

Bronfenbrenner (in Matoušek, 2012) vysvětluje sociálně-ekologický model jako soustředěné kruhy, které znázorňují systémy, obklopující každého jedince a ovlivňující jeho život i sebe navzájem. Zároveň člověk ovlivňuje systémy, které ho obklopují.

- Mikrosystém (nejbližší sociální okolí člověka, v kterém se rozvíjí, uživatelovo okolí, rodina, přátelé)
- Mezosystém (interakce mezi jednotlivými mikrosystémy, vztahy mezi uživatelem a organizací poskytující služby, zaměstnavatelem)
- Exosystém (systém, ve které jedinec už není aktivním účastníkem, ale dění v tomto systému ovlivňují jeho život, např. pracovní prostředí rodiny, přátel ovlivní život uživatele)
- Makrosystém (zahrnuje etické, kulturní, náboženské a jiné normy dané společností, uživatel je vnímán jako součást této společnosti)
- Chronosystém (změny probíhající v čase z pohledu jedince a jeho prostředí, zásadní momenty v jeho životě, patří sem i společensko-historický vývoj společnosti)

Při procesu plánování s případem může topografie jednotlivých systémů a jejich vztahů k životu uživatele pomoci (Matoušek, 2012, s. 75). Sociální pracovník by se podle Levické (2012) měl při řešení problému zaměřit především na aktivizaci a podporu přirozených sociálních sítí uživatele, mezi které patří rodina, přátelé, sousedské vztahy, vztahy, které si uživatel vytvořil k pracovníkům CHB, k opatrovníkovi...Ve prospěch uživatele může také zapojit např. náboženské společenství, dobrovolnické organizace, zaměstnavatele uživatele, další sociální služby. Pokud uživateli taková záchytná sociální síť chybí, tak mu ji sociální pracovník pomáhá vybudovat. Základem pomoci sociálního pracovníka, který využije při řešení problému uživatele tohoto přístupu je orientace na přirozené sociální zdroje, kterou je přirozená sociální síť klienta (Levická, 2012, s. 22). MPSV na svých internetových stránkách v dokumentu Výkladový sborník pro poskytovatele. Standardy kvality sociálních služeb (2008) k tomu dodává, že „*zapojení přirozené podpory lidí z komunity do plánování je znakem, že proces začleňování do společnosti (nebo zabránění vyloučení ze společnosti) skutečně probíhá*“ (MPSV, 2024 [online]).

Člověk s mentálním postižením se často setkává s diskriminací od většinové společnosti, ale předsudky mohou mít také pracovníci, kteří s uživatelem pracují, měli by si být tohoto rizika vědomi. Levická (2012) zdůrazňuje antidiskriminační prvek, který sociálně-ekologický přístup

obsahuje. Tento přístup zahrnuje i širší sociální síť vztahů, které jsou rozhodující pro člověka, který je diskriminován a kde je další prostor pro pomoc sociálního pracovníka, který podporuje uživatele k jeho „zmocňování“ (empowerment). Sociálně-ekologický přístup chápe empowerment jako koncept sebeurčení, jako víru v uživatele, který má v sobě dostatek potenciálu, aby mohl rozhodovat o svém životě a přijat za něj zodpovědnost. Sociální pracovník pomáhá lidem identifikovat jejich silné stránky a stavět na nich. Některé situace zvládnou uživatelé sami, při jiných potřebují pomoc, aby objevili svůj potenciál. Může se jednat o situace, které jsou spojené např. se strachem nebo s nízkým sebehodnocením (Levická, 2012, s. 149).

Empowerment, který se realizuje v mikrosystému se zaměřuje na to, aby uživatel dosáhl potřebné míry autonomie a akceptace. Pracuje s vnitřním vnímáním jeho samého, se sebedůvěrou a sebeakceptací, hledá uživateli znalosti, schopnosti, zručnost a kompetence a zároveň je rozvíjí. Sebeurčení chápe jako schopnost uživatele poznat své silné a slabé stránky, možnosti, ale také potencionální rizika. Pokud chce sociální pracovník zvýšit uživateli schopnost sebeurčení, měl by se zaměřit na tyto oblasti: na konzistenci a vytrvalosti v aktivitách a sociálních kontaktech, na odvaze riskovat, na iniciativu a aktivitu a také na schopnosti vyjádřit svůj vlastní názor. Sociální pracovník by měl rozvíjet uživateli schopnosti, např. jak ovládat své emoce a chování, v rozhodování, jak trávit svůj volný čas (Levická, 2012, s. 163).

Jednou z metod sociálně-ekologického přístupu je Case management. Levická (2012) uvádí, že efektivní mezioborový tým s jasnou strukturou a koordinovanou pomocí je v současnosti základem pro služby lidem s dlouhodobými problémy. Cílem služeb je reagovat na různé problémy klientů, k čemuž je důležitá spolupráce profesionálů z různých oborů, zejména z oblasti sociální práce, psychologie a lékařství. Součástí tohoto procesu je vyhodnocení možností uživatele k získání nejvhodnějších služeb. Case management má několik fází:

- Začátek procesu (přijetí uživatele, vytvoření důvěry)
- Posouzení v procesu (hledání silných stránek klienta, zdrojů)
- Plánování v procesu (určení cíle, vytvoření akčního plánu)
- Posouzení zdrojů (spojení zdrojů a uživatele, vytvoření vnitřních zdrojů, zvládnání překážek)
- Koordinace pomoci (organizování pomoci, získání dohody o společných cílech, monitorování a podpora)
- Vyhodnocení (evaluace výsledků)

Tuto pomoc uživateli koordinuje a řídí case manager (Levická, s. 85).

3.3 Antiopresivní přístup

Diskriminace je dalším základním bodem, se kterým se každý uživatel pobytové sociální služby setkává, a nejen při využívání veřejných služeb, pohybu mimo zařízení, ale i od

sociálních pracovníků, pracovníků v sociálních službách. Diskriminace může zásadním způsobem ovlivnit život člověka s mentálním postižením, jeho sebehodnocení, sebedůvěru ve své schopnosti. Sociální práci v oblasti diskriminace a stigmatizace považují za důležitou součást přípravy uživatele na samostatné bydlení, proto se podívám na téma mé práce pohledem Antiopresivního přístupu.

Thompson (in Navrátil, 2001) „*charakterizuje AOP schopností vnímat diskriminaci a opresi jako základní charakteristiku situací, s nimiž se klienti potýkají*“ (Navrátil, 2001, s. 140). Opresi je výchozím pojmem AOP a znamená strukturální znevýhodnění určitých skupin. Thompson (2001) dále vymezuje základní rysy AOP:

- Diskriminace je základní rys uživateli situace – sociální pracovník by si měl být vědom diskriminaci a opresi, které je uživatel vystaven. Opresi vzniká mezi kategoriemi lidí, např. zdravých lidí a postižených.
- Opresi jde buď odstranit nebo ji posílit – sociální pracovník může intervencí opresi odstranit nebo ji posílit.
- Tři imperativy – spravedlnosti (nikomu nebudou omezována ani odpírána jeho práva), rovnosti (musí se brát ohled na specifické potřeby, stejný přístup může nerovnost posilovat, např. lidé, kteří jsou omezeni v pohybu), spoluúčasti (v obecné rovině znamená zapojení uživatelů do plánování, koordinování, vyhodnocování služeb, je to předpoklad pro jejich „zmocňování“. V užším smyslu partnerství znamená spoluúčast uživatele při volbě cíle i prostředků společného úsilí).
- Zmocňování (empowerment) uživatele – zmocňování je vhodným prostředkem proti opresi a diskriminaci. Znamená pomoc lidem, aby získali větší moc a kontrolu nad svými životy a životními podmínkami.
- Strukturální povaha uživateli situace – v AOP se klade důraz na citlivost uživatele se zkušeností diskriminace, opresi. Pokud chce sociální pracovník uživateli pomoci, musí vzít v úvahu faktory jako postižení, věk, rasu, sexuální orientaci a roli těchto znaků v uživateli životě.
- Jedinečnost člověka – každý člověk je jedinečná osobnost se specifickými potřebami, zasazen do zcela konkrétního sociálního kontextu.
- Diskriminace je jedna – součástí AOP je analýza uživateli situace, kterou provádí sociální pracovník společně s uživatelem, s ohledem na možnost působení diskriminujících faktorů. Zjišťuje, jaké má uživatel potřeby, co by se mělo udělat. Pokud se v této části procesu uplatňují předsudky, jsou možnosti AOP limitovány (Navrátil, 2001, s. 142).

Jako jeden z nástrojů posouzení životní situace uživatele navrhuje Thompson (in Matoušek, 2013) tzv. **P-C-S analýzu**, která nám umožní pochopit roli nerovnosti a

diskriminace v konkrétní životní situaci uživatele ve třech úrovních P, C a S. Každá úroveň znamená jednu dimenzi života člověka, všechny jsou těsně propojeny. P-dimenze (personal) znamená osobní rovinu, myšlenky, pocity, postoje a činy jednotlivce. Odkazuje také na způsob práce sociálního pracovníka, na jeho předsudky, které mohou ovlivňovat výkon jeho práce. C-dimenze (cultural) odkazuje ke kulturním hodnotám, vzorcům myšlení a chování. Týká se toho, co je společností vnímáno jako správné a normální. S-dimenze (structural) obsahuje síť sociálních vztahů, které umožnili institucionalizaci oprese a diskriminace.

Thompson také upozorňuje na vzájemné vztahy těchto dimenzí. Ačkoliv je naše myšlení a jednání jedinečné (P-dimenze), tak je značně ovlivněno kulturou (C-dimenze), ve které se uplatňují zájmy a vliv společnosti prostřednictvím procesu socializace. Tato úroveň je odpovědná za předsudky, bez této dimenze nemůžeme porozumět lidskému chování. Kultura je součástí širšího společenského uspořádání, k porozumění je potřeba ji propojit se strukturální úrovní (S-dimenze), obě se navzájem doplňují a posilují. Oprese a diskriminaci nelze vnímat jen jako osobní předsudky jednotlivce, ale diskriminace je odrazem strukturovaných nerovností, které jsou součástí sociálního pořádku. Každý člověk je zasazen do konkrétního sociálního kontextu, se specifickými potřebami, charakteristikami uvnitř sociálních vazeb. AOP chápe různé druhy oprese jako spojené jevy, propojujících řadu společných témat, např. předsudky a stereotypy, nerovnost a popření práv. Sociální pracovník by si měl být vědom diskriminace, jíž je uživatel vystaven, rozumět procesům, které ji vyvolávají a doprovázejí a jak těmto procesům čelit. AOP přináší orientaci lidem, kteří jsou z důvodu své životní situace vystaveni diskriminaci. Díky teoretickým východiskům AOP mohou sociální pracovníci tuto situaci analyzovat a zároveň klade velký důraz na zmocnění uživatele, které mu může pomoci získat kontrolu nad svým životem (Matoušek a kol., 2013. s. 95).

3.4 Etické hledisko

Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv, důstojnosti každého člověka, spravedlnosti a rovnosti. Tyto základní zásady jsou v naší republice zakotveny v Listině základních práv a svobod, která jsou součástí ústavního pořádku ČR. V čl.1 se píše, že „*lidé jsou svobodní a rovní v důstojnosti i v právech*“ (Zákony pro lidi, 2024, [online]). Lidé s mentálním postižením potřebují k dosažení rovnosti pomoc, sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách musí myslet na to, jakou míru podpory člověk se specifickými potřebami potřebuje, např. uživatel nastoupí do zaměstnání, pracovník ho doprovází, pomáhá mu zvládnout nároky pracovního místa. Pro člověka s mentálním postižením může být těžší naučit se nové věci, potřebuje více času.

Etika sociální práce je podle Matouška (2008) „*soubor mravních zásad, které by měl pracovník v sociálních službách dodržovat*“ (Matoušek, 2008. s. 54). Základní etické pravidla, kterými by se měl každý sociální pracovník i pracovník v sociálních službách při své práci řídit jsou shrnuty v Etickém kodexu společnosti sociálních pracovníků ČR. Jak říká Levická (2014),

profesní etické kodexy mají členům určitých profesních skupin ulehčit rozhodování v eticky problémových situacích. Etický kodex sociální práce seznamuje sociální pracovníky se základními etickými požadavky pro jejich profesi, zároveň ale také upozorňuje, že neobsahuje pravidla a principy pro všechny eticky problémové situace, se kterými se sociální pracovníci při své práci můžou setkat (Levická, s. 34).

Vzhledem k cíli mé práce, vztahu pracovníka a uživatele, považuji za důležité tyto pravidla Etického kodexu společnosti sociálních pracovníků ČR:

Sociální pracovník podporuje uživatele k vědomí vlastní odpovědnosti. Člověk s mentálním postižením, který prožil většinu svého života v pobytového zařízení je zvyklý na to, že většinu rozhodnutí za něho dělal někdo jiný nebo mu s rozhodováním někdo pomáhal, může se stát, že odpovědnost za svá rozhodnutí nebude chtít přijmout, bude chtít, aby pracovník rozhodl za něho.

Sociální pracovník pomáhá všem uživatelům bez jakékoliv formy diskriminace, zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, jeho přirozeného prostředí, komunity, pracuje se všemi aspekty jeho života, zaměřuje se na silné stránky jednotlivce, tak podporuje jeho zmocnění. Diskriminace a předsudky pracovníků a celé společnosti vůči lidem s mentálním postižením můžou uživatele velmi omezovat, snižují jejich sebedůvěru, sociální pracovníci by si toho měli být při své práci vědomi.

Sociální pracovník podporuje uživatele při využívání všech služeb. Při přechodu uživatele do samostatného bydlení je nezbytné, aby do procesu byly zapojeny i další služby.

Sociální pracovník podporuje uživatele při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů, je si vědom toho, že je důležité dát uživateli prostor, aktivně se do řešení zapojit, jinak může ztratit motivaci k plnění úkolů. Může se stát, že pracovník nesouhlasí s rozhodnutím uživatele, je přesvědčený, že ví nejlíp, jakou pomoc uživatel potřebuje. Je potřeba, aby si pracovník byl tohoto rizika vědom, aby s uživatelem v dobré víře nemanipuloval.

4 Propojení tématu se sociální politikou

Sociální politika, stejně jako celá společnost prochází od 90. let minulého století v naší republice dlouhodobým procesem transformace a deinstitucionalizace sociálních služeb. Téma mé práce úzce s touto problematikou souvisí. Život člověka s mentálním postižením v jeho přirozeném prostředí s podporou terénních služeb je dosažením nejvyššího cíle této transformace.

