

Největší inovace často vznikají z reálných potřeb

Inovace v sociálních službách jsou klíčové pro zajištění jejich udržitelnosti a kvality v měnících se socioekonomických a demografických podmínkách. Podporují adaptabilitu služeb na nové výzvy, jako je stárnutí populace nebo obrovská rozmanitost potřeb jednotlivých klientů. Inovativní techniky zvyšují efektivitu a dostupnost služeb. V širším pohledu mohou také pozvednout prestiž neziskového sektoru a přitáhnout více odborníků i finančních prostředků.

Placený kamarád aneb naděje na běžný život

Sdružení TULIPAN provozuje chráněnou dílnu, kde zaměstnává osoby se zdravotním znevýhodněním. Kromě toho od roku 2023 poskytuje také Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. V rámci těchto služeb vznikl i nástroj odlehčovací služby pro rodiče dětí a teenagerů s duševním onemocněním – takzvaný payfriend (placený kamarád). A právě ten se stal jedním z účastníků soutěže o nejlepší inovativní projekty v sociálních službách. O tom, jak pomáhá mladým lidem najít oporu a porozumění v jejich generaci, jsme si povídaly s **Michaelou Svoboda**, odbornou garantkou projektu Komunitního centra TULIPAN III.

Inspiraci k vytvoření nástroje payfriend jste získali v norském Bergenu. Co bylo to, co vás na službě nejvíce oslovilo, že jste se rozhodli ji přenést do ČR?

Nejvíce nás oslovil koncept podpory dětí a mladistvých, která je poskytována na vrstevnické úrovni. Tento přístup, který funguje jako doplněk odborné pomoci v rámci sociálních služeb, umožňuje mladým lidem najít oporu a porozumění v jejich vlastní generaci, což může významně přispět k jejich motivaci a otevřenosti k odborné pomoci. Podpora mezi vrstevníky může často zjednodušit komunikaci a vybudovat důvěru, což je klíčové pro

úspěšnou intervenci a zlepšení životních podmínek dětí a mladistvých. Zároveň nám byl velmi sympatický fakt, že takovou službou podporujeme všechny, kteří se okolo mladistvého klienta nachází.

Prvoinstančně je to klient samotný, služba payfriend zároveň ukazuje mladým lidem, kteří by se třeba rádi věnovali nějaké pomáhající profesi, jak to vlastně funguje, dáváme jim praxi a právoplatné místo v multidisciplinárním týmu. Ulehčujeme rodičům, kteří pro veškerou péči o dítě nebo mladistvého v duševní tísní častokrát zapomínají sami na sebe. Služba zároveň funguje jako přechod mezi hospi-

Psychologický tým jako běžná součást péče o klienty domova pro seniory, oční kamera, která pomáhá dětem po dětské mozkové obrně zlepšit komunikační dovednosti, nebo placený kamarád, který podporuje mladistvé, aby znovu našli odvahu k sociálním interakcím.

To jsou hned tři příklady inovativních přístupů v sociálních službách, které se snaží o to nejdůležitější – lépe a účinněji naplňovat přání a potřeby klientů. A právě s iniciátory těchto inovací jsme si povídali o tom, co je k implementaci inovativních technik potřeba, jak na ně reagují klienti i samotní zaměstnanci nebo kdo inovaci zaplatí.

talizační a ambulantní péčí, kooperujeme tak i s psychiatrickým oddělením. A v neposlední řadě payfriendi obohacují tým jako takový svými názory a vhledy stran mladého člověka.

Payfriends vaše klienty doprovází do školy či na kroužky, podnikají s nimi také výlety. Jak se člověk může stát takzvaným placeným kamarádem? Jaké jsou na tuto pozici nároky?

Máme jistě nějaké obecně platné požadavky, jako je věk minimálně 15 a maximálně 23 let, zdravotní způsobilost. Základním předpokladem je také komunikativnost a odhodlání. Lze ale říci, že nároky na payfrienda nejsou nijak přísné. Vycházíme z předpokladu, že každý náš mladistvý klient je individualitou, a stejně tak jako si já nebo vy nesedneme s každým, tak je to i u našich klientů. A my to samozřejmě respektujeme. U dospívajících je klíčové, aby si payfriend a klient „osobnostně sedli“, protože vzájemná kompatibilita a důvěra v tomto vztahu hraje

