

I my jsme občané!

Jak zpřístupnit úřady i lidem s bariérami v komunikaci

Vytvořeno v rámci projektu „I my jsme občané!“ Přístup k právům lidí s bariérami v komunikaci na úřadech

Podpořeno grantem z Islandu, Lichtenštejska a Norska v rámci Finančního mechanismu EHP a Norského finančního mechanismu prostřednictvím Nadace rozvoje občanské společnosti.

I my jsme občané! - Jak zpřístupnit úřady i lidem s bariérami v komunikaci

Autoři: Mgr. Martina Mátlová (ČALS), Mgr. Jaroslav Keller (Fokus Praha o.s.),

Bc. Petra Kaňková, Petra Nováková, DiS., Mgr. Michaela Mikulajová (SPMP ČR)

Autor kreseb: Jiří Slíva

Grafická úprava obálky: Helena Neubertová

Vytiskla Tiskárna Fokus spol. s r.o., která zaměstnává více než 50% zaměstnanců se ZP.

© Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v České republice, o.s., 2010

Tato publikace vznikla za podpory místostarostky Úřadu městské části Praha 8 Mgr. Vladimíry Ludkové. Je spolufinancována grantem z Islandu, Lichtenštejnska a Norska v rámci Finančního mechanismu EHP a Norského finančního mechanismu prostřednictvím Nadace rozvoje občanské společnosti.

ISBN: 978-80-254-6468-7

Obsah

ÚVODNÍ SLOVO	1
I. KDO SE ZAPOJIL DO NAŠEHO VÝZKUMU	2
II. KDO JSOU LIDÉ S BARIÉRAMI V KOMUNIKACI	3
A. LIDÉ S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM.....	3
B. LIDÉ S DUŠEVNÍM ONEMOCNĚNÍM	5
C. LIDÉ S DEMENCÍ A SENIOŘI.....	6
DOPROVOD NA ÚŘADĚ	8
III. BARIÉRY, SE KTERÝMI SE LIDÉ NA ÚŘADECH SETKÁVAJÍ	8
IV. JAK TO VIDÍ ÚŘEDNÍCI.....	12
PLATNÉ NORMY V ČR.....	14
V. DOPORUČENÍ, CO BY SE MĚLO ZMĚNIT	15
ZLEPŠIT PRVNÍ DOJEM NA ÚŘADECH.....	16
OZNAČIT ÚŘADY PIKTOGRAMY	17
VYUŽÍVAT PRŮKAZKY TP, ZTP, ZTP/P	17
VYHRADIT SI DOSTATEK ČASU A UJISTIT SE, ŽE SI ROZUMÍME.....	17
PODPOROVAT ROZHODOVÁNÍ KLIENTA	18
VYTVÁŘET SROZUMITELNÉ INFORMACE	18
ZAJISTIT PODPORU	19
SPOLUPRACOVAT S ODBORNÝMI ORGANIZACEMI	19
POSKYTNOUT VÍCE INFORMACÍ O POTŘEBÁCH LIDÍ S BARIÉRAMI V KOMUNIKACI	20
VI. ZÁVĚR.....	20

Vážení čtenáři,

rádi bychom Vám představili publikaci, která shrnuje výsledky spolupráce mezi našimi organizacemi Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v České republice, o.s. (SPMP ČR), Česká alzheimerská společnost (ČALS) a Fokus Praha o.s.

Publikace je určena všem zaměstnancům veřejné správy, politikům na všech úrovních a dalším, které zajímá problematika občanů s potížemi v komunikaci. Lidé s mentálním postižením, s duševním onemocněním a lidé s demencí zažívají vyloučení ze společnosti, diskriminaci a velmi často nemohou požívat práv a výhod, které plynou z plného občanství.

V brožurce je popsáno, jaká je dnešní situace na úřadech nejen z pohledu těchto občanů, ale i z pohledu zaměstnanců veřejné správy. SPMP ČR a její partneři zjišťovali, jaké zkušenosti tito lidé při jednání na úřadech zažívají - v rámci pilotního projektu na území městské části Praha 8.

Cílem této brožurky je formulovat doporučení, jak by se systém a procesy veřejné správy mohly stát přístupnějšími i lidem s potížemi v komunikaci a jak by zaměstnanci veřejné správy mohli nabídnout přiměřené prostředí a řešení situace těchto občanů tak, aby byla respektována jejich důstojnost a práva.

Práva a povinnosti občanů jsou zakotveny v různých zákonech a normách. Aby se však zaměstnanci veřejné správy mohli věnovat rozmanité populaci (tedy všem občanům), je potřeba nabídnout jim správnou informaci a způsoby řešení různých situací šité na míru. Doufáme, že tato publikace ukáže nové cesty ke změně kultury a postojů všech občanů!

Rádi bychom poděkovali všem zaměstnancům veřejné správy a lidem s bariérami v komunikaci, kteří se s námi podělili o své zkušenosti a přispěli tak ke vzniku této publikace, a také Mgr. Vladimíře Ludkové, místostarostce Úřadu městské části Praha 8, za podporu během celé realizace projektu.



Ing. Ivo Vykydal
předseda SPMP ČR



Doc. MUDr. Iva Holmerová, Ph.D.
předsedkyně ČALS



Pavel Novák
ředitel Fokus Praha o.s.

I. Kdo se zapojil do našeho výzkumu

Hlavním cílem našeho projektu je pomoci při začleňování lidí s bariérami v komunikaci do běžného života a prevence sociálního vyloučení, a to zlepšením komunikace mezi nimi a úřady veřejné správy.

Během první fáze projektu jsme zjišťovali, s jakými bariérami se lidé s mentálním postižením, duševním onemocněním, senioři, lidé s demencí a zaměstnanci veřejné správy při vzájemném kontaktu setkávají. Tato informační brožura je výsledkem tohoto šetření.

Sociální pracovníci všech 3 organizací vedli s lidmi ze své cílové skupiny v průběhu srpna až října 2009 celkem 64 rozhovorů. Cílem těchto rozhovorů bylo zjistit, co občané-naši klienti při kontaktu s úřady potřebují, jakou pomoc vyhledávají a jaká podpora by jim situaci usnadnila. Konkrétně jsme chtěli vědět například to, s jakými záležitostmi na úřady chodí, jestli si své záležitosti vyřizují sami, popř. proč je někdo doprovází, jaké mají pozitivní a negativní zážitky z návštěvy úřadů, jestli daným procedurám a úředníkům rozumějí, anebo jak se chovají v případě, že si neví rady.

Pracovnice organizace SPMP ČR provedly celkem 21 rozhovorů s lidmi s mentálním postižením, kteří využívají (i nepravidelně) jejich služeb (např. poradenství, kurzy celoživotního vzdělávání).

