



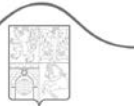
Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Domov pod hradem Žampach

domov pro osoby se zdravotním postižením, chráněné bydlení, odlehčovací služba,
podpora samostatného bydlení a sociálně terapeutická dílna

www.uspza.cz

Žampach č.p.1, 564 01 Žamberk IČ: 00854271 DIČ: CZ00854271



Analýza nastavení procesu transformace v Domově pod hradem Žampach

*Vliv transformace na kvalitu života uživatelů
v Domově pod hradem Žampach*

Vypracovala: Mgr. Jitka Tomešová



Obsah

Obsah.....	0
1 Vymezení základní terminologie související s transformací.....	- 1 -
2 Podpora procesu transformace v Domově pod hradem Žampach	- 3 -
3 Podpora uživatelů služeb v rámci procesu transformace	- 4 -
4 Dotazníkové šetření.....	- 5 -
4.1 Záznam o změnách v životě uživatele sociální služby – hodnocení situace uživatelů, kteří budou přecházet do služby chráněné bydlení	- 5 -
4.1.1 Struktura rozhovoru – popis jednotlivých oblastí	- 6 -
4.1.2 Vyhodnocení rozhovorů s uživateli DOZP	- 9 -
4.2 Hodnocení situace uživatelů, kteří jsou klienty chráněného bydlení.....	- 12 -
4.2.1 Struktura rozhovoru – popis jednotlivých oblastí	- 12 -
4.2.2 Vyhodnocení rozhovorů s uživateli chráněného bydlení	- 13 -
5 Zaměstnanci chráněného bydlení Domova pod hradem Žampach a jejich pohled na proces transformace	- 19 -
5.1 Zaměstnanci v procesu transformace	- 19 -
5.2 Výstupy z diskuzního setkání zástupců poskytovatelů sociálních služeb o zkušenostech z průběhu transformace k tématu pracovníci v procesu transformace	- 19 -
5.3 Vyhodnocení rozhovorů s pracovníky chráněného bydlení Domova pod hradem Žampach ..	- 20 -
6 Shrnutí	- 25 -



1 Vymezení základní terminologie související s transformací

Transformace sociálních služeb – představuje souhrn procesů, změny řízení, financování, vzdělávání, místa a formy poskytování služeb tak, aby výsledným stavem byla péče v běžných životních podmínkách a snižování ústavních kapacit.

Transformační plán – je souhrnem informací o současném stavu v zařízení, o vizi a plánech změny vedoucí k transformaci zařízení. Vedle transformačního plánu se vytvářejí další dokumenty, které blíže specifikují jednotlivé kroky k naplnění transformačního plánu.

Humanizace sociální služby - zlepšování podmínek pro poskytování sociální služby pobytové formy, které směřuje ke zlepšení prostředí i péče dané sociální služby. Cílem humanizace je postupné zajištění péče v přirozeném prostředí. Jedná se o první stupeň transformace.

Institucionalizace - stav nebo „proces, v němž se souhrn ústavních pravidel a očekávaných či akceptovatelných vzorců chování stává pro chod služby důležitější než orientace na individuální potřeby jednotlivců, které by měla sociální služba naplňovat. Ústavní režim vytváří na klienty přímo či nepřímo tlak, aby se jejich potřeby podřizovaly potřebám ústavního řádu. Klienti pak nemají dostatečnou možnost rozhodovat o svých životech a ovlivňovat rozhodnutí, která se jich týkají.“

Deinstitucionalizace – „proces, ve kterém dochází k transformaci institucionální (ústavní) péče o osoby se zdravotním postižením v péči komunitní. Cílem je zkvalitnit život lidem se zdravotním postižením a umožnit jim žít běžný život srovnatelný s životem jejich vrstevníků. Během deinstitucionalizace dochází k řízenému rušení ústavů a rozvoji komunitních sociálních služeb. Výsledná struktura a provoz sociálních služeb jsou primárně orientovány na potřeby uživatelů služeb a jejich sociální začleňování klienti nejsou vystavováni institucionalizaci.“

Sociální služba komunitního charakteru - taková sociální služba, která je zaměřená na řešení nepříznivé sociální situace v přirozeném prostředí člověka. Může být poskytována ambulantní, terénní i pobytovou formou, přičemž každá tato forma je v obci umístěna stejně jako jiné prostory stejného účelu a není soustředěna s ostatními službami stejného charakteru v jednom místě a u ambulantní a pobytové služby je omezena maximálním počtem uživatelů v jednom místě. Sociální služba komunitního charakteru nevyklučuje místně ani způsobem jejího poskytování člověka ze společnosti. Podporuje jej ve využívání běžných zdrojů v okolí a podporuje člověka ve využití všech



jeho schopností, které dále rozvíjí, a podporuje jej v navazování a udržování běžných společenských vztahů a rolí.

Ústavní zařízení – instituce poskytující uživatelům nepřetržitou péči spojenou s ubytováním, stravováním a dalšími službami nahrazujícími běžný způsob života. V souvislostech transformace sociálních služeb je tímto pojmem myšlena pobytová sociální služba, v níž jsou lidé izolováni od širšího společenství, jsou nuceni ke společnému žití a jsou v ní vystaveni negativním účinkům institucionalizace. K těmto negativním účinkům patří bydlení ve speciálně určených budovách „pro osoby s postižením“, izolace lidí na základě společného znaku (typu zdravotního postižení, např. mentální postižení), potlačení individuality člověka, dodržování režimu zařízení, jasná hierarchie role klienta a role pracovníka. Princip ústavní péče spočívá v tom, že se člověk podřizuje systému instituce a ne instituce člověku. Jedná se o historicky zažitý a používaný termín s pejorativní konotací charakterizující instituci. Ústav sice nedefinuje jeho velikost, ale procesy izolace a procesy institucionalizace, nicméně u větších pobytových služeb je tendence k institucionalizaci vyšší. Z pohledu kumulativního naplnění výše uvedených kritérií se jedná o pobytovou sociální službu, která je poskytována 19 a více uživatelům na jednom místě, případně u služeb s menší kapacitou v daném místě, jde-li o společné prostory, nerozdělené na jednotlivé domácnosti pro maximálně 6 uživatelů.

Uživatel sociální služby - synonymum pojmu klient, osoba užívající sociální služby podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách¹

Kvalita života

Podle Ryffové a Keyesové (1995) má struktura osobní pohody šest základních dimenzí:

- *Sebe přijetí* - pozitivní postoj k sobě, přijetí různých aspektů dobrých i špatných vlastností, srozumění s vlastní minulostí.
- *Pozitivní vztahy s druhými* - vřelé uspokojující vztahy s druhými, zájem o blaho druhých, schopnost empatie.
- *Autonomii* - nezávislost a sebeurčení, schopnost odolat sociálním tlakům a zachovat si vlastní názor a jednání, nezávislost na hodnocení a očekávání druhých.
- *Zvládání životního prostředí* - pocit kompetence při zvládání každodenních nároků, přehled o tom, co se děje v okolním prostředí, schopnost vidět příležitosti a využít vnější dění pro vlastní cíle a potřeby.
- *Smysl života* - pocit, že minulý i přítomný život má smysl, směřování k dosažení cílů.
- *Osobní rozvoj* - pocit trvalého vývoje, otevřenost novému, nepřipouštění si nudy²

¹ Manuál transformace ústavů (Ministerstvo práce a sociálních věcí; 2013, s. 46- 50)



2 Podpora procesu transformace v Domově pod hradem Žampach

Cílem podpory lidí, kteří žijí dlouhodobě v ústavním zařízení, je umožnit jim žít život v komunitě běžným způsobem. Jde tedy o naplnění obecného cíle sociálních služeb ve smyslu zákona o sociálních službách v kontextu deinstitucionalizace – přechodu od ústavních služeb ke službám komunitním a podpoře v přirozeném prostředí. Cílem transformace je to, aby všichni uživatelé bez rozdílu pohlaví, věku, znevýhodnění, vedli plnohodnotný život v běžné společnosti s podporou, kterou sami potřebují. Transformace není pouze o změnách a podmínkách legislativních, materiálních, ale také o změnách myšlení všech zúčastněných lidí (uživatelů sociálních služeb, vedení organizace, klíčových a přímých pracovníků, opatrovníků, zaměstnavatelů, zástupců měst a obcí).³

Domov pod hradem Žampach má zpracované strategické dokumenty, kde je upraven proces transformace v zařízení. Mezi základní dokumenty patří Transformační plán Domova pod hradem Žampach, Plán sociálních služeb 2018 a Strategie pro rok 2019 – 2021. Účelem transformačního plánu je popsat stávající stav podpory pro uživatele pobytového zařízení a návrh nového zajištění služeb v komunitě.⁴ Na transformační plán DPH Žampach navazuje Plán sociálních služeb 2018, ve kterém je zpracován stručný přehled změn prováděných v rámci transformace sociálních služeb v roce 2018. Ve strategii je uveden přehled plánovaných změn pro rok 2019 – 2021 a dlouhodobá vize do roku 2028.⁵

V rámci podpory transformace v Domově pod hradem Žampach byl zpracován projekt „Podpora implementace transformačního plánu a praktické realizace transformačního procesu Domova pod hradem Žampach (v domácnostech lokality Žampach, Žamberk, Letohrad a okolí). Cílem projektu je podpora zaměstnanců zapojených do transformace formou podpory prostřednictvím vzdělávání a supervizí v přístupu v transformaci domácnostech s ohledem na prevenci přenosu ústavních prvků do služeb komunitního typu. Důležitou součástí projektu je podpora aktivizace uživatelů služeb a informovanost veřejnosti o uživatelských službách s cílem odstranění předsudků.⁶

² Šolcová Iva, Kebza Vladimír: Kvalita života v psychologii, osobní pohoda a její determinanty. In Sborník z konference Kvalita života, Třeboň, 2004. str. 25 – 26.