Text: Monika Dvořáková
Foto: archiv jednotlivých organizací

zásadní roli pro efektivitu práce. Nerada hovořím o efektivitě jako takové, efektivitu v tomto smyslu chápu jako dát dítěti naději na běžný život. Ve většině se totiž shodneme na tom, že v pubertálním věku děti potřebují především mít možnost objevovat své zájmy, hodnoty a postoje a zároveň rozvíjet vlastní autonomii, která jim pomůže v budoucím rozhodování, potřebují pozitivní vzory, budovat přátelské a zdravé vztahy. Sociální interakce a pocit sounáležitosti jsou klíčové pro rozvoj sebeúcty a emoční pohody. Na tom stavíme. Vlastně dáváme mladistvým, kteří se potýkají s úzkostí, depresí nebo sebepoškozováním, to, co v tak náročné situaci ztrácí většinou jako první – přátelství. Abychom dokázali správně nastavit péči o klienta a navázat tak důvěrný vztah klient-payfriend, musíme znát jeho preference a hranice. Pomocí osobnostního dotazníku nám payfriendi dopředu pomohou s tím, abychom je lépe poznali a měli možnost si udělat obrázek o tom, jakého klienta komu přiřadit. Žádáme je hlavně o naprostou upřímnost. Nejčastěji se nám hlásí studenti zdravotnických, pedagogických nebo jinak humanitně založených škol. Pro ně je to praxe, pro nás efektivní způsob navazování důvěrného vztahu mezi klientem a sociální službou.

Jakým způsobem jste oslovili první zájemce o práci payfriends? Jak probíhá jejich výběr a školení?

Klasicky tak, jako to děláme u jiných pracovních pozic, přes inzeráty. Postupně jsme začali oslovovat studenty napřímo skrz naše preventivní programy v rámci projektu Bloom together. Později nás díky velkému dopadu sociálních sítí projektu začali studenti oslovovat sami. Výběr probíhá prvoinstančně jako klasický pohovor, ptáme se ale víc na dřev. Například: „Jak bys řešil situaci, kdyby ti klient řekl, že chce spáchat sebevraždu?“ Je pro nás důležité vědět, že payfriend umí přiznat, že něco neví, a obrátí se přímo na klíčového pracovníka daného klienta nebo na našeho krizového intervenanta nebo terapeuta. Pochopení toho, že payfriend není terapeut, je stěžejní. Payfriendi u nás procházejí základní krizovou intervencí a školením psychiatrického minima. Zároveň jsou od první chvíle právoplatnými členy multidisciplinárního týmu, mohou čerpat jeho podporu, kdykoliv volat, radit se, účastnit se všech porad, supervízi i intervízi.

Jaké konkrétní potřeby vašich klientů a jejich rodičů vás přivedly k zavedení této inovace?

Často se setkáváme s tím, že dítě, které projde hospitalizací na dětské psychiatrii,

prochází náročným obdobím, když se navrací do běžného režimu. Ve většině přijde o přátele, má na sobě nálepku, stigma. Dají mu ji vrstevníci, učitelé a často samotní rodiče. Je pro něj pak náročné se znovu začlenit do kolektivu, vybudovat si důvěrný přátelský vztah, který by mu paradoxně nejvíce pomohl. A pokud ho okolí přijímá, nedokáže se vymanit z pocitu, že si o něm ostatní myslí, že je blázen. To ho brzdí od navazování vztahů. Dává tak stigma sám sobě. Dostává se do spirály, kdy ke zdravému vývoji a návratu do normálního fungování nemá to, co v tomhle krizovém věku potřebuje nejvíce. My mu tento vztah nabízíme, a to s někým důvěrným, ověřeným, s někým, kdo ho popostrčí k tomu, aby začal vztahy budovat i mimo zdi naší sociální služby. To je cílem – podpořit děti a mladistvé, aby v sobě znovu našli odvahu k sociálním interakcím.

Co zpětně považujete za nejdůležitější část implementace?

Myslím, že pro nás všechny bylo klíčové, že jsme se pro to nadchli. Všichni, kdo jsme stáli na začátku naší sociálně aktivizační služby, jsme si byli jistí, že taková služba má smysl a je více než potřebná. A že implementace pracovníka, se kterým jsme se zatím v jiné službě nesetkali, má smysl. Museli jsme hlavně dát šanci mladým lidem, sami trochu otevřít vlastní oči.

JE NUTNÉ PEČLIVĚ ZVÁŽIT, ZDA KONKRÉTNÍ SETKÁNÍ S URČITÝM KLIENTEM NEMŮŽE PAYFRIENDOVI UŠKODIT, ZPŮSOBIT MU NĚJAKOU ÚJMU NEBO STRES

Člověk velmi rychle dokáže sklouznout k tomu, že si mladé lidi zaškutkuje, má je za lemply, za ty bez zkušeností. Takže první to byla práce na sobě samém.

Obecně jsme samozřejmě řešili věk payfriendů, od kolika let pro nás takovou službu mohou vykonávat, právní aspekty, jaké školení je pro ně nutné a podobně.

Setkali jste se s nějakými překážkami?

Především jsme řešili, jaké požadavky budeme na payfriendy mít a kde jejich kompetence končí. Jak je ochránit, aby se nám ze zaměstnanců nestali klienti. S tímhle rizikem samozřejmě v sociálních službách pracujeme stále, ale přistupujete k tomu diametrálně odlišně, pokud jde o pracovníka, který je mladší osmnácti let. Cítíte větší zodpovědnost. Hodně jsme tohle na začátku řešili s našimi spolupracující-

cími psychoterapeuty. Vznikl pak soupis bezpečnosti payfrienda, kodex, kterým se každý payfriend musí řídit. Nejde jen o soupis plytkých pravidel, papír pro papír, ale jde nám skutečně o bezpečnost mladých lidí, kteří pro nás pracují.