Hlavní priority procesu transformace pobytových zařízení sociálních služeb jsou vyjádřeny na webových stránkách MPSV v dokumentu Koncepce podpory transformace pobytových služeb v jiné druhy v jiné druhy sociálních služeb, poskytovaných v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti (2007). Podle zahraničních zkušeností byli definovány obecné základy života uživatelů sociálních služeb v běžné komunitě:

- U chráněného bydlení nebo podpory samostatného bydlení je nutné udržovat nízký počet uživatelů v jednom bytě
- Uživatelé bydlí v běžné zástavbě
- Je podporována realizace běžných denních aktivit (práce, chráněná dílna apod.)
- Je podporována kvalita denního života uživatelů (respekt spoluobčanů, ekonomická nezávislost)
- Je umožněno další využívání veřejných služeb

Cílem transformace ústavní péče je vytvořit koordinovanou síť služeb pro uživatele umožňující život v přirozené komunitě s podporou vycházející podle individuální míry a rozsahu jejich potřeb. Deinstitucionalizace ústavní péče do přirozené sítě služeb v komunitě spočívá v podpoře rozvoje služeb, které umožní uživatelů v nejvyšší možné míře způsob života, srovnatelný se způsobem života jejich vrstevníků. Jedná se především o služby chráněného bydlení, osobní asistence a služby podpory samostatného bydlení. Další důležitou součástí je také zajištění občanských služeb, poskytovaných v přirozeném prostředí člověka s mentálním postižením. Tyto služby pomáhají lidem k zařazení do běžné společnosti. Rozvoj CHB a podpory samostatného bydlení předpokládá také větší angažovanost místních společenství o své občany se specifickými potřebami (MPSV, 2024, [online]).

MPSV na svých webových stránkách v dokumentu Národní strategie rozvoje sociálních služeb na období 2016-2025 (2015) upozorňuje na nejednoznačné naplnění pojmů síť a síťování sociálních služeb a jejich provázanost s potřebami uživatelů. Hlavní zodpovědnost za dostupnost sociálních služeb mají kraje, které prostřednictvím střednědobých plánů rozvoje sociálních služeb v souladu se zákonem o sociálních službách 108/2006 Sb. vytváří určitou podobu „sítě“ sociálních služeb na svém území. Kromě sítě sociálních služeb, které vytváří kraje by také měla být dána jasná pravidla pro síť nadregionální, která by reflektovala situaci v krajích (MPSV, 2024, [online]).

Ve střednědobém plánu sociálních služeb na Zlínsku na období 2020 (2018) se uvádí, že ve Zlínském kraji „je pro cílovou skupinu osob s mentálním postižením nedostatečná dostupnost služeb s různou mírou podpory tak, aby jí bylo umožněno rozvíjet se a osamostatňovat, případně získat pracovní uplatnění“. Problémem je také malá kapacita bydlení a služeb, spojených s bydlením (Zlínský kraj, 2024, [online]).

Sociální služby mají reagovat na individuální potřeby uživatelů, mají být „šité na míru“. Poskytovat uživateli jen takovou míru podpory, kterou opravdu potřebuje, která jej vede k větší samostatnosti a nezávislosti a tím také k větší motivaci osamostatnit se. MPSV na svých internetových stránkách v dokumentu Národní strategie rozvoje sociálních služeb na období 2016-2025 uvádí (2015) uvádí, že uživatelé nejsou často vedeni k vlastnímu řešení nepříznivé sociální situace, což vede k větší závislosti na sociální službě a sociální pomoci. Při individuálním plánování je důležité zaměřit se na zjišťování nepříznivé sociální situace uživatele. Z důvodu nejednoznačné definice pojmu nepříznivé sociální situace s tímto konceptem sociální pracovníci málo pracují, nejsou dostatečně řešeny potřeby a situace uživatele, konkrétní aktivity sociálních služeb nejsou cíleny na skutečné potřeby uživatelů, kteří jsou potom málo podporováni ve vlastní reflexi nepříznivé sociální situace a jejího řešení, často se nehledají přirozené zdroje k řešení a zda by tyto zdroje stačily, pokud je třeba sociální službu využít, tak méně omezující formu – terénní nebo ambulantní.

Pojetí nepříznivé sociální situace by mělo:

- Definovat nepříznivou sociální situaci jako východisko pro poskytování pomoci a podpory ze systému sociálních služeb.
- Určovat druh poskytované sociální služby, která danou podporu a pomoc bude zprostředkovávat.
- Zahrnovat určitým způsobem i určení okruhu osob
- Lépe zajistit cílenou podporu konkrétnímu uživateli
- zajistit vyšší efektivitu poskytování sociální služby (MPSV, 2024, [online]).

Sociální služby jsou součástí třetího pilíře systému sociální ochrany v ČR, kterým je systém sociální pomoci. V rámci tohoto systému se podle Krebse (2015) řeší obtížené situace hmotné a sociální nouze, které občan není schopen řešit sám nebo s pomocí rodiny. Sociální pomoc se poskytuje v těchto základních formách:

- Formou sociálních služeb, které poskytují zejména nestátní neziskové organizace, obce a kraje.
- Formou sociálně-právní ochrany a dávek sociální pomoci, které poskytuje stát prostřednictvím pověřených obecních úřadů.

Systém Sociální pomoci je uplatňován v případě situace, kdy se občan není schopen sám zaopatřit, není sociálně pojištěn a ani nesplnil podmínky vzniku nároku na státní zaopatření. Pomoc je podmíněna chudobou (sociální nouzí), jednotlivé formy pomoci jsou financovány ze

státního rozpočtu a z rozpočtu obcí (Krebs a kol., 2015, s. 187). Jak uvádí dále, sociální pomoc v podmínkách demokratické společnosti vychází ze základního předpokladu, že každý občan nese odpovědnost sám za sebe, teprve poté, co není sám nebo s pomocí rodiny svou neuspokojivou sociální situaci vyřešit, nastupuje sociální pomoc, jako projev sociální solidarity a dobročinnosti, s cílem, aby tato pomoc byla aktivizační, zabránila propadu občana do trvalé sociální závislosti (Krebs a kol., 2015. s. 300).

Základní myšlenou moderní sociální politiky je **sociální začleňování**. Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb. definuje sociální začleňování jako „*proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný*“ (Zákony pro lidi, 2024, [online]). Blíže se problematice sociálního začleňování věnují Standardy kvality, které jsou součástí vyhlášky 505/2006 Sb., konkrétně Standard č. 8: Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje a jeho kritéria:

Kritérium 8a

Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat

Kritérium 8b

Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb

Kritérium 8c

Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím, v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zaujímá neutrální postoj (Zákony pro lidi, 2024, [online])

Lidé, kteří žijí v CHB jsou sociálním vyloučením ohroženi, jak připomíná Kubalčíková (in Matoušek, 2013), CHB se může v praxi potýkat s nedostatečnou návazností na další služby a aktivity a také nechotou místní komunity k přijetí uživatelů, což může vést k posílení izolace a osamění (Matoušek a kol., 2013, s. 420). Inspirací, kterým oblastem sociálního začlenění se věnovat, můžou být oblasti sociálního začleňování, které formuloval tým pracovníků organizace Quip společnost pro změnu (in Bednář, 2012):

- Lidé jsou zapojeni do aktivit v místě, kde žijí (používají různé služby, znají a chtějí-li, tak využívají možnosti místa, kde žijí)
- Lidé jsou součástí sítě mezilidských vztahů (mají aktivní vztahy s rodinou, kolegy, přáteli, sousedy, mají partnerské vztahy)

- Lidé sami se o někoho nebo něco starají a podílejí se (dobrovolnický) na veřejných aktivitách (záležitostech) ve svém okolí
- Lidé jsou zaměstnaní (mají placené zaměstnání)
- Lidé si hledají práci nebo se na zaměstnání po ukončeném vzdělání připravují (využívají služeb zaměstnanosti nebo jiných podpůrných služeb při přípravě na práci a při hledání zaměstnání)
- Lidé mají volný čas, který má své místo v rámci den (tráví volný čas podle svého smysluplnými aktivitami, které člověka naplňují a při kterých si odpočine a odreaguje se)
- Lidé se rozvíjejí v rámci formálního vzdělávání (připravují se studiem na zaměstnání, pro svůj další rozvoj se účastní pravidelného dlouhodobého vzdělávání)
- Lidé si udržují dobré fyzické a duševní zdraví (mají běžný přístup k lékařské péči, mají dostatek informací, jak se starat o své zdraví, dostatek pomůcek, jak minimalizovat negativní dopady nemocí nebo zdravotního postižení)
- Lidé vstupují do právních vztahů s ostatními (mají základní vědomí o svých právech a povinnostech a s tím související odpovědnosti, pokud to potřebují, mají podporu při rozhodování o právních úkonech, při jejich uskutečňování, při řešení případných právních důsledků)
- Lidé mají zajištěnou autonomii jednání a sebeurčení (plánují svůj život podle svých hodnot a na základě informací své plány potom realizují, rozhodují se o každodenních záležitostech, mají podporu při naplňování svých práv a oprávněných zájmů, jsou samostatní a soběstační, jak je to možné, mají možnost brát na sebe přiměřené riziko)
- Lidé mají možnost samostatného života (mají dostatečné hmotné zabezpečení – dostatečné příjmy na živobytí, mají možnost bydlet podle své volby) (Bednář, 2012, s. 104)

Nejdůležitější roli při přípravě uživatele hrají pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci. Každý člen týmu, který uživatele na přechod připravuje, by měl věřit ve schopnosti uživatele, pro pracovníky může být těžké si představit, že je uživatel schopný žít sám, při přípravě by se proto neměla podcenit i příprava pracovníků. Předpoklady pro výkon těchto profesí vymezuje zákon o sociálních službách 108/2006 Sb. Mezi kvalifikační požadavky patří podle Bednáře (2012) teoretické znalosti, ale také schopnost aplikovat inovativní kompetence. Kvalifikaci dělíme na základní (získanou ve škole) a doplňující, kterou definuje zákon o sociálních službách 108/2006 Sb. §111:

- Speciální vzdělávání zajišťované vysokými školami vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka

- Účast v akreditovaných kurzech
- Odborné stáže v zařízení sociálních služeb
- Účast na školicích akcích

Kromě kvalifikačních předpokladů jsou důležité také sociální schopnosti (pocit odpovědnosti, pozitivní přístup k uživatelům, schopnost týmové práce, reflektování své práce, životní zkušenost, komunikaci, umění motivovat) a osobnostní předpoklady, pracovník by měl být srdečný, taktní, empatický, měl by se umět ovládat (Bednář, 2012. s. 114).

Aby lidé s mentálním postižením mohli žít v samostatném bydlení, potřebují mít zajištěnu podporu terénních sociálních služeb. Na internetových stránkách MPSV v dokumentu Národní strategie rozvoje sociálních služeb na období 2016-2025 (2015) se uvádí, že služeb, zajišťujících podporu v domácím prostředí jejich uživatelů, není v ČR dostatečné množství, zejména v méně osídlených oblastech. Nedostatečná nabídka a dostupnost terénních služeb vede ke snižování kvality života lidí se sníženou soběstačností a k omezování jejich svobody při volbě místa, kde budou žít, ale i v dalších rozhodnutích (MPSV, 2024, [online]).

4.1 Sociální bydlení

Pro lidi s mentálním postižením může být velkou překážkou při přechodu také hledání vhodného bydlení, často tito lidé nemají dostatek finančních prostředků, aby si mohli dovolit bydlení v pronajatém bytě, kde se výše nájmu řídí tržními cenami. Finančně méně nákladnější bydlení umožňuje podle Krebse (2015) sociální bydlení, za které se ve „většině evropských států považuje především veřejný sektor nájemního bydlení, který je ve vlastnictví obcí nebo i státu a je určen sociálně potřebným skupinám obyvatelstva, které si především z příjmových nebo i jiných důvodů nemůžou zajistit bydlení na bytovém trhu“ (Krebs a kol., 2015. s. 415).

Dále uvádí, že v ČR se v nejužším pojetí za sociální bydlení považují nájemní byty, které byly vybudovány s podporou veřejných prostředků v rámci programů ministerstva místního rozvoje a státního fondu rozvoje bydlení. Snížení výdajů na bydlení můžou lidé s nízkými příjmy docílit také adresnými sociálními dávkami, příspěvky na bydlení apod. (Krebs a kol., 2015. s. 418).

5 Legislativní zakotvení problematiky

Lidé s mentálním postižením mají stejná základní práva jako jejich vrstevníci. Práva všech osob upravuje řada úmluv a paktů. Organizace spojených národů, v roce 1948 vydala Všeobecnou deklaraci lidských práv, v roce 1975 přijala Deklaraci práv zdravotně postižených osob. Ve své práci se zaměřuji na téma transformace sociálních služeb, naplňování principů sociálního začleňování osob podporováním běžného způsobu života, vyrovnáváním příležitostí na uplatnění ve společnosti. Tyto hodnoty jsou základními hodnotami Zákona o sociálních službách 108/2006 Sb. §2 „*pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a svobod osob*“ (Zákony pro lidi, 2024, [online]). Zákon o sociálních službách zároveň v části třetí definuje základní druhy, formy, zařízení sociálních služeb (§43 podpora samostatného bydlení, §51 CHB) a také základní činnosti, které jednotlivá zařízení poskytují. Zákon dále specifikuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka (§109 a §110) a pro výkon činnosti pracovníka v sociálních službách (§116). Součástí vyhlášky 505/2006Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách jsou Standardy kvality. Vyhláška také definuje úkony základních činností a také maximální výši úhrady za poskytování (§9 podpora samostatného bydlení, §17 CHB). Základní lidská práva jsou v naší republice ukotvena v Listině základních práv a svobod (2/1993) která je součástí ústavního pořádku ČR. Zaručuje všem lidem svobodu a rovnost, nedotknutelnost osoby a jejího soukromí.

Projekty na podporu transformace se zabývá MPSV, mezi hlavní projekty, které uvádí na svých webových stránkách jsou:

2007 – Koncepce podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné druhy sociálních služeb, poskytovaných v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti

Projekty MPSV na podporu transformace:

- **Podpora transformace sociálních služeb (2009-2013)** – vznikl jako podpora transformace sociálních služeb, tak jak byla pojata v Koncepci podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné druhy sociálních služeb, poskytovaných v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti. Aby sociální služby byly založeny na individualitě, byly v nich naplňovány lidská práva uživatelů.
- **Transformace sociálních služeb (2013–2015)** – vytvořen na národní úrovni prostředí pro transformaci pobytových zařízení sociálních služeb v komunitní, posílení kompetencí lidí žijících v ústavech nebo je opouštějí.

- **Život jako každý jiný** (2015-2019) – zaměřený na podporu krajů a obcí, na systémové změny. Usiloval o větší změny na straně aktérů, kteří mají velký vliv na začleňování lidí s postižením do politiky (např. soudci, lékaři, policisté)
- **Podpora procesu deinstitucionalizace a transformace sociálních služeb ČR** (2023-2026) – zvýšit počet transformovaných služeb, akceptace myšlenky transformace veřejností, podpořit poskytovatele sociálních služeb, zaměstnance, další subjekty, kteří jsou součástí transformace

Celý proces zařizuje a realizuje Národní centrum podpory transformace sociálních služeb – www.trass.cz (MPSV, 2024, [online]).