³ <http://www.trass.cz/wp-content/uploads/2016/02/podpora-uzivatelu-sluzeb.pdf> [2018/06/12]

⁴ Transformační plán Domova pod hradem Žampach

⁵ Plán sociálních služeb 2018 a Strategie pro rok 2019 - 2021

⁶ Projekt „Podpora implementace transformačního plánu a praktické realizace transformačního procesu Domova pod hradem Žampach



3 Podpora uživatelů služeb v rámci procesu transformace

V rámci chráněného bydlení Domova pod hradem Žampach pomáhá k dosahování cílů uživatelů individuální plánování, personální zabezpečení služby a stanovení odpovědnosti za řízení služby chráněného bydlení.

Mezi hlavní cíle pro udržení kvality služby chráněného bydlení patří:

- individuální podpora uživatelů služeb v dosahování a upevňování co nejvyšší míry schopností a dovedností žít v prostředí života lidí v běžné domácnosti
- podpora uživatelů služeb v dosahování a upevňování praktických schopností a dovedností při zajišťování chodu domácnosti
- podpora uživatelů služeb v pracovním uplatnění v aktivizačních činnostech v rámci Domova pod hradem Žampach a v běžném zaměstnání

Další operativní cíle chráněného bydlení jsou:

- praktická podpora uživatelů v možnosti přechodu ze služby chráněného bydlení do nepobytové sociální služby nebo do běžného způsobu života.
- podpora v pracovním uplatnění a v aktivitách ve společenském prostředí
- podpora samostatnosti v oblasti zapojení do běžného společenského dění za účelem individuálních zájmových aktivizačních činností a individuálních zájmových vycházek.
- podpora uživatelů v zajišťování běžných činností při chodu domácnosti (příprava stravy, zajištění běžné péče o domácnost)⁷

⁷ Zpráva - Hodnocení hlavních a operativních cílů chráněného bydlení v Domově pod hradem Žampach za období 2016 – 2017



4 Dotazníkové šetření

4.1 Záznam o změnách v životě uživatele sociální služby – hodnocení situace uživatelů, kteří budou přecházet do služby chráněné bydlení

Záznam o změnách v životě uživatele sociální služby je evaluační metoda, která byla použita u uživatelů, kteří přecházeli z domova pro osoby se zdravotním postižením do chráněného bydlení. Záznam o změnách v životě uživatele sociální služby je strukturovaný dotazník pro zjišťování toho, co a jak se mění v určitých oblastech života uživatele sociální služby v průběhu procesu transformace sociálních služeb od typu ústavního směrem ke komunitnímu. Dotazník zaznamenává opakovaně aktuální situaci konkrétního člověka, sleduje zejména možnosti a míru rozhodování v těch oblastech života, kde to ústavní, institucionalizované služby neumožňují či jen v nízké míře.

Dotazník se vyplňuje před tím, než uživatel díky procesu transformace opustí původní instituci a poté každých šest měsíců. To je důležité pro zaznamenání proběhlých změn i pro porovnání výsledků procesu transformace v čase. Zpracování dotazníku probíhalo v průběhu měsíce března 2018. Rozhovory byly vedeny se 3 klienty, kteří přecházeli od dubna 2014 do chráněného bydlení v Letohradě a v Nekoři. Dotazník jsem vyplňovala osobně ve spolupráci s klíčovými pracovníky a uživateli. Nejprve jsem pokládala otázky klíčovému pracovníkovi a uživateli a následně odpovědi zaznamenávala do záznamového archu. Dotazník by se měl vyplňovat s jedním uživatelem pravidelně jednou za 6 měsíců, poslední dotazování by se mělo provádět nejdéle 2 roky po transformační změně.⁸

Nejdříve jsem přečetla název dané oblasti a poté pokládala pomocné otázky uživateli a klíčovému pracovníkovi. Poté jsem zaznamenala popis situace podle vyjádření klíčového pracovníka. Ve spolupráci s klíčovým pracovníkem bylo vybráno číslo ze škály, které odpovídalo hodnocení aktuální situace klienta dle jednotlivých oblastí. Dotazník (viz příloha) byl rozdělen na 2 části; u otázky 1 – 11 jsem volila jednu odpověď, u otázky 12 – 14 bylo možné vybrat více odpovědí.

⁸ Národní centrum podpory transformace sociálních služeb, Metodika záznamu o změnách v životě uživatele sociální služby.



4.1.1 Struktura rozhovoru – popis jednotlivých oblastí

- **Kde bydlím**

V této oblasti jsem se zaměřovala na to, jak uživatel může rozhodovat o tom, kde a jak bude bydlet. Zda bydlí tam, kde chce – v konkrétní obci, na vesnici nebo ve městě, v bytě nebo v rodinném domě apod.

- **Jak vypadá moje bydlení**

V této oblasti bylo hodnoceno to, jak uživatel může rozhodovat o tom, jak má jeho bydlení vypadat. Jaké má jeho bydlení vybavení, jakými barvami je vymalován jeho pokoj nebo byt, co všechno v jeho bydlení je a není apod.

- **Moje léčba**

V této oblasti bylo důležité, jak uživatel může rozhodovat o tom, jaké má ošetřující lékaře, zda bere léky, které mu vyhovují, o způsobu léčby, či zda se může léčit i jiným způsobem, zda má dostatek informací o své léčbě apod.

- **Moje životospráva**

V této oblasti jsem se zaměřovala na to, jak uživatel může rozhodovat o tom, co a kdy jí, co a kdy pije, kdy chodí spát a kdy vstává, co a jak dělat pro prevenci nemocí, v čem být aktivní apod.

- **Jak trávím svůj volný čas**

V této oblasti mě zajímalo, jak uživatel může rozhodovat o tom, jakým způsobem tráví svůj volný čas. Kam ve svém volném čase chodí, s kým svůj volný čas tráví, jakými aktivitami svůj volný čas vyplňuje, zda má prostor nedělat ve svém volném čase nic apod.

- **Kdy, kde a s kým budu o samotě**

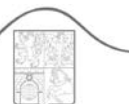
V této oblasti jsem zjišťovala, jak uživatel může rozhodovat o tom, jak tráví čas s blízkými lidmi. Kdy má možnost být s nimi o samotě, na jakém místě apod. Zda za ním mohou přijít na návštěvu kdykoli, bez omezení, nebo je třeba návštěvy předem dohodnout nebo je lze uskutečnit pouze v určený čas a na určeném místě (návštěvní hodiny, návštěvní místnost).

- **Kdy a kdo vstupuje do mého obydlí**

V této oblasti bylo hodnoceno, jak uživatel může rozhodovat o tom, kdy a kdo může vstoupit do jeho pokoje, bytu či domu. Zda se v tomto může chovat svobodně, zda se například musí domlouvat se svým spolubydlícím nebo někomu něco oznamovat, žádost o souhlas apod.

- **Pomoc při péči o sebe**

V této oblasti bylo zjišťováno, jak uživatel může rozhodovat o tom, jakou pomoc a podporu využívá při péči o sebe - míra rozhodování uživatele o pomoci při péči o sebe (např. při osobní hygieně, oblékání apod.). Zda si může vybrat, kdo a v čem mu pomáhá, nakolik ovlivní druh a míru pomoci,



Kolik lidí mu při péči o sebe pomáhá, zda mu pomáhají lidé, kteří mu vyhovují, zda je pomoc dostatečná a vyvážená apod.

- **Používání mých peněz v každodenním životě**

V této oblasti mě zajímalo, jak si uživatel mohl rozhodnout o tom, jak samostatně hospodaří s penězi v běžných situacích, zda si může na něco šetřit apod. Zda platí nákupy, poplatky za chod domácnosti nebo za využívání sociální služby, do jaké míry rozhoduje o tom, za co peníze vydá.

- **Moje plány do budoucna a jejich naplňování**

V této oblasti byly kladeny otázky zaměřené na to, jak uživatel může rozhodovat o tom, jak si plánuje svůj vlastní život. Jakou má možnost dělat si plány do budoucna a následně si tyto plány realizovat, zda se může o svých plánech poradit, zda má kolem sebe prostor své plány svobodně sdílet, zda má podporu pro jejich realizaci apod.