Bezpečnost payfriendů byla tedy největším „proti“, které jste zvažovali?

Ano, to bylo největším proti. Přeci jen, našimi kolegy jsou mladí lidé, kteří jsou sami v kritickém věku. Řeší podobné trable jako naši klienti, díky čemuž dokáží navázat s klienty důvěrnější vztah. Tento fakt je ale zároveň i důvodem, proč je nutné pečlivě zvážit, zda konkrétní setkání s určitým klientem nemůže payfriendovi uškodit, způsobit mu nějakou újmu nebo stres. Na začátku spolupráce se vždy ptáme, zda je pro něj přijatelné pracovat s klientem, který vykazuje tendence k sebepoškozování, trpí depresí nebo má agresivní chování. Je pro nás klíčové, aby si payfriendi byli schopni nastavit jasné hranice ve vztahu k práci s těmito klienty a zároveň aby věnovali pozornost své vlastní péči a duševní pohodě. My je samozřejmě podporujeme uvnitř týmu, poradami, supervizemi, intervencemi. Tento přístup je zásadní pro udržení jejich dlouhodobé schopnosti vykonávat tuto náročnou roli.

V čem vidíte hlavní přínos/rozdíl této služby oproti tradičním odlehčovacím službám?

Hlavní rozdíl je v cíli poskytování odlehčovacích služby jako takové. Jde o drobné, a přitom vlastně obrovské nuance. Cílem tradičních odlehčovacích služeb je poskytnout pečující osobám potřebný oddech a čas na regeneraci, zatímco o jejich blízké se postará vyškolený personál. U služby payfriend nám jde prvně hlavně o socializaci mladistvého pomocí vrstevnického kontaktu a až v druhé řadě o rodiče. Ono to jde samozřejmě ruku v ruce, my ale službu neprezentujeme jako „pohlídáme vám vašeho teenagera“. Mladistvým i rodičům aktivně vysvětlujeme pozitivní přínosy vrstevnického kontaktu, to je primárním cílem. Z mého pohledu je pak oproti tradičním odlehčovacím službám rozdíl také v tom, jak osobní, citlivou a křehkou záležitostí vztah klient-payfriend je.

Jak byl koncept payfriends přijat klienty, jejich rodiči a pracovníky stacionáře?

Na začátku panovaly jisté obavy, ostatně jako u každého nového nástroje, který se zavádí. Důležitá ale byla důvěra vedoucích pracovníků v to, že inovace má vážně smysl, to namotivovalo samotné pracovníky. Klienty samotnými byla služba kvitovaná prakticky hned. Představ-

te si, že je vám 15 let, prožíváte úzkosti a panické ataky, prošla jste si hospitalizací na psychiatrii, která je sama o sobě náročná. Všude se setkáváte jen s odborným personálem, který je o patnáct dvacet let starší, ne-li o víc. A najednou vám někdo řekne, že se můžete potkávat s někým, kdo je v podobné věkové kategorii a je z pomáhající profese. Lhala bych, kdybych tvrdila, že nebyli klienti, kteří se na začátku ostýchali nebo měli strach. Nicméně při seznamování payfrienda s klientem postupujeme pomalu, citlivě s respektem k oběma a hlavně individuálně dle potřeb klienta. Rodiče tuhle službu kvitovali okamžitě, to jsme ale tušili už předem, že to tak bude.

Pokud byste s námi měla sdílet jednoho klienta, u kterého díky nástroji payfriend vnímáte změnu, jaký by to byl?

Vybrat jednoho klienta je těžké. Ale napadá mě například devítiletý chlapec, jehož rodina čelila problémům s agresivním chováním, prožíval pocit nepochopení ve škole, a to jak od vrstevníků, tak i od učitelů. Tento stav se následně projevoval v podobě agresivity vůči rodině, především vůči mladšímu bratrovi. V takových případech je nezbytné podpořit celý rodinný systém, protože důsledky této situace zasahova-

ly i do duševního zdraví matky. V tomto konkrétním případě se payfriend ukázal jako cenná podpora nejen pro chlapce, ale i pro celou rodinu. Chlapec měl možnost uvolnit svou nahromaděnou energii prostřednictvím sportovních aktivit, jako je cyklistika, tenis nebo míčové hry, které dělal společně s naším payfriendem. Tak se payfriend stal aktivní součástí volnočasových aktivit klienta. Kromě toho se zaměřil na rozvoj základních sociálních dovedností a učil chlapce slušnému chování. Tato kombinace vedla k výraznému snížení jeho agresivity vůči bratrovi. To přineslo úlevu nejen matce, ale i mladšímu sourozenci.