6 Příčiny problému a jeho důsledky na cílovou skupinu a společnost obecně

Hlavním problémem při přechodu uživatele je to, že lidé nejsou na život v samostatném bydlení připraveni, příčinou je to, že se lidé přestěhovali do CHB většinou z DOZP, kde žili úplně jiným, neplnohodnotným způsobem života (hospitalismus, stigmatizace, sociální izolace). Komunitní služba CHB může být dobře nastavená, ale můžou se tam přenášet prvky z DOZP, uživatel nemusí změnu zvládnout, pracovníci nevěří, že je schopen žít sám. Život v CHB je sice podle Johnové na stránkách organizace Rytmus, v dokumentu Právo na život v komunitě a projekty transformace ústavní péče v ČR (2017) lepší variantou než v DOZP, zároveň ale upozorňuje, že *„i lidé využívající chráněné bydlení se ale musí přizpůsobit tomu, kde, s kým a jak budou bydlet. Ani chráněné bydlení není jejich domov, o domovních pravidlech nadále rozhoduje personál. Ministerstvo vlastně lidi stěhuje z ústavů velkých do ústavů malých“* (Rytmus, 2024, [online]).

Otázkou také zůstává, jestli přestěhování osob s mentálním postižením z ústavních zařízení do komunitních přispělo k jejich sociálnímu začlenění. Na internetových stránkách organizace Rytmus v dokumentu Sociální služby a práce se zdroji přirozené podpory: kvalitativní studie tří komunitních služeb (2016) O'Brien upozorňuje na to, že ani v zemích s dlouholetou tradicí transformace sociálních služeb samotné přestěhování mimo ústavy nezajistilo lidem s mentálním postižením sociální začlenění. Milner a Kelly dále konstatují, že *„mnoho z nich je nadále obklopeno profesionálními službami, třeba službami komunitními a jejich participace v obci stejně jako rozvoj neformálních sociálních vztahů zůstávají cílem, na kterém je potřeba pracovat“* (Rytmus, 2024, [online]). Bigby k tomu dále dodává, že *„zejména lidé s postižením v oblasti intelektu mají stále jen omezené možnosti sociálních kontaktů mimo tři skupiny lidí: rodinu, ostatní uživatele a pracovníky sociálních služeb“* (Rytmus, 2024, [online]). Podle Vágnerové (in Pipeková, 2017) osoby s mentálním postižením preferují v sociálních vztazích stereotypy, dávají přednost kontaktu se známými lidmi, jejichž chování už znají, málo rozlišují sociální role. Těžko chápou sociální chování, které se učí především nápodobou, rozvoj sociálních dovedností probíhá velmi pomalu. Základní sociální jednotkou pro člověka s mentálním postižením je rodina, z které se velmi obtížně osamostatňují. To může vést k sociální izolaci, ke které také velmi přispívá i skutečnost, že nejsou dost atraktivní pro zdravé vrstevníky, se kterými hůře komunikují a chovají se neočekávaným způsobem (Pipeková, s. 34).

Dalším problémem je stigmatizace uživatelů jako důsledek nastavení společnosti v socialismu, kdy byl člověk s mentálním postižením zcela na okraji společnosti, neměl žádná práva, o jeho životě rozhodoval stát. Stigmatizace může zásadním způsobem ovlivnit život člověka s mentálním postižením, jeho sebehodnocení, sebedůvěru ve své schopnosti.

Důsledkem výše zmíněných problémů může být nedostatek motivace uživatele z odchodu z chráněného bydlení, strach z toho, že všichni, kteří mu byli do té doby oporou, zůstanou za zdmi chráněného bydlení a on zůstane úplně sám.

Pro společnost je přínosem, pokud se člověk dokáže postarat sám o sebe, má práci, je integrovaný do společnosti. Život osoby, která žije v normálních podmínkách je pro stát méně nákladnější než život v pobytových službách, zároveň se zvýší kvalita života samotného člověka, sám se rozhoduje, jak bude jeho život vypadat, sociální pracovníci budou dosahovat lepších výsledků, pokud se jim podaří uživatele integrovat do společnosti.

7 Analýza potřebnosti

7.1 Příklady řešení dané problematiky

Deinstitucionalizací se zabývá řada nevládních neziskových organizací, jednou z těch, která se věnuje lidem s mentálním je nevládní nezisková organizace Rytmus, z.ú., která podporuje osoby se zdravotním, především s mentálním postižením aktivním začleňováním do života ve škole, v práci, v místě bydliště i při volnočasových aktivitách. Poskytuje řadu sociálních služeb – sociální rehabilitace, podporované zaměstnávání, tranzitní program, tréninkový byt, podpora samostatného bydlení, poradna, věnuje se také vzdělávání – akreditované kurzy, celoživotní vzdělávání. V roce 2021 se spojila s organizací Quip, z.ú., čímž propojili množství zkušeností a znalostí.

7.1.1 Podpora uživatelů služeb při transformaci ústavní péče v komunitní

TRASS na svých internetových stránkách uveřejnil publikaci Podpora uživatelů služeb při transformaci ústavní péče v komunitní (2013), ve které shrnuly své zkušenosti z praxe dvě sociální pracovnice, které dlouhodobě pracují s uživateli sociálních služeb v občanském sdružení Jurta ve službě Podpora samostatného bydlení a ve službě sociální rehabilitace. Za nejsložitější část inkluze do společnosti považují oblast zapojení uživatelů do komunity. Jak vytvořit „přirozené vazby“, jak najít přátele, o které se budou uživatelé moci opřít? Zkušenost pracovníků ukazuje, že to jde. Po zkušenosti opakovaných neúspěchů, manipulací a často účelových vztahů, zkušenost, že se uživatel ocitá v sociální izolaci. Je potřeba vytipovat v okolí uživatele osoby, které je možné zapojit do jeho podpory. Pracovníci by měli takové vztahy podporovat. Někdy je potřeba vysvětlit lidem, kteří se snaží pomáhat, rozdíl mezi podporou a pomocí. Lidé mají často představu o tom, že uživatelům nejlépe pomohou tím, že udělají všechno za něho, svou přehnanou pomocí (i když s dobrým úmyslem) mohou uživatele zneschopňovat.

Přirozenou podporou uživatele můžou být:

- lidé, od kterých bychom to nečekali (paní uklízečka, prodavačka, soused, kolega z práce, dobrovolník...)
- jiní uživatelé z okolí, ze samostatného bydlení nebo CHB, cílem je sdílení osobních zkušeností, rozptýlování obav uživatelů ze samostatného bydlení

Je důležité zaměřit se na budování týmu uživatele, je dobré také nezapomenout na poskytovatele jiných návazných služeb, mít přehled o sociálních službách v okolí a spolupracovat s nimi. Pokud se nám podaří vytvořit co nejširší síť, předejme tím sociální izolaci uživatele (TRASS. 2024, [online]).

7.1.2 Využívání různých zdrojů podpory v komunitních službách

Důležitým znakem sociálního začlenění je existence neformálních vztahů s lidmi v přirozeném prostředí. Sama deinstitucionalizace a podpora v samostatnosti nezajistí lidem s mentálním postižením návrat do běžného života. Více informací o využívání různých zdrojů podpory přinesla studie Sociální služby a práce se zdroji přirozené podpory: kvalitativní studie tří komunitních služeb, založená na kvalitativní analýze 23 rozhovorů s profesionály a uživateli ve dvou CHB a jedné sociální rehabilitaci, uveřejněná na internetových stránkách organizace Rytmus (2016). Principem přirozené podpory je, že sociální služba ustupuje od profesionální podpory, místo toho umožňuje zprostředkování podpory pomocí neformálních vztahů.

Studie mapovala tři formy podpory, kterými sociální služby pracují se sociálními vztahy uživatelů: přímá (profesionální) podpora, přirozená podpora a přímá podpora řízená samotným uživatelem. Sledovala také, jak se při práci objevují nebo neobjevují zdroje přirozené podpory.

Zjištěním výzkumu bylo, že při posilování samostatnosti uživatelů a při podpoře plnění jejich individuálních plánů komunitní služby počítají především s poskytováním přímé profesionální podpory, nijak do plánování nezahrnují možné zdroje přirozené podpory.

Přímá (profesionální) podpora

Příkladem profesionální podpory je příběh slečny Ptáčkové, jejímž osobním cílem bylo „chodit plavat“. Paní Ptáčková se s pomocí pracovnice věnovala naplněním tohoto cíle, po roce už si sama chodila do řeky nebo do bazénu zaplavat. Cíl se podařilo naplnit, jeho realizace byla předmětem přímé podpory pracovníka, sociální služba nehledala možnost, jak zapojit jiné zdroje podpory.

Příkladem profesionální podpory a jak důležitost naplňování cíle mohou ustupovat zapojení přirozené podpory ukazuje příběh paní Svobodové. Ráda by zpívala v kapele, pracovníci zjistili, že by mohla zpívat v kostelním sboru, což se jí moc nelíbilo, protože by musela dojíždět a nelíbil se jí ani repertoár. Sociální služba by musela zdlouhavě hledat zdroje přirozené podpory, zvolila proto rychlejší cestu, v rámci služby – v terapeutické dílně založili kapelu.

Největší podíl na práci služeb představovala přímá podpora aktivit běžného života, práce nebo hospodaření, ale i na podporu sociálních vztahů uživatelů. „*Mít sociální vztahy*“ bylo cílem paní Smutné, v tomto případě se cíl ale nepodařilo naplnit. Paní Smutná žila 20 let v psychiatrické léčebně, potom několik let v CHB, počátek spolupráce se sociální rehabilitací začal poté, co sociální pracovnice napadlo podpořit paní Smutnou v dalším začleňování, „*vrátit ji do jejího přirozeného prostředí, navázat na její přirozené kontakty a ona by pak fungovala dobře*“. Služba nejdříve p. Smutnou zkontaktovala s její tetou, po prvním setkání si ale p. Smutná další návštěvu u tety nepřála. Dalším krokem bylo najít známé, podařilo se najít jednu ženu a muže, se kterými paní Smutná žila v psychiatrické léčebně. I když setkání s nimi bylo pro paní Smutnou příjemné, tak o další kontakt s nimi neměla zájem. Potom se sociální služba pokusila najít dobrovolníka. Studentku, kterou se podařilo najít předem informovali o tom, že

p. Smutná hodně kouří a komunikace s ní směřuje k opakování několika témat. Kontakt s dobrovolnicí fungoval, paní Smutná se na setkání vždy těšila. Po půl roce ale dobrovolnice vztah ukončila, bylo pro ni těžké „*bavit se dokola pořád o tom samém a vzdala to*“. O kontakt s novým dobrovolníkem už paní Smutná neměla zájem, pracovnice si myslí, že „*cítla určité selhání – nepovedlo se to, určitě se to nepovede zas*“.

Zprostředkování přirozené podpory

Zprostředkování přirozené podpory znamená podpora při dosahování určitého cíle za pomoci lidí, kteří nejsou profesionálové v sociálních službách. Neformální sociální vztahy v rámci individuálního plánování fungovaly jako málo využívaný zdroj podpory. Pokud se v plánech tato podpora objevila, tak to bylo spíš shodou okolností, jako v případě slečny Ptáčkové, která si přála jezdit na kole, její babička potom kolo koupila a přivezla.

V jednom z individuálních plánů se spojila profesionální podpora s přirozenou. Přáním pana Mládky bylo „*jet se podívat na Bohemku*“. Společně se sociální pracovníci zjistili termíny zápasů a jak se na stadion dostane. Cestu na zápas podnikl společně se svým kamarádem, který mu byl přirozenou oporou.

Neformální sociální vztahy uživatelů a role služeb

Komunitní služby nekontrolují uživatele, jsou si vědomi toho, že mají své životy, které jsou mimo kontrolu pracovníků a že je to tak správně. O vztazích, které si uživatelé navazují sami se většinou ani nedozví, záleží na samotném uživateli, pokud se chce pracovníkovi svěřit, případně poradit. Když začaly pana Kocourka bolet nohy a špatně se mu chodilo do školní jídelny pro oběd, tak si sám domluvil kamaráda, aby mu obědy nosil. Sociální pracovnice byla ráda: „*Je dobře, že si věci zařídí sám. Když jsem tam nebyla, pan Kocourek si zařídil donášku obědů sám přes kamaráda, kdybych tam byla, zařizovala bych to já, třeba přes pečovatelskou službu*“. Běžným přístupem služby by bylo, že by sociální pracovnice sama zajistila pečovatelskou službu, nezjišťovala by, kdo v obci by mohl podporu poskytnout (Rytmus. 2024, [online]).

7.1.3 Příklady dobré praxe

Transformace ústavní péče neznamena jen zásadní změny v postojích a přístupech k lidem s mentálním postižením od pracovníků v sociální oblasti, ale i celé společnosti. Velkou podporou může být praktická ukázka toho, jak si v podobné situaci poradil někdo jiný. Může být inspirací, zdrojem informací, jak postupovat, ale také identifikovat rizika, se kterými se můžou pracovníci při přípravě uživatele setkat. Ráda bych také poukázala na největší úskalí, která jsou s touto změnou spojena.

Trnitá cesta ke štěstí

Na příběhu paní Marcely, který je uveden na internetových stránkách TRASSU v dokumentu Podpora uživatelů služeb při transformaci ústavní péče v péči komunitní (2013) ukáží, jak pracovat s uživatelkou, která zvládá všechny sociální dovednosti, spojené s bydlením, problémem je její nejistota a obava ze změny.

Do svých dvanácti let žila paní Marcela doma, otec hodně pil, byl hrubý na ni i na matku. Ve škole se stala obětí šikany, děti ji bily, posílaly krást. Do svých osmnácti let žila v ústavech sociální péče, což považuje za nejhorší období ve svém životě. Krátce bydlela na ubytovně, pracovala v továrně, kde se jí líbilo. Samostatné bydlení ale nezvládala, jedna spolubydlící ji opět šikanovala, brala jí peníze, paní Marcela potom neměla peníze na živobytí. Po třech letech, které strávila v psychiatrické léčebně se dostala opět do ústavu sociální péče. Z ústavu odešla ve svých 39 letech se dostala do Agentury Pondělí, služby podporovaného bydlení. Nejdříve začala využívat stejně jako mnoho jiných uživatelů ústavu službu sociální rehabilitace Agentury Pondělí, kde se naučila dovednosti, spojené s bydlením (prát, vařit, uklízet). Díky programu podporovaného zaměstnání si našla práci v pekárně, navštěvovala také klub Sebeobhájců, kde se od uživatelů, kteří měli podobné zkušenosti jako ona, jak postupovat, když se jí snaží někdo zneužít nebo okrást. Pomohlo jí, že i jiní lidé mají stejné problémy a pomalu získávala okruh přátel, s nimiž se radila o možnostech samostatného bydlení.