- **Moje právní vztahy**

V této oblasti byla hodnocena míra rozhodování uživatele o právních úkonech, které se ho týkají, např. vyřizování dokladů jako je OP, pas, karta ZTP, podpisy smlouvy, převzetí důchodu nebo výplaty peněz za práci. Zda má možnost činit nějaké právní úkony (nákupy, smlouvy, úřední podání, informovaný souhlas u lékaře apod.) a do jaké míry se na nich podílí, a to bez ohledu na jeho právní způsobilost, zda má dostatek informací o svých právních vztazích apod.

- **S jakými lidmi, mimo pracovníky zařízení, udržuji vztahy**

V této oblasti jsem zjišťovala, s kým z nejbližšího okolí (rodina, vrstevníci, sociální služba apod.) uživatel přichází do kontaktu a koho považuje za své přátele a známé.

- **Kde trávím svůj volný čas**

Zde byly kladeny otázky zaměřené na to, kde uživatel převážně tráví svůj volný čas a kdo organizuje aktivity, kterých se účastní.

- **Pracuji**

V této oblasti mě zajímalo, kde a jak uživatel pracuje. Práci zde rozumíme zaměstnání na základě pracovní smlouvy nebo nějakou další obdobnou činností (brigáda, práce na základě živnostenského oprávnění apod.). Práci nerozumíme běžné domácí práce, práce na zahradě apod. Nehodnotíme, zda uživatel pracovat chce, ale zda skutečně pracuje.

Pro odpověď na tuto otázku je rozhodující, kdo je zaměstnavatelem (zařízení, které mu poskytuje službu bydlení, nebo jiný zaměstnavatel). Otázka se neptá na místo výkonu práce.

- **Co se za posledních 6 měsíců v mém životě nejvíce změnilo?**

Zde byly zaznamenány největší změny v životě uživatele za poslední půlrok, a to bez ohledu na předchozí sledované oblasti. Prostor je určen pro něco, co je pro uživatele důležité, znamená to pro něj změnu životní situace. Např.: *zhoršení zdravotního stavu, hospitalizace, úmrtí v rodině, navázání vztahu, používání vhodnější kompenzační pomůcky...*



Vysvětlení škály použité pro jednotlivé oblasti 1–11

1 – Nerozhoduji, rozhodují to jiní ... jinými slovy: „*Je to pro uživatele zařízení s nejlepším úmyslem.*“

Uživatel se zde nerozhoduje sám, většinu rozhodnutí v dané oblasti přebírají pracovníci služby. Uživatel nemá ani možnost se sám rozhodnout, protože mu v tom brání například vnitřní pravidla služby, její podmínky nebo prostředí, případně další jiná omezení. Například: „*Váš pokoj bude zítra vymalován, a to bílou barvou...*“ *Ve středu odpoledne budete chodit na kroužek keramiky.*“ Důvody, proč se uživatel nerozhoduje sám, uveďte do popisu situace.

2 – Vybírám z nabídky, kterou mi umožňuje služba ... jinými slovy: „*Uživateli je nabídnut výběr z 2 či více reálných možností = omezená volba.*“

Pracovníci služby uživateli nabízejí možnosti pro rozhodování, přicházejí s omezenými návrhy možných řešení. Uživatel si může pouze vybrat z nabízených variant, sám jejich obsah ale neovlivňuje. Například: „*Svůj pokoj si můžete vymalovat bílou nebo modrou barvou – kterou z nich si vyberete?*“ *Ve volném čase se uživatel může účastnit kroužku keramiky nebo promítání filmů. Jiné aktivity podmínky zařízení nedovolují.*

3 – Domlouvám se s pracovníky služby, kteří se mne ptají na to, co chci a potřebuji ... jinými slovy: „*Pracovníci zařízení za mnou přicházejí, abych řekl, co chci, a vyjednávají se mnou, jak toho dosáhnout = neomezená volba, aktivní jsou pracovníci.*“

Pracovníci služby se aktivně zajímají o to, jak by uživatel danou oblast chtěl řešit. Naslouchají uživatelským potřebám a přáním a konečné rozhodnutí uživatele je výsledkem dohody a domluvy. Například: „*Jak byste si chtěl vymalovat svůj pokoj? Dobře, zítra se spolu podíváme, jaké jsou možnosti?*“

4 – Rozhoduji se sám a pracovníci mi pomáhají toho dosáhnout ... jinými slovy: „*Vím, co chci, rozhodl jsem se a říkám si o podporu zařízení, aktivní je uživatel.*“

Uživatel se rozhoduje sám, pracovníci služby mu pouze pomáhají při realizaci takových rozhodnutí. Například: „*Říkáte, že by stěny vašeho pokoje již potřebovaly vymalovat? A*

5 – Rozhoduji se sám a zajišťuji si to sám nebo s pomocí někoho mimo sociální službu ... jinými slovy: „*Rozhodl jsem se a zařizuji si sám nebo s podporou jiné služby mimo zařízení.*“

Člověk se rozhoduje sám a realizaci takových rozhodnutí si zajišťuje svými silami, případně za pomoci lidí nebo služeb, které nejsou součástí sociální služby. Například: Člověk se rozhodne vymalovat si svůj pokoj a sežene si k tomu malířskou firmu, které za takovou práci zaplatí svými penězi.



4.1.2 Vyhodnocení rozhovorů s uživateli DOZP

Rozhovor č. 1 - uživatel DOZP (muž, 38 let)

V současné době uživatel bydlí 3 roky v Domově pod hradem Žampach v samostatné bytové jednotce - garsonce, bydlí sám. V zařízení je od 19 let (od roku 1998). Od dubna 2018 bude bydlet v chráněném bydlení v Letohradě. O současném způsobu bydlení nerozhodnul sám, vybral si z nabídky, kterou mu umožnila služba. Uživatel je evidovaný u MUDr. Nosálové. O životosprávě rozhoduje sám, může se stravovat kdykoliv, může si určit, co bude jíst, také odebírá obědy z centrální kuchyně, ve volném čase si dělá, co ho baví, je samostatný. V oblasti trávení volného času nepotřebuje uživatel podporu, chodí pravidelně do klubu Kongo v Letohradě, na fotbal a do posilovny. Kadeřnické služby využívá v Letohradě. Využívá nabídky veřejných služeb v blízkém okolí. V současné době nemá přítelkyni, v bytě bydlí sám, má dostatečné soukromí. O návštěvách, které by ho chtěli navštívit, nemůže rozhodovat sám, protože existuje ústavní řád, o návštěvách musí být zařízení informováno předem. Nemá rád návštěvy pracovníků v bytě, je pro něj lepší, když se bude na návštěvy pracovníků v chráněném bydlení domlouvat předem. V oblasti sebeobsluhy je uživatel plně samostatný, ale uvedl, že s nákupy oblečení a obuvi mu pomáhá matka. Uživatel má peníze na depozitním účtu, týdně dostává kapesné ve výši 900 Kč, o nakládání s kapesným dle jeho vyjádření rozhoduje sám. Co se týče plánu do budoucna, pomáhají mu pracovníci, objednali mu např. notebook a TV, pro nákup věcí jsem se rozhodl sám, ale pracovníci mu pomohli věci vybrat a objednat. Uživatel udržuje vztahy s rodinou, spolupracovníky, je zaměstnán v prodejně Quanto v Letohradě třetím rokem (od 13.04.2015), spolubydlící nemá, uvedl, že nemá kamarády v DOZP. Volný čas tráví uživatel v zařízení nebo jeho areálu, dále mimo zařízení, věnuje se činností, které služba nenabízí – posilovna, návštěva klubu Kongo v Letohradě, fotbalová utkání v Letohradě. Uživatel pracuje pro externího zaměstnavatele a za práci pobírá plat. Od října 2017 se připravuje na přechod do chráněného bydlení v Letohradě a stěhování. Má sen, chtěl by si do tří let najít přítelkyni a mít s ní dítě – chlapce. Termín stěhování do chráněného bydlení je 03.04.2018. Na přestěhování do chráněného bydlení se těší.

Uživatel hodnotil vybrané oblasti (např. sebeobsluha, volný čas, životospráva) vysokými známkami (4, 5). Uvedl, že se často o těchto oblastech rozhoduje sám, nebo mu pomáhají rozhodovat se pracovníci zařízení. Nízkými známkami (1, 2) hodnotil oblast moje bydlení, léčba a oblast moje právní vztahy – v těchto oblastech nemůže sám rozhodovat, a proto za něj rozhodují jiní nebo si vybírá z možností, které poskytuje služba. Vše v oblasti právních vztahů a nakládání s financemi musí být se souhlasem soudu nebo jeho matky, zákonného zástupce, protože uživatel je omezený ve svéprávnosti.



