



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

ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU NÁSILÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Česká republika

Projekt: Proti násilí v péči o seniory, reg. č. 2020-1-CZ01-KA202-078332

Aktivita: 1. vlna národních fokusních skupin

Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, z. s.

Autor: PhDr. Pavel Čáslava

Prosinec 2020



Association of Social Services Providers
Czech Republic

Obsah

Úvod	3
1. Problematika násilí z pohledu národních strategických dokumentů	3
1.1. Strategie přípravy na stárnutí společnosti 2019–2025	4
1.2. Strategie přípravy na stárnutí společnosti 2019–2025	4
1.3. Akční plán prevence domácího a genderově podmíněného násilí na léta 2015–2018	4
2. Realizované průzkumy v ČR.....	4
3. Aktuální nabídka akreditovaných kurzů v ČR	6
4. Závěry a doporučení	8
4.1. Doporučení k tvorbě vzdělávacího programu	8
Seznam tabulek	10

Podpora Evropské komise pro vytvoření této publikace nepředstavuje souhlas s obsahem, který odráží pouze názory autorů. Komise nemůže nést odpovědnost za jakékoli použití informací obsažených v této publikaci.

Úvod

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

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

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

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

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

1. Problematika násilí z pohledu národních strategických dokumentů

Problematika násilí v sociálních službách patří v České republice do kompetence několika státních orgánů, které mohou být teoreticky tvůrci či spolutvůrci politiky v této oblasti. Vláda ČR vydala v

posledních letech několik strategických dokumentů, které by měly určovat a koordinovat úkoly státních a veřejných orgánů v této oblasti.

1.1. Strategie přípravy na stárnutí společnosti 2019–2025

Tvůrcem strategie je Ministerstvo práce a sociálních věcí. V analytické části strategie je zmínka o násilí na seniorech v prostředí, kterému senioři důvěřují, což zvyšuje jejich zranitelnost. Špatné zacházení se seniory není snadno odhalitelné. Riziko špatného zacházení vidí strategie hlavně v domácím prostředí seniora a násilí v oblasti sociálních služeb se nevěnuje. V realizační části jsou úkoly směřovány na bezpečný život seniorů a boj proti násilí.

1.2. Strategie přípravy na stárnutí společnosti 2019–2025

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

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

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

2. Realizované průzkumy v ČR

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

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

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

Tabulka 1: Realizované průzkumy v ČR

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

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

Významným zjištěním je rovněž fakt, že velká část zaměstnanců považuje za účinné opatření proti násilí specializované školení zaměstnanců. Podporu zaměstnancům, kteří pracují v zařízeních pro klienty s demencí, požaduje rovněž veřejný ochránce práv, což vyplývá ze souhrnného materiálu Ochrana práv seniorů v instituci s důrazem na osoby s demencí. V dokumentu je uvedeno: „Pracovníkům, kteří pracovali s klienty s agresivním chováním, nebyla zajištěna dostatečná podpora (nebyli proškoleni v sebeobraně, neměli k dispozici signalizaci atd.). Za předpokladu, že se pracovníci klientů bojí, neví, jak s nimi pracovat či nemají zajištěnou jinou potřebnou podporu ze strany zaměstnavatele, je logické, že nepracují s klienty tak, jak by měli, a nenaplnují jejich potřeby. Je tedy třeba, aby poskytovatel služby zajišťoval zaměstnancům maximální podporu...“

3. Aktuální nabídka akreditovaných kurzů v ČR

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

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

Tabulka 2: Aktuální nabídka akreditovaných kurzů v ČR

Název	Oblast	Obsah	Rozsah (hod.)
Zvládání konfliktů podle nenásilné komunikace	Prevence, zvládání krizové situace	Nenásilná komunikace v obzvláště v obtížných, konfliktních situacích	8
Zvládání obtížné komunikace s klienty sociálních služeb a jejich rodinami	Prevence, zvládání agresivního jednání	Rozpoznání komunikačních spouštěčů krizové a konfliktní situace, nácvik komunikačních dovedností, práce s negativními emocemi a se schopností empatie	8
Základní principy komunikace s agresivním klientem	Prevence, zvládání agresivního jednání	Základními principy komunikace s agresivním klientem, a to jak v rovině teoretické, tak i v rovině praktické; praktický nácvik vhodných reakcí na agresivní chování	8
Druhy demence, porozumění projevům, vliv bolesti, možnosti řešení. Souvislosti zdravotního stavu a chování	Prevence a zvládání agresivního jednání	Rozpoznání a porozumění neobvyklého chování jako projevů demence včetně agresivity a autoagresivity; možnosti zvládání takového chování	8
Osobní bezpečnost a sebeobrana v pomáhající profesi	Prevence a fyzické zvládání agresivního chování	Včasná preventivní opatření v účinném fyzickém kontaktu zblízka a nácvik rychlé deeskalace násilného chování slabších a fyzicky znevýhodněných osob	6
Zvládání agrese a sebeobrana	Prevence a zvládání fyzické agrese	Základní postup při zvládání agrese; trénink obrany proti slovní agresi; zvládání fyzické agrese; plán prevence agrese	16
Základy bezpečné sebeobrany pro pomáhající profese	Prevence a zvládání slovní a	Snížení rizik vzniku konfliktů; základy bezpečného řešení náročných situací;	16