Tato podpora však byla pouze dočasným řešením následků školní situace. Bylo nezbytné pokračovat s intervencemi ve vzdělávacím zařízení, spolupracovat s třídní učitelkou a zároveň se chlapec zapojil do kompenzačních her s naší speciální pedagožkou, při nichž ho opět doprovázel payfriend. Rodina se také dostala pod péči dalších specialistů našeho multidisciplinárního týmu, včetně psychologa, sociálního pracovníka a odborníka na biofeedback, který rovněž poskytuje. Kromě toho payfriend udržuje pravidelný kontakt s rodiči, čímž zajišťujeme kontinuální a efektivní komunikaci mezi našimi zaměstnanci a rodinou.

Jak jste tuto inovaci financovali? Byla dostupná nějaká podpora od státu, grantů nebo soukromých dárců?

Pilotní odzkoušení bylo dotováno z grantového programu Libereckého kraje. Momentálně službu financujeme z operačního programu Zaměstnanost plus v rámci našeho Komunitního centra TULIPAN.

Co byste doporučili jiným organizacím, které chtějí inovovat, ale neví, kde začít?

Sama za sebe bych doporučila především soustředit se na potřeby a přání těch, pro které tuto práci děláme – našich klientů. Největší inovace často vznikají právě z reálných potřeb, které nejsou dosud dostatečně pokryty. Začít nasloucháním lidem, se kterými pracujeme, zjistit, co jim opravdu chybí nebo co by zlepšilo jejich životy. Inovace v sociálních službách nejsou jen o technologiích nebo nových metodách, ale také o nových přístupech jak komunikovat a pracovat s klienty, jak podporovat jejich autonomii a jak propojovat různé oblasti péče, aby se dosáhlo lepšího výsledku. A je určitě důležité mít v týmu lidi, kteří jsou ochotni experimentovat, zkoušet nové věci, nebojí se neúspěchu a hledají nové cesty. ■

Díky inovaci jsme našli komunikační kanál pro děti s DMO

V rámci Centra sociální pomoci v Třinci funguje také denní stacionář PAPERSEK. Právě ten se stal jedním z pěti výherců ocenění za nejlepší inovativní projekty v sociálních službách.

V PAPERSKU se pravidelně setkávají s dětmi s dětskou mozkovou obrnou (DMO), které z důvodu svého zdravotního znevýhodnění nemají možnost ovládat své končetiny. Právě pro ně pak má sloužit speciální kamera Tobii PC Eye 5, která u dětí s DMO dokáže podpořit potenciál v oblasti rozvoje rozumových a komunikačních dovedností.

O tom, jak tato technologie pomohla klientům stacionáře zlepšit schopnost dorozumívat se a posílit tak právo uplatňovat svou vůli a názor, jsme si povídaly s **Ewou Solowskou**, vedoucí Denního stacionáře Paprsek.

V roce 2022 jste iniciovala inovaci, která by měla rozšiřovat komunikační možnosti u dětí s DMO. Jaké konkrétní potřeby dětí s DMO vás přivedly k myšlence tuto inovativní technologii využít?

Dítě s DMO (nebo i dospělý) má velmi omezené, nebo také žádné, možnosti, jak dát verbálně či gestem najevo svou vůli. O tom, jak tyto děti podpořit, přemýšlíme prakticky po celou dobu provozu Denního stacionáře PAPERSEK. Vycházeli jsme

z toho, jak komunikují – a to je nejčastěji pomocí očního kontaktu, mimikou, odvrácením pohledu, nebo naopak delším pohledem.

