



CZ

INFORMAČNÍ BROŽURA

# PREVENCE NÁSILÍ, ZNEUŽÍVÁNÍ A ŠIKANY V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH



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



Brožura vznikla v rámci mezinárodního projektu „Proti násilí v péči o seniory“ s reg. číslem 2020-1-CZ01-RA202-078332. Projekt byl podpořen z programu Erasmus+.



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

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.

Text této publikace byl zpracován zaměstnanci APSS ČR na základě materiálů poskytnutých partnery projektu:

Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR (koordinátor projektu)

Lares Asociación Unión de Residencias y Servicios del Sector Solidario

Fédération Nationale Avenir et Qualité de vie des Personnes Agées

SeneCura Kliniken- und HeimebetriebsGmbH.

# Úvodní slovo

---



Násilí a zneužívání seniorů jsou noční můrou každého manažera dlouhodobé péče. Tu a tam se můžeme v médiích dočíst o nějakých skandálech násilí a zneužívání v domovech pro seniory nebo při poskytování domácí péče. A protože tyto jevy jsou vždy spojeny s lidmi, v sociálním sektoru je těžké násilí omezit.

Co však můžeme a musíme udělat, je takové situace identifikovat a poté jim co nejdříve zabránit, aby se prevalence násilí v sociálním sektoru snížila na co možná nejnižší možnou úroveň.

K dosažení těchto cílů potřebujeme zkušený a kvalitní personál. Potřebujeme, aby chápali, co je násilí a zneužívání, jak k němu může dojít, jaké jsou cílové skupiny, co dělat, když se to dozvíme nebo i když máme jen podezření, jak vytvořit přátelské a důvěryhodné prostředí. Jak vytvořit a používat nástroj pro kontrolu, identifikaci a ověřování procesů v dlouhodobé péči k prevenci, detekci a eliminaci všech rizik a jevů násilí.

Na základě znalostí a zkušeností odborníků ze čtyř evropských zemí byl vyvinut mezinárodní vzdělávací program. Po dvou letech tvrdé práce, studií, analýz, výzkumů a odborných diskuzí vám s hrdostí představujeme tento zcela nový školicí program. A jsme hluboce přesvědčeni, že zvýší kvalitu péče a života v sektoru dlouhodobé péče.

**Ing. Jiří Horecký, Ph.D., MSc., MBA**  
prezident APSS ČR & EAN



# Popis projektu

---

Problém násilí v jeho mnoha podobách je přítomen i v péči o seniory a jeho výskyt lze odhalit ve všech evropských zemích, jak ukazují mnohé analýzy, studie a bohužel i různé zprávy a články z médií, blogů a diskuzí. Podle informací Světové zdravotnické organizace (WHO) se odhaduje, že 16% lidí ve věku 60 a více let je vystaveno zneužívání – tedy projevu násilného chování. Násilí v péči o seniory může mít mnoho různých podob: špatné zacházení, špatné chování, gesta a někdy i činy.

Podle WHO je však toto číslo podhodnoceno, protože mnoho případů zneužívání / násilného chování není nahlášováno. Očekává se, že tento problém se v mnoha zemích bude v důsledku rychlého stárnutí obyvatelstva zvyšovat. Světová populace nad 60 let vzroste z 900 milionů v roce 2015 na přibližně 2 000 milionů v roce 2050. Podle WHO je v této otázce třeba okamžitě jednat.

Jak jsme již uvedli výše, násilí v péči o seniory je problémem, kterým se zabývá řada evropských zemí a očekává se nárůst tohoto problému v kontextu stále rychleji stárnoucí populace. Studie ukazují, že pracovníci v sociálních službách nemají dovednosti, znalosti a zkušenosti, které jsou potřeba k odhalení násilí v péči o seniory.

V této souvislosti se konsorcium partnerů rozhodlo na tyto skutečnosti reagovat vytvořením nového evropského vzdělávacího programu, který zaměstnancům sociálních služeb pomůže s:

- Prevencí násilného chování;
- Detekcí a odhalením násilného chování;
- Reakcí na násilné chování a obranou proti němu.

# Partnerské organizace

---

Za účelem vytvoření kurikula se k partnerství připojilo pět níže uvedených organizací.