Paní Marcela se ale bála rozhodnutí z ústavu odejít. Pamatovala si špatné zkušenosti, když žila na ubytovně, bála se, že samostatný život nezvládne, zároveň byla ovlivněna názory ostatních uživatelů a také pracovníků ústavu. Po roce váhání z ústavu odešla, žije sama za podpory asistentky terénní služby podporovaného bydlení, jak sama říká, do ústavu by se už nikdy nevrátila.

Podle zkušeností pracovníků Agentury Pondělí je důležité na počátku každé velké změny hlavně u uživatelů, kteří žili mnoho let v ústavu, brát vážně jejich obavy. Podporu zaměřit na ujišťování, zvýšit míru podpory v novém prostředí, zapojit přirozené zdroje v komunitě. U paní Marcely to byla kolegyně z práce, se kterou byli pracovníci Agentury od počátku v pravidelném kontaktu. Klíčová pracovníce jí pomohla vyhledávat i další přirozené zdroje, chodili na výlety, seznámila ji s okolím nového bydliště. Paní Marcela také zažila důsledky svých špatných rozhodnutí, např. koupila kradenou čokoládu, potom se bála, že bude obviněna policií, aby se psychicky nezhroutila, tak jí pomohla při jednání s policií asistentka. Díky těmto „průšvihům“ se naučila řešit problémy. Trénovala věci, kterých se nejvíc obávala, jak někoho odmítnout, jak se bránit zneužívání. Tím se stávala klidnější a jistější.

Dalším problémem je využití volného času. Paní Marcela začala chodit na neočekávané návštěvy ke svým známým, potom byla zklamaná z odmítnutí, seděla doma a poslouchala hudbu. Asistentky s ní probíraly prožité situace a také možné způsoby řešení.

Při práci s paní Marcelou se osvědčila také spolupráce se supervizorem a intervize, které se osvědčily i v jiných případech u uživatelů, kdy se řeší rizikové situace (TRASS. 2024, [online]).

Příklad dobré praxe ze zahraničí

Rytmus na svých internetových stránkách v knihovně Quip v dokumentu Co víc se dá udělat pro Joaquina? (2018) uvádí příběh Joaquina, mladého amerického muže s těžkým mentálním postižením (autismus, záchvaty, sebepoškozování, ubližování ostatním, častá hospitalizace v nemocnici), jehož rodina se odmítla smířit s tím, že Joaquin stráví svůj život v ústavním zařízení daleko od své rodiny. Jejich společným přáním bylo, aby Joaquin žil poblíž své rodiny. Do pomoci se zapojili přátelé, budoucí sousedé, celá komunita. Přes nesouhlas zařízení prosadili, aby mu byly sníženy dávky psychofarmak, trvali na individualizované podpoře, dlouhých vycházkách, které nebyly z důvodu nedostatku personálu uskutečněny. Položili si otázku, na kterou se snažili odpovědět „Co víc se dá udělat pro Jaquina?“ Odpověď odvodili na základě vyhodnocení jeho zájmů a nadání, které jsou rozvíjeny s tím, jak se podpora zlepšuje. Joaquinova sestra navázala spolupráci s ředitelkou „Life Works“ agentury Podpory samostatného bydlení, která má zkušenosti s podporou osob, kteří jsou schopní žít sami. Na začátku jejich spolupráce bylo potřeba vyřešit otázku financování péče, protože život člověka s těžkým mentálním postižením vyžadoval 24 hodinovou podporu a také dostupnost zdravotní péče. Dalším úkolem bylo prozkoumat možnosti prostředí. Jako člen komunity, z které pocházel a kde žila jeho rodina měl Joaquin přístup k mnohem rozmanitější a širší síti vztahů, než měl jako uživatel ústavního zařízení, kde byli jeho sociálním světem pracovníci a uživatelé jednoho oddělení. Postupně, v rámci case managementu dokázali vytvořit tým lidí (pracovníci Podpory samostatného bydlení, členové rodiny, komunity – sousedé, prodavač...), kteří se stali součástí Jaquinovi sítě podpory. I když nastavení podpory dalo hodně práce, museli postupně řešit řadu problémů, zapojit do řešení lékaře, sousedy...díky společnému úsilí může Jaquin dnes žít mimo ústav (Rytmus. 2024, [online]).

Příklad přechodu, který se nepodařil

Ne vždy se může přechod do samostatného bydlení. Jeden příklad takového nepodařeného přechodu uvádím, pokusím se ukázat příčiny nezdaru. I když může mít uživatel v sobě dostatek potenciálu k samostatnému bydlení a vhodnou podporu, tak se to nemusí podařit.

Na internetových stránkách TRASSU v dokumentu Podpora uživatelů služeb při transformaci ústavní péče v péči komunitní (2013) je uveden příběh pana Veselého. Pan Veselý má 43 let, před příchodem do podporovaného bydlení žil střídavě v DOZP a CHB, je zbaven způsobilosti k právním úkonům. Byl také hospitalizován v psychiatrické léčebně, napadal fyzicky pracovníky v DOZP. Ve spolupráci s psychologem pracoval na zvládnutí svého agresivního chování. Pan Veselý působí neupraveným dojmem, lidé si myslí, že pije. Sociální pracovníce proto, ještě před jeho přechodem představila pana Veselého městské policii a lidem v okolí, aby předešla předsudkům a negativním hodnocením. Je dobré s lidmi mluvit, umožnit vzájemné setkávání. Brzy po přechodu do podporovaného bydlení se vzdal jeho opatrovník,

údržbář z DOZP opatrovnictví, pan Veselý potom zůstal jeden rok bez opatrovníka. Velmi brzy našel práci, chtěl vždy bydlet sám. Zůstal v kontaktu s ředitelem DOZP, ke kterému měl důvěru a který mu společně se sociální pracovníci pomáhali. Problém nastal, když pan Veselý zůstal bez opatrovníka, především při výběru peněz a podepisování smluv. I když opakovaně žádal soud o urychlené ustanovení náhradního opatrovníka, tak tento stav trval jeden rok. Pan Veselý žil s velmi malou částkou peněz, v podstatě jen z důchodu. Nedostatek peněz vyčítal sociální pracovníci s tím, že mu je nechce dát, často mluvil o tom, že ho omezuje, utrácel víc, než byl jeho týdenní limit. Docházelo ke slovním útokům na sociální pracovníci, odmítal být svázaný pravidly. Kvůli nedostatku peněz začal krást v práci, i když věděl, že dělá špatnou věc. Poté, když na to byl upozorněn, tak do práce občas nepřišel, brzy zjistil, že nějak vyjde jen s důchodem a do práce přestal chodit úplně. Poté, co přišel o práci, začal si domů zvat své nové „kamarády“, sousedé si začali stěžovat na hluk a zápach. Sociální pracovníci s pronajímatelem se snažili domluvit s panem Veselým pravidla společného soužití, nakonec mu byl pronájem bytu zrušen.

Pan Veselý odmítl dál spolupracovat se službou podporovaného bydlení, protože nebyl spokojen podle svých slov s tím, jak ho sociální pracovníci omezovala při nakládání s finančními prostředky. Opatrovníkem mu bylo přiděleno město, ve kterém žil, vystřídal několik bydlení, z azylového domě mu byla ukončena smlouva, protože bral jídlo ostatním uživatelům. Nakonec mu opatrovnice našla místo v CHB. Přestal docházet pravidelně k psychiatrovi, proto byl umístěn do psychiatrické léčebny. V současnosti za účasti několika organizací hledá pro pana Veselého vhodný typ služby. Pan Veselý dostal příležitost, a i když měl potenciál, tak této příležitosti nevyužil.

V příběhu pana Veselého můžeme vidět chyby, z kterých se můžeme při přípravě poučit. Jako největší problém se ukázal téměř rok trvající stav bez opatrovníka. Proto je důležité, aby opatrovník uživatele, který je zcela zbaven svéprávnosti, nebyl pouze formální, ale aktivně se zajímal o potřeby uživatele, spolupracoval na jeho rozvoji. Ještě před odchodem z CHB je také důležité zapojit do spolupráce co největší okruh lidí, včetně odborníků, znát jeho zdravotní stav, co např. spouští jeho problémové chování, jak pracovat na jeho zvládnutí (TRASS. 2024, [online]).

7.2 Velikost cílové skupiny

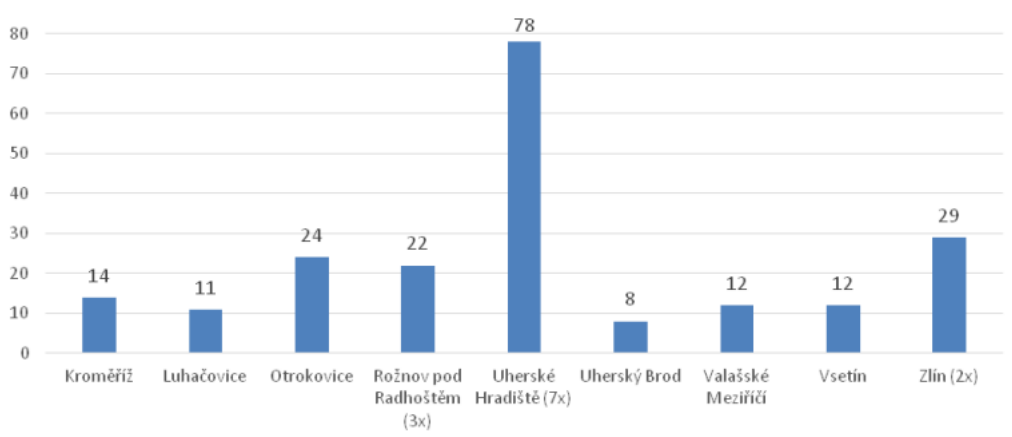
Přímou cílovou skupinou navrhovaného metodického dokumentu jsou sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách, nepřímou cílovou skupinou, na něž bude mít metodický dokument dopad jsou uživatelé chráněných bydlení.

Cílovou skupinou, které se ve své práci věnují jsou lidé s mentálním postižením. Podle Matouška (2013) lidí s mentálním postižením v celosvětovém měřítku stoupá. Důvodem je kvalitní lékařská péče o novorozence a také fakt, že je lepší evidence osob s mentálním

postižením. V současnosti trpí mentálním postižením podle odhadů přibližně 3 % populace, z toho asi 2,5 % osob s lehkým mentálním postižením (Matoušek a kol. 2013. s. 393).

Na internetových stránkách MPSV v dokumentu Akční plán k přechodu sociálních služeb k péči poskytované na komunitní bázi a k větší individualizaci péče a k podpoře deinstitucionalizace sociálních služeb v ČR pro období 2023-2025 uvádí vývoj ve struktuře a počtu lůžek pobytových zařízení DOZP a CHB od roku 2007 do roku 2022. Kapacita lůžek v DOZP klesla z 16 638 na 11773, o 4865 lůžek, tj. celkem o 29 %. Naproti tomu počet lůžek v CHB vzrostl z 2087 na 4655 o 2481 lůžek, tj. zvýšení o více než 100 %. Od roku 2015 do roku 2022 odešlo z DOZP do přirozeného prostředí 867 uživatelů a pobytové služby komunitního typu 1077 uživatelů (MPSV, 2024, [online]). I když počet lůžek neznamená přesný údaj o počtu uživatelů, kteří sociální službu využívají, tak je zřejmé, že počet uživatelů, kteří využívají pobytovou službu DOZP klesá, a naopak počet osob, které odešli do komunitního typu bydlení CHB se zvyšuje, tím se také zvyšuje potřeba pracovat s lidmi v CHB na zlepšení jejich dovedností a případném posunu k samostatnému životu.

Graf č.1 Počet lůžek v CHB ve Zlínském kraji v roce 2019 (k 31.12.2019)



Zdroj: Registr poskytovatelů sociálních služeb

Ve své práci se věnuji chráněnému bydlení ve Zlínském kraji, konkrétně v okrese Uherské Hradiště. V tomto okrese byl v roce 2019 nejvyšší počet lůžek chráněných bydlení ve Zlínském kraji, celkově 78.

Podporu lidem, kteří přejdou do samostatného bydlení pro celý okres zajišťuje terénní služba Podpora samostatného Diakonie Českobratrské církve evangelické v Uherském Hradišti – středisko Cesta, kterou podle informací z výroční zprávy za rok 2022 využívá 17 uživatelů, podporu jim zajišťují dvě pracovnice v sociálních službách a jedna sociální pracovnice s počtem intervencí 110 a hodin přímé péče 1120. Svě služby poskytují uživatelům v jejich bytě

nebo na domluveném místě (např. u lékaře, na poště...) v Uherském Hradišti a dalších 47 obcích patřících do okruhu této obce s rozšířenou působností (Diakonie ČCE, 2024, [online]).

7.3 Metody získání předložených dat k vyhodnocení výchozího stavu

Pro vyhodnocení výchozího stavu jsem získala data z těchto zdrojů: provedla jsem rozhovory s vedoucí sociální služby, sociální pracovníci a se dvěma pracovníci v sociálních službách. Prostudovala jsem také dokumenty této služby, obecné cíle, pracovní postupy i individuální plány uživatelů. Mým cílem bylo provést také rozhovory s uživateli služby a jejich opatrovníky. Bohužel se mně do dokončení kvalifikační práce nepodařilo získat souhlas chráněného bydlení s provedením rozhovorů. Ve své práci nebudu uvádět po domluvě se sociální pracovníci konkrétní místo chráněného bydlení. Jména uživatelů, které pracovníci v rozhovorech uváděli jsem změnila.

7.3.1 Rozhovory

Pro svou práci jsem oslovila 4 respondentky, zaměstnankyně chráněného bydlení. První respondentkou byla vedoucí sociální služby, která je zároveň vedoucí i dalších dvou chráněných bydlení. Druhou respondentkou byla sociální pracovníce, další dvě respondentky jsou pracovníce v sociálních službách. Jedna pracovníce pracuje v CHB jeden rok, druhá potom tři roky a do CHB přišla společně s uživateli před čtyřmi lety z DOZP. Tuto konkrétní sociální službu jsem si vybrala, protože znám většinu uživatelů, část z nich jsem připravovala na přechod do tohoto chráněného bydlení.

Respondentkám jsem pokládala následující otázky: Jak vnímáte přechod uživatele do samostatného bydlení? V čem při přípravě vidíte jako největší problém? Jaké dovednosti chybí uživatelům k tomu, aby mohli žít sami? Mají uživatelé nějaké blízké osoby mimo zařízení? Pokud odpověděli kladně, tak jsem se dál doptávala. Jak často jsou s nimi v kontaktu? Obrací se na ně uživatelé, když potřebují pomoc? Mají uživatelé dostatek finančních prostředků k tomu, aby mohli žít sami? Mají nějaké pravidelné aktivity mimo zařízení - zaměstnání na otevřeném trhu práce, chráněná dílna, sociální rehabilitace...? Jaké veřejné služby uživatelé využívají? Máte nějaké pracovní postupy, které vám pomáhají při přípravě uživatele na přechod do samostatného bydlení? Pomohla by vám nějaká metodika, pokud ano, tak na co by se měla konkrétně zaměřit?