Ke spolupráci s terénními sociálními pracovníky sdružení Fokus Praha o.s. svolilo 22 osob s duševním onemocněním, kteří jsou dlouhodobými uživateli jeho sociálních služeb.

Za společnost ČALS vedly konzultantky rozhovory celkem s 21 lidmi. Nakonec se podařilo získat odpovědi pouze od jedné osoby postižené demencí. To je dáno charakterem nemoci, která postihuje paměť a rozumové schopnosti nemocného. Málo lidí postižených demencí má demenci diagnostikovanou v raném stádiu, kdy je možné očekávat schopnost reflektovat zkušenost, která se udála nedávno (u lidí s Alzheimerovou chorobou bývá postižena především krátkodobá paměť). Důležitá je proto také zkušenost rodinných pečujících, kteří se stávají „pravou rukou“ nemocného, pomáhají mu ve všech činnostech a doprovázejí jej také na úřady. Kromě člověka s demencí a pečujících se rozhovorů zúčastnili i senioři, jejichž zkušenost dokresluje zkušenost lidí postižených demencí. Tito lidé jsou se společností ČALS v poměrně pravidelném styku, ať už docházejí na svépomocnou skupinu rodinných pečujících, anebo využívají konzultací. Senioři, kteří se zúčastnili našeho výzkumu, zase přicházejí do sídla ČALS, Gerontologického centra, za různými službami či aktivitami.

Dotazování žijí v různých městských částech Prahy.

Zaměstnance veřejné správy jsme oslovili prostřednictvím dotazníku. Do šetření se zapojili zaměstnanci Úřadu městské části Praha 8, Úřadu práce, Městské policie, Policie ČR a České pošty – všichni z obvodu městské části Praha 8. Celkem se do šetření zapojilo překvapivých 182 pracovníků. Cílem dotazníků bylo zjistit, zda se úředníci při své práci setkávají s lidmi s mentálním postižením, duševním onemocněním a s lidmi s demencí, s jakými bariérami se při komunikaci s těmito lidmi potýkají a co by mohlo pomoci, aby se jim s nimi pracovalo lépe.

Na základě výsledků vzešlých z tohoto šetření Vám předkládáme brožurku, která je zároveň podkladem pro přípravu školení, jež nabídneme pracovníkům ze státní sféry. Na školení se účastníci budou moci dozvědět více o schopnostech a potřebách lidí s mentálním postižením, s duševním onemocněním a lidí s demencí, případně seniorů. Především však tuto brožurku vnímáme jako jeden z nástrojů, které povedou k oboustrannému zlepšení komunikace na úřadech tak, aby se úřední záležitosti nejen pro lidi z našich cílových skupin, ale i většinou společností, staly příjemnějšími, přístupnějšími a co nejméně stresujícími.

Tato brožurka je určena široké veřejnosti, politikům a zástupcům státní správy a klade si za cíl zvýšit povědomí o nedostacích přístupnosti veřejné správy pro některé naše spoluobčany.

II. Kdo jsou lidé s bariérami v komunikaci

Než se budeme věnovat prostředí úřadu a tomu, jak si v něm umí poradit na jedné straně lidé s mentálním postižením, duševním onemocněním, senioři a lidé s demencí a na straně druhé samotní pracovníci, považujeme za důležité alespoň krátce popsat povahu jejich znevýhodnění a to, jak se může projevovat. V textu uvádíme citace těchto lidí, které popisují jejich vnímání dané situace. Užíváme však smyšlená jména.

Lidé s mentálním postižením, s duševním onemocněním a lidé s demencí jsou dlouhodobě ohroženi sociálním vyloučením. To, co tyto lidi znevýhodňuje, není ale jen jejich postižení či onemocnění, ale především sociální bariéry mezi nimi a vnějším prostředím. Aby mohli na úřadech i v běžných situacích ve svém přirozeném prostředí uspět, potřebují podporu co nejvíce přizpůsobenou jejich potřebám. V textu této brožurky používáme pro všechny tři námi oslovené skupiny občanů označení „**lidé s potížemi/ bariérami v komunikaci**“ – a myslíme tím jenom naše cílové skupiny, i když potíže v komunikaci má pravděpodobně mnohem větší část populace.

A. LIDÉ S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM

V České republice žije přibližně 107 tisíc lidí s mentálním postižením (*Výsledky výběrového šetření zdravotně postižených VŠPO za rok 2007*; <http://www.czso.cz/csu/2008edicniplan.nsf/p/3309-08>). Jako je každá lidská osobnost jedinečná, je i každý člověk s mentálním postižením především individuální bytostí se specifickými schopnostmi, které mohou být v různé míře a různým způsobem rozvinuty. Často se v odborné literatuře dočítáme, že lidé s mentálním postižením jsou dětinští, extrémně závislí na svých blízkých, mají nízké IQ, jsou úzkostliví, snadno ovlivnitelní, rigidní ve svém chování, mají zvýšenou potřebu bezpečí apod. Tato charakteristika však úplně ignoruje vliv sociálního prostředí a podmínky, ve kterých lidé s mentálním postižením vyrůstají a žijí.

Jak se tedy může mentální postižení projevovat v každodenním životě?

- **snížením rozumových schopností a potížemi v komunikaci** – pro většinu bývá obtížné porozumět a vyhodnotit běžné situace, mívají nedostatečnou slovní zásobu (uvažují v jednodušších pojmech), nedokážou přesně vyjádřit, co potřebují, a pochopit, co se po nich žádá. I vytvořit si a obhájit svůj názor či vůbec vést diskuzi může být pro tyto lidi velmi náročné.
- **potížemi v učení** (psaní, čtení, počítání, zapamatování si a zpracování informací) - osvojovat si nové schopnosti a dovednosti může lidem s mentálním postižením trvat déle a v některých případech může být jejich schopnost učit se omezena.
- **menší mírou pozornosti** (špatně se soustředí) **a cílevědomosti** (složitě sledují dlouhodobé cíle).
- **horší orientací v prostoru, čase** (např. plánování v delších časových pojmech jim může dělat potíže), **ale také ve vztazích** (např. často používají stejný způsob jednání s osobou blízkou a s úředníkem).
- **nedostatečnými sociálními dovednostmi** – lidé s mentálním postižením mají problémy např. při navazování a udržení vztahů, požádání o pomoc, vyjádření (ne)spokojenosti.
- **odlišnou mírou a délkou adaptability** – můžou si déle zvykat na změny ve svém životě (např. změna kontaktní osoby nebo adresy úřadu pro lidi s mentálním postižením může představovat velkou zátěž), mají potíže improvizovat, promýšlet své jednání a jeho důsledek a řešit vyhocené situace.
- **nepřiměřeným sebehodnocením, tedy podceňováním** („já to nezvládnou“, „to nemůžu dělat sám“) **i přeceňováním svých schopností** („jo, tomu rozumím“, „jo, to udělám“ – i v situacích, kdy je možné ověřit, že člověk nerozumí a situaci nezvládá bez podpory).
- **nízkým sebevědomím** – souvisí s nedostatkem prožitých úspěchů, které jejich vrstevníci normálně zažívají, a s reakcemi okolí, které mohou být někdy až ponižující („ten je nějaký postižený“, „ta je nějak mimo“).