## **Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR (APSS ČR) – koordinátor projektu**



Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR byla založena v roce 1991. Je největší profesní organizací sdružující poskytovatele sociální péče v ČR s více než 1 200 organizacemi. Institut vzdělávání APSS ČR vznikl v roce 2010 a nabízí dva typy seminářů: „otevřené semináře“ a „semináře na klíč“.

## **Fédération Nationale Avenir et Qualité de vie des Personnes Agées (FNAQPA)**



FNAQPA je francouzská organizace neziskových poskytovatelů (domů s pečovatelskou službou, domácí péče a služeb) v oblasti stárnutí. Byla založena v roce 1991 a je jednou z hlavních profesních organizací v péči o seniory ve Francii.

## Lares Asociación Unión de Residencias y Servicios del Sector Solidario (Lares)



Lares má dlouhou historii v poskytování služeb seniorům, závislým a/nebo postiženým a lidem ohroženým sociálním vyloučením. Lares sdružuje více než tisíc center a služeb na území Španělska, které se denně starají o 70 tisíc seniorů. Lares představuje největší skupinu v solidárním a altruistickém sektoru péče o seniory, závislé nebo vážně ohrožené sociálním vyloučením.

## SeneCura Kliniken- und HeimebetriebsGmbH



Skupina SeneCura rozšiřuje své aktivity v oblasti domovů s pečovatelskou službou, ambulantní péčí, ale také lázeňských zařízení a rehabilitačních klinik. SeneCura v Rakousku provozuje 66 pečovatelských domů a jednu organizaci ambulantní péče.

## European Ageing Network (EAN) - přidružený partner



European Ageing Network sdružuje více než 10 000 poskytovatelů sociální péče v Evropě. Členské organizace zastupují všechny typy organizací všech struktur (vč. ziskových, neziskových a vládních) a jednotlivců pečujících o seniory.

# Násilí na seniorech

## v pobytových zařízeních v kostce

---

### **Násilí na seniorech jako globální problém**

Čas od času býváme znepokojeni mediálními zprávami, které proniknou na veřejnost o výskytu násilí na seniorech. Stoupající tendence k násilí, jeden z velkých problémů současného světa, se nevyhýbá ani oblasti péče o starší osoby. Přesná data o výskytu násilí je nesnadné získat, neboť doposud neexistuje žádný systematický sběr na národní ani mezinárodní úrovni. Statistika se potýká s problémy; první je různost forem násilí od skrytých až po otevřené a s tím související různost definic. Druhý problém souvisí s obtížnou zjistitelností, neboť násilí probíhá často skrytě před zraky veřejnosti, jeho výskyt je často bagatelizován nebo dokonce popírán, oběti, jež jsou závislé na svých trýznitelích, často mlčí.

Přesto existuje několik respektovaných studií, které mapují situaci; například zpráva WHO z roku 2011 (Zdroj: „European report on preventing elder maltreatment“) ukazuje, jak důležité téma „násilí na seniorech“ je.

Studie odhaduje, že okolo čtyř milionů seniorů (ve věku 60+) v Evropě je ročně vystaveno fyzickému násilí a okolo 2 500 lidí v jeho důsledku zahyne. Psychickému násilí je vystaveno dokonce 29 milionů seniorů. Sexuálnímu násilí je vystaven 1 milion seniorů a finančnímu vykořisťování 6 milionů seniorů. Situace bude pravděpodobně ještě horší, neboť jenom zlomek případů násilí se dostane na povrch. Každodenní násilí ale nepozorovaně probíhá na pozadí a bývá utajováno svým okolím.



## Co vypověděly nedávné sondy do zkušeností personálu u nás a v zahraničí?

Násilí v zařízeních sociální péče je třeba rozumět z perspektivy směru, kterým je vedeno a v kontextu, ve kterém se vyskytuje.

V létě 2021 partneři z České republiky, Rakouska, Francie a Španělska provedli šetření mezi manažery a zaměstnanci v sektoru sociálních služeb, aby do hloubky porozuměli typologii, příčinám a všem stranám, které se mohou stát součástí násilného chování.