Rozhovor č. 2 – uživatelka DOZP (žena, 49 let)

V současné době, cca 2 roky, bydlí uživatelka v DOZP v DPH Žampach v bytě DOZP, bydlí s partnerem, předtím bydlela v DPH Žampach v domku Adam. V bytě je kuchyň, obývací pokoj spojený s ložnicí a sociální zařízení. Vybavení bytu uživatelka zdědila po minulém uživateli. Pouze manželskou postel mají obyvatelé bytu svoji. Výmalba bytu se jí nelíbí, byt je vymalovaný bíle. Uživatelka je evidovaná u MUDr. Nosálové, užívá denně léky, které má rozdělené do týdenního dávkovače, léky užívá sama, ne pod dohledem. Obědy má zajištěny v rámci DOZP jídelny, na výběr jsou v určité dny až 2 jídla. Obědy jí chutnají, chválí si zdejší kuchyni. Zhruba 1 měsíc si snídane a večere zajišťuje sama s přítelem, nakupuje v místním obchodě a rozhoduje, co bude jíst a jaké potraviny si koupí. Uživatelka může využít podpory pracovníků zařízení. V oblasti volného času je zcela samostatná, ráda čte knihy, časopisy – Chvilka pro tebe a Překvapení, luští křížovky, ráda se dívá na TV, má ráda procházky, časopisy si kupuje sama v obchodě. Rozhoduje se sama, kdy a kde bude o samotě, bydlí s přítelem cca 2 roky. V oblasti sebeobsluhy je samostatná, využívá služeb, které nabízí DOZP (např. dochází na pedikúru k paní, kterou má nasmlouvanou zařízení a do zařízení pravidelně dojíždí), kadeřnici nemá zajištěnou, stříhá ji její sestra. Do budoucna by si chtěla koupit stoleček do obývacího pokoje, obrázky, chtěla by si na tyto věci ušetřit sama s přítelem, taky by chtěla koupit novou televizi, její sen je jet na výlet na Moravu vlakem, dovolenou si chce vybírat sama s přítelem.

Uživatelka udržuje vztahy s rodinou (synové, bratři a sestry), dále se spolupracovníky v rámci zaměstnání (zaměstnavatel P.U.P. v Ústí nad Orlicí, kde vykonávala od roku 2011 pomocné práce) a spolubydlícím z řad jiných uživatelů. Volný čas tráví v zařízení nebo jeho areálu – např. procházky, také mimo zařízení společně s dalšími uživateli nebo mimo zařízení. Dále ve volném čase navštěvuje mše v kostele v Písečné. Od roku 2011 do roku 2018 uživatelka pracovala v P.U.P.u v Ústí nad Orlicí jako pomocná síla, dojížděla tam 2x až 3x v týdnu v odpoledních hodinách (13:30 – 18:00 hod.), v práci byla velmi spokojená. až budu bydlet v bytě v Nekoři (termín přestěhování 03.04.2018), budu pracovat jako pomocná síla v gastro provozu v místě nového bydliště v Nekoři. Uživatelka se stýká se svými syny, v minulých měsících probíhala příprava na přechod do chráněného bydlení, nově si jeden měsíc sama zajišťuji snídane (zakoupení a výběr potravin).

Uživatelka hodnotila vybrané oblasti (např. sebeobsluha, volný čas) vysokými známkami (4, 5), uvedla, že se rozhoduje sama nebo za pomoci pracovníků. Nízkými známkami (1, 2) hodnotila oblast moje bydlení, finance a používání peněz v každodenním životě a oblast moje právní vztahy – v těchto oblastech nerozhodovala sama, a proto za ni rozhodují jiní nebo si vybírá z možností, které poskytuje služba. Vše v oblasti právních vztahů musí být se souhlasem soudu, pomáhají jí ve všem pracovníci

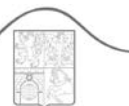


zařízení, peníze má uživatelka na depozitním účtu, dostává týdenní kapesné a zvláště peníze na snídani a večeře.

Rozhovor č. 2 – uživatel DOZP (muž, 50 let)

V současné době cca 2 roky bydlí v DPH Žampach v bytě DOZP, bydlí v bytě s partnerkou, předtím bydlel v DPH Žampach na oddělení Šimon. V bytě je kuchyň, obývací pokoj spojený s ložnicí a sociální zařízení. Vybavení bytu zdědil po předchozích uživatelích. V bytě má svoji postel. Není moc spokojený s výmalbou bytu, byt je vymalovaný bíle. Je evidovaný u praktické lékařky MUDr. Nosálové. Obědy má uživatel zajištěny v rámci DOZP jídelny, mám na výběr 2 jídla v určité dny, zhruba 1 měsíc si snídani a večeře zajišťuje sám, rozhoduje se, co bude jíst a co koupí. Uživatel je samostatný, navštěvuje ve volných chvílích kamaráda, který bydlí v domku DOZP. Uživatel se rozhoduje sám, kdy a kde budu o samotě, bydlí s přítelkyní cca 2 roky. Využívá služeb, které poskytuje DOZP, dochází na střihání ke kadeřnici, která dojíždí do DOZP, holí se sám holicím strojkem, který mám u sebe. Kapesné dostává 100 Kč na týden (tuto částku má stanovenou soudním rozhodnutím), kupuje si z toho věci denní potřeby, jinak dostává zvláště peníze určené na zakoupení snídani a večeří. Do budoucna by si chtěl koupit novou televizi, společným snem s přítelkyní je výlet na Moravu vlakem, dovolenou si chce vybírat sám. Vše v oblasti právních vztahů musí mít uživatel se souhlasem soudu, pomáhají mi ve všem pracovníci, peníze má na depozitním účtu, dostává týdenní kapesné a peníze na snídani a večeře. Udrhuje vztahy s rodinou (2 měsíce v roce jsem u rodiny), dále se spolupracovníky (zaměstnavatel byl Bufet v Hlubokáně v Žamberku, vykonával tam pomocné práce a Farma v Líšnici), v rámci nového chráněného bydlení bude míst zajištěnou práci na farmě v Nekoři. Stýká se s kamarády z řad uživatelů služby. Volný čas tráví v zařízení nebo jeho areálu – např. procházky, dále mimo zařízení společně s dalšími uživateli na výletech, mimo zařízení sám nebo s tím, koho vybere, věnuje se činností, které služba nenabízí – návštěva kostela v Písečné. Uživatel pracoval v Bufetu v Hlubokáně jako pomocná síla a také na farmě v Líšnici, až bude bydlet v bytě v Nekoři (termín přestěhování 03.04.2018), bude pracovat na farmě v místě nového bydliště v Nekoři, která patří pronajímateli bytu. Za posledních 6 měsíců ukončil zaměstnání v bufetu a na farmě v Líšnici.

Uživatel hodnotil vybrané oblasti (např. sebeobsluha, volný čas) vysokými známkami (4, 5), uvedl, že se rozhoduje sama nebo za pomoci pracovníků. Nízkými známkami (1, 2) hodnotil oblast moje bydlení, finance a používání peněz v každodenním životě a oblast moje právní vztahy – v těchto oblastech nerozhodoval sám, a proto za něho rozhodují jiní nebo si vybírá z možností, které poskytuje služba. Vše v oblasti právních vztahů musí být se souhlasem soudu, pomáhají jí ve všem pracovníci



zařízení, peníze má uživatel na depozitním účtu, dostává týdenní kapesné a zvlášť peníze na snídani a večeře.

4.2 Hodnocení situace uživatelů, kteří jsou klienty chráněného bydlení

Na základě získaných poznatků studií odborné literatury jsem vytvořila vlastní okruhy otázek, které jsem využila při rozhovorech s klienty chráněného bydlení. Celkem jsem provedla 3 rozhovory s 5 klienty chráněného bydlení v Žamberku a v Letohradě, v měsících červen a červenec 2018.

4.2.1 Struktura rozhovoru – popis jednotlivých oblastí

Objekty a vybavení bytu

Bydlení (kde bydlíte, jak dlouho bydlíte v chráněném bydlení, s kým, jak jste s bydlením spokojený, jak vycházíte se spolubydlícím a se sousedy, objevují se nějaké potíže v oblasti bydlení, jak vypadá vaše bydlení, kdo ho zařizoval, je zařízené podle vašich představ, co bylo pro Vás obtížné při přestěhování, na co jste si zvykal)

Samostatné a podporované rozhodování a práce s penězi

Rozhodování (kdo vám nejvíce pomáhá rozhodovat se v důležitých věcech - výběr zaměstnání, nákup dražších věcí, jakou máte spolupráci s opatrovníkem (kdo je váš opatrovník) a pracovníky CHB, jak často vás navštěvují pracovníci CHB, kdo zajišťuje běžné denní nákupy potravin a spotřebního zboží)
Práce s penězi (jaké jsou vaše příjmy – PnP, PID, ČID, kde v současné době pracujete, jaká je výše mzdy, jak vycházíte s penězi, jaké jsou vaše pravidelné výdaje, za co vydáte nejvíce peněz, spoříte si ze svého příjmu část peněz, jaký máte přístup ke svým penězům, s jakou denní nebo měsíční částkou hospodaříte)