- **někdy přidruženým postižením** - k mentálnímu postižení se mohou přidružit další postižení, která jsou zejména u lidí s těžším mentálním postižením častá, např. smyslové nebo tělesné postižení, vady řeči či epilepsie.

I přes tato omezení, která se však konkrétního člověka mohou týkat jen částečně, se člověk s mentálním postižením může zapojit do většiny aktivit v běžném prostředí, ve spoustě činností může vynikat. Řada věcí, které samostatně nezvládne, nesouvisí ani tak s jeho postižením, jako spíše s tím, že mu okolí nedokáže vytvořit vhodné podmínky, aby se mohl dostatečně realizovat. Lidé s mentálním postižením potřebují větší či menší míru podpory, aby mohli žít ve většinové společnosti, v běžných podmínkách a využívat služeb veřejných institucí. To vystihuje české úsloví „Kdo nechce, hledá důvody. Kdo chce, hledá způsoby“.

A co lidé s mentálním postižením na úřadech?

Lidé s mentálním postižením často **nechodí na úřady sami**. Ať už z toho důvodu, že někteří z nich jsou omezeni nebo zbaveni způsobilosti k právním úkonům, což znamená, že ve vymezených případech musí být u úředního jednání přítomen také opatrovník, nebo prostě proto, že potřebují mít vedle sebe někoho, kdo jim pomůže v případě, že se na úřadě nebudou orientovat a záležitosti dostatečně rozumět. Velká část dotazovaných lidí uváděla, že je doprovází rodiče, méně často asistenti. Především rodiče mají ve většině případů tendenci přebírat zodpovědnost a tedy i aktivitu ve věci vyřizování úředních záležitostí za své potomky. Průvodce by přitom měl člověka spíše podporovat v tom, aby si své záležitosti pokud možno vyřizoval sám, popř. s malou pomocí.

„Dřív jsem chodila všude po úřadech hodně s mamkou, protože byla moje opatrovnice. Pak se vždycky ptali hodně nejdřív jí a pak mě. Chtěla jsem, aby se ptali spíš mě, ale zas bych asi nerozuměla všemu.“

Jitka, paní s mentálním postižením

Někteří lidé s mentálním postižením **své schopnosti a dovednosti nedokážou přiměřeně zhodnotit**, někdy jim chybí pozitivní zkušenost při vyřizování vlastních záležitostí („to já nedokážu“, „já bych tomu nerozuměl, tak tam radši sám nechodím“), hodně často jsme se ale při rozhovorech setkávali s lidmi, kteří naopak podle svých výpovědí úředníkům a psaným materiálům rozumějí, dokážou formuláře vypsat a nemají problém se v případě potřeby doptat. Ze zkušeností však víme, že hodně lidí s mentálním postižením si na skutečnost, že něčemu nerozumí, zvyklo a naučilo se vyhýbat se dalšímu vyptávání jednoduchým „ano, vím, rozumím“. Proto jsme dotazované nechali běžný formulář vyplnit a z letáku vyčíst potřebnou informaci. Přitom vyšlo najevo, že často nerozumějí tomu, které údaje mají vyplnit a jakým způsobem (např. hůlkovým, čitelně s oddělenými písmeny). Údaje zaměňovali (např. jméno a příjmení, adresu bydliště a místo narození), vyplňovali neúplně, nečitelně a úplnost a správnost vyplnění si nedokázali zkontrolovat. Velké většině lidí se nepodařilo potřebnou informaci v letáku najít. Málodko využil toho, že při rozhovoru byla vždy sociální pracovnice nabízející podporu.

Pokud jsou lidé s mentálním postižením na úřadech nespokojeni, **stěžují si jen výjimečně**. Domníváme se, že je to z důvodu malého povědomí o svých právech. Převážná většina uváděla, že sice o možnosti stěžovat si ví, ale neví, jak ji uplatnit – kde a jak si stěžovat. Tito lidé mají často nízké sebevědomí, hůř se orientují v prostředí a stěžovat si tedy „netroufnou“, protože to „zatím ještě nikdy nedělali“.

„Stěžovat si asi můžu, když jsou nepříjemný. Ale to já se stydím a nevím, jak si mám stěžovat.“

Tomáš, pán s mentálním postižením

B. LIDÉ S DUŠEVNÍM ONEMOCNĚNÍM

Mezi námi se pohybuje mnoho lidí, o nichž netušíme, že trpí duševním onemocněním – jsou navenek nerozpoznatelní...

V České republice žije asi 128 tisíc lidí s duševním onemocněním (Výsledky výběrového šetření zdravotně postižených VŠPO za rok 2007; <http://www.czso.cz/csu/2008edicniplan.nsf/p/3309-08>). Duševní onemocnění bývá v odborné literatuře často označováno jako **psychóza**. Psychóza je lékařský výraz pro skupinu duševních onemocnění, která mohou být způsobena například poškozením mozkové tkáně (organická psychóza), vlivem specifických chemických sloučenin označovaných obecně jako drogy (toxická psychóza), a dále známe psychózu, kterou neprovází žádné zjiitelné a typické poškození nebo ovlivnění činnosti mozkové tkáně (funkční psychóza). Do této skupiny patří např. schizofrenie, psychotické poruchy, velká deprese, bipolární porucha, dále porucha s bludy a další¹.

To, jak se může duševně nemocný cítit, známe pravděpodobně každý ze své zkušenosti. Například při snění prožíváme podivné příběhy, v nichž jsme ve středu dění a zároveň je sledujeme jako diváci. Zatímco naše sny se objevují pouze ve spánku, při duševním onemocněním prostupuje tento způsob prožívání celou mysl i v bdělém stavu a člověk se jej nemůže jednoduše zbavit. Obdobné prožitky se objevují například při vysokých horečkách, některých otravách, při meditaci apod. Většina z nás také zažila období nevyrovnanosti, prožitky nervozity, podezřívavosti, smutku, zoufalství.