### Česká republika

**20 %** dotázaných uvedlo, že k výskytu násilí dochází mezi klienty navzájem

**28 %** dotázaných zmínilo zkušenosti s násilným chováním klientů vůči zaměstnancům

**25 %** dotázaných považuje za spouštěč násilných situací demenci, špatnou komunikaci (16 %) a nevhodné chování zaměstnanců (14 %)

**33 %** dotázaných uvedlo, že k násilným situacím dochází nejčastěji při poskytování péče, dále pak při sociálním kontaktu (16 %), návštěvách příbuzných (14 %) a během podávání jídla

### Rakousko

**14 %** dotázaných uvedlo, že dochází k násilnému chování zaměstnanců vůči klientům

**22 %** dotázaných poukázalo na to, že násilné situace jsou vyvolávány mezi klienty navzájem

**37 %** dotázaných zažilo násilné chování během poskytování péče, sociálního kontaktu (17 %) a během podávání jídla (12 %)





## Francie

**72 %** dotázaných poukázalo na to, že násilné situace jsou vyvolávány zaměstnanci vůči klientům

**63 %** dotázaných považuje za spouštěč násilného chování nevhodné jednání zaměstnanců

**63 %** dotázaných uvedlo, že nejvíce k násilnému chování dochází během péče spojené s péčí o klienta po jeho probuzení a následnou péčí (54 %)

## Španělsko

**49 %** dotázaných uvedlo, že se nejčastěji setkávají s násilným chováním klientů vůči zaměstnancům

**60 %** dotázaných považuje za první příčinu násilí demenci

**73 %** dotázaných uvedlo, že jejich organizace nemá žádný plán prevence násilí

**95 %** dotázaných uvedlo, že neabsolvovali žádné vzdělávání o tom, jak zvládat a řešit násilné situace na pracovišti

## **Iaké druhy a formy násilí na seniorech existují?**

Užívání pojmu násilí jako zastřešujícího názvu pro různé formy poškozujícího jednání naráží často pro svou expresivní konotaci na neporozumění, které může být překážkou pro pochopení skutečného stavu. Proto je nutné rozlišovat jednotlivé druhy násilí. Pro jejich popis se používají nejčastěji tyto termíny:

**Násilí:** Světová zdravotnická organizace (WHO) v roce 2002 násilí na seniorech definovala jako „jedno nebo více opakovaných či jednorázových aktů nebo opomenutí, které mají za následek škodu, utrpení nebo ztrátu pro jednu nebo více osob starších 60 let a jsou v rozporu s lidskou důstojností a bezpečností této osoby“.

**Špatné zacházení (malteratment):** Termín se používá, jako méně expresivní synonymum pojmu násilí na seniorech.

**Týrání:** Zahrnuje opakované násilí nebo špatné zacházení s osobou, která se nedokáže bránit. Týrání může být fyzické, psychické nebo sexuální.

**Zneužívání:** Tento pojem se používá pro popsání situace, kdy někdo využívá svou pozici nebo vztahu s danou osobou k získání vlastního prospěchu. Zneužívání může být například finanční, emocionální nebo sexuální.

**Zanedbávání:** Zanedbávání zahrnuje neodpovídající péči o osobu, což může mít za následek škodu na zdraví, blahu a celkovém stavu osoby. Zanedbávání může být například zdravotní péče, hygiena, výživa nebo sociální kontakt formou izolace osoby. Může se jednat o úmyslné, ale i neúmyslné zanedbávání související například s pracovním přetížením.

Násilí nabývá různých **forem a intenzity**, může být fyzické, psychické, finanční, sexuální nebo způsobené zanedbáním péče. Násilí může být také **aktivní** (tj. s úmyslem ublížit) nebo **pasivní** (tj. způsobené nedbalostí nebo nedostatkem péče).

## **Fenomén násilí v dlouhodobé péči o seniory**

Specifickým druhem je násilí v pobytových zařízeních sociální péče, neboť je páčáno na zvláště zranitelné skupině seniorů. I ono se dostává do statistik hůře, pokud nenabude intenzity trestného činu, protože mývá často skrytou formu ponižujícího zacházení a někdy ani není personálem jako násilí vnímáno. Rovněž zde existují tendence k popírání a trivializaci.

Studie WHO z roku 2015 „Světová zpráva o stárnutí a zdraví“ uvádí, že násilí v zařízeních pobytové péče může být vystaveno více než 16 % seniorů. Personál pobytových zařízení může způsobovat násilí na seniorech neúmyslně, například v důsledku nedostatečného vzdělání nebo přetížení prací. Avšak v některých případech může personál také způsobovat násilí záměr-

ně, například v důsledku frustrace, nedostatku trpělivosti nebo dokonce zneužívání moci. Celkově tedy studie WHO ukázala, že násilí na seniorech v dlouhodobé péči je globálním problémem, který je třeba řešit. Potřebujeme více informací, vzdělání a podpory, aby bylo možné chránit seniory a zajistit jim důstojnou péči.