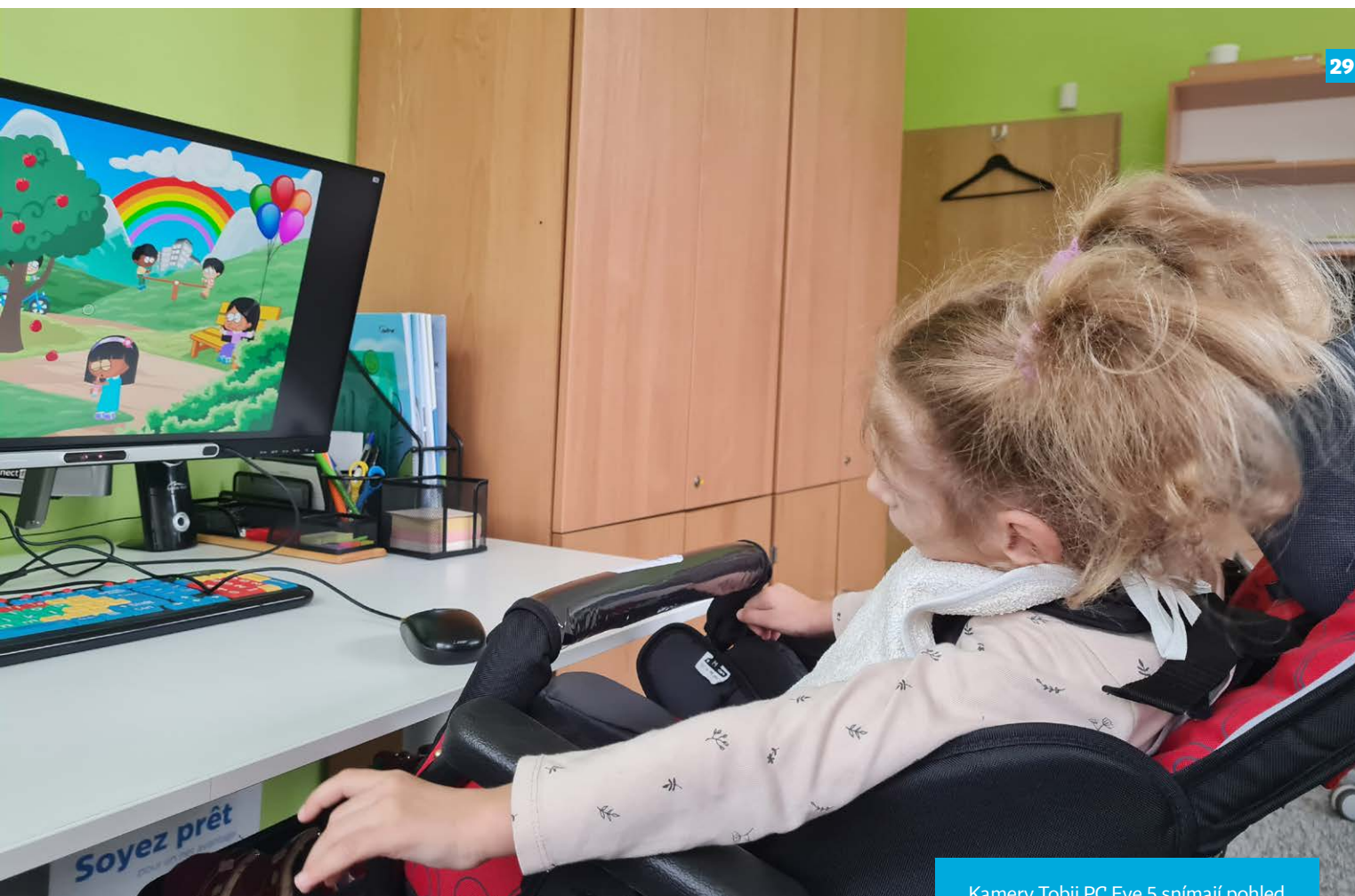
Jak jste vybrali vhodné zařízení?

Naše speciální pedagožka s dětmi pracuje v rámci logopedické a tyflopeditické péče, tudíž zná několik organizací a spolků, které pro takové děti vyrábí různé pomůcky. Mezi nimi je i organizace Spektra, v. d. n.

Navštívili jsme její stránky a hledali vhodné pomůcky. Studovali jsme všechny možnosti a nabídky, sdíleli s organizací naše potřeby. Nakonec nám jedno zařízení doporučili.

Tím zařízením se stala speciální kamera Tobii PC Eye 5. Jak probíhalo její zavádění do běžného provozu?

Podepsali jsme smlouvu o výpůjčce a speciální oční kamera včetně PC nám byla dodána a zapůjčena k testování po dobu 14 dní. Do procesu inovace byly samozřejmě zapojeny i konkrétní děti, které jsme vybírali na základě jejich potřeb, a poté jsme zkoušeli, zda pořízení této pomůcky bude přínosem či nikoliv. Jakmile jsme přístroj otestovali (během podzimu 2022) a zjistili jsme, že by byl pro vybrané děti skutečně přínosný, sdělili jsme potřebné informace našemu řediteli a seznámili jsme jej s možnými výhodami práce na této pomůcce. Pan ředitel byl této novince nakloněn a roz-



Kamery Tobii PC Eye 5 snímají pohled uživatele a umísťují kurzor myši na obrazovku podle toho, kam se uživatel dívá. Kliknutí se provede delším pohledem do jednoho místa. Komunikace je založena na principu tabulek s písmeny abecedy, které uživatel vybírá pohledem a sestavuje z nich slova a věty. Ty pak může osobám v okolí předčítat hlasový výstup.

hodl se, že najde a osloví sponzora, který by byl ochoten zařízení zafinancovat. To se povedlo, a tak byla koncem roku 2022 kamera Tobii PC Eye 5 zakoupena.

Setkali jste se během implementace s nějakými technickými překážkami?

Proces zavádění inovace probíhal po celý rok 2023, kdy jsme se cíleně učili pomůcku používat. K obsluze přístroje jsme měli možnost využívat online doprovod průvodce z organizace Spektra, v. d. n., a také jsme se učili se zařízením pracovat metodou pokus–omyl, kdy bylo vyhodnocováno, pro koho je pomůcka vhodná a stanoví významný nástroj ke komunikaci. Nebo naopak pro koho je jakýmsi doplňkem při nácvičce komunikace a pro koho není vůbec.

Jak byla nová technologie přijata dětmi, jejich rodiči a pracovníky stacionáře?

Výsledky jsou ověřovány denně, při každodenním používání pomůcky, a jsou i hodnoceny v individuálních plánech uživatelů (minimálně co půl roku). Postupy dětí při používání této inovace jsou komunikovány i jejich zákonným zástupcům, vybraným dětem je doporučováno tuto pomůcku pořídit i do domácího prostředí, kde se dítě může pomocí kamery postupně naučit ovládat komplet celé PC.