Duševní onemocnění nesouvisí s inteligencí, ani s pohlavím. Onemocnění si člověk nezpůsobil sám (pokud se nejedná o toxickou psychózu), jeho nástup a průběh však může být ovlivněn vnějšími či vnitřními faktory. Duševní nemoci se **nejde zbavit pouhou vůlí**, její projevy neodstraníme logickými argumenty či prostým rozhodnutím. Dnes jsou však tato onemocnění terapeuticky dobře ovlivnitelná a jejich dopad na život nemocných lze pomocí moderní lékařské, psychologické a sociální péče značně omezit.

Jak se tedy může duševní onemocnění projevovat v každodenním životě?

Psychóza zásadně mění způsob, jakým člověk prožívá sám sebe, ostatní lidi a svět kolem sebe, v němž žije. Reálný svět v psychóze často ustupuje do pozadí a na jeho místo se dostává svět přeludů a fantazií. Nemocný trpící psychózou se v tomto novém světě uzavírá, odtrhává se od druhých lidí a jejich realita se mu stává cizí. Lidé v jeho okolí tuto změnu mohou zaregistrovat a prožívají ji. Z jejich pohledu se takový člověk **chová podivně**, lze se s ním **obtížně domluvit**, jeho projevy mnohdy **vzbuzují pocit ohrožení**, zmatku nebo dokonce viny a podle toho se k němu také velmi často dále chovají.

Projevy onemocnění se mohou značně lišit a zřídka se vyskytují dlouhodobě. Mohou vypadat například takto:

- **změny nálady** – kolísání nálady, nervozita, strach, napětí, úzkost, nesoustředěnost, podrážděnost, hádavost, nebo naopak odevzdanost, nepřiměřená veselost, nebo smutek či plačtivost, urážlivost, přecitlivělost
- **změny chování** – nezvyklé chování, neklid, časté a překotné změny v plánech, uzavírání se do sebe, nevycházení z bytu, nereagování na zvonění či telefony
- **změny v komunikaci** – nesouvislé či nezvyklé vyjadřování, mluvení sám se sebou
- **změny v prožívání** - člověk žije ve svém vlastním vnitřním virtuálním světě
- **změny zevnějšku** - v určitých obdobích člověk může přestat dbát o svůj zevnějšek a bývá považován za podivína
- **změny vůle** - oslabení vůle či naopak přeceňování se
- **dalšími projevy** mohou být nejistota, nedůvěra, pocit ztráty bezpečí, ztráta osobních hranic, pozměněné vnímání označované jako halucinace a hlasy, zranitelnost, impulzivita, poruchy myšlení, obtížné prožívání sebe, nerozhodnost, menší výkony a výdrž, snížená schopnost

¹ Sdružení Fokus Praha o.s. se věnuje převážně lidem s funkční psychózou.

soustředění, problémy s pamětí, poruchy spánku, zvýšená chuť, případně nechut k jídlu, změny v sexualitě.

Duševní onemocnění se podílí na obtížích v různých oblastech života, a to zejména v oblasti **komunikace a rozvíjení lidských vztahů**, při získávání a udržení zaměstnání a s ním související finanční situaci, v oblasti samostatného bydlení a obecně ve ztrátě orientace ve stále se zvyšujících nárocích běžného života a jeho zabezpečení.

Oproti rozšířené mylné představě se lidé s duševním onemocněním **jen velmi zřídka chovají násilně**, a i tehdy je toto chování způsobeno spíše vlivem nepříjemné situace, ze které nemůže dotyčný odejít. Člověk, který zažívá duševní nemoc, je v situaci, kdy nemá možnost plně svou vůlí ovlivnit aktuální duševní prožívání, vnímání, cítění, chování. Jakmile u něj pomine akutní stav duševní nemoci, vrací se tento člověk do „běžného“ stavu, samozřejmě s různou možnou mírou dozvuků.

Řada nemocných vede plnohodnotný život, studuje, chodí do zaměstnání, nachází si partnera, věnuje se sportu, zálibám.

A co lidé s duševním onemocněním na úřadech?

I v období mimo akutní stav onemocnění mohou lidé s duševní nemocí pociťovat zvýšenou úzkost, nervozitu, nesoustředěnost apod. V těchto případech často vyhledávají **doprovod** při vyřizování úředních záležitostí. Roli doprovázejícího často zastávají blízcí lidé, rodinní příslušníci nebo asistenti v rámci sociálních služeb. S některými osobami, které jsou omezeny nebo zbaveny způsobilosti k právním úkonům a nemohou tedy o některých záležitostech samy rozhodovat, chodí na úřad jejich opatrovník. Mnozí ale jenom potřebují mít vedle sebe někoho, kdo jim poradí v případě, že se na úřadě nebudou orientovat a záležitosti rozumět.

„Ne všude se zvládnou dostat, sám na některé úřady netrefím.“ Michal, pán s duševním onemocněním

„Jsem ráda, když s úřady nemusím jednat, nerozumím tomu, mám z toho strach - jsem ráda, že to vyřídí můj doprovod.“ Alena, paní s duševním onemocněním

Lidé s duševním onemocněním si stejně jako lidé s mentálním postižením na úřadech **stěžují jen výjimečně**. Někteří v rozhovorech uváděli, že o možnosti stěžovat si ví, ale nevyužili ji.

„Nestěžuji si, bojím se, že se to obrátí proti mně.“ Barbora, paní s duševním onemocněním

C. LIDÉ S DEMENCÍ A SENIOŘI

Lidé trpící demencí a senioři jsou dvě skupiny lidí, které se mohou částečně překrývat, ale není možné mezi ně vložit prosté rovnítko. A aby to nebylo úplně jednoduché, mezi lidi trpící demencí tradičně zařazujeme jak lidi, kteří jsou nemocní, kteří trpí nějakou chorobou, která způsobuje syndrom demence, tak jejich rodinné pečující. **Demence totiž nepostihuje jenom nemocné, ale také jejich rodiny a zejména pak tzv. hlavního pečujícího.**

Lidé s demencí jsou většinou senioři, ne ale vždy. Především lidé trpící Alzheimerovou chorobou bývají i mladší. Mladší lidé s demencí se paradoxně **setkávají s nedůvěrou a nepochopením**, okolí jim jejich diagnózu často nevěří.

O tom ví své například paní Alice, která trpí Alzheimerovou chorobou. Alzheimerova choroba u ní byla diagnostikována dlouho před šedesátými narozeninami. Na první pohled je to milá dáma ve středním věku. Špatnému porozumění situace ze strany svého okolí (včetně úřadů anebo bank) zamezuje tím, že má připravenou kartičku, na které stojí: *Mám Alzheimerovu chorobu, prosím o trpělivost*. Podle dosavadních zkušeností se jí tato strategie vyplácí. Někdy se ale setkává s určitou nedůvěrou: *Takto vypadá člověk s demencí?!*

Lidé s demencí na rozdíl od ostatních cílových skupin projektu nemohou být podporováni ke zvyšování soběstačnosti. Charakter onemocnění to neumožňuje – **terapeutickým cílem nicméně je co nejdéle udržet funkce a schopnosti, které nemocný stále zvládá**. Jak uvádí literatura a potvrzují zkušenosti: **co se ztratí, není možné tyto osoby znovu naučit**.