### **Microw mistreatment aneb „Násilí v našem zařízení? V žádném případě!“**

Jak už bylo zmíněno termín násilí pro svoji významovou konotaci evokující intenzivní a úmyslnou a převážně fyzickou aktivitu se setkává s apriorním odmítáním u pracovníků a managementu zařízení dlouhodobé péče. Do jisté míry je to pochopitelné, neboť život v pobytových zařízeních je obzvláště složitou oblastí pro pochopení nuancí, jak se kvalita a celková atmosféra péče uplatňuje ve všech aspektech každodenního života seniora. Dáváme si pozor na neodůvodněnou blahosklonnost člověka, který má zkušenost pouhého návštěvníka a je ochoten nad některými nedostatky mávnout rukou. Tyto „nuance“, mohou mít pro klienta dlouhodobé péče zásadní vliv na jeho kvalitu života, zvláště když mají charakter subtilních či skrytých forem jako je nevšímavost personálu, nedostatečné respektování vůle klienta, nevhodná komunikace, rigidní organizace každodenního života, která dává přednost potřebám instituce před potřebami klientů, předsudky a stereotypy v přístupu k seniorům. Takové formy násilí bývají personálem obtížně reflektované, neboť mohou být neúmyslné nebo neuvědomované. Například potlačování některých přání klienta je interpretováno jako v principu prospěšné pro jeho „dobro“. Jedná se o skryté a difusní formy, které se označují jako **microw mistreatment**. I když se jedná o zdánlivě drobné incidenty, mohou mít značně negativní dopad na zdraví a kvalitu života seniorů, proto je důležité je identifikovat a přijmout opatření k jejich prevenci a řešení.

### **Kdo bývají původci násilí v pobytových službách?**

Fenomén násilí v pobytových zařízeních sociální péče o seniory je komplexnější jev než nabízí jednosměrný pohled směrem od personálu ke klientovi. Řada studií ukazuje, že rovněž zaměstnanci služeb se stávají oběťmi násilí, jak ze strany klientů, tak bohužel i ze strany jejich příbuzných. Dochází rovněž k násilí mezi klienty samými. Klienti trpící demencí v určité fázi mohou vykazovat obtížné chování, které se může projevit i jako agrese vůči pečovateltům nebo jiným klientům. Jestliže jsou v průběhu péče nerozpoznány nebo dokonce ignorovány spouštěče takového chování a personál není trénován ve způsobech vhodné komunikace, četnost výskytu se zvyšuje. Násilí, které zažívá personál ze strany příbuzných klientů, má často formu nepřiměřených požadavků. Násilí příbuzných na klientech bývá důsledkem neurovnaných rodinných vztahů. Smutnou kapitolou jsou případy finanč-

ního zneužívání seniorů jejich blízkými. Konečně, častým jevem bývá také násilí mezi klienty, živnou půdou pro něj bývá nedostatek soukromí v podmínkách pobytových služeb, zvláště v pokojích sdílených více klienty.

### **Dlouhodobá péče o seniory trpící demencemi**

Dlouhodobá sociální a zdravotní péče, ať už v domácích podmínkách nebo v prostředí pobytových služeb, je složitou oblastí každodenních interakcí mezi pečujícím a pečovaným často velmi intimního charakteru. Péče o seniory trpící některým z druhů demence probíhá v náročných podmínkách, kdy klienti potřebují vysokou míru pomoci a podpory ze strany pečujících osob a možnosti komunikace s nimi se vlivem postupujícího neurodegenerativního procesu zhoršují. V pokročilých stádiích demence klienti projevují obtíže v chování, jako křik, odpor a agresivita, někteří trpí psychopatologickými bludy, pod jejichž vlivem obviňují personál z fiktivních příkoří. Těžko pochopitelné chování, zdánlivě bez příčin a postupná ztráta možnosti se s klientem dorozumět vytváří pro pečující osoby značnou psychickou zátěž. Jestliže se k tomu přidají vnější vlivy spočívající například v rigidní organizaci práce, časovém tlaku, konflikty s kolegy a nadřizenými vzniká vysoce stresující prostředí, které vytváří rizika častých případů nevhodného chování k seniorům. Proto je důležité, aby instituce poskytující dlouhodobou péči měla preventivní a intervenční programy chránící bezpečnost a právo na spokojený život klientů a důstojné pracovní podmínky pro zaměstnance. Klíčovou složkou takových programů je správná příprava pečujícího personálu, během které se naučí porozumět náročným situacím, rozpoznávat signály, které spouští agresivní chování klientů a osvojí si odborný, profesionální přístup, který usnadní komunikaci a snižuje rizika a psychické zátěže.