	fyzické agrese, právní souvislosti	možné strategie řešení; orientace v souvisejících právních otázkách	
Přiměřená sebeobrana při poskytování sociálních služeb	Prevence a zvládnání fyzické agrese	Nácvik strategií vedoucích k deeskalace napětí; praktické dovednosti sebeobran při fyzickém útoku	16
Šetrná sebeobrana v podmínkách sociálních služeb	Prevence a zvládnání fyzické agrese, právní souvislosti	Orientace v legislativě, možnosti prevence násilného chování, postupy šetrné sebeobran	8
Základy práce s klientem s agresivním chováním	Prevence a zvládnání agresivního jednání	Práce s klientem s agresivními sklony - úvod do problematiky; agrese a její podoby; faktory ovlivňující agresi / spouštěče; agresivní chování; opatření omezující pohyb; příklady z praxe a zpětná vazba	8
Vztek při práci s klientem aneb Zvládnání agrese klientů i vlastní	Prevence a zvládnání agresivního jednání	Role vzteku a zlosti v našem životě, stádia agresivního chování; efektivní komunikace v jednotlivých stádiích agresivního chování; práce s vlastními emocemi, péče o sebe sama; praktické zkušenosti, modelové situace vycházející z dotazů účastníků	8

Ve světle výše uvedených zjištění se ukazuje, že nabídka vzdělávacích programů zaměřených na zvládnání problematiky násilí v sociálních službách je poměrně úzká a jednostranná. I když téma etiky chování zaměstnanců ke klientům, respektu k lidským právům a jejich ochrany jsou obsahem každého povinného kvalifikačního kurzu pro zaměstnance, programy specificky zaměřené na prevenci, rozpoznání a zvládnání násilí nejsou příliš četné a většinou jsou zaměřeny na násilí zaměřené proti zaměstnancům.

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

4. Závěry a doporučení

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

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

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

Aktuální nabídka vzdělávání zaměstnanců je poměrně úzká a jednostranná, většina z programů je zaměřena na násilí ze stran klientů nebo jejich rodinných příslušníků. Kurzy se často zabývají jen některými stránkami násilí a jsou příliš krátké, aby obsáhly komplexnost problematiky. Kurzům často chybí kontextuální pohled na vznik a průběh konfliktu.

4.1. Doporučení k tvorbě vzdělávacího programu

1. Měl by poskytnout komplexní vhled do problematiky násilí v sociálních službách pro seniory. Měl by vést jeho frekventanty k pochopení, že velmi mnoho těchto událostí, bez ohledu na subjektivní pocity účastníků, má kontextuální, situační vznik a průběh, že velká část případů, kdy útočником je klient s demencí je ovlivněna jeho zdravotním stavem, že lze jeho chování porozumět a že rovněž existují možnosti prevence rozvinutí konfliktu a nenásilného zklidnění klienta.
2. Měl by vyzbrojit účastníky komunikačními dovednostmi pro prevenci a zvládání konfliktu a vybavit ho dovednostmi fyzické sebeobrany, a v nutných případech fyzického zklidnění klienta.
3. Program by se měl zabývat prevencí, rozpoznáním a možnostmi zabránění násilí mezi klienty.
4. Frekventant by měl znát konsekvence násilného chování z pohledu trestního a pracovního práva.
5. Součástí programu by měla být část určená pro management služby, která by vyzbrojila frekventanty znalostmi jak identifikovat slabá místa při poskytování sociální služby, která mohou směřovat k porušování lidských práv, jak identifikovat a eliminovat rizikové chování zaměstnanců

ve vztahu k uživatelům, jak nastavit jasná pravidla pro řešení situací násilí a pro opatření, která musí následovat po jeho výskytu.

Výstupy z fokusní skupiny s poskytovateli sociálních služeb k dalšímu obsahu:

6. Vybavit frekventanty z terénních služeb znalostmi jak reagovat na domácí násilí, se kterým se mohou setkat během návštěv v domácnostech klientů, jaké jsou jejich povinnosti z právního hlediska.
7. Manažerská část programu by měla poskytnout znalosti o metodách včasného rozpoznání rizikových vzorců chování uchazečů o zaměstnání.
8. Zdůraznit roli prevence vyhoření a supervizní podpory zaměstnanců.
9. Informovat, jakou pozitivní roli v prevenci násilných konfliktů hraje příprava na setkání s klientem, volba správného načasování a další situační momenty.

Seznam tabulek

Tabulka 1: Realizované průzkumy v ČR	5
Tabulka 2: Aktuální nabídka akreditovaných kurzů v ČR.....	6