Rodinní pečující často upozorňují na **problematiku porozumění složitým informacím**. Lidé s demencí jsou obvykle schopni absorbovat pouze jednu informaci. Informace, jak se dostat ke správné úřednici, tak pro ně mohou být příliš složité. Lidé s demencí mívají **problém s vyjadřováním**. Dlouho hledají správná slova, která nemusejí nalézt. To je pro ně samozřejmě nesmírně náročné a frustrující. Situacím, které jsou pro ně takto náročné, tedy také návštěvám úřadů, se mohou vyhýbat. Pomáhá trpělivost a klidné jednání.

Senioři tvoří podle posledních údajů ČSÚ 14,9 % populace ([http://www.czso.cz/csu/2009edicniplan.nsf/t/1D00355EBA/\\$File/400709a9.pdf](http://www.czso.cz/csu/2009edicniplan.nsf/t/1D00355EBA/$File/400709a9.pdf)). Senieorem je přitom podle definice, kterou ČSÚ používá, člověk starší 65 let. Senioři pochopitelně nejsou homogenní skupinou a jakékoliv zevšeobecnění je tudíž ošidné. Podobně jako ve zbytku populace, najdeme mezi seniory lidi vzdělané a méně vzdělané, lidi aktivní a méně aktivní. Pokud bychom měli upozornit na některé společné rysy, které jsou důležité pro náš výzkum, neměli bychom zapomenout, že se senioři **častěji potýkají se smyslovým postižením, méně často než zbytek populace umějí zacházet s nejmodernějšími komunikačními prostředky (především internetem)** a na rozdíl od našich ostatních cílových skupin jsou **snadno rozpoznatelní**. Na první pohled je „prozradí“ atributy, které si spojujeme se stářím – například šedé vlasy, a pak, při pohledu do občanky, je jejich status potvrzen datem narození. Proč se zde vůbec seniory zabýváme? Senioři velmi často, díky tzv. ageistickým postojům (přisuzování především negativních vlastností na základě věku), trpí tím, že si zbytek společnosti myslí, že všichni staří lidé mají demenci. Pocit, že všichni senioři zapomínají a přestávají myslet, je nejen nepříjemný, pro lidi s demencí může být dokonce nebezpečný. Pokud je zapomínání (tedy jeden z prvních příznaků demence) považováno za normální znak stárnutí, pak mu není věnována pozornost a lidé, u nichž je zapomínání způsobeno nemocí, nemohou získat správnou a včasnou pomoc. Zdraví senioři jsou naopak zbytečně podceňováni.

Seniorka, paní Eliška, drobná paní po sedmdesátce, nemá ráda, když ji na úřadech podceňují:

„Úředníci by měli mít odhad, nepřehánět to do polohy dětské. Neptat se: ‘A slyšela jste to? A rozumíte tomu?’ Kdybych neslyšela, tak se zeptám!“

V analýze používáme označení člověk s demencí (paní s Alzheimerovou chorobou), pečující a senior. Senior je tedy člověk, který nepečuje o jinou osobu a ani netrpí demencí.

A co lidé s demencí a senioři na úřadech?

Rodinní pečující často popisují **neschopnost lidí s demencí dlouho na úřadech čekat**. Zdá se, že průkazka TP (popř. ZTP, ZTP/P), která mimo jiné umožňuje vyhnout se na úřadech frontám, je jedním z řešení tohoto problému. Lidé s demencí se k průkazce ale podle našich zkušeností dostávají poměrně obtížně. Senioři se dost často bohužel setkávají s názorem svého okolí, že mají dost času, tudíž si mohou dovolit kdekoliv počkat, popř. i dát přednost ostatním.

„Jakmile jste JEN důchodce, tak se předpokládá, že máte spoustu času, že můžete čekat.“

paní Zuzana, seniorka

Lidé trpící demencí docházejí na úřady **obvykle v doprovodu** další osoby, nejčastěji manželky či manžela. Vzhledem k tomu, že většina lidí postižených demencí jsou seniorského věku, vyřizují na úřadech, na poště či v bankách především záležitosti, které se týkají důchodu, příspěvku na péči, případně přiznání průkazek mimořádných výhod. Vzhledem k tomu, že nemoc postihuje jejich rozumové funkce, je přítomnost další osoby nutná. Lidé s demencí jsou nicméně schopni některým informacím porozumět a jsou schopni vyjádřit (třeba i neverbálně) svůj názor. Důležité je v této souvislosti připomenout, co říká například paní Marie, manželka pána s demencí: *„Lidé těžko chápou, co je demence. ... Neznamená to, že ten člověk nevnímá, neslyší a nerozumí!“*

Méně často jsou lidé s demencí na úřady doprovázeni soudem stanoveným opatrovníkem. Podle našich zkušeností má řada rodinných pečujících problém se zahájením procesu zbavování způsobilosti k právním úkonům. „Nesvéprávnost“ je natolik stigmatizující, že se jí rodiny nemocného často brání. Samotný institut zbavení způsobilosti k právním úkonům by ale měl sloužit k ochraně nemocného, jeho širší použití by mohlo přispět ke zvýšení bezpečí lidí s demencí.

DOPROVOD NA ÚŘADĚ

Otázka způsobilosti k právním úkonům

Každý z nás má možnost přijít na úřad spolu s **doprovodem**. Může to být rodinný příslušník, někdo blízký, asistent – kdokoliv, kdo nám pomáhá se zorientovat, porozumět informacím, podpoří nás při rozhodování. Takový člověk **nepřichází vyřídit věci za nás**. Přichází nás podpořit v tom, abychom si věci byli schopni *sami* vyřídit.

S lidmi s bariérami v komunikaci často přichází na úřad **opatrovník** - člověk, který je soudem stanoven, aby právně jednal za lidi, kteří jsou zbaveni způsobilosti k právním úkonům nebo mají tuto způsobilost omezenou.

Způsobilost k právním úkonům (někdy také **svéprávnost**) znamená, že člověk může právně jednat, tedy vytvářet, udržovat nebo uzavírat právní vztahy (nakupovat, uzavřít smlouvu, volit, vdát se/ oženit se). Nabýváme ji zletilostí (ve většině právních řádů 18 let).