### **Násilí na seniorech v pobytových zařízeních a jeho právní ukotvení**

Pro zaměstnance a management jsou v souvislosti s násilím podle českého práva relevantní tyto povinnosti:

**Výjimka z mlčenlivosti:** podle § 100 zák. 108/2006 pro zaměstnance nastane, jestliže platí oznamovací povinnost trestného činu podle § 368 trestního zákoníku.

**Oznamovací povinnost:** Trestného činu neoznámení trestného činu se zaměstnanec dopustí, pokud neoznámí, že se stal trestný čin. Povinnost oznámit takový trestný čin mají i zaměstnanci poskytovatele sociálních služeb, kterým zákon o sociálních službách ukládá mlčenlivost.

**Nepřekážení trestného činu:** z § 367 trestního zákona vyplývá rovněž povinnost překaziti trestní čin, který někdo hodlá spáchat v budoucnosti. Nesplnění této povinnosti naplňuje skutkovou podstatu trestného činu nepřekážení trestného činu. Toho se zaměstnanec dopustí v situaci, pokud nepřekazí trestný čin, jehož spáchání teprve hrozí.

# O vzdělávacím programu

S problémem násilí v pobytových službách sociální péče o seniory se mohou setkat doslova všechny profesní skupiny zaměstnanců od pracovníků přímé péče až po zaměstnance v gastronomii či v úklidové službě. S obtížnými situacemi se setkávají řadoví pracovníci i management. Vzdělávací program svým designem vychází vstříc různým potřebám a možnostem účastníků. Je soustředěn do tří modulů, které postupně rozvíjejí potřebné znalosti a dovednosti. Účastníkům se v první fázi dostává základních informací potřebných pro porozumění příčin násilí, naučí se rozpoznávat jeho skryté formy a osvojí si způsob, jak se chovat v situacích hrozícího nebo již probíhajícího násilí. V dalších modulech se seznámí s postupy prevence a zvládnání problémů s chováním v péči o osoby trpícími poruchami neurodegenerativního původu. Program má dvě formy, e-learningovou, kterou je možné absolvovat online a prezenční, která vyžaduje přítomnost účastníků na lekcích vedených lektorem. Každý modul prezenčního studia je vybaven výukovým videem, které ilustruje probíranou látku na situacích v zařízení péče o seniory.

## PREZENČNÍ VZDĚLÁNÍ

### Modul 1 Úvod do násilí v sociálních službách

|                |                     |
|----------------|---------------------|
| Rozsah         | 8 hodin             |
| Prerekvizity   | Ne                  |
| Cílová skupina | Všichni zaměstnanci |

#### **Komu je modul určen a proč?**

Cílovou skupinou modulu jsou všichni pracovníci pracující v sektoru sociální péče bez ohledu na pracovní zařazení, neboť zkušenost ukazuje, že se ve své profesi v různé míře setkávají se situacemi skryté či otevřené agrese a mají vlastní zkušenosti a přístupy jak se v nich zachovat. Modul umožňuje nastavit jednotný profesionální přístup zaměstnanců v celé organizaci.





### **Co se účastníci v modulu dozvědí?**

Proč je „násilí v péči“ více než kdy jindy aktuálním a důležitým společenským problémem, a proč je důležité řešit problematiku násilí v pečovatelských vztazích. Získají znalosti o základních přístupech, které se využívají k prevenci násilí. Porozumí základním pojmům „agrese“ a „násilí“, jakož i skrytým formám násilí v péči o seniory, aby problém včas rozpoznali a byli schopni mu zabránit nebo mu předejít. Seznámí se s právními následky násilí a nevhodného chování a souvisejícími povinnostmi zaměstnanců. Účastníci získají povědomí o rizikových faktorech v organizaci, a v chování zaměstnanců a reakcích rezidentů, které mohou vést ke vzniku násilných incidentů. Naučí se včas rozpoznat varovné signály, které mohou indikovat agresivní chování, znát hlavní spouštěče násilného chování a posoudit možná rizika.