S pomůckou pracuje nejčastěji speciální pedagog v rámci individuální práce s dítětem a její přínos chválí. Máme radost, že můžeme těmto dětem nabídnout širší možnosti práce na PC.

Myslíte si, že by tato technologie mohla v budoucnu najít uplatnění i u jiných skupin klientů?

Tato pomůcka má největší uplatnění u jiné cílové skupiny, a to u původně zdravých lidí, kteří např. v důsledku mrtvičky ztratili řeč nebo po úrazech nemohou ovládat své ruce či hlas. Toto zařízení je pro ně vhodnou komunikační pomůckou, neboť mohou očima cíleně ovládat komplet celé PC.

Pomohla tato inovace k nějakým změnám u vašich klientů?

Stav před a po zavedení inovace je významně jiný, lepší. A to ve smyslu toho, že děti, které již dnes umí pomůcku používat, zvýšily své komunikační dovednosti a především u nich bylo posíleno právo uplatňovat svou vůli a názor, i když zatím pouze v rámci výukových programů, a byla jim umožněna alternativa, díky které mohou svůj názor vyjádřit.

Jak byste chtěli měřit dlouhodobý přínos této technologie pro vaše klienty?

Především tím, že jsme rozšířili možnost práce na PC pro děti s DMO nebo jinými

druhy zdravotního postižení. A našli jsme pro ně další „komunikační kanál“.

Jaká byla „proti“, se kterými jste se na začátku museli potýkat?

Nebyli jsme si jisti, zda bude pomůcka vhodná pro děti se zdravotním postižením.

Říkala jste, že inovaci financoval soukromý sponzor. Byla dostupná i nějaká podpora od státu, grantů nebo soukromých dárců?

Ano, jsou zde možnosti, jak získat podporu od státu. Také organizace Spektra poskytuje kontakty na zprostředkovatele k získání financí na pořízení pomůcky. Tuším, že i Úřad práce nabízí tuto možnost. My jsme však šli jinou cestou.

Co byste doporučili jiným organizacím, které chtějí inovovat, ale neví, kde začít?

Ať neváhají a zkouší i to, o čem jiní pochybují. ■

Každý klient přichází se svým jedinečným životním příběhem

Domov pro seniory Háje (DSH) nabízí pobytovou sociální službu, odlehčovací služby, denní stacionář Parkinson a také dětskou skupinu Paleček určenou dětem zaměstnanců DSH od dvou let do zahájení povinné školní docházky. Kromě toho se ale na základě vědeckých poznatků, které ukazují, že klienti domovů pro seniory čelí silnému zatížení v oblasti psychického zdraví, rozhodli do úseku aktivizace začlenit tři psychology. A právě psychologický tým jako běžná součást péče o klienty domova pro seniory se stal jedním z pěti výherců ocenění za nejlepší inovativní projekty v sociálních službách. O tom, jak důležitou roli hraje psychologická podpora ve vztahu k seniorům nebo co bylo největší překážkou při zavádění inovace, jsme si povídaly s ředitelkou **Dagmar Zavadilovou**.



Existují nějaké konkrétní situace z DSH, které vás upozornily na potřebu odborné péče v oblasti psychického zdraví?

Ano, již dlouhodobě jsme zaznamenávali potřebu psychologické podpory odborníků. A to nejen klientů, ale i zaměstnanců a rodinných příslušníků či blízkých osob. Tyto konkrétní situace poukázaly na význam odborné psychologické péče jako důležité součásti celkové podpory. V domovech pro seniory jsou klienti zabezpečeni stran svých fyzických potřeb, péče, zajištění stravy i nabídky volnočasových aktivit. Často však čelí výzvám, jako je obtížnější adaptace na nové prostředí, zvýšený pocit osamělosti či emoční obtíže spojené se ztrátou domácího prostředí. Tyto aspekty jejich života často vyžadují citlivý přístup a podporu. Každý klient přichází navíc se svým jedinečným životním příběhem, který v mnoha případech vyžaduje pomoc právě psychologů. Tento krok vnímáme jako způsob, jak lépe reagovat na specifické potřeby některých klientů a zároveň podpořit zaměstnance v jejich každodenní náročné práci.

A takovému silnému zatížení v oblasti psychického zdraví čelí i seniori žijící v domácím prostředí?

Ano. Seniori ve vlastním domácím prostředí čelí v tomto ohledu stejné zátěži. Jen

příčiny bývají jiné. Obavy z nemožnosti, pocit ztráty vlastního domova, špatné vztahy s blízkými nebo jejich úplná absence, strach ze zneužití. Po nástupu do sociálního zařízení se obavy přesouvají jinač. Klient se musí vyrovnávat se ztrátou domácího prostředí, přijmout zcela jiný způsob denního režimu, zvyknout si na nový kolektiv – ať už zaměstnanců, nebo přátel.