Provedené rozhovory jsem si nahrávala na mobilní telefon, poté doslovně přepsala a vyhodnotila. Výsledkem hodnocení je, že: Všechny respondentky vnímají samostatné bydlení jako pozitivní změnu v životě uživatele, shodují se v tom, že část uživatelů by zvládla žít samostatně s podporou terénní služby. Sociální pracovníce je přesvědčená, že „oni ty schopnosti mají, my vidíme, že jsou tady klienti, kteří tu službu nadužívají a berou místo těm, co to potřebují víc. My víme, že to zvládnou sami na bytě s menší podporou“. Uživatelé

zvládají běžné činnosti spojené se sebeobsluhou, jak dodává jedna pracovnice „*je nutné jim připomínat hygienu, čištění zubů, ale to už potom bude víc záležet na nich, tak jsou normálně rozdíl v lidech...potřebovali by pomoc při hospodaření*“. I když jsou uživatelé na samostatný život podle pracovníků připravení, tak se potýkají s řadou problémů, které jejich přechod do samostatného bydlení brzdí. Největším problémem, který během rozhovorů nejčastěji zmiňovaly, je samotná motivace uživatelů ke změně. Podle sociální pracovnice si „*nedokážou představit, co je čeká...oni nechtějí, přišli sem, je to krátkou dobu, od roku 2021 a předtím byli x let v nějakém zařízení (DOZP), už si tady zvykli, mají tu vazby a kontakty, my by jsme je posunuli někam dál, my to tak vidíme, že by bylo fajn, ale oni to tak nemaj...prostě chtějí zůstat tam, kde se cítí bezpečně, oni tu motivaci nemají posunout se někam dál...*“. Vedoucí služby k tomu dodává, že „*klienti nebyli zvyklí se rozhodovat, měli všechno nařízené, jsou z toho rozhození...tady se to zlepšilo, ale potom zase vzniká závislost na službě, už jsem tady doma, zvyklej, tak kam bych šel...*“. Pracovnice k tomu dodává, že „*problémem všech je, že se bojí, že se nebudou mít venku na koho obrátit a zůstanou sami*“. Sociální vazby mimo chráněné bydlení mají uživatelé jen velmi omezené. Někteří jsou v nepravidelném kontaktu se svou rodinou, ale jak říká jedna pracovnice, když Aničku bratr navštíví, tak „*si nemají o čem vykládat, že spolu nežijí, nesdílejí spolu ten život, ty radosti a starosti...*“. Jen jedna uživatelka pravidelně každý pátek jede na návštěvu k sestře, za další velmi zřídka přijede kamarádka z chráněné dílny. Všichni pracovníci také zmiňují, že rodinní příslušníci, kteří jsou často také opatrovníky jsou důvodem, proč uživatelé možnost samostatného bydlení odmítají. Vedoucí služby, která je zároveň vedoucí i dalších dvou CHB a má s přechodem uživatelů zkušenosti, říká že opatrovníci a rodinní příslušníci jsou často velkou překážkou při osamostatňování uživatelů, kteří jsou jejich názory velmi ovlivněni. Jako hlavní důvod uvádí slovy opatrovníka „*proč bych já chtěla, proč by můj svěřenec měl jít do samostatného bydlení, když já to potom budu mít na krku...tady ví, že když bude jakýkoliv problém, tak tady se o něho postaráme, venku bude muset on, tak v tuto chvíli my končíme...takže jak namotivovat toho opatrovníka, to už je širší síť, nejen naučit ho dovednosti*“.

Kromě rodinných příslušníků a jedné známé nemají uživatelé žádné sociální vazby s lidmi mimo zařízení. Chodí pravidelně do chráněných dílen, navštěvují lékaře, chodí nakupovat, do kostela...Sami různé možnosti nevyhledávají, spoléhají se na pracovníky, zúčastňují se akcí v obci (plesy, společenské akce, brigády...) ve větších skupinách. Nedávno byli dvě uživatelky na „prodlouženém víkendu“ samy ještě s jednou uživatelkou z jiného CHB. Pracovnice to vnímá velmi pozitivně... „*docela jich to, že se jedna o druhou na té dovolené bály stmelilo, věděly, že jsou tři nebo čtyři a že prostě musí držet spolu...mají teď novou kamarádku, se kterou se teď víc kamarádí...podporují se navzájem, vyzkouší si, jestli by mohly žít spolu...*“.

Sociální pracovnice vidí také problém v nedostatku bytů, sami byty společně s uživateli nebo opatrovníky nehledají, samostatné bydlení je „*nová věc, pokud se příležitost objeví, uživatel je v pořadníku Diakonie, která byty pronajímá, tak potom je nutné reagovat rychle, na což není uživatel připravený, chce si to rozmyslet...byty jsou minimálně pro dva lidi, je důležité,*

aby si rozuměli s tím, se kterým budou bydlet a taky je to finančně výhodnější, sami by si bydlení nemohli dovolit. Ani uživatelé úplně sami bydlet nechtějí, ale pokud by měli nějakou kamarádku se kterou by mohli bydlet...“

Chráněné bydlení zatím nemá s přechodem uživatele do samostatného bydlení žádné zkušenosti a nemá ani zpracovanou žádnou metodiku, pracovní postupy, kterými by se pracovníci při přípravě uživatele na přechod do samostatného bydlení mohli řídit. Je na pracovnících, aby možná rizika a nedostatky identifikovali společně s uživateli a pracovali na zlepšení jejich dovedností. Odpovědí na mou otázku, jestli by metodiku při přípravě využili a co by mohlo být jejím obsahem, odpovídali:

Vedoucí služby: *„Možná soubor, na co si dát bacha, s čím pracovat, obsáhnout ty největší problémy, zahrnuje to několik oblastí...práci s dobrovolníky, s klientem a nějaký prostředí, vazby klienta, spolupráce s tou návaznou službou...něco pro ty pracovníky, když chce klienta namotivovat, ale i dovednosti, co jako pracovník musím umět zvládat, vědět, kterých chyb se vyvarovat“.* Sociální pracovníce: *„Nějaká metodika by nebyla špatná, zatím se to všechno staví na individuálních plánech, záleží na každé pracovníci, jak ho uchopí a jak s ním bude pracovat...toto je specifická oblast, kde už ty naše dovednosti končí, kde to, co běžně používáme už je nedostačující...“.* Pracovnice v sociálních službách: *„Rozepsat ty hlavní oblasti, to by pomohlo, samostatné cestování, telefonování, to jsme je naučili, ale dalo to práci...takže naučit je těm vyšším levlům než v Domově...“.*

7.3.2 Dokumenty sociální služby

Poskytovatelem chráněného bydlení, ve kterém jsem informace získala, jsou Sociální služby Uherské Hradiště, žije v něm 7 uživatelů s nízkou a střední mírou podpory.

S přechodem uživatelů do samostatného bydlení zatím služba praktické zkušenosti nemá, pracovníci připravují dvě uživatelky, protože o přechod projevíly zájem a mají k samostatnému životu dostatečné dovednosti. Těmto uživatelkám ale jinou podporu, než ostatním neposkytují, záleží na každé z nich (klíčových pracovníc), na co konkrétně se zaměří. Individuální plány uživatelů se často zaměřují na podporu uživatelů v co největší samostatnosti a soběstačnosti, nácviky různých dovedností – samostatné cestování, upevňování kontaktů s rodinou, vedení k samostatnosti v běžných činnostech v domácnosti, hospodaření s finančními prostředky, upevňování hygienických návyků, získání pracovních návyků... Uživatelé navštěvují chráněnou dílnu. Služba spolupracuje s nově otevřenou pobočkou Rytmus ve Zlíně, která ve Zlínském kraji poskytuje sociální službu Sociální rehabilitace formou podporovaného zaměstnání. Pokud je uživatel v kontaktu se svou rodinou nebo o kontakt s někým, koho dlouho neviděl projeví zájem, tak se služba snaží tyto vztahy vyhledat a podporovat. Podporu uživatelům služby poskytují pouze pracovníci, nezjistila jsem, že by se služba sama snažila zapojit i přirozené zdroje podpory.

7.4 Specifikace stakeholderů

Stakeholdery v souvislosti s mým tématem jsou chráněná bydlení, konkrétně pracovníci chráněných bydlení – sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách a také uživatelé těchto služeb.

Dalšími aktéry, které považuji za důležité při spolupráci na řešení této problematiky, jsou: rodina, opatrovníci, přátelé uživatele, poskytovatelé a zřizovatelé chráněných bydlení, MPSV, další sociální služby Podpora samostatného bydlení, sociální rehabilitace.

7.5 Shrnutí výsledků

Výsledkem šetření je, že chráněné bydlení nemá k dispozici žádný pracovní postup, o který by se pracovníci mohli opřít při přípravě uživatelů na přechod do samostatného bydlení. Záleží na každém pracovníkovi, na jakou oblast nebo problém uživatele se zaměří. Pracovníci s uživateli umí dobře pracovat na zlepšení jejich dovedností v běžných činnostech, vedou je k samostatnosti. Uživatelé navštěvují veřejné služby, docházejí do chráněné dílny a sociální rehabilitace, v obci se zúčastňují nejrůznějších společenských akcí. S organizací dne a využitím svého volného času potřebují podporu pracovníka. Mimo zařízení a pracovníky chráněného bydlení mají velmi omezené sociální vazby. Část uživatelů je v kontaktu se členy své rodiny, jiné bližší vztahy s lidmi mimo komunitní službu nemají. I když dovednosti potřebné k samostatnému životu mají, tak jim chybí k přechodu motivace, cítí se v chráněném bydlení bezpečně. Pracovníci jim poskytují potřebnou podporu, jsou jediní, na koho se můžou spolehnout a obrátit o pomoc. Nemají vytvořenou vztahovou síť, která by jim byla zdrojem přirozené podpory. Uživatelé mají také omezené finanční možnosti, které jsou pro ně překážkou v odchodu do samostatného bydlení.

7.6 Závěr analýzy potřebnosti

Z analýzy potřebnosti lze vyvodit potřebu vytvoření metodického dokumentu pro sociální služby chráněného bydlení. Úspěšný přechod uživatele chráněného bydlení do samostatného bydlení je nejvyšším cílem transformace sociálních služeb. Připravenost uživatele na nový způsob života je podmínkou pro jeho adaptaci na nové životní podmínky. Nepřipravenost uživatelů s mentálním postižením, kteří chtějí žít samostatně vidím v jejich závislosti na sociální službě, nedostatku sociálních vazeb, kontaktů mimo komunitní službu chráněného bydlení. Nedostatek přirozených sociálních vazeb, osob, kteří by byli oporou v jejich životě je

problém, který může ohrozit jednak jejich přípravu, lidé nemají motivaci z chráněného bydlení odejít, pokud nemají oporu blízkého člověka, tak nemusí v samostatném bydlení obstát.

Lidé s lehkým mentálním postižením nemají problém naučit se základním dovednostem v osobní péči (jídlo, mytí, oblékání, hygiena), v péči o domácnost, můžou pracovat. Problémy můžou mít naopak s navazováním sociálních kontaktů. Oblast zapojení uživatelů do komunity, vytvoření přirozené sociální sítě je nejsložitější částí začlenění do společnosti, proto by se této oblasti měla věnovat největší pozornost. Chráněná bydlení pracují s uživateli na rozvoji jejich samostatnosti za podpory pracovníků, méně času věnují podpoře uživatelů v sociálním začlenění, ve vyhledávání, udržení a rozvoji zdrojů přirozené sítě podpory, která by vedla k menší závislosti uživatele na profesionální podpoře a zvýšila jejich samostatnost a motivaci k odchodu do samostatného bydlení. Nenašla jsem nikde žádný pracovní postup, jak při sociálním začleňování uživatelů postupovat, považuji proto za důležité vytvoření metodického dokumentu, který se bude podpoře uživatelů v sociálním začlenění věnovat.

8 Popis změny, které bude dosaženo díky navrhovanému řešení

Konečným cílem bakalářské práce je metodický dokument pro podporu sociálního začlenění uživatelů chráněného bydlení. Splněním cíle dosáhneme těchto změn:

1. Pracovníci v sociálních službách získají konkrétní pracovní postup, který jim může být oporou při práci s uživateli, sociální pracovníci návod, ze kterého mohou čerpat informace.
2. Zvýší se připravenost uživatelů na přechod do samostatného bydlení
3. Uživatelé mají funkční síť sociálních vazeb, která je jejich přirozeným zdrojem podpory, sníží se jejich závislost na sociální službě.
4. Rodina i opatrovník podporují uživatele v celém transformačním procesu.
5. Uživatel přejde do samostatného bydlení, bude na nové životní podmínky připraven.

8.1 Identifikace limitů dosavadního řešení

Dosavadní přístupy mají jisté limity, které je důležité předem identifikovat, aby uživatelé byli lépe připraveni a motivováni k přechodu do samostatného bydlení a zvýšila se tak jejich šance na úspěšnou integraci do běžného života.

1. **Nedostatečná zkušenost a metodická podpora pracovníků.** Pracovníci v chráněných bydleních často nemají dostatečné zkušenosti a metodickou podporu pro přípravu uživatelů na samostatné bydlení, která by jim poskytovala jasné a strukturované postupy.
2. **Přetrvávající prvky ústavní péče.** I když chráněné bydlení představuje modernější typ bydlení pro osoby s mentálním postižením oproti ústavním zařízením, některé prvky ústavní péče mohou stále přetrvávat, např. nadměrná kontrola a nedostatek možností k rozhodování, což může bránit jejich rozvoji samostatnosti a sebevědomí.
3. **Neefektivní zapojení rodin a dalších zdrojů přirozené podpory:** Podpora rodiny a dalších zdrojů přirozené podpory je často velmi málo využívána, jejich zapojení je přitom jednou z nejdůležitějších věcí pro úspěšný přechod uživatele do samostatného bydlení. Chráněná bydlení nemusí vždy efektivně podporovat a využívat tyto zdroje přirozené podpory. Posilují tím závislost uživatelů na službě, snižují možnosti začlenění uživatelů do společnosti a tím zvyšují riziko sociální izolace.
4. **Nedostatečná personální obsazenost.** Pracovníci mohou hledat nejjednodušší a nejrychlejší řešení, které ale nemusí podporovat uživatele v sociálním začlenění.