### **Jaké znalosti a dovednosti získají?**

1. Účastníci budou vědět, jaké formy agrese, násilí a zneužívání mohou nastat při péči o seniory.
2. Budou schopni rozpoznat formy násilí.
3. Budou mít znalosti o tom, které právní normy jsou relevantní při ochraně seniorů i při ochraně personálu a které trestněprávní aspekty souvisejí s tématem násilí.
4. Budou vědět o svých ohlašovacích povinnostech a možnostech oznamování.
5. Budou schopni včas rozpoznat blížící se eskalaci agresivní situace.
6. Budou mít znalosti o tom, které spouštěče mohou vést k násilí.

## **Modul 2 Porozumění násilnému chování v souvislosti se stárnutím, potřebami a očekáváními seniorů**

|                |  |
|----------------|--|
| Rozsah         | 24 hodin   |
| Prerekvizity   | Modul 1  |
| Cílová skupina | Sociální pracovníci<br>Pracovníci v sociálních službách<br>Zdravotnický pracovník<br>Management pobytových sociálních služeb |

### **Výchozí situace**

Projevy násilí při péči o seniory mohou mít několik podob. Většina zařízení se snaží projevy násilného chování při péči o seniory eliminovat. Tato problematika nabývá v metodikách stále většího významu. Původ agresivity u starších lidí s demencí je multifaktoriální a může být důsledkem utrpení (fyzického či psychického), nenaplněné potřeby a s tím spojené frustrace

a rovněž ztráty schopnosti komunikovat – rozumět a vyjádřit své potřeby. V těchto případech je třeba, aby si personál osvojl odborný přístup a účinné metody snižující rizika násilného chování.

### **Co se účastníci v modulu dozvědí?**

Porozumí fyzickým i psychickým změnám, které vyvolává stárnutí a jak tyto změny ovlivňují chování seniora. Co jsou fyziologické, přirozené změny a jaké změny vyvolává patologické stárnutí způsobené neurodegenerativními chorobami projevujícími se různými druhy demence. Účastníci se seznámí s příčinami a formami pro laika těžko uchopitelnými psychiatrickými symptomy. Porozumění konceptu poruch chování umožní pečujícímu personálu minimalizovat frustrace a obranné mechanismy vedoucí ke škodlivým postojům. Účastníci si osvojí správnou pozici v podpůrném vztahu, která snižuje riziko násilí a naučí se účinné techniky komunikace se seniorem trpícím demencí.

### **Jaké znalosti a dovednosti získají?**

1. Porozumí fyzickým, psychickým a sociálním změnám souvisejícím s normálním i patologickým stárnutím a jejich důsledkům.
2. Získají schopnost identifikovat související poruchy chování.
3. Budou umět analyzovat určité situace agrese způsobené seniorem, jeho rodinou nebo blízkými ve světle těchto změn a/nebo poruch.
4. Osvojí si základní principy péče o seniory se sníženou autonomií.
5. Budou schopni identifikovat obranné mechanismy a škodlivé postoje, které mají negativní dopad na podpůrný vztah a zvyšují rizika agrese.
6. Osvojí se techniky verbální i neverbální komunikace odpovídající schopnostem seniorů s neurodegenerativními poruchami.

## **Modul 3 Jak reagovat na násilné chování, zneužívání a skryté formy týrání způsobené nevhodnou péčí (tzv. micro maltreatment)**

|                |  |
|----------------|--|
| Rozsah         | 16 hodin   |
| Prerekvizity   | Modul 1, 2   |
| Cílová skupina | Sociální pracovníci<br>Pracovníci v sociálních službách<br>Zdravotnický pracovník<br>Management pobytových sociálních služeb |

### **Výchozí situace**

Špatné zacházení se seniory je jedním ze současných hlavních problémů, se kterými se musejí domovy pro seniory vypořádávat. V pobytových zařízeních žije stále více osob trpících nějakou zdravotní zátěží, zejména osob

s demencí a těch, kteří mají dle Globální škály zhoršení (GDS) stupeň 5 a výše. To komplikuje porozumění, zvyšuje úzkost, a vytváří problematické situace související s chováním, na které nedostatečně připravený pečující personál může reagovat způsobem, který označujeme jako špatné zacházení. Specifické školení multidisciplinárních týmů pomůže uvědomit si důležitost spouštěčů problémů s chováním a poznat typy vhodného jednání a zásahů.