Jakou roli mají psychologové v DSH? Zaměřují se spíše na individuální terapii, skupinové aktivity, nebo jiné formy podpory?

Psychologové v DSH hrají komplexní a všestrannou roli. Klíčovým prvkem jejich práce jsou individuální podpůrná setkání, která pomáhají klientům vyrovnat se s nároky jejich nové životní etapy. Skupinové aktivity, například pravidelné vedené relaxace nebo terapeutická skupina zaměřená na sdílení zkušeností a zpracovávání emocí, jsou dalším důležitým aspektem jejich činnosti. Zaběhlý je již také pánský klub a skupina pro nové klienty, kteří se teprve začínají orientovat v novém prostředí.

Kromě přímé práce se seniory psychologové poskytují podporu i rodinám, což zahrnuje poradenství a pomoc při adaptaci na novou životní situaci. Rovněž úzce spolupracují s multidisciplinárním

týmem, pomáhají řešit konflikty a přispívají ke koordinaci péče. Další oblastí jejich práce je zapojení stážistů a dobrovolníků. Neopomenutelnou je i práce s veřejností, v jejímž důsledku sledujeme zvyšování povědomí o podpoře psychiky seniorů.

Domov pro seniory Háje externě spolupracoval s psychology již od roku 2008. Bylo začlenění této péče přirozeným navázáním dlouhodobé spolupráce?

Ano. Tehdy se však jednalo o spolupráci s externisty, tedy nedocházelo k propojování s jednotlivými týmy. Koncept jsme dále rozvíjeli nejen s ohledem na zvyšující se potřeby klientů, ale také v návaznosti na zavedení paliativní péče v domově. Paliativní péče je samostatným tématem, ale jen na okraj – dnes ji vnímáme jako nedílnou součást komplexnosti služeb v tomto typu sociálního zařízení.

Rok 2020 se stal počátkem zahájení inovace spočívající právě v začlenění psychologů do týmu pracovníků v přímé ošetrovatelské péči. K dnešnímu dni u nás působí tři psychologové, kteří sdílí 1,5 úvazku.

Jak těžké bylo nalézt vhodné psychology, kteří by měli zkušenost s péčí o seniory?

To se nakonec stalo tou největší překážkou. Dostupnost kvalifikovaných psycho-

logů s praxí v oblasti péče o seniory je opravdu omezená. Řešením bylo zaměřit se na mladé absolventy psychologie, kteří měli chuť se v této specifické oblasti učit a rozvíjet. I pro ně jsme zajistili supervize a umožňujeme jim se dále vzdělávat.

Jaká byla „proti“, se kterými jste se na začátku museli potýkat?

Jedním z hlavních „proti“ byl skepticismus části personálu, který zpočátku nevěřil, že psychologové mohou být v kontextu péče o seniory prospěšní. Obávali se, že budou zasahovat do jejich kompetencí nebo že jejich přínos nebude odpovídat vynaloženému úsilí. Tento problém se zcela rozmělnil a naopak přítomnost psychologů se postupně ukázala jako velmi prospěšná a stmelující. Dnes je naší každodenní realitou. Psychologové se aktivně účastní porad, pravidelně navštěvují oddělení a jejich práce je transparentní a snadno dostupná pro všechny klienty i zaměstnance.

Častou obavou bylo, zda senioři sami projeví zájem o využití psychologické péče. Existoval předpoklad, že někteří klienti mohou mít k psychologům odstup, protože je mohou vnímat jako odborníky, jejichž služby „nepotřebují“, nebo je mají spojeny se stigmaty souvisejícími s duševním zdravím.

Tyto překážky se nám podařilo překonat díky tomu, že se psychologové od roku 2020 stali přirozenou součástí denního provozu zařízení. Pravidelně se pohybují na odděleních a jsou snadno dostupní jak klientům, tak zaměstnancům. Senioři je měli možnost nejprve poznat neformálně, což jim pomohlo začít využívat jejich služby.

V neposlední řadě bylo důležité zapojení vedení domova, které aktivně podporovalo a podporuje integraci psychologů do týmu a zdůrazňovalo jejich roli nejen jako specialistů na psychické zdraví, ale také jako partnerů, kteří usnadňují a obohacují práci ostatních kolegů.

Jsou již vidět konkrétní dopady této inovace na vaše klienty? Zaznamenali jste nějaké změny?

Přítomnost psychologů v našem zařízení nepřináší vždy okamžitě viditelné výsledky, protože mnohé změny se odehrávají pozvolna a mohou být na první pohled nenápadné. Důležité však je, že psychologové působí i preventivně, což znamená, že senioři mají možnost obracet se na ně sami, a zároveň je personál může přivolat například při deeskalaci konfliktů nebo v situacích, které je potřeba řešit citlivě. Velký důraz klademe na podporu zvládnání úzkostí a depresí, které jsou u seniorů časté, ale také třeba na zlepšení komunikace

mezi seniory a jejich rodinami. Díky skupinovým aktivitám se nám daří zmírňovat sociální izolaci a apatii, což má pozitivní dopad na celkovou atmosféru v domově.