9 Cíl metodiky

Cílem metodiky je vytvoření metodického dokumentu na podporu uživatelů chráněného bydlení v sociálním začlenění. Výsledkem bude připravenost uživatelů na přechod do samostatného bydlení. Uživatelé budou mít funkční síť sociálních vazeb, která jim bude přirozeným zdrojem podpory, budou se umět orientovat v nabídce veřejně dostupných služeb a využívat je. Snížením závislosti na sociální službě se zvýší jejich samostatnost a sebevědomí a tím také jejich motivace k přechodu do samostatného bydlení.

10 Popis navrhovaných metod nebo aplikačních postupů

V této části kvalifikační práce bude předložen návrh metodického dokumentu. Tento návrh je určen sociálním službám, které poskytují sociální službu chráněné bydlení. Je zpracován pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách. Je cílený na podporu uživatelů v sociálních začlenění a snížení jejich závislosti na poskytované sociální službě. Pokud se podaří tento cíl splnit, uživatel bude více samostatný, zvýší se jeho sebevědomí a bude mít také kolem sebe dostatečně širokou síť vztahů, osob, které mu budou přirozenou oporou v jeho životě. Bude více motivován odejít z chráněného bydlení a také se zvýší jeho šance na úspěšnou adaptaci v samostatném bydlení.

10.1 Plánování podpory uživatele v oblasti sociálního začleňování

10.1.1 Začátek spolupráce

Navázání kontaktu: Pracovník při schůzce s uživatelem naváže vztah důvěry, který je základem další spolupráce. Důležité je naslouchat a porozumět obavám a očekáváním uživatele.

Počáteční hodnocení: výsledkem je současné zhodnocení situace uživatele, zdravotní stav, sociální a ekonomická situace.

10.1.2 Mapování a hodnocení potřeb

Mapování potřeb: Sociální pracovník pomocí rozhovorů, dotazníků a pozorování zjistí, jaké jsou hlavní potřeby uživatele v oblastech bydlení, práce, volného času, sociálních vztahů, zdraví a sebeurčení.

Analýza vztahové sítě: Sociální pracovník zmapuje současné přirozené vazby uživatele (rodina, přátelé, spolupracovníci, komunitní služby) a identifikuje chybějící nebo slabé vazby, které by mohly být posíleny.

Identifikace překážek: Sociální pracovník zjistí, jaké překážky brání uživateli v sociálním začlenění (např. diskriminace, nedostatek přístupných služeb, zdravotní omezení).

Hodnocení potřeb: výsledkem hodnocení je zjištění, v jakých oblastech je uživatel samostatný, v jakých oblastech potřebuje pouze mírnou podporu pracovníka, v jakých oblastech potřebuje již větší pomoc a které činnosti samostatně nezvládá.

Mapování potřeb uživatele a jeho přehodnocení provádí pracovník v pravidelných intervalech (vždy po půl roce nebo v případě potřeby i častěji).

10.1.3 Plánování

Stanovení cílů: Společně s uživatelem pracovník stanoví reálné a konkrétní cíle, které by vedly k jeho větší samostatnosti a integraci do společnosti. Pracovník pomáhá uživateli s určením cílů individuálního plánování v podpoře samostatnosti (zvýšit míru nezávislosti uživatele), v sociálním začlenění (pomáhá uživateli začlenit se do běžného života v komunitě), v efektivním využívání služeb (zajistí, aby uživatel využíval vhodné služby odpovídající jeho potřebám)

Tvorba individuálního plánu: Společně s uživatelem pracovník vytvoří plán konkrétních kroků, které budou vést k dosažení stanovených cílů. Plán by měl obsahovat časový harmonogram a odpovědnosti. V procesu individuálního plánování si je pracovník vědom role uživatele, zapojuje ho do celého procesu plánování, pracovník s uživatelem pravidelně komunikuje a respektuje jeho rozhodnutí a preference, podporuje jej v nezávislosti a schopnosti rozhodovat o svém životě.

Okruh osob zapojených do plánování podpory uživatele: Plán podpory sestaví klíčový pracovník uživatele za spolupráce sociální pracovnice. Dalšími účastníky jsou: pracovníci v sociálních službách, lidé, kteří jsou součástí přirozené sítě uživatele (rodina, přátelé, opatrovník...).

10.1.4 Realizace plánu

Poskytování podpory: Pracovník poskytuje uživateli podporu při realizaci jednotlivých kroků plánu, tím může být praktická pomoc, poradenství nebo koordinace dalších služeb. Pravidelně se s uživatelem setkává za účelem monitorování pokroku a řešení vzniklých problémů.

Spolupráce s dalšími subjekty: Zajištění spolupráce s rodinou, dalšími sociálními vazbami, komunitními službami, zdravotníky a dalšími subjekty. Aktivní zapojení přirozených vazeb do procesu plánování a realizace je důležitou podmínkou pro úspěšné sociální začlenění uživatele do společnosti.

10.1.5 Průběžné hodnocení

Monitorování pokroku: Pracovník pravidelně (1x za 6 měsíců) hodnotí, jak uživatel postupuje při dosahování stanovených cílů, identifikuje úspěchy a oblasti, kde je potřeba další podpory.

Úpravy plánu: Na základě průběžného hodnocení a zpětné vazby od uživatele pracovník upravuje plán tak, aby lépe odpovídal aktuálním potřebám.

10.1.6 Závěrečné hodnocení

Vyhodnocení výsledků: Na konci procesu je potřeba provést celkové hodnocení dosažených cílů a celkového pokroku uživatele. Zhodnotit, jak úspěšný byl proces sociálního začleňování.

10.1.7 Na co při plánování podpory nezapomenout

Individuální přístup: Každý uživatel má své specifické potřeby a možnosti. Pracovník by měl svůj přístup přizpůsobit individuálním potřebám uživatele.

Empowerment: Pracovník podporuje uživatele v jeho schopnosti rozhodovat o vlastním životě a být co nejvíce samostatný. Podporu uživatele staví na zlepšování jeho dovedností ve vytrvalosti v aktivitách a sociálních kontaktech, na odvaze riskovat, na iniciativu a aktivitu a také na schopnosti vyjádřit svůj vlastní názor. Pracovník rozvíjí uživateli schopnosti, např. jak ovládat své emoce a chování, v rozhodování, jak trávit svůj volný čas

Komunikace a zapojení uživatele: Aktivní zapojení uživatele do celého procesu je základem pro jeho motivaci a úspěšné začlenění do společnosti. Sdělení uživateli jsou stručná a jasná.

10.2 Pracovní postup

Kritéria sociálního začlenění jsou součástí vyhlášky 505/2006 Sb. Standardu kvality č. 8:
Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Kritérium 8a

Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat

Kritérium 8b

Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb

Kritérium 8c

Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím, v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zaujímá neutrální postoj

Standard č. 8 považuji za významný vzhledem k cíli mé práce, splnění kritérií potom za důležité pro sociální začlenění uživatele chráněného bydlení do společnosti.

Kritérium 8a

Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat

Pomoc a podpora, vedení k samostatnosti při využívání běžně dostupných veřejných služeb, hledání příležitostí a nabídek veřejných služeb, vedení uživatele k samostatnosti při výběru a čase využití podle jeho aktuálních potřeb a přání

Cíl: podpořit uživatele k větší samostatnosti při využívání veřejných služeb.

Kroky k dosažení cíle:

Vzdělávání uživatele o dostupných službách:

Pracovník poskytuje uživateli informace o různých veřejných službách dostupných v místě bydliště (např. zdravotní služby, doprava, obchody, pošta). Společně s uživatelem vytvoří pro něho přijatelnou formou jednoduchou mapu, seznam služeb. Součástí seznamu by měla být také informace, co je účelem konkrétní veřejné služby. Běžné služby v místě bydliště jsou: obchody, restaurace, doprava, sportovní zařízení, knihovny, sportovní a zájmové kroužky, jiné kulturní a volnočasové aktivity.

Praktický nácvik:

Pracovník postupnými kroky vede uživatele k samostatnosti při využívání veřejných služeb. Nejdříve uživatele doprovází a poskytuje asistenci, dokud se uživatel necítí dostatečně jistý, aby to zvládl sám. Při dalším kroku uživateli zopakuje, jak při samostatné návštěvě např. obchodu postupovat, probere s ním všechna rizika a problémové situace, se kterými se může setkat. Uživatel se nejdříve učí využívat sám služby, které jsou pro něho jednodušší (např. malý obchod v obci). Po návratu společně zhodnotí průběh návštěvy obchodu, pracovník ocení uživateli schopnosti. V dalších krocích probíhají nácviky přidáváním obtížnějších situací, např. návštěva veřejné služby mimo obec za využití veřejné dopravy. Pro zmírnění obav uživatele, může mít u sebe mobilní telefon a být tak v kontaktu s pracovníkem. Pracovník trénuje s uživatelem (formou simulací) konkrétní situace (např. návštěva lékaře, nákup potravin, samostatné cestování), praktický nácvik různých problémů a jejich řešení, se kterými se uživatelé mohou při samostatném využívání služby setkat (např. když zabloudí, dokážou požádat o pomoc...).

Podpora při plánování aktivit:

Pracovník vyhledává nástroje pro plánování, jako jsou diáře nebo digitální aplikace, které uživatelům mohou pomoci organizovat jejich denní aktivity. S uživatelem si stanoví termíny pravidelných schůzek za účelem naplánování aktivit na týden nebo měsíc dopředu, důležitá je pravidelnost.

Podpora samostatnosti a sebedůvěry:

Pracovník posiluje kompetence uživatele povzbuzováním k tomu, aby dělal svá vlastní rozhodnutí a tím si zvyšoval sebevědomí. Po každé samostatné aktivitě poskytne uživateli zpětnou vazbu, dokáže jej ocenit a společně s ním probere jeho zkušenosti a hledají způsoby, jak se zlepšit.

Zapojení zdrojů přirozené podpory:

Pracovník je v kontaktu s rodinou, opatrovníkem a přáteli uživatele, podporuje jejich vazby a kontakty s uživatelem. Při plánování podpory všichni pracovníci hledají nejdříve možnosti, jak zapojit do podpory uživatele jeho přirozené zdroje (rodinu, kamarády...) a teprve, pokud to není možné, tak poskytnout uživateli profesionální podporu. Např. uživatele doprovází kamarád pravidelně do divadla, na kontrolu k lékaři...

Pravidelné hodnocení a úpravy plánu:

Pracovníci pravidelně sledují pokrok uživatele v samostatném využívání veřejných služeb, hodnotí také, v jaké míře jsou při podpoře využity přirozené zdroje uživatele, hledají další možnosti zapojení rodiny, přátel... Na základě hodnocení přizpůsobují plán podpory tak, aby co nejlépe odpovídal potřebám a schopnostem uživatele.

Výsledný stav: Uživatel zná běžně dostupné veřejné služby v místě bydliště, umí je využívat, orientuje se v nabídce služeb, ví, co je účelem konkrétní veřejné služby, sám si dokáže naplánovat, kterou službu využije pro uspokojení své aktuální potřeby, dokáže si rozplánovat denní aktivity, určit, jakou službu a kdy využije (kdy půjde do obchodu, k lékaři, na poštu...).

Kritérium 8b

Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb

Pomoc a podpora uživatele podle jeho individuálně určených potřeb při zprostředkování služeb jiných fyzických a právnických služeb

Cíl: podpora uživatele při využívání služeb jiných fyzických a právnických osob podle jeho individuálně určených potřeb.

Kroky k dosažení cíle:

Mapování potřeb uživatele

Při rozhovoru s uživatelem sociální pracovník zjistí jeho specifické potřeby a přání v oblasti využívání služeb. Může použít dotazníky, analýzy dokumentů k získání podrobných informací o potřebách uživatele.

Identifikace vhodných služeb:

Vytvoření seznamu fyzických a právnických osob, které poskytují služby odpovídající identifikovaným potřebám uživatele. Např. zaměstnavatelé, jiné sociální služby – sociální rehabilitace, sociálně terapeutické dílny, Podpora samostatného bydlení...

Zprostředkování kontaktů:

Pracovník pomůže uživateli při organizaci a domluvě schůzek mezi ním a poskytovateli služeb. Doprovodí uživatele na první setkání, pokud je to potřeba, aby rozptýlil jeho obavy a uživatel se cítil jistější.

Vzdělávání a informování uživatele:

Sociální pracovník seznámí uživatele o jeho právech a povinnostech při využívání služeb různých poskytovatelů. Pracovník poskytuje uživateli podporu potřebnou k samostatnému jednání s poskytovateli služeb, jako je vyplňování formulářů, komunikace a řešení problémů, pokud je to možné využije uživatel nejdříve svůj zdroj přirozené podpory.

Podpora při využívání služeb:

Pracovník s uživatelem pravidelně probírá jeho zkušenosti a podporuje uživatele při využívání služeb, řešení případných problémů a poskytování zpětné vazby, poskytuje mu podporu v krizových situacích, které mohou nastat při využívání služeb jiných poskytovatelů.

Hodnocení a přizpůsobení podpory:

Pracovník hodnotí společně s uživatelem účinnost poskytovaných služeb a spokojenost uživatele. Na základě hodnocení provádí úpravy individuálního plánu podpory tak, aby co nejlépe odpovídal aktuálním potřebám uživatele.

Zapojení zdrojů přirozené podpory:

Pracovník zapojí nejdříve rodinu a přátele uživatele do procesu využívání služeb, pokud je to možné. Využívá i komunitní zdroje a organizace, které mohou poskytovat dodatečnou podporu a informace, např. dobrovolnické organizace (Maltézská pomoc), skupiny Sebeobhájců.

Výsledný stav: Uživatel využívá služeb jiných fyzických nebo právnických osob, orientuje se v různých možnostech, má povědomí o svých právech, v případě potřeby ví, na koho se obrátit o pomoc.

Kritérium 8c

Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím, v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zaujímá neutrální postoj

Pomoc a podpora při obnovení a vytváření kontaktů uživatele s rodinou, přáteli, navazování nových kontaktů, využívání přirozené sítě uživatele jako zdroj přirozené podpory

Cíl: Cílem je vytvořit uživateli funkční síť přirozené sociální podpory, snížit tím jeho závislost na sociální službě a zvýšit jeho motivaci k odchodu do samostatného bydlení

Kroky k dosažení cíle:

Mapování sociální sítě uživatele:

Pracovník společně s uživatelem zmapuje existující kontakty uživatele s rodinou, přáteli a komunitou. Vytvoří seznam osob, se kterými je uživatel v pravidelném kontaktu (např. spolupracovníci, prodavačky, sousedé, přátelé, bývalí spolubydlíci...) Analyzuje kvalitu a intenzitu těchto vztahů a identifikuje možnosti jejich posílení.

Podpora při obnovení a posilování vztahů:

Pracovník spolu s uživatelem plánuje a organizuje pravidelná setkání s rodinou a přáteli. Pokud uživatel ztratil kontakt s důležitými osobami, zprostředkuje obnovení těchto kontaktů a podpoří prvotní setkání. Navrhuje aktivity, které mohou vztahy posílit. Do samotných vztahů pracovník nezasahuje, snaží se vždy zachovávat neutrální postoj, pokud je to nutné, tak je jen citlivě koriguje.