Volný čas a denní úkony

Volný čas (jak trávíte volný čas, jaký je váš denní režim, jaké máte zájmy, co rád děláte ve volném čase, jaké máte sny, kam byste se chtěl podívat, je to do budoucna s ohledem na vaše možnosti reálné)

Denní úkony, stravování (jak si zajišťujete obědy, večeře, jak si zajišťujete nákup oblečení a spotřebního zboží, pomáhá vám s tím někdo, jak si zajišťujete úklid domácnosti, praní a žehlení prádla, vaření)



Zdraví a hygiena

Zdraví a hygiena (jak pečujete o své zdraví, co pro zdraví děláte, máte ošetřujícího praktického lékaře, docházíte ke specialistům, užíváte pravidelně nějaké léky, sportujete, jaký je váš stravovací režim, co rádi jíte, jak to máte se spánkem, chodíte spát pravidelně, jakou máte obvykle náladu, jste spokojený se svým životem)

Využívání veřejných služeb

Využívání veřejných služeb (chodíte ke kadeřníkovi, na pedikúru, které jsou v místě vašeho bydliště, jezdíte veřejnou dopravou - vlakem nebo autobusem, účastníte se veřejných akcí, které nabízí nebo pořádá obec)

Práce a mezilidské vztahy

Práce a mezilidské vztahy (kde v současné době pracujete, jak dlouho tam pracujete, jaký pracovní úvazek máte, žijete v partnerském vztahu nebo v manželství, jaké máte sousedské vztahy, máte hodně kamarádů, scházíte se s nimi pravidelně)

4.2.2 Vyhodnocení rozhovorů s uživateli chráněného bydlení

Rozhovor č. 1: 2 uživatelé chráněného bydlení v Žamberku (10.05.2018)

Do chráněného bydlení v Žamberku se uživatelé přestěhovali 1. dubna 2016, předtím bydleli v chráněném bydlení v Letohradě v Komenského ulici, a ještě předtím v DOZP v domě Adam a Johana. Bydlení v Žamberku se jim líbí, není zde velký ruch, bydlení je v dobré lokalitě – blízko náměstí a veřejných služeb. Podmínky pro bydlení hodnotí lépe než v Letohradě, kde byl slyšet ruch z ulice. Se sousedy vychází velmi dobře, navštěvují se, přátelí se také se sousedy, (majiteli objektu, kde je umístěna pohřební služba). Uživatelé uvádí, že mají k dispozici všechno potřebné vybavení, sušičku a také odvlhčovač, který je potřeba pro snížení vlhkosti v bytě. Vybavení bytu zařizovali zaměstnanci DOZP. Klienti nejsou spokojeni s údržbou domu, chtěli by zajistit lepší servis ohledně oprav domu, kde bydlí.

Největší oporou klientů je paní důvěrnice Irena – klíčový pracovník nebo Jiří Švanda. S paní důvěrníci klienti plánují seznamy potravin, které budou nakupovat. Nakupovat chodí klienti sami. Se svojí důvěrníci se setkávají cca 3x za měsíc nebo dle aktuální potřeby. Vytvoří společně seznam a podle



toho poté sami nakupují. Klienti se účastní kulturních a rekreačních akcí, které pořádá DPH Žampach. Mají v DPH řadu přátel a rádi se s nimi setkávají na skupinových akcích.

Oba klienti pracují v Sociálně terapeutické dílně na zahradě DPH. 2x až 3x týdně odpoledne dojíždějí do P.U.P. v Ústí nad Orlicí, kde vypomáhají. Denně tam dojíždějí, přes týden se stravují v DOZP, o víkendu si sami vaří. Mají kapesné ve výši 1000 Kč na měsíc a dále dostávají zvlášť peníze na zakoupení jídla na snídani a večeře. Kapesné mají zvýšené z částky 600 Kč na 1000 Kč. Z kapesného šetří na věci na dovybavení domácnosti nebo na zakoupení květin na výzdobu. Také šetří na výlety do Prahy a na dárky k vánocům. V červnu 2018 je čeká výlet organizovaný DPH Žampach.

Opatrovníkem uživatelky je její bratr a opatrovníkem uživatele je obec Žampach.

Mezi zájmy obou klientů patří práce na zahradě, stavění puzzle, hraní her na PC. Ve volném čase a v příznivém počasí chodí na procházky po okolí Žamberka nebo i do Nekoře. Uživatelé se účastní kulturních a jiných akcí pořádaných DPH Žampach.

V oblasti péče o zdraví jsou uživatelé soběstační. Chodí na pravidelné procházky a pochody. Ošetřující lékařkou je MUDr. Nosálová v Letohradě. Co se týče povinností, na všem se domluví a úkoly si rozdělí mezi sebou. Klienti jsou spokojeni se svým životem, sny, které by si chtěli splnit neúspěšně. Chtěli by si vylepšit domácnost dalšími doplňky nebo dekoracemi.

Klienti využívají veřejné služby – např. autobusovou dopravu do Letohradu a následně na Žampach, také jezdí autobusem do Ústí nad Orlicí do druhého zaměstnání do P.U.P.u. Dále využívají vlakovou dopravu, jezdí do Trutnova za příbuzným. Dále využívají služby v rámci DPH Žampach – kadeřnice, pedikúra. Účastní se akcí pořádaných DPH Žampach a městem Žamberk – o vánocích je čeká setkání se starostou města Žamberka.

Klienti žijí v partnerském vztahu, nehádají se, na všem se domluví společně. Mají rozdělené role a povinnosti.

Rozhovor č. 2: 2 uživatelé chráněného bydlení v Žamberku (10.05.2018)

V chráněném bydlení v Žamberku bydlí uživatelé 2 roky, přestěhovali se 11.11.2016 z chráněného bydlení v Letohradě. S bydlením jsou velmi spokojeni, je to zde lepší, protože není v okolí bytu hluk, byt je dobře situován v centru města obce Žamberk. Se sousedy v okolí udržují přátelské kontakty jak s klienty chráněného bydlení, tak s majiteli okolních objektů. Byt zařizovali pracovníci chráněného



bydlení. Nastěhovali se do hotového zařízeného bytu. V bytě se jim moc líbí, je zařízen dle jejich představ. Přestěhování nebylo pro klienty obtížné, protože měli již zkušenost z chráněného bydlení v Letohradě. Nejvíce uživatelům pomáhá důvěrnice paní Irena Vaňková, která klienty pravidelně navštěvuje v jejich bytě. S jejím přístupem jsou velmi spokojeni a váží si její pomoci. S uživatelkou jezdí paní Irena na chemoterapie do Nemocnice v Pardubicích 1x za 3 neděle, léčí se s rakovinou prsu. Uživatelka stále i přesto, že jezdí na chemoterapie, chodí do zaměstnání, pracuje druhým rokem v obchodě, který provozuje sdružení Neratov. Obchod je umístěn v areálu zdravotnického zařízení Albertinum v Žamberku. Její pracovní doba je od 12,30 – 17 hodin, pracuje ve všední dny (cca 2 dny a tři 3 dny má volno), někdy i o víkendech, ve všední dny má zajištěn oběd v rámci zaměstnání. Uživatelka uvedla, že měla negativní pracovní zkušenost v Restauraci Imrvere v Žamberku, kde se jí nelíbilo. Současná práce ji naplňuje, protože je mezi lidmi. Uživatel pracuje v Líšnici na statku u paní Kaplanové, vykonává pomocné práce. Pracuje tam 9 let, do práce jezdí, pokud je vhodné počasí, na kole. Líbí se mu tam.

Plánovaný nákup dražších věcí projednávají s důvěrnicí Irenou, pokud je zboží ve vyšší hodnotě než 2500 Kč, tak musí rozhodnout o plánovaném nákupu soud. Důvěrnice navštěvuje uživatele pravidelně, plánují společné denní nákupy potravin a spotřebního zboží. Opatrovníkem uživatelky je obec Žampach, opatrovníci uživatele je jeho sestra. Oba mají příjem z PID a dále výplatu ze zaměstnání. Dostávají kapesné ve výši 1000 Kč měsíčně, toto kapesné jim bylo zvýšeno ze 600 Kč měsíčně. Uživatelé dostávají kapesné na týden, ze kterého si hradí snídani a večeře. Nakupují si potraviny pro přípravu jídla na vaření o víkendech. Volný čas tráví procházkami po okolí nebo v rámci města Žamberka, dále chodí nakupovat, vaří, sledují televizní seriály. Mají rádi kriminální tematiku. Na rekreační pobyty jezdí organizovaně s DPH Žampach, mají mezi uživateli DPH řadu kamarádů.

Uživatelé žijí v partnerském vztahu, jejich vztah trvá již 20 let. Nemají žádné sny, které by si chtěli v budoucnu splnit. K jídlu mají rádi polévky, jídla české kuchyně, zeleninu. Nákup nového oblečení si plánují se svojí důvěrnicí. Mají rozdělené role, přítel nakupuje, pomáhá v domácnosti s úklidem. Běžný úklid domácnosti, praní prádla a žehlení zajišťuje uživatelka.