Pokud soud rozhodne o **zbavení způsobilosti k právním úkonům**, pak člověk nemůže učinit žádný právní úkon, ty za něj činí **opatrovník**. Toto se však vztahuje pouze k právním úkonům. Neznačená to, že se člověk nesmí o ničem sám rozhodovat.

Pokud soud rozhodne o **omezení způsobilosti k právním úkonům**, zároveň určuje, které právní úkony, popř. do jaké míry člověk nesmí činit (např. nemůže nakládat s majetkem v hodnotě nad 1000 Kč). Ostatní právní úkony činit může.

Stanovený opatrovník nemůže jednat za svého opatrovance v jiných než právních věcech!

Při právních úkonech musí opatrovník respektovat práva, zjišťovat vůli a snažit se naplňovat přání „opatrované“ osoby. Zbavení či omezení způsobilosti má člověka chránit proti zneužití jinou osobou. Omezení ani zbavení způsobilosti k právním úkonům neznačená, že člověk nemůže rozhodovat, co by si přál, nebo že nemůže říct svůj názor. **Člověk neztrácí způsobilost k právům.**

Způsobilost k právům a povinnostem (právní subjektivita) je zaručena všem lidem od okamžiku narození až do smrti. Znamená možnost nabývat práva a povinnosti (tj. právo na osobní svobodu, právo dědit, vlastnické právo, nárok na sociální dávky apod.). **Nemůže být státem omezena.**

III. Bariéry, se kterými se lidé na úřadech setkávají

Lidé s mentálním postižením, duševním onemocněním a lidé s demencí, kteří chtějí normálně žít, bydlet, pracovat, **navštěvují některé úřady častěji než jiní**. Vede je k tomu nutnost získat různá potvrzení, pomoc či finanční podporu. To obecně platí pro velkou skupinu zdravotně či sociálně znevýhodněných osob. Nejčastěji chodí **na městský (obecní) úřad**, kde vyřizují např. přiznání mimořádných výhod (průkazky TP, ZTP, ZTP/P), záležitosti ohledně dávek sociální péče a pomoci v hmotné nouzi, příspěvku na péči nebo vystavení nových osobních či cestovních dokladů. Dále navštěvují **Českou (Pražskou) správu sociálního zabezpečení**, kde si vyřizují důchod. Ti, kteří pracují v chráněných dílnách nebo na chráněných místech (lidé s mentálním postižením nebo duševním onemocněním), musí na některé tyto úřady nejméně čtyřikrát ročně. Samozřejmě nejčastěji přicházejí do styku s pracovníky **České pošty**. V dalších případech se pak dostanou do kontaktu s **úřadem práce**, hlavně při ztrátě zaměstnání, a s **policií**, např. při odcizení osobních či cestovních dokladů. Často musí vyplňovat formuláře a žádosti. Svou záležitost nevyřídí u jednoho úředníka, ale musí jich navštívit několik.

„Posílali mne z místa na místo a následně mne zdrblí za zmatky či dokonce seřvali, že něco nemám, nic mi nevysvětlili.“
Martina, paní s duševním onemocněním

„Je tam vždycky hrozně moc lidí a jenom jedno otevřený okýnko. Dlouho to trvá a lidi jsou nervózní. Někdy se nevyznám v těch tlačítkách a musím rychle něco zmáčknout, protože za mnou ostatní lidi čekají. A taky by měli být víc tolerantnější, třeba ty postižený někdy nejsou tak rychlí a jim to vadí.“

Jana, paní s mentálním postižením

„Pozitivní zkušenost – pozitivní zkušenost s úředníkama ani ne, spíš jako, že vám pomůžou lidé, kteří vám řeknou, jak na ty úředníky jít...“

Paní Marie, pečující o člověka s demencí

„Ale jo, třeba někdy na poště jsou mladý lidi ... a ti jsou docela dobrý. Já jsem už věděl, jak to mám napsat a oni byli milí a nespěchali na mě. A někdy se něco zeptám lidí na ulici, třeba i policajta, a on mi poradí, jednou mě na úřad i doprovodil.“

Karel, pán s mentálním postižením

Zkušenosti dotazovaných s návštěvou úřadu jsou různorodé – někteří ji popisují jako příjemnou, jiní zase jako „noční můru“. Pro lidi s potížemi v komunikaci však i běžná návštěva úřadu může představovat složitou situaci, ve které se neorientují, cítí se úzkostně a vycházejí z ní jako „poražení“. Na základě našich zkušeností a rozhovorů, které jsme s těmito skupinami občanů vedli, bychom rádi upozornili na bariéry, kvůli kterým je návštěva úřadu nejen pro tyto lidi „nutným zlem“.

ŠPATNÁ ORIENTACE NA ÚRADECH

Jsem tady správně? Cítím se ztracený

Lidé s bariérami v komunikaci v rozhovorech uváděli, že se na úřadech nevyznají a nevědí, na koho se mají obrátit. Prostředí úřadů jim připadá nepřehledné („mnoho dveří a lidí“), neví kudy kam.

Na větších úřadech a na poště se dnes už běžně setkávají s **číselnými pořadníky**, kde někteří naráží na více problémů. Nedokážou vyhodnotit svou záležitost a přiměřeně se tedy rozhodnout pro správnou kategorii, rychle zareagovat na moment, kdy se na displeji objeví jejich číslo, a najít správnou přepážku. Právě práce s číselným pořadníkem je velmi často jedním z podstatných důvodů, proč se tyto lidé na úřad neodvážejí sami. Většinou na úřadě totiž poblíž nenajdou nikoho, kdo by byl ochotný se jim věnovat. Někdy se také stává, že se úředník neovládne a člověku nedůstojně vynadá za to, že se při výběru tlačítka spletl. Číselník může být problematický také pro seniory, kteří mají zrakové postižení.

„...Jednou na mě paní křičela, že jsem si spletl okýnko. A kdysi jsem neměl to číslo, já jsem si toho nevšimnul a pak jsem nevěděl, co mám zmáčknout. Až mi to jeden pán udělal...“

František, pán s mentálním postižením

Lidé s duševním onemocněním si naopak číselné pořadníky chválí a ještě by přivítali zvláštní tlačítko a přepážku pro znevýhodněné osoby.

„Na přístroji na čekací lístky je tlačítko pro ZP (pozn. paní měla zřejmě na mysli průkazky TP či ZTP) a čekací doba je minimální - znám to z pošty.“

Lenka, paní s duševním onemocněním

DLOUHÉ ČEKÁNÍ, PRŮTAHY PŘI VYŘIZOVÁNÍ PROBLÉMŮ

To zas bude trvat...