Má přítomnost psychologického týmu vliv i na práci ostatních zaměstnanců?

Zcela jistě ano. Kromě poskytování odborného pohledu a doplňujících informací, které zaměstnancům pomáhají lépe pochopit chování některých klientů, jim také umožňují k nim efektivněji přistupovat. Psychologický tým hraje významnou roli i v celkové podpoře personálu při zvládnání stresových situací. Psychologové jsou k dispozici pro konzultace aktuálně vzniklých situací a pomáhají hledat řešení konfliktů nebo nečekaných potíží.

KLIENTI ČASTO ČELÍ VÝZVÁM, JAKO JE OBTÍŽNĚJŠÍ ADAPTACE NA NOVÉ PROSTŘEDÍ, ZVÝŠENÝ POCIT OSAMĚLOSTI ČI EMOČNÍ OBTÍŽE SPOJENÉ SE ZTRÁTOU DOMÁCÍHO PROSTŘEDÍ

Dalším přínosem je podpora zaměstnanců při zvládnání emočně náročných momentů, například při péči o klienty v závěru života nebo při jednání s rodinami, které mají vysoké nároky či očekávání. Psychologové rovněž přispívají ke zlepšení komunikace uvnitř týmu a snaží se o to, aby byly různé perspektivy a potřeby jednotlivých oddělení vzájemně sladěné. Věříme, že tento přístup podporuje atmosféru na pracovišti, udržuje efektivitu týmové práce a pomáhá předcházet vyhoření zaměstnanců.

Jak jste tuto inovaci financovali? Byla dostupná nějaká podpora od státu, grantů nebo soukromých dárců?

Inovace byla realizována s podporou zřizovatele příspěvkové organizace Domov pro seniory, hl. m. Prahy.

Tento projekt ale není vaše první zkušenost s inovací. V minulosti jste založili dětskou skupinu Paleček, která při DSH funguje již několik let a jejímž velkým cílem je mezigenerační setkávání dětí s klienty Domova. Jak se skupina za ty roky osvědčila? Jaký vliv má přítomnost dětí na vaše klienty?

Záměr realizovat projekt dětské skupiny při Domově pro seniory byl dlouhodobou myšlenkou vedení domova, mimo

jiné podporovanou zkušenostmi dobré praxe nabytými v zahraničí. Projekt získal podporu zřizovatele v roce 2017 a o rok později byl zahájen vlastní provoz. Cílem byla nejenom snaha poskytnout významný benefit zaměstnancům formou zajištění péče o dítě ve věku od dvou do pěti let, ale zejména „vzájemné obdarování“. Pro většinu klientů domova se nejkrásnější vzpomínky vztahují k letům dětství jejich dětí nebo vnoučat. Malé děti si pak společnou interakci zvykají na podobu stáří a přijímají ji takovou, jaká je, což je může již na samém prahu života přivádět k tolik potřebnému a ve společnosti opomíjenému respektu ke stáří a jeho potřebám.

Jak probíhají setkání dětí a seniorů?

Dětská skupina a její denní režim jsou provozovány v souladu s povinnostmi ukládanými příslušným zákonem. Děti jsou vedeny a vychovávány v nastaveném plánu výchovy a péče, jehož součástí jsou i mezigenerační setkávání. Mezi nejoblíbenější společné aktivity patří zooterapie, společná cvičení v sále, v sezoně každodenní setkávání v zahradách domova během zahradničení ve skleníku. To jsou aktivity plánované. Vyjma jmenovaných je to spousta náhodných setkání při hře dětí na hřišti v zahradě domova a podobně. Mnozí senioři již znají režim dětské skupiny a sami děti vyhledávají. A je příkladem nejen dobré, ale i krásné praxe, že některé děti již vyhledávají „své“ babičky a dědečky. Mezigenerační setkávání se obecně stává vítaným trendem, a tak do domova již dlouhá léta dochází na společné aktivity i děti z mateřských a základních škol i gymnázií. Jako příkladnou lze uvést mnohaletou spolupráci s neziskovou organizací Mezi námi, o. p. s., která dlouhodobě právě formou interaktivních setkávání podporuje propojení lidí všech generací.

Co byste doporučili jiným organizacím, které chtějí inovovat, ale neví, kde začít?

Pokud bychom mohli sdílet naši zkušenost, pak bychom doporučili začít vyhodnocením konkrétních potřeb vašeho zařízení. Zjistit, kde by mohla nová role nebo iniciativa skutečně přinést užitek – jestli v poradenství, v terapeutické podpoře klientů, doprovázení umírajících, jejich rodin nebo zaměstnanců. To pomůže lépe zacílit kroky a dobře stanovit potřebné kompetence nového kolegy.

Osvědčilo se nám nebát se na pozici psychologa oslovit i čerstvé absolventy. Zároveň je ale důležité zajistit jim možnosti dalšího vzdělávání, supervizi a získávání zkušeností prostřednictvím stáží. ■