Uživatelka je evidována u praktické lékařky MUDr. Nosálové v Letohradě. Dále dochází na gynekologii k MUDr. Slezákové v Letohradě a také má svoji zubní lékařku. Uživatel je také evidován u praktické lékařky MUDr. Nosálové.



Uživatelka dochází na pedikúru v Žamberku, oba chodí ke kadeřnici v Žamberku. Občas využívají veřejnou dopravu, například pokud se potřebují dostat k lékaři do Letohradu. Sami jezdí vlakem do Prahy na 3 dny, kde je vyzvedávají známí na hlavním nádraží.

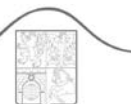
Uživatelé jsou partneři 20 let. Uživatelka prodává v bufetu v areálu Albertina druhým rokem, je tam na částečný úvazek na 2 dny v týdnu, někdy pracuje i o víkendech. Uživatel pracuje na statku organizace Šťastný domov v Líšnici, vykonává tam pomocné práce. Uvedli, že oba mají hodně kamarádů, se kterými se občas schází.

Rozhovor č. 3: 1 uživatel chráněného bydlení v Letohradě (12.07.2018)

Uživatel žije v Letohradě v chráněném bydlení v ulici Komenského již tři roky, v letošním roce bude slavit v bytě třetí vánoce. Do chráněného bydlení se přistěhoval na jaře, přesný rok uživatel nevedl. Dle jeho vyjádření si dlouho v chráněném bydlení zvykal. Spolubydlícím uživatele je Ladislav Krupa, soužití s ním je někdy problematické, protože bývá výbušný, neumí se ovládat. Současné bydlení si uživatel velmi chválí, uvádí, že oproti domovu na Žampachu má svoje soukromí, nikdo mu nestojí za zády, nikdo mu nedává pokyny, co bude dělat. Uživatel uvedl: „Jsem volný a mezi lidmi“. Uživatel by nejraději bydlel se svojí přítelkyní Marií, která je uživatelkou jiného zařízení. Zná jí od dětství z dětského domova, vídá se s ní na sportovních hrách a kulturních akcích, jezdí za ní na víkendy. Zároveň uvádí, že se mu po domově na Žampachu někdy stýská. Se sousedy vychází uživatel dobře, dává si s nimi kávu, když se potkají před vchodem na lavičce. Uživatel se stěhoval do bytu, kde bydleli jiní uživatelé, kteří se stěhovali do chráněného bydlení do Žamberka. Pokoj má zařízený svým nábytkem, který si sám vybral a pracovníci chráněného bydlení mu ho pomohli nakoupit. Postupně si další doplňky do bytu přikupuje, podle toho, co se mu líbí.

Největší oporou uživatele je důvěrník pan Švanda. Důvěrník navštěvuje uživatele jednou týdně nebo dle aktuální potřeby uživatele, pomáhá mu v rozhodování a v řešení náročnějších situací. Může se na něj vždy spolehnout. Uživatel uvedl: „Je to můj druhý táta“. Opatrovníkem uživatele je obec Žampach. V blízké době se bude opatrovník měnit a bude to paní Nožková, veřejný opatrovník města Letohrad.

Uživatel dostává kapesné ve výši 200 Kč/týdně vždy každé pondělí. Tato částka se mu bude navyšovat na částku 500 Kč. Uživatel uvedl, že si oblečení kupuje sám. S vařením pomáhá pracovníce chráněného bydlení, občas si uvaří sám. Uživatel pracuje třetím rokem v Žamberku, pod sdružením Neratov, pracuje v dílně a montuje součástky do jističů. Chodí na ranní (7,30 – 12,00) a odpolední (12,00 – 16,30) směny na zkrácený pracovní úvazek na 4,5 hodiny. Jeho měsíční příjem je dle výplatní pásky 5 700,- Kč. V této práci má zajištěny obědy. Do práce jezdí autobusem nebo na kole. Také



dochází na brigádu k pánovi, který bydlí na Žampachu, pomáhá mu skládat dřevo. Je spokojený, že si může takto přivydělat nějaké peníze navíc.

Uživatel se vyučil zámečníkem a truhlářem v Žamberku na učilišti. Rád se od malička věnuje domácímu kutilství (má malou dílničku v přízemí domu), také rád šije – opravuje oblečení, přišívá knoflíky. Ve volném čase jezdí za svojí sestrou do Ústí nad Orlicí a za bratrem do Sloupnice. V Letohradě se mu líbí, navštěvuje cukrárnu a bar Roland. Chodí na procházky, nákupy, čte knížky, fotí, poslouchá hudbu. V bytě má vybavenou knihovnu. Rád také pečuje o svoji domácnost, rád uklízí. Sám si pere a žehlí oblečení. Uvedl, že je spíše „domácí typ“.

Uživatel má hodně snů, které by si chtěl v budoucnu splnit. Chtěl by se jet někdy podívat do Rábů, kde v mládí vyrůstal.

Na dovolené jezdí s domovem Žampach. Uvedl, že se mu líbil pobyt v Krkonoších na Luční boudě.

Uživatel se vyučil zámečníkem a truhlářem v Žamberku na učilišti. Rád se od malička věnuje domácímu kutilství (má malou dílničku v přízemí domu), také rád šije – opravuje oblečení, přišívá knoflíky. Ve volném čase jezdí za svojí sestrou do Ústí nad Orlicí a za bratrem do Sloupnice. V Letohradě se mu líbí, navštěvuje cukrárnu a bar Roland. Chodí na procházky, nákupy, čte knížky, fotí, poslouchá hudbu. V bytě má vybavenou knihovnu. Rád také pečuje o svoji domácnost, rád uklízí. Sám si pere a žehlí oblečení. Uvedl, že je spíše „domácí typ“.

Uživatel má hodně snů, které by si chtěl v budoucnu splnit. Chtěl by se jet někdy podívat do Rábů, kde v mládí vyrůstal.

Na dovolené jezdí s domovem Žampach. Uvedl, že se mu líbil pobyt v Krkonoších na Luční boudě.

Uživatel je evidovaný u MUDr. Nosálové, dále dochází k MUDr. Lánové – kožní lékařka (uživatel mívá potíže se svěděním pokožky), zubního lékaře také uživatel má. V současné době neužívá žádné léky, cítí se dobře. Nosí brýle kvůli korekci oční vady. Mívá spíše optimistickou náladu, když je sám v bytě, je více v klidu.

V jídle není vybíravý, jí všechno, má rád dorty z cukrárny, nemá rád vločkovou kaši.

Uživatel využívá dostupné veřejné služby – autobusovou dopravu do práce do Žamberka. Má svoji kadeřnici v Letohradě, pedikúru si dělá sám. Uživatel se účastní veřejných akcí, které pořádá město Letohrad (např. pouť), dále se účastní akcí, které pořádá Domov pod hradem Žampach.

Uživatel pracuje třetím rokem v Žamberku, pod sdružením Neratov, pracuje v dílně a montuje součástky do jističů. Chodí na ranní (7,30 – 12,00) a odpolední (12,00 – 16,30) směny na zkrácený pracovní úvazek na 4,5 hodiny. Jeho měsíční příjem je dle výplatní pásky 5 700,- Kč. V této práci má zajištěny obědy. Do práce jezdí autobusem nebo na kole. Také ještě dochází brigádu k pánovi, který bydlí na Žampachu, pomáhá mu skládat dřevo okolo domu. Je spokojený, že si může takto přivydělat nějaké peníze navíc.



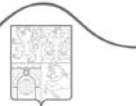
Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Domov pod hradem Žampach

domov pro osoby se zdravotním postižením, chráněné bydlení, odlehčovací služba,
podpora samostatného bydlení a sociálně terapeutická dílna

www.uspza.cz

Žampach č.p.1, 564 01 Žamberk IČ: 00854271 DIČ: CZ00854271



Uživatel má přítelkyni paní Marii, chtěl by s ní bydlet v jednom bytě. Uživatel má dobré sousedské vztahy, navštěvuje blízké osoby v rámci rodiny a kamarády v domově Žampach.



5 Zaměstnanci chráněného bydlení Domova pod hradem Žampach a jejich pohled na proces transformace

5.1 Zaměstnanci v procesu transformace

Zaměstnanci jsou jedním z klíčových vlivů úspěšnosti prováděných změn v rámci transformace sociálních služeb. Pro ně samotné přináší proces transformace řadu nároků. Je potřeba pravidelně sledovat, jak jsou schopni se s nároky transformace vyrovnávat, jak jsou podporováni. Zaměstnanci jsou v bezprostředním kontaktu s klienty i s dalšími lidmi a jsou i zdrojem dalších bezprostředních informací důležitých pro vyhodnocování transformace. Fakt, že se mohou zaměstnanci k transformaci pravidelně vyslovovat, podporuje jejich zapojení a snižuje riziko, že se budou vůči transformaci vyhraňovat.