### **Co se účastníci v modulu dozvědí?**

Porozumí základům behaviorální intervence podle modelu Thomase Kittwooda pro zvládání problémů s chováním. Seznámí se s problémem malignantního chování, získají povědomí o behaviorálních automatismech, které generují situace špatného zacházení na institucionální úrovni. Dozví se, jak zaujmout v konfliktech správnou pozici jako profesionál, jak analyzovat situaci objektivně a nezaujatě a jak vhodně zasáhnout do konfliktu. Osvojí si techniky emoční seberegulace a sociální dovednosti, které jim usnadní zvládání konfliktů.

### **Jaké znalosti a dovednosti získají?**

1. Budou schopni odhalit automatismy, které při každodenních činnostech způsobují konfliktní situace.
2. Budou znát různé typy intervence k prevenci násilného chování.
3. Získají schopnost adekvátně reagovat na agresivní způsob chování klienta sociální služby.
4. Osvojí si techniky sebeovládání, které lze použít při vzniku násilného chování.
5. Budou schopni identifikovat vlivy zdravotního stavu a životního prostředí na chování seniorů.
6. Budou schopni identifikovat silné a slabé stránky pracovníků sociálních služeb a aplikovat je při každodenních činnostech.





## E-LEARNING (online vzdělávání)

E-learning umožňuje všem zaměstnancům sociálních služeb získat obecné informace o problematice násilí v sociálních službách. E-learning představuje flexibilní způsob počátečního seznámení se s problematikou násilí v časově redukované podobě. Je strukturován do tří modulů s celkovou dobou trvání 3 hodiny. Pro důkladnější osvojení znalostí a dovedností doporučujeme dovednosti dále rozvíjet v prezenční formě.

### Modul 1 Úvod do násilí v sociálních službách

Rozsah 1 hodina  
Prerekvizity Ne  
Cílová skupina Všichni zaměstnanci

- Rámcové podmínky vzniku násilí na seniorech
- Základní porozumění násilí v péči o seniory
- Průběh násilí
- Rozpoznání násilí
- Právní souvislosti

### Modul 2 Porozumění násilnému chování v souvislosti se stárnutím, potřebami a očekáváními seniorů

Rozsah 1 hodina  
Prerekvizity Modul 1  
Cílová skupina Všichni zaměstnanci

- Poruchy chování
- Věkově podmíněné změny
- Osobně zaměřený přístup
- Komunikace

### **Modul 3 Jak reagovat na násilné chování, zneužívání a skryté formy týrání způsobené nevhodnou péčí (tzv. micro maltreatment)**

Rozsah 1 hodina  
Prerekvizity Modul 1, 2  
Cílová skupina Všichni zaměstnanci

- Úvod do konceptu poruch chování
- Osvojení si správné profesionální pozice
- Jak reagovat v situacích násilí
- Techniky emoční regulace a sociální dovednosti
- Zvýšení schopnosti rozpoznat násilí
- Psychologické potřeby lidí v institucionální péči

**E-learning je vhodný pro všechny nově nastupující  
ale i stávající zaměstnance sociálních služeb.**

**Online vzdělávání v rozsahu 3 hodin, je možné po registraci  
absolvovat ZDARMA zde:**

<https://link.edapp.com/Xq0LoqkD9xb>



# Doporučení

## a zpětná vazba ke vzdělávacímu programu

---

1. Je důležité zaměstnancům zajistit metodickou podporu, aby věděli, jak se mají chovat v situacích vykazující znaky nevhodného chování či dokonce násilného chování.
2. Vzdělávacím programem by měl projít každý zaměstnanec v sociálních službách bez ohledu na jeho pracovní zařazení. Nevhodné a násilné chování se může objevovat kdekoli v zařízení.
3. Vzdělávací program by měl absolvovat každý nově nastupující zaměstnanec do sektoru sociálních služeb. Je důležité, aby již od začátku pracovního poměru byli informováni o nepřipustnosti nevhodného zacházení s klienty a byli schopni jej detekovat a zabránit tak eskalaci tohoto chování v násilné situace. Metodická podpora a vzdělávání v této oblasti by se měly stát součástí kultury organizace.