Rozvoj nových sociálních vazeb:

Pracovník/sociální pracovník hledá společně s uživatelem další možnosti rozšíření sociální sítě, např. další členové rodiny, přátelé, sousedé, vztahy, které si vytvořil k pracovníkům a opatrovníkovi (které by mu také mohly pomoci při adaptaci na nové prostředí).

Pracovník v sociálních službách/sociální pracovník motivuje uživatele k účasti na komunitních aktivitách, kde může navazovat nové vztahy, vytvoří seznam možností v obci, do kterých by se mohli uživatelé zapojit, např. náboženské společenství, dobrovolnické organizace, zaměstnavatele uživatele, další sociální služby, kde můžou uživatelé najít nové přátele, např. hledat a udržovat kontakty s uživateli terénní služby Podpora samostatného bydlení, s kolegy ze sociální rehabilitace, z práce, skupin Sebeobhájců. Sdílení zkušeností a navazování nových kontaktů zvýší uživatelovo sebevědomí.

Pracovníci podporují všechny tyto kontakty pořádáním nejrůznějších akcí za účelem trávení společného času s jinými lidmi, např. výletů (jednodenních nebo vícedenních).

Podpora při řešení konfliktů:

V případě konfliktů ve vztazích poskytují pracovníci neutrální podporu, aby uživatel mohl situaci řešit samostatně nebo s minimální intervencí. V případě potřeby zprostředkují mediaci mezi uživatelem a osobou, se kterou má konflikt, s cílem nalezení smírného řešení.

Posilování dovedností uživatele:

Pracovník simulací různých situací trénuje a rozvíjí komunikační dovednosti uživatele, aby mohl efektivněji navazovat a udržovat vztahy. Učí uživatele, jak se prezentovat v sociálních situacích a jak si budovat pozitivní vnímání komunity.

Zapojení přirozené podpory:

Pracovník/sociální pracovník aktivně zapojuje rodinu, opatrovníka a přátele do podpory uživatele, aby věděl, že se má v případě potřeby na koho obrátit. Zajistí, že opatrovníci a pracovníci respektují hranice svého postavení a podporují autonomii uživatele v maximální možné míře.

Pravidelné hodnocení a úpravy plánu:

Pracovník pravidelně hodnotí, jak uživatel postupuje ve vytváření a posilování své sociální sítě. Na základě hodnocení provádí úpravy plánu podpory tak, aby co nejlépe odpovídal aktuálním potřebám a situaci uživatele.

Cíl splněn: Uživatel má vytvořenou funkční síť sociálních vazeb, jejíž členové jsou zdroji přirozené podpory uživatele. Podporují uživatele při přechodu do samostatného bydlení, jsou mu přirozenou oporou.

10.3 Doporučení pro pracovníky při práci s uživatelem

Při přípravě uživatelů na přechod do samostatného bydlení dodržujeme tyto pravidla:

Respekt a důstojnost: Každého uživatele oslovujeme s respektem, bereme v úvahu jeho individualitu, názory a přání. Ve všech situacích zachováváme důstojnost uživatele, respektujeme jeho právo na soukromí a osobní prostor.

Empatie a porozumění: Aktivně nasloucháme uživateli, jeho obavám a potřebám, bez předsudků. Poskytujeme emocionální podporu a porozumění, zvláště v situacích, kdy se uživatel cítí nejistý.

Podpora samostatnosti: Umožňujeme uživateli činit vlastní rozhodnutí a podporujeme ho v převzetí zodpovědnosti za své činy. Pomáháme uživateli rozvíjet praktické dovednosti potřebné pro samostatný život, jako je nakupování, vaření, správa financí apod.

Individuální přístup: Přizpůsobujeme naše služby a podporu specifickým potřebám a cílům každého uživatele. Postupy přizpůsobujeme aktuálním potřebám a situaci uživatele.

Jednoduchá a jasná pravidla: Dodržujeme pravidelný režim, která pomáhá uživatelům cítit se bezpečně a stabilně. Stanovujeme jasná pravidla a očekávání, která jsou uživateli srozumitelná.

Komunikace a zapojení: Používáme jednoduchý a srozumitelný jazyk, abychom docílili toho, že uživatel rozumí všem informacím a instrukcím. Zapojujeme uživatele do rozhodování a plánování jejich života a aktivit.

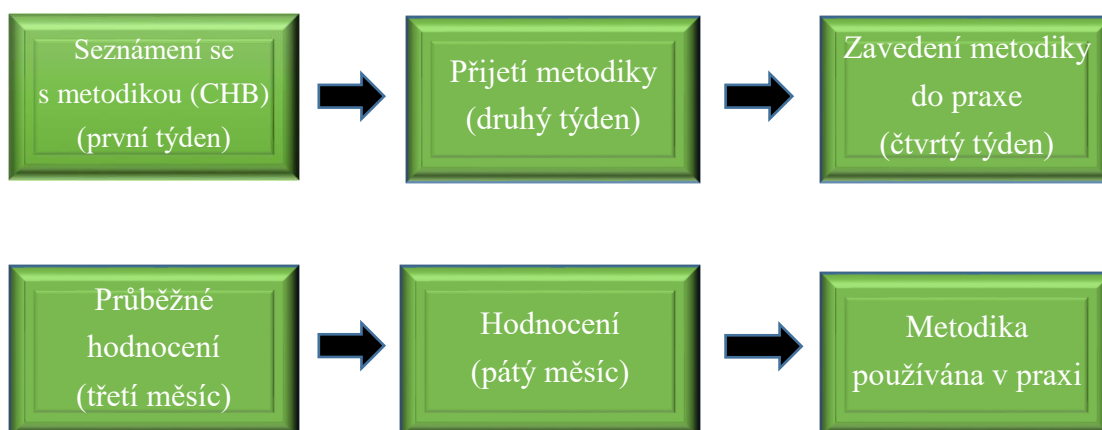
Podpora sociálního začlenění: Podporujeme uživatele v navazování a udržování sociálních kontaktů, účasti na komunitních aktivitách a zapojení do společnosti. Jsme proti jakékoli formě diskriminace a vytváříme rovné příležitosti pro všechny uživatele.

Bezpečnost a ochrana práv: Zajišťujeme fyzickou a emocionální bezpečnost uživatele v chráněném bydlení i mimo něj. Dbáme na dodržování práv uživatele, včetně práva na soukromí, svobodu a ochranu před zneužíváním.

Pravidelné hodnocení: Pravidelně hodnotíme pokrok uživatele a přizpůsobujeme naši podporu podle jeho aktuálních potřeb a úspěchů, od uživatele chceme zpětnou vazbu, se kterou pracujeme při plánování dalších postupů.

Vzdělávání pracovníků: Pravidelně vzděláváme pracovníky, aby měli aktuální znalosti a dovednosti potřebné pro práci. Podporujeme pracovníky v reflexi jejich praxe a sdílení zkušeností s kolegy.

11 Vývojový diagram zavedení metodického dokumentu do praxe



Obrázek 1 Diagram zavedení metodiky do praxe

Seznámení se s metodikou (první týden)

Setkání s vedením sociální služby CHB – představení metodiky, seznámení s obsahem pracovního postupu, konkrétních přínosů pro pracovníky i uživatele seznámení s jednotlivými kroky, potřebnými k zavedení do praxe, zodpovězení otázek spojených se zaváděním pracovního postupu do praxe.

Přijetí metodiky (druhý týden)

Přijetí metodiky službou, začlenění mezi vnitřní metodické dokumenty. Při pravidelných poradách informování všech pracovníků o přijetí nového pracovního postupu. Objasnění důvodu zavádění nového postupu, s konkrétními přínosy jak pro pracovníky, tak pro uživatele, s určením konkrétního termínu splnění prostudování obsahu metodiky všech pracovníků. Naplánování společného setkání – cílem setkání bude probrání všech detailů nového pracovního postupu.

Zavedení metodiky do praxe (čtvrtý týden)

Na naplánované schůzce se všemi pracovníky služby představení pracovního postupu – detailní seznámení pracovníky s obsahem metodiky, s konkrétními kroky při zavádění do praxe. Debata a zodpovězení otázek. Po schůzce zavedení pracovního postupu do praxe.

Průběžné hodnocení (třetí měsíc)

Setkání všech pracovníků služby, průběžné hodnocení účinnosti pracovního postupu. Výměna zkušeností pracovníků při realizaci nastavených postupů, zhodnocení zpětné vazby od uživatelů služby, debata a zodpovězení otázek.

Hodnocení (pátý měsíc)

Setkání všech pracovníků služby, zhodnocení využití metodiky, její úspěšnosti nebo naopak neúspěšnosti, debata a zodpovězení otázek. Průběžná kontrola (sociální pracovnice, vedoucí služby) dodržování nastavených postupů pracovníky v sociálních službách (namátková kontrola přímé práce pracovníků s uživateli, rozhovory s uživateli služby, kontrola záznamů individuálních plánů jednotlivých uživatelů v počítači – realizace péče, plány péče, individuální cíle).

12 Prediktivní analýza rizik a dopadů v cílovém prostředí

S pomocí vedoucí chráněného bydlení a komunikací s pracovníky služby identifikují rizika, která by mohla při zavádění a používání metodiky nastat.

Nedostatečné proškolení pracovníků: pokud nejsou pracovníci s metodikou dostatečně seznámeni, nemůžou podle ní při práci s uživateli správně postupovat. Návrh řešení: vedení služby pracovníky seznámí s obsahem metodiky, jaký smysl má její používání, s jejími přínosy pro uživatele. S riziky, která mohou nastat při jejím nedodržování. Metodiku budou mít pracovníci neustále k nahlédnutí. Proškolení stvrdí pracovníci podpisem.

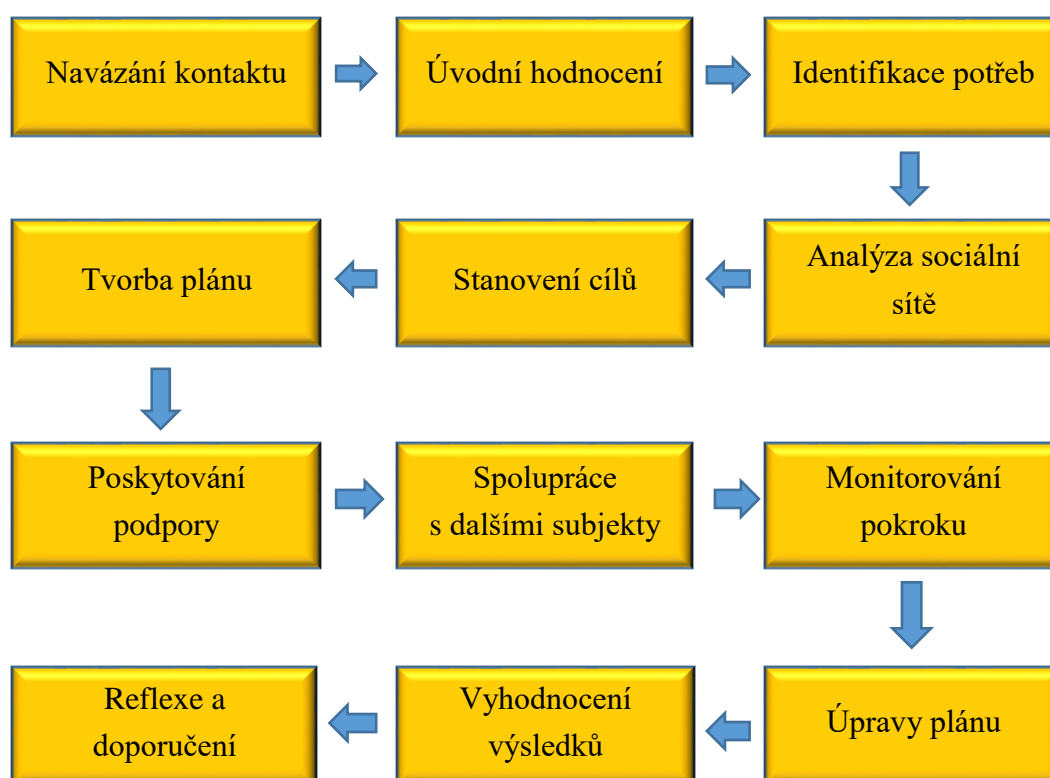
Nepřijetí metodiky pracovníky: pokud pracovníci metodiku nepřijmou, tak můžou odmítnout podle ní postupovat, v nepřijetí se můžou navzájem podporovat. Návrh řešení: vedení služby zjistí všechny důvody, které vedou pracovníky k odmítnutí metodiky, komunikací s nimi se snaží rozptýlit jejich obavy. Pokud se podaří zjistit příčinu jejich odmítnutí, zajistí na tuto oblast školení, stáž v jiném zařízení, spolupráci se supervizorem.

Nespolupráce uživatele: uživatel může odmítnout spolupracovat, např. z důvodu opakovaného neúspěchu při vyhledávání nových členů jeho vztahové sítě. Návrh řešení: pracovník věří ve schopnosti uživatele, snaží se ho povzbudit, do ničeho ho nenutí, hledá jiné způsoby sociálního začlenění, je kreativní.

13 Návrh pilotního ověření

Před dokončením kvalifikační práce jsem bohužel nestihla z důvodu nedostatku času provést pilotnímu ověření metodického dokumentu v chráněném bydlení. Ve vývojovém diagramu zavedení metodiky do praxe jsem stanovila dobu zavedení na pět měsíců.

Vývojový diagram implementace metodiky do praxe obsahuje rozhodující kroky k úspěšnému zavedení metodiky do praxe.