Zpětnou vazbu je možno získávat nejrůznějším způsobem, od poskytnutí prostoru na poradách přes dotazníková šetření (dotazník spokojenosti zaměstnanců), individuální pohovory až po skupinové diskuze. I supervize je jedním z nástrojů zpětné vazby. Zároveň je nutné mít na paměti, že pracovníkům nelze vyhovět ve všech oblastech a že klíčové je vždy dosáhnout cíle: začlenění uživatelů služby do života a transformace ústavu.⁹

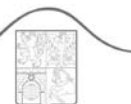
5.2 Výstupy z diskuzního setkání zástupců poskytovatelů sociálních služeb o zkušenostech z průběhu transformace k tématu pracovníci v procesu transformace

(Diskuzní setkání se konalo v Praze dne 12.09.2018, organizovalo ho MPSV v rámci projektu Život jako každý jiný)

V rámci workshopů byla diskutována role zaměstnanců v procesu transformace. Mezi závěry diskuzního setkání patřila níže uvedená zjištění:

- Někteří zaměstnanci mohou být vůči transformačnímu procesu skeptičtí.
- V některých zařízeních se konaly stáže pracovníků v jiných transformovaných zařízeních. Efektivní bylo zapojení pracovníků do vzdělávacího procesu k transformaci, supervize byla pro zaměstnance velmi přínosná

^{9 9} Manuál transformace ústavů (Ministerstvo práce a sociálních věcí; 2013, s. 132)



- Zažití stereotypy ústavních prvků mělo hodně stávajících pracovníků, nejvíce ústavních prvků a stereotypů přenáší sami pracovníci.
- Služebně starší zaměstnanci ovlivňují nové zaměstnance
- Někteří zaměstnanci chráněného bydlení nepostupují jednotně vůči klientům
- Důležitá je jednotnost ve vedení pracovníků, jasná vize transformačního procesu
- Pracovníka v sociálních službách nazývají ve službě chráněné bydlení asistentem, což vedlo ke zvýšení prestiže profese pracovníků v sociálních službách
- Když pracovník chce, myslí pozitivním způsobem, podporujeme ho
- Dobrou praxí jsou stáže v jiných obdobných zařízeních a komunikace s nezávislými odborníky

5.3 Vyhodnocení rozhovorů s pracovníky chráněného bydlení Domova pod hradem Žampach

V průběhu měsíce listopadu 2018 a ledna 2019 jsem realizovala řízené rozhovory s pracovníky chráněného bydlení Domova pod hradem Žampach. K tomuto účelu byla připravena osnova rozhovoru, která je přílohou č. 1 této zprávy.

Závěry z rozhovorů s jednotlivými respondenty jsem zpracovala níže:

Otázka č. 1: Jak byste popsal/a transformaci sociálních služeb?

Ještě před oficiálním zahájením transformačního procesu měl Domov pod hradem Žampach již byty v Letohradě, kde bylo 5 uživatelů. Žádný z klientů neřekl, že by se chtěl vrátit bydlet zpět do Domova pod hradem Žampach. Všichni jsou velmi spokojení v chráněném bydlení. Klienti nás překvapují v běžných věcech, v tom, co všechno sami zvládnou (např. klienti si nechali sami vyrobit duplikát klíčů, zřídili si sami IREDO kartu, tuto kartu zařídili i pracovníci chráněného bydlení). Klienti se naučili hospodařit s větší finanční částkou (nejdříve hospodařili s částkou 20,- Kč, v současné době dostávají 500,- až 1000,- Kč). Transformace v Domově pod hradem Žampach představuje plynulý proces, klienti se více ptají, rychle se integrovali do běžné společnosti, transformace proběhla dříve, než vzniklo chráněné bydlení. Transformace je něco nového, transformace vede k začleňování klientů do běžné společnosti, je to přechod klientů do jiných typů služeb – chráněné bydlení, podpora samostatného bydlení. Domnívám se, že veřejnost má negativní povědomí o transformaci – je malá informovanost, lidé z většinové společnosti mají strach, lítost nad klienty. Transformace představuje zapojení do běžného života většinové společnosti.



Otázka č. 2: Jaká pozitiva přináší transformace sociálních služeb?

Transformace přináší větší samostatnost klientů, jsou více soběstační, někteří klienti potřebují větší míru podpory. Důležitý je individuální přístup ze strany pracovníků, klienti mohou více rozhodovat o svém životě. Klienti nás překvapují v běžných věcech, v tom, co všechno sami zvládnou. Klienti se naučili hospodařit s větší finanční částkou. Klienti jsou více samostatní, vaří, dokáží se o sebe sami postarat. Klienti se zapojují do běžné společnosti, ty, co jsou v chráněném bydlení, jsou spokojeni, nikdo by se nechtěl vrátit, klienty přijala dobře i veřejnost a sousedé chráněného bydlení. Klienti se více osamostatnili, naučili se sami dojíždět, využívat autobusovou dopravu, klienti se více osamostatní, začínají více přemýšlet, starají se sami o sebe, svoji domácnost, trénují si společné soužití v jedné domácnosti. Klienti se naučí více osamostatnit, je to pro ně velká změna v životě.

Otázka č. 3: Jaká negativa přináší transformace sociálních služeb?

Transformace není vhodná pro všechny klienty, klienti stárnou, potřebují vyšší míru podpory. Možná bude obtížné vybrat klienty do připravovaných domků v Letohradě.

Do budoucna bude problémy přinášet stárnutí klientů na chráněném bydlení, zvláště u partnerských dvojic. Riziko vnímám u svéprávných klientů, kteří hospodaří s finančními prostředky, mohou uzavřít smlouvu o úvěru, neznají hodnotu peněz, jsou lehce zneužitelní, nechají se zmanipulovat, někdo si na ně může vzít půjčky, peníze z nich snadno získat, dokud se nic závažného nestane, tak se to zatím neřešilo. Měli bychom se více zaměřit na edukaci klientů v oblasti finanční gramotnosti. Například jeden klient měl 2 tarify na telefon (na volání a na datové služby), smlouvu na internet v mobilu uzavřel proto, že na něj byli v obchodě milí a dali mu kávu a bonbón. Transformace přináší rizika spojená se svéprávností, riziko uzavírání nevýhodných smluv, klienti neznají hodnotu peněz jsou lehce zneužitelní v práci. Může se stát, že nebudou klienti přijati běžnou společností, lidé se jich bojí, Nikdo z klientů se nechce vrátit zpátky, klienti jsou na sebe pyšní, nejsou v chráněném bydlení pod dohledem, mají více svobody a samostatnosti. V průběhu času může docházet ke zneužívání klientů, jsou důvěřiví vůči všem lidem, podepíší různé smlouvy, klienti udělají vše, co jim, kdo řekne, nerozmýšlí se při konkrétních činnostech a nabídkách. Mezi negativní věci může patřit vytržení z jistoty. Pro klienty žijící v ústavním zařízení je to velmi těžké.

Otázka č. 4: Myslíte si, že je transformace přínosná?

Přestěhování do chráněného bydlení znamená významný posun v kvalitě života klientů. Přechod klientů do chráněného bydlení považuji za velmi užitečný pro rozvoj jejich dovedností a schopností.



Přestěhování do chráněného bydlení je vhodné spíše pro mladší klienty. Pokud jsou klienti starší a nechtějí se stěhovat, tak by do této služby by neměli přecházet, měla by se respektovat volba klientů. Myslím si, že klienti s prvním a druhým stupněm závislosti by měly přecházet, Pro klienty s těžším stupněm postižení to není úplně vhodné, klienti se mohou během času posunout do služeb s nižší mírou podpory např. sociální služba podpora samostatného bydlení.

Transformace je užitečná, klienti jsou v reálném světě. Pro několik klientů je to přínosné, ale ne pro všechny.

Otázka č. 5: Co považujete za důležité, aby byla kvalitně odvedená práce v transformovaném zařízení?

Důležitý je přístup pracovníků vůči klientům, empatie, stabilita a dobrá nálada v pracovním týmu, osobní nastavení pracovníka, dobrý kolektiv. Práce na chráněném bydlení je práce v týmu lidí, kteří musí mezi sebou dobře vycházet. Když to tak není, potom je na pracovišti špatná nálada a člověk chodí do práce s nechutí. Důležité je rozvíjet u klientů více finanční gramotnost. Dali jsme klientům hned na začátku důvěru, že život v chráněném bydlení zvládnou, nikdy jsme je nekontrolovali. Chráněné bydlení přináší lepší kvalitu života pro klienty, radost a nové povinnosti (např. sebeobsluha, péče o domácnost), klienti mají více možností, jak trávit volný čas. Důležitá je pro klienty podpora ze strany pracovníků, spolehlivost pracovníků, klienti nejsou sami v nejistotě, mohou zavolat pracovníkům. U pracovníků je důležitá komunikace a týmová spolupráce. Jak můžeme dobře komunikovat s klienty, když se pracovníci mezi sebou nejsou schopni domluvit. Důležitý je přístup pracovníků vůči klientům, nabízet jim různé možnosti, aby mohli fungovat co nejvíce sami za sebe. Důležitá je spolupráce klientů a pracovníků, u zaměstnanců tolerance a vzájemná spolupráce, pochopení a respekt k práci a ke klientům, důležitý je dobrý kolektiv pracovníků. Důležitá je komunikace a předávání informací mezi zaměstnanci, vzájemná pomoc bez předsudků. Důležitá je podpora klientů v rámci častých návštěv v chráněném bydlení.