---

*„Nejsou jasně stanovena pravidla, kterými by se zaměstnanci mohli v těchto situacích řídit. Nevědí tedy, jak mají reagovat, a jak se chovat pokud se stanou jejich účastníkem. Vzdělávání v této oblasti zaměstnancům v tomto velmi pomohlo.“*

Ředitelka domova pro seniory

*„Vzdělávání mi pomohlo ujasnit si, jak se mám chovat, koho a kdy informovat, pokud se stanu účastníkem nevhodné chování.“*

Sociální pracovnice

*„Díky absolvování vzdělávacího programu jsem vnímavější vůči okolí a tomu, co se kolem mě děje.“*

Sociální pracovnice

*„Absolvování vzdělávacího programu mi pomohlo si uvědomit, že je důležité trávit čas s klienty a věnovat jim potřebnou péči. Bohužel přes byrokratickou zátěž to není vždy možné v takové míře, v jaké bychom chtěli.“*

Sociální pracovník

*„Proces vzdělávání pomáhá pracovníkům s emocionálním vyjádřením a identifikací různých forem násilí.“*

Ředitel domova pro seniory

*„Materiály ke vzdělávání jsou jednoduché a pomáhají s pochopením jeho obsahu.“*

Pracovník přímé péče

*„Vzdělávání obsahuje velmi dobrý popis změn souvisejících se stárnutím, který podporuje dobrou komunikaci s klientem a umožňuje pochopit obtíže seniorů spojené se stárnutím. Pochopení těchto změn vede ke zvýšení empatie zaměstnanců vůči klientům.“*

Vedoucí pracovník v domově pro seniory

*„Absolvování vzdělávacího programu nám umožnilo sdílet naše profesní zkušenosti a osvědčené postupy v této problematice.“*

Pracovník přímé péče

*„Účast v tomto vzdělávacím programu mi pomohla si uvědomit, že moji kolegové čelí a musí se vypořádat se stejnými situacemi jako já.“*

Pracovník přímé péče

*„Díky vzdělávacímu programu jsem objevil nové přístupy práce a lépe porozuměl pocitům ostatních účastníků.“*

Pracovník přímé péče

---

**At' už se jedná o jakýkoli typ násilí (fyzické, psychické, finanční, sexuální či nedbalost), je násilí páchané na seniorech jedním z hlavních projevů ageismu a diskriminace, které jsou přítomné v naší společnosti, a jsou jasným příkladem porušování práv klientů.**



# Poděkování

---



## **Jiří Horecký**

Jiří Horecký působí ve veřejných službách a zejména v sociálních službách od počátku své profesní kariéry. Jiří je od roku 2007 prezidentem Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR a od roku 2013 prezidentem Unie zaměstnavatelských svazů ČR.



## **Pavel Čáslava**

Psycholog, dlouholetý předseda Etické komise Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR. Zabývá se systémovou problematikou sociálních služeb, tématy zavádění a hodnocení kvality a etiky.



## **Didier Sapy**

Výkonný ředitel FNAQPA od roku 1999. Od roku 2018 je členem výkonné rady European Aging Network (EAN). Je také národním konzultantem pro životní prostředí a spolupráci a seskupování poskytovatelů.



## **Maritza Brizuela Fernández**

Generální sekretářka Grupo Social Lares od roku 2017. Je zodpovědná za řízení programů a sociálních projektů pro seniory, osoby v obtížné situaci závislosti, zranitelnosti a sociálního vyloučení.



### **Johannes Wallner**

Je rakouský odborník na problematiku poskytování péče v domovech pro seniory. Vyvinul několik vzdělávacích programů ve společnosti SeneCura. Je také uznávaným odborníkem na management kvality v ošetrovatelství a péči.



### **Karel Vostrý**

Je ředitelem Centra rozvojových aktivit Unie zaměstnavatelských svazů ČR a výkonným ředitelem European Aging Network. Je také externím hodnotitelem certifikace APSS ČR Značka kvality v sociálních službách.



### **Simona Matějková**

Od roku 2019 působí jako projektová manažerka APSS ČR. Zodpovídala za administraci projektu „Proti násilí v péči o seniory“.





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

2023