Velká většina dotazovaných lidí za největší potíž považuje **dlouhé čekání**, které je vyčerpává. Prostředí přeplněných „čekáren“ je znervózňuje a vede k nekoncentrovanosti na vlastní záležitost.

„Nepříjemný bylo, když tam bylo moc lidí. To je někdy nesnesitelný, to čekání...“

Josef, pán s mentálním postižením

Kromě toho například **proces přiznání příspěvku na péči je často hodnocen jako velmi dlouhý**. Paní Marie, pečující o člověka s demencí, upozorňuje, že v situaci, kdy jeden z manželů pečuje o druhého a tedy přestává pracovat, jsou příspěvek na péči a důchod jednoho anebo obou manželů jediným zdrojem příjmů celé rodiny. A říká: „*Délka řízení mě překvapila a vlastně i přivedla do velkých*

problémů. Já sama jsem žádala o příspěvek na péči v srpnu 2007 a ty peníze mi přišly až za tři čtvrtě roku. Ale nikdo se mě neptal, z čeho zaplatím manželovy léky nebo jiné pomůcky, které neplatí pojišťovna nebo případně je hradí pouze částečně. Jak zaplatím byt, z čeho uživím rodinu?“

NEDOSTUPNOST INFORMACÍ

Co po mně chtějí? Nerozumím!

Většina informací – i na letáčcích a formulářích – jsou psány **ve formálním jazyce**, nejsou dostatečně konkrétní, jsou **přehlceny méně podstatnými informacemi** a **nevyužívají názorných prostředků**, jako jsou obrázky a piktogramy, které správnému porozumění napomáhají.

Informace jsou často nabízeny jen **na webových stránkách úřadu**. Pro řadu lidí, především z řad rodinných pečujících, je existence informací na internetu velmi významnou pomocí. Pro jiné lidi může být naopak překážkou. Není bráno v úvahu, že zrovna lidé s bariérami v komunikaci v mnoha případech tento zdroj neumí (nebo nemají dostatek příležitostí) využívat, mnohdy nedokážou vybrat důležité informace a porozumět zadání.

„Domnívám se, že ti úředníci na magistrátech a městských částech zapomínají, že jejich povinností je, aby lidem pomáhali. Když přijdu na úřad, mám dojem, že ty lidi obtěžuju. Nejsou s to člověku poradit. Dají akorát odkaz na internet a zapomínají, že spousta starých lidí neví, co internet vůbec je, a neumí s ním.“
pan Rudolf, senior

Pracovníci veřejné správy často také svůj **způsob vyjadřování** nepřizpůsobují konkrétnímu člověku - používají cizí, složitá slova a dlouhá souvětí, rychlé tempo řeči, nezdůrazňují podstatné, informaci jen neradi opakují. Mnoho lidí s bariérami v komunikaci se – i díky svým předchozím zkušenostem - ostýchá nechat si vše vysvětlit ještě jednou, protože se cítí nepříjemně, a pak často záležitosti nerozumí.

„Když jim řeknu, ať zpomalí, tak to většinou zkusí. Ale někdy se nesnaží a já jim pak nerozumím. Pak už nic neříkám, protože se cítím blbě. Doma mi to vysvětlí máma nebo to nějak vyřídí. Ale ti úředníci to někdy vůbec nechápou, že mluví jak roboti.“
Jarmila, paní s mentálním postižením



NEPŘESNOST INFORMACÍ

Poradili mi správně?

Někteří dotazovaní upozorňovali také na nedostatečnou kompetentnost úředníků. Vyprávěli o tom, že jim úředníci **nepodali správné informace** ne proto, že by byli neochotní, ale protože je neznali. S tímto problémem se setkala například paní Eva, manželka pána s demencí. Paní Eva se pokoušela zjistit, jak vyřešit problém s manželovým řidičským oprávněním. (Lidé s demencí postupně ztrácejí také schopnost řídit automobil. Legislativa pamatuje na možnost ztráty schopnosti řídit, která je způsobená

zdravotním stavem řidiče, ale až ve vyšším věku. Pokud se tedy Alzheimerova choroba objeví dříve, musí někdo aktivně zahájit řízení o odebrání řidičského průkazu.) Paní Eva k tomu říká:

„Například jsem zjišťovala, jak pozastavit platnost řidičského průkazu. Zjišťovala jsem to na sociálním odboru městského úřadu. Úřednice řkala, že s tím nemá zkušenost, ale že to zjistí. A potom mi telefonovala a říkala: 'To je jednoduché, až způsobí nehodu, tak mu ho policajti zabaví.'“

„Sociální pracovnice mi říkala věci, které nebyly pravda... Pracovnice nebyla moc v obraze: 'Nevím, to vám nepovím, jestli existuje Charita...'.“
paní Vlasta, pečující o manžela s demencí

„Nepodali mi úplné informace, neustále jsem něco sháněla a musela přijít čtyřikrát.“

Markéta, paní s duševním onemocněním

Paní Marie, pečující o člověka s demencí, si také stěžuje na to, že **mnoho informací od úředníků nedostala:**

„Mrzí mě, že některé úřednice, ač s nimi mluvíte, vám nenabídnou, co můžete. Musíte se jako po těch věcech ptát, pít. Ten člověk se to dozví až od dalších lidí, lidem poradí okolí, lidé, kteří mají zkušenosti.“

Opačnou zkušenost má seniorka, paní Adéla, které při kontrole využívání příspěvku na péči sociální **pracovnice poradila**, aby si v okamžiku zvýšení nájmů požádala o příspěvek na bydlení.

Dotazovaní poukazují na další zajímavý fenomén – na **nedostatek informací mezi „úřadem“ a lékaři**. Především praktičtí lékaři velmi často posuzují pro různé úřední procesy zdravotní stav nemocného. Vzhledem k nedostatku informací se ale stává, že lékař neposkytne správné údaje a klient (nemocný anebo pečující) běhá mezi lékařem a úřadem, než se mu podaří získat správný „papír“.

NEDOSTATEČNÁ VSTŘÍCNOST A PODPORA ZE STRANY ÚŘEDNÍKŮ

Nevynadá mi hned? Pomůžou mi?

Hodně často zmiňovanou obavou z návštěvy úřadu je „**obava, že nebudu rozumět**“ a „**že na mě budou nepřijemní**“, tedy obava z nedostatečně vstřícného a trpělivého postoje zaměstnanců státní správy a často také neschopnost zohlednit specifické potřeby lidí s bariérami v komunikaci a vhodně a citlivě na ně reagovat. Někteří dotazovaní dokonce vypovídali, že docházelo k naprosto **neprofesionálnímu chování ze strany úředníků**, k nerespektování jejich osobnosti.