Obrázek 2 Diagram implementace do praxe

Fáze zavádění metodického dokumentu do praxe:

Harmonogram implementace pracovního postupu do praxe – vedoucí sociální služby chráněného bydlení, sociální pracovnice:

1. Začátek spolupráce – navázání vztahu s uživatelem, zhodnocení současné situace
2. Hodnocení potřeb – mapování potřeb uživatele (zdraví, bydlení, sociální vztahy atd.), analýza sociální sítě (mapování existujících sociálních vazeb a podpůrných sítí)
3. Plánování – stanovení cílů uživatele, vytvoření individuálního plánu (definice konkrétních kroků, časového harmonogramu a odpovědnosti)

4. Realizace plánu – poskytování podpory uživateli při plnění jednotlivých kroků, spolupráce s dalšími subjekty (zapojení rodiny, přátel, komunitních služeb)
5. Průběžné hodnocení – monitorování pokroku (pravidelné hodnocení pokroků uživatele), úpravy v plánu (přizpůsobení plánu aktuálním potřebám uživatele)
6. Závěrečné hodnocení – vyhodnocení výsledků (celkové hodnocení dosažených cílů), reflexe procesu a formulace doporučení pro budoucí práci s uživatelem

Ověření metodiky pracovníky v sociálních službách

Protože jsem nestihla provést návrh a evaluaci pilotního ověření, tak jsem oslovila dvě zkušené pracovníce v sociálních službách chráněného bydlení, pro které je pracovní postup určen. Dala jsem jim dostatek času, aby si mohly postup prostudovat a požádala je o jejich názor, zda jim metodika může pomoci při jejich práci s uživateli chráněného bydlení. Jedna pracovníce pracovala před příchodem do CHB několik let v DOZP, v chráněném bydlení pracuje 3 roky. Je přesvědčená, že uživatelé, se kterými pracuje, mají dostatek dovedností k samostatnému životu. Překvapilo ji, kolik různých způsobů se dá při začleňování uživatelů do společnosti použít: *„My jsme nad tím vlastně nikdy nepřemýšleli, buď někdo má rodinu, potom se snažíme tento vztah podporovat, ale když nikoho nemá, tak to nijak neřešíme. Ale když jsem se nad tím teď víc zamyslela, tak by bylo určitě fajn, kdyby někoho měli...určitě bych metodiku zkusila“*. Druhá pracovníce pracuje v CHB 2 roky, předtím nikdy v sociálních službách nepracovala. Vyjádřila své obavy, ale zároveň i přesvědčení, že by dodržování metodiky bylo pro uživatele přínosem: *„Asi bych do toho šla, ale některé věci by pro mě osobně byly těžké...naučit se místo mé podpory, což si myslím, že je moje práce...hledat způsoby, jak by klientovi mohl pomoci někdo jiný...asi bych to ze začátku brala jako špatně, ale je pravda, že když se pořád budou spoléhat na naši pomoc, tak jim moc nepomůžeme...“*.

Závěr

Hlavním cílem této práce bylo vytvořit metodický dokument, který poskytne pracovníkům chráněného bydlení strukturovaný a praktický návod pro efektivní přípravu uživatelů s lehkým mentálním postižením na přechod do samostatného bydlení. Tento dokument měl obsahovat konkrétní kroky a postupy, které uživatelům pomohou překonat překážky při jejich přechodu do samostatného bydlení a integraci do společnosti.

V první části práce jsem se věnovala ukotvení tématu z pohledu sociální práce, sociální politiky a současné legislativy. V analýze potřeb byly identifikovány hlavní potřeby a překážky uživatelů chráněného bydlení při jejich osamostatňování. Zahrnovaly oblasti jako sociální izolace a problémy s integrací do komunity. Byl vytvořen pracovní postup, který zahrnuje konkrétní kroky a postupy, jako je individuální plánování, podpora sociálních vztahů a využívání veřejných služeb.

Je důležité zmínit nedostatky, zejména nedostatečné množství získaných dat k ověření výchozího stavu, kdy se mně bohužel i přes opakované upomínky nepodařilo do dokončení práce získat souhlas chráněného bydlení s rozhovory s uživateli a opatrovníky. Některé aspekty problematiky nebyly v rámci této práce plně zpracovány, například dlouhodobý dopad metodického dokumentu na kvalitu života uživatelů nebyl vzhledem k časovým omezením plně vyhodnocen. Také nebyly podrobně analyzovány všechny možné variace potřeb a překážek specifických pro různé věkové kategorie uživatelů.

Bibliografie

DIAKONIE ČCE. *Výroční zpráva za rok 2022*. [online]. 2023 [cit. 24-02-22]. Dostupné z: <https://www.strediskocesta.cz/o-stredisku-cesta/vyrocní-zpravy/>

BEDNÁŘ, Martin, 2012. *Kvalita v sociálních službách*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.

ČÁMSKÝ, Pavel, SEMBDNER, Jan a KRUTILOVÁ, Dagmar. 2011. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0027-7.

KOZLOVÁ, Lucie, 2005. *Sociální služby*. Praha: Triton, 2005. ISBN 80-7254-662-7.

KREBS, Vojtěch a kol., *Sociální politika*. 6.vyd. Praha: ASPI, 2015. ISBN 978-80-7478-921-2.

LEVICKÁ, Jana, 2014. *Etika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014. ISBN 978-80-7435-403-8.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. 2013. *Encyklopedie sociální práce*. 1.vyd. Praha: Portál, 2013. 576 s. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, Oldřich, 2008. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.

MPSV. *Akční plán k přechodu sociálních služeb k péči poskytované na komunitní bázi a k větší individualizaci péče a k podpoře deinstitucionalizace sociálních služeb v ČR pro období 2023-2025*. [online]. [cit. 24-02-22]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/4552532/III_Materia%CC%81_Akc%CC%8Cni%CC%81+pla%CC%81n+pro+deinstitucionalizaci+verze+2.2_final.pdf/fffe8953-b483-cbaa-fb2e-567f5cb4301e

MPSV. *Doporučený postup 1/2023 k evaluačnímu nástroji Znaky a vodítka deinstitucionalizace* [online]. 2023 [cit. 24-02-22]. Dostupné z: [d856214f-ad4f-d944-c519-1a68be2ce790](https://www.mpsv.cz/documents/20142/4552532/III_Materia%CC%81_Akc%CC%8Cni%CC%81+pla%CC%81n+pro+deinstitucionalizaci+verze+2.2_final.pdf/fffe8953-b483-cbaa-fb2e-567f5cb4301e) (mpsv.cz)

MPSV. *Koncepce podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné druhy sociálních služeb, poskytovaných v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti*. [online] 2007 [cit. 3. 3. 2024]. Dostupné z:

[http://www.trass.cz/archive_2015/files/5-dok-dopor-postupy\(8\)_ManualTransformaceTisk-Text.pdf](http://www.trass.cz/archive_2015/files/5-dok-dopor-postupy(8)_ManualTransformaceTisk-Text.pdf)

MPSV. *Národní strategie rozvoje sociálních služeb na období 2016-2025* [online]. 2015 [cit. 24-02-22]. Dostupné z: [bca93363-6f0b-52ab-a178-4852b75dab6f](http://www.mpsv.cz/bca93363-6f0b-52ab-a178-4852b75dab6f) (mpsv.cz)

TRASS. *Manuál transformace ústavů. Deinstitutionalizace sociálních služeb*. Praha. [online] 2013 [cit. 24-02-22] Dostupné z: <http://www.trass.cz/wp-content/uploads/2016/02/manual-T-ustavu.pdf>

TRASS. *Podpora uživatelů služeb při transformaci ústavní péče v péči komunitní*. [online] 2013 [cit. 24-02-22]. Dostupné z: <http://www.trass.cz/wp-content/uploads/2016/02/podpora-uzivatelu-sluzeb.pdf>

TRASS. *Transformace sociálních služeb pro osoby s vysokou mírou podpory* [online]. 2023 [cit. 2024-02-22]. Dostupné z: http://www.trass.cz/wp-content/uploads/2022/12/DP-Transformace-socialnich-sluzeb-pro-osoby-s-vysokou-mirou-podpory_final.pdf

MPSV. *Výkladový sborník pro poskytovatele. Standardy kvality sociálních služeb*. In: Ministerstvo práce a sociálních věcí. [online]. 2008. [cit. 24-03-03]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/4_vykladovy_sbornik.pdf/7fcca2f2-96a7-e116-5407-6c88436b77d9

NAVRÁTIL, Pavel, 2001. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.

PIPEKOVÁ, Jarmila, VÍTOVÁ Marie et al. 2014. *Od edukace k sociální inkluzi osob se zdravotním postižením se zaměřením na mentální postižení*. Brno: Masarykova univerzita, 2014. ISBN 978-80-210-7689-1.

RYTMUS. Knihovna Quip. Kocman, David. *Sociální služby a práce se zdroji přirozené podpory: kvalitativní studie tří komunitních služeb*. [online]. 2016. [cit. 24-07-03]. Dostupné z: <https://old.kvalitavpraxi.cz/res/archive/030/003834.pdf?seek=1459414077>

RYTMUS. Knihovna Quip. *Jak je v České republice naplňováno právo lidí s postižením na život v běžném prostředí?* [online] 2015 [cit. 2024-02-18]. Dostupné z: <https://old.kvalitavpraxi.cz/dokumenty/deinstitutionalizace/jak-je-v-ceske-republice-naplnovano-pravo-lidi-s-postizenim-na-zivot-v-beznem-prostredi/>

RYTMUS. Knihovna Quip. Johnová, Milena. *Právo na život v komunitě a projekty transformace ústavní péče v ČR*. [online]. 2017 [cit. 24-03-03]. Dostupné z: <https://old.kvalitavpraxi.cz/res/archive/021/002515.pdf?seek=1378738578>

RYTMUS. Knihovna Quip. *Co víc se dá udělat pro Joaquina?* [online] 2018 [cit. 2024-02-18]. Dostupné z: <https://old.kvalitavpraxi.cz/res/archive/034/004279.pdf?seek=1540494273>

ŠVARCOVÁ, Iva, 2006. *Mentální retardace*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-060-7.

ZÁKONY PRO LIDI. *Vyhláška č. 505/2006 Sb.* [online]. ©2010-2021 [cit. 24-03-03]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>

ZÁKONY PRO LIDI. *Zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod*. [online]. Verze 10. [cit. 24-03-03]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1993-1>

ZÁKONY PRO LIDI. *Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb.* [online]. Verze 36. [cit. 24-03-03]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

ZLÍNSKÝ KRAJ. *Metodika případové práce*. [online]. 2014 [cit. 24-06-11]. Dostupné z: <https://zlinskykraj.cz/metodiky-socialni-prace>

ZLÍNSKÝ KRAJ. *Střednědobý plán sociálních služeb na Zlínsku na období do roku 2020*. [online]. 2018 [cit. 24-06-11]. Dostupné z: <https://www.zlin.eu/file/6265f1640b4f0000b30049ba>

Příloha

Ukázka rozhovorů s pracovníky CHB

Rozhovor jsem uskutečnila s pracovníci chráněného bydlení v ORP Uherské Hradiště. Respondentkami byly: vedoucí sociální služby, která je zároveň vedoucí dalších dvou chráněných bydlení, sociální pracovnice a 2 pracovnice v sociálních službách.

Pomohla by vám nějaká metodika, pokud ano, tak na co by se měla konkrétně zaměřit?

Vedoucí služby: *„Nějaká metodika by nebyla špatná, zatím se to všechno staví na IP, záleží na každé pracovníci, jak ho uchopí a jak s ním bude pracovat, PSS mají školení, ví, jak by měli plánovat, znají klientku, což je jako dobré, myslím si, že co se týče IP, tak jsou děvčata dobrý, dokážou namotivovat klienta, aby se v něčem zlepšil, ale toto je specifická oblast, kde ty naše dovednosti už jako končí, kde, to, co běžně používáme je nedostačující nebo těžko říct“.*

Sociální pracovnice: *„Zahrnuje několik oblastí: práci s dobrovolníky, s klientem a nějaký prostředí (vazby) klienta, spolupráce s tou návaznou službou, to by bylo dobré...ti nemají prostor, klient si tam musí dát žádost a to musí, aby byl vůbec zaevidovaný v té podpoře a potom zase s ním musí počítat, že o to stojí a když těch bytů je tak málo...oni fakt nemají svoje skoupené byty...i klienty to po dvou třech letech přestane bavit, já si myslím, že když neodejdou za rok, tak jsou z toho unavení...pořád čekat a čekat...“*

Sociální pracovnice: *„Pracovník, který posunul do podpory víc klientů už ví, jaké kroky má zhruba podniknout, čím máme víc zkušeností, tak je to lepší, my, co budeme připravovat poprvé, tak jakákoliv metodika, o co se opřít by byla super...“*

Mají uživatelé nějaké blízké osoby mimo zařízení?

Pracovnice v sociálních službách č.1: *„Někteří jsou v kontaktu s rodinou, jedna se pravidelně každý týden stýká se sestrou, domlouvají se sami, ale aspoň telefonicky, když mají rodinu, tak tady mají hezké vztahy, pravidelně se nevidají, ale jo...Rodinu...Anička má daleko bratra, navštěvují se, ale KP říká, že když ji navštíví, tak si nemají o čem vykládat, že spolu nežijí, nesdílejí spolu ten život, ty radosti, starosti, všechno“*

Pracovnice v sociálních službách č.2: *„...odsud holky jeli dvakrát sami na dovolenou a teď pojedou znovu, sami...to je taky, že se posunuli dál, na celý víkend tam byli...autem jsme je tam přivezli, mohli vlakem, ale jeli autem, těžké věci, ale je zase potřeba jim tam dát podporu v tom hotelu, přihlásit, najít pokoje, ukázat, kde co je, ale oni už v tom hotelu byli, už se v tom*

orientují, byl k nim hodný personál, to je taky důležité, aby se dostali...aby se nebáli, večer šli do restaurace, no tak to zvládli...tyto kroky s nima podnikneme, jak to dopadne, tak...je to třeba zkusit, je to život...docela jich to jako, že se jedna o druhou báli na té dovolené, stmelilo, věděli, že jsou tři nebo čtyři a že prostě musí držet spolu...mají od té doby novou kamarádku, se kterou byli v těch Luhačovicích, Hanku, se kterou se teď víc kamarádí...podporují se navzájem, vyzkouší si, jestli by mohli spolu žít...“

Anotace

Bakalářská práce s názvem „Přechod uživatele chráněného bydlení do samostatného bydlení se zabývá problematikou transformace sociálních služeb, začleněním osob s mentálním postižením do běžného života společnosti. Představuje teoretické ukotvení tématu z pohledu sociální práce, sociální politiky a současné legislativy. Cílem práce je tvorba metodického dokumentu, který poskytne pracovníkům chráněného bydlení praktický návod pro přípravu uživatelů s lehkým mentálním postižením na přechod do samostatného bydlení. Na základě zpracované analýzy potřeby vznikl metodický dokument pro potřeby sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách, který je zaměřený na začleňování osob s mentálním postižením do společnosti. Přínosem metodického dokumentu bude připravenost uživatelů na přechod do samostatného bydlení.

Klíčová slova: transformace, chráněné bydlení, osoba s mentálním postižením, začlenění do společnosti, samostatné bydlení

Anotation

The bachelor's thesis entitled "Transition of the user of sheltered housing to independent housing deals with the issue of the transformation of social services, the integration of people with mental disabilities into the normal life of society. It presents a theoretical anchoring of the topic from the point of view of social work, social policy and current legislation. The goal of the work is the creation of a methodological document that will provide sheltered housing workers with practical instructions for preparing users with mild mental disabilities for the transition to independent housing. A methodological document for the needs of social workers and workers in social services, which is focused on the integration of people with mental disabilities into society, was created on the basis of a processed needs analysis. The benefit of the methodological document will be the readiness of users to transition to independent living.

Keywords: transformation, sheltered housing, person with mental disabilities, integration into society,