Otázka č. 6: Jaké máte obavy z přechodu klientů do služeb chráněného bydlení?

Žádné obavy nemám, mám zájem jít pracovat na chráněné bydlení do Letohradu, dojíždění pro mě není žádný problém. V současné době nemáme informace o připravovaných změnách, jenom známe základní vizi. Služba není někdy dostatečně personálně zajištěna, různé nemoci a nepřítomnosti pracovníků. Nevýhodou je poloha nových domků v Letohradě v Bažantnici, centrum města je poměrně daleko, návazné služby budou pro klienty příliš daleko, např. služba sociální rehabilitace. Respondent nemá žádné obavy z přechodu klientů do služeb chráněného bydlení. Klienti mají potíže



najít přátele v běžné společnosti, mají navázané přátelství s klienty, kteří bydlí na Žampachu a vrací se za nimi často zpět. Může docházet ke zneužívání klientů.

Otázka č. 7: Jaká školení jste absolvoval/a v rámci zaměstnání?

Nejlepší jsou podle mého názoru stáže v obdobných zařízeních, seminář je více teoretický, praxe je více zajímavá a více pro mě přínosná. V budoucnu bych uvítal více stáží než seminářů. Školení „Transformace sociálních služeb poskytovaných osobám se zdravotním postižením“, které lektorovala paní Tomanová, bylo velmi přínosné pro praxi. Byla jsem na různých školeních v rámci zaměstnání, nabídka školení je dostatečná, poslední školení, které k transformaci sociálních služeb, které lektorovala paní Tomanová, hodnotím jako přínosné. Vzdělávání je dostatek, máme 24 hodin povinného vzdělávání za rok. Absolvovala jsem školení, jak se chovat profesionálně ke klientům, jak pracovat s emocemi. Školení v rámci zaměstnání je dostatek, na konkrétní si již nevzpomínám.

Otázka č. 8: Jak hodnotíte školení, které absolvujete v rámci zaměstnání?

Školení jsou přínosná, zajímavé bylo téma vztahy mezi klienty a pracovníky. Přivítal bych kurz sebeobrany, abych věděl, co si mohu dovolit vůči klientům a co nesmím. Ze široké nabídky školení se dá vybrat. V rámci zaměstnání mám povinnost absolvovat 24 hodin vzdělávání ročně (8 hodin stáž, 8 hodin akreditovaného školení, 8 hodin interního vzdělávání). Nejvíce přínosné jsou stáže v jiných zařízeních. Za přínosné považuji stáže, můžeme vidět v ostatních zařízeních, jak se pracuje jinde. Školení jsou zajímavá – naposledy se mi líbilo školení, které vedl lektor p. Černý. Školení máme dostatek, kvalita je různá. Semináře hodnotím většinou kladně.

Otázka č. 9: Jak hodnotíte supervizi ve službě chráněného bydlení?

Supervizi máme 1x až 2x ročně v rozsahu 2 až 3 hodin, délka supervize se odvíjí od problému, který se právě řeší. Na supervizích se řeší nejčastěji problémy s klienty více než problémy v kolektivu, týmové problémy by se měly na supervizi více otevírat

Poslední supervize byla zaměřena na řešení problémů v týmu, byla moc fajn, rozsah supervize je max. 1,5 hodiny. Supervizních setkání je málo, na supervizích se hovoří o problému, ale nic se nevyřeší, uvítala bych více supervizí za rok. Je to individuální, záleží na schopnostech supervizorky, jak velké má zkušenosti s vedením supervize.

Supervize se mi nelíbí, nabízí bezpečný prostor pro komunikaci, a poté jsou informace ze supervize využívány dál. Supervizi hodnotím kladně.



Otázka č. 10: Pojmenujte ústavní prvky, které se objevují ve službě chráněné bydlení?

Mohou to být cedulky na dveřích označující službu chráněné bydlení, dalším ústavním prvkem je tykání klientům, nevědomě občas děláme práci za klienty. Podpora klientů v samostatnosti je pro pracovníky více náročnější, než když to uděláme sami. Je to například plánované koupání klientů. Někteří klienti dříve neuměli sami plánovat volnočasové aktivity a čekali na nápady pracovníků. V současné době již mluví o tom, co ve volném čase sami dělali. Do chráněného bydlení se přenáší ústavní prvky, jak ze strany pracovníků, tak ze strany klientů (klienti mají 30 let zažitý režim, na nový si budou těžko zvykat), klienti mají svůj vnitřní biorytmus (pravidelný čas oběda, odpolední kávy). Mezi ústavní prvky patří různé harmonogramy, plány, rozpisy, cedulky na dveřích, pravidla ve službě. Ústavní prvky nikde v chráněném bydlení nevnímám, možná fasování hygienických potřeb klientům. Mohou to být například dvoulůžkové pokoje.

Otázka č. 11: Jak by se tyto prvky daly odstranit nebo se jim dalo předcházet?

Důležitá je reflexe ústavních prvků u pracovníků, potom je možné tomuto přenosu do služby chráněného bydlení předcházet. Například odstranění cedulek na dveřích chráněného bydlení, jmenovek vedle dveří v chráněném bydlení. Říkat klientům možnosti, co by všechno mohli, nabízet jim aktivity. Více vzdělávat klienty v tom, jaké mají možnosti, nabízet jim veškeré možnosti, aby si mohli vybrat, co chtějí dělat. Důležité je umět prvky rozpoznat a poté je možné je odstraňovat.

Otázka č. 12: Co byste si přál/a zlepšit v rámci svého zaměstnání?

Není potřeba nic zlepšovat, jsem spokojen v zaměstnání a také s nových kariérním řádem pro zaměstnance. Přála bych si zlepšení komunikace a spolupráce v týmu chráněného bydlení, abych se nemusela dívat na to, s kým budu mít směnu, Mělo by být více času na práci s klienty, větší personální zajištění služeb, více by byl zajištěn individuální přístup ke klientům. Přála bych si zlepšit komunikaci v kolektivu. Přála bych si zlepšit vzájemnou spolupráci v kolektivu. Práce mě baví, jsem spokojena s finančním ohodnocením, klienti se v chráněném bydlení mají dobře a my taky. Přála bych si zlepšit vztahy mezi zaměstnanci, aby si každý hleděl své práce, aby si neshody zaměstnanci mezi sebou vyříkali. Když nejsou dobré vztahy mezi zaměstnanci, odráží se to poté i v přístupu ke klientům.



6 Shrnutí

Transformace sociálních služeb (přechod uživatelů do služeb chráněného bydlení) přináší vyšší kvalitu života. Uživatelé si přechod do chráněného bydlení velmi chválí. Kvalita života a spokojenost uživatelů je výrazně vyšší. Velmi oceňují doprovázení a pomoc ze strany klíčových pracovníků a důvěrníků služby chráněného bydlení. Dalším důležitým faktorem pro uživatele je v rámci chráněného bydlení zajištění náplně dne – docházka do zaměstnání a smysluplné trávení volného času. Uživatelé považují dosavadní způsob bydlení za více svobodnější, mají možnost rozhodovat více o svém životě.

Všichni zaměstnanci mají povědomí o procesu transformace v Domově pod hradem Žampach. Jsou tomuto procesu spíše nakloněni, popsali řadu pozitivních věcí, které tato změna přinesla klientům. Za zásadní považují kvalitní týmovou spolupráci, protože atmosféra v týmu se následně odráží i v přístupu vůči klientům chráněného bydlení. Do budoucna považují za důležité věnovat pozornost edukaci klientů v oblasti finanční gramotnosti.

Na závěr jsem připravila několik návrhů a doporučení, které by mohly přispět k lepšímu přechodu uživatelů do služeb chráněného bydlení:

- včasné motivování a příprava uživatelů na změnu
- důležitost výběru uživatelů do společného bydlení
- kontinuální podpora uživatelů v chráněném bydlení a včasný nácvik samostatnosti před přechodem do návazné služby
- nácvik asertivity u uživatelů a jednání v běžných a rizikových situacích
- zajištění kvalitní zdravotní péče a správné životosprávy uživatelů (stravování, cvičení, vedení ke zdravému životnímu stylu atd.)
- důležitost nalezení vhodného zaměstnání pro klienty nebo podporovaného zaměstnání
- zajišťování vhodných volnočasových aktivit, dobrovolnictví, spolupráce s místními organizacemi, obcemi, školami, firemní dobrovolnictví
- kvalitní personální zajištění služby a kontinuální podpora pracovníků v rámci vzdělávání a supervizí
- doprovázení uživatelů, komunikace s okolím, edukace uživatelů v oblasti chování v běžném prostředí a na veřejnosti
- realizace preventivních aktivit v oblasti rizikového chování a zvýšení informovanosti o rizicích a účincích návykových látek