„Když jsem odešel od toho okýnka (na poště), slyšel jsem, jak ta paní huláká: 'co to bylo za magora?!', že prý to už dlouho nezažila.“
Václav, pán s mentálním postižením



Často se stává, že se člověk s potížemi v komunikaci nechá znejistit neochotným a nevrlym člověkem už na informacích, bojí se pak říci si o pomoc, vyjádřit, že nerozumí, a nakonec rezignuje na to, sám si potřebné záležitosti vyřídit.

„Mám pocit, že ze mne dělají úředníci hlupáka.“

Jan, člověk s duševním onemocněním

Dotazovaní také uváděli, že se cítili být pod tlakem a měli pocit, že na ně **úředník nemá čas** a vše je potřeba vyřídit rychle. Pan Rudolf shrnuje svoji zkušenost s úřady, kterou mají i ostatní: *„Všechno je o lidech.“*

Nedostatečná znalost potřeb lidí s bariérami v komunikaci a neochota jim vycházet vstříc tyto lidi odrazuje od návštěvy úřadů, což zase vede k ojedinělé a tedy nedostatečné zkušenosti úředníků s komunikací s lidmi z těchto ohrožených skupin.

Často se stává, že se **úředník obrací na doprovod a danou osobu nerespektuje**, nebere ji v potaz, nakonec ji nechá jen podepsat formulář či jiný dokument. Tento člověk pak neví, co se děje, co se od něj požaduje a proč má dokument podepsat, tedy *„o nás bez nás“*. To může vést k pocitům vlastní neschopnosti a méněcennosti, což nikomu na sebevědomí nepřidá a nemotivuje jej k tomu, aby dále rozvíjel své schopnosti a dovednosti a snažil se vyřizovat si co nejvíce vlastních záležitostí sám.

„Chodím vždycky s někým. Většinou s tátou nebo s mámou. Nejdřív vždycky úředníci mluví s rodičema a pak až se mnou. Moc se mnou nemluví. Spíš právě s tátou a mě se neptají. Jsem tam asi zbytečněj.“

Antonín, pán s mentálním postižením

A NĚCO POZITIVNÍHO...

I když pro většinu z nás mohou být návštěvy úřadu náročné, je důležité zdůraznit, že mnoho úředníků se opravdu pokouší lidem vyhovět, jsou příjemní a snaží se celou záležitost pro nás zjednodušit. Především mezi lidmi s duševním onemocněním najdeme ty, kteří úředníkům a psaným materiálům rozumí, dokážou formuláře vypsát a nemají problém se v případě potřeby zeptat. Někteří jednání na úřadech ocenili, pochválili, někteří z nich zažili mimořádně příjemnou zkušenost. Řada z nich vyřídila svou záležitost bez komplikací. Hodně dotázaných rozumělo dobře tomu, co po nich úředníci požadovali.

„Příjemně se cítím vždy, když tam jsem – úřednice jsou milé a pomohou mi při vyplnění formulářů. Líbí se mi, že při čekání mohu na chodbě číst časopisy a letáky. Je dobře, že mají na chodbě automat na kafe.“

Kamila, paní s duševním onemocněním

„Brali na mně ohled, nabídli mi, abych zavolal, když budu chtít něco vědět.“

Petr, pán s duševním onemocněním

„Třeba na tom pracáku ta paní byla hodná. Ona tam teda byla asistentka a trochu jsme si to předtím říkali, na co se asi budou ptát a jak to tam jako je. A pak už tam chodím sám, ona se se mnou domlouvá, co bych jako chtěl dělat a někdy mi něco nabídne, ona je fakt hodná.“ David, pán s mentálním postižením

„Úřednice při jednání o získání příspěvku na péči byla fajn. Nejdřív podala mamince ruku a pozdravila ji. Pak ale maminka pospávala, tak úřednice většinu věcí probrala se mnou.“

paní Vlasta, pečující o maminku s demencí

IV. Jak to vidí úředníci

Oslovení pracovníci veřejné správy v naprosté většině případů uváděli, že se ve své práci setkávají s lidmi, se kterými se jim obtížněji komunikuje. Kromě lidí závislých na návykových látkách, cizinců, příslušníků etnických menšin a osob bez přístřeší mezi „problematičtější“ skupiny obyvatel řadili i lidi s mentálním postižením, s duševním onemocněním a seniory s demencí. Zarážející informací

vzhledem k počtu těchto lidí v populaci, která vyplynula z dotazníků, je skutečnost, že mnoho zaměstnanců úřadu uvádělo, že se s nimi setkávají spíše občas nebo výjimečně, někteří dokonce uváděli, že nikdy.

„Na úřady nechodí.“

pracovnice České pošty

„S TĚMITO LIDMI JE TĚŽKÁ DOMLUVA“

Velmi častou odpovědí úředníků bylo, že s lidmi z těchto cílových skupin je potřeba jednat jinak z důvodu **komunikačních bariér, jejich odlišného vnímání reality** (např. údajně často nedokážou chápat byrokratické procesy), **nesoustředěnosti, problémů s orientací**.

„Tito lidé nemají standardní všeobecný přehled, mají málo dostupný přístup k informacím, určité požadavky k úředním postupům ze strany úřadů jsou pro ně těžko srozumitelné.“

pracovnice městského úřadu

Lidé s potížemi v komunikaci mohou někdy **působit zmateně a nepřístupně**, někdy pasivně nebo reagují nepřiměřeně situaci. Často nedokážou komunikovat s „cizími“ lidmi, jasně a pohotově se vyjadřovat, formulovat své potřeby (co chtějí a co se jim naopak nelíbí) a většina úředníků je nedokáže vhodně podpořit. Proto také nemají pracovníci veřejné správy z jejich strany dostatečnou zpětnou vazbu. Zatímco lidé z většinové populace se umí proti nepřiměřenému jednání úředníka ohradit nebo si stěžovat, lidé s bariérami v komunikaci nedokážou pohotově argumentovat a také si na úředníka „netroufnou“.

„Jsou zpravidla bezradní a neschopní vyjádřit důvod návštěvy úřadu, následně ani pochopit a doložit potřebné doklady.“

pracovnice městského úřadu

„Nerozumí většinu textů a informací, nevědí, jak požádat o radu, proto se úřadům vyhýbají.“

pracovník městského úřadu

Hodně úředníků „štve“, že lidé s potížemi v komunikaci na úřad chodí sami, **bez doprovodu** ať už opatrovníka, osoby blízké nebo asistenta.

„Člověk, který neumí komunikovat, by měl mít na úřadech s sebou doprovod, který to za něj vyřídí. Práce s klientem se tím zjednoduší a uspíš, není tak náročná.“

pracovnice České pošty

Někteří pracovníci veřejné správy také uváděli, že tito lidé čelí **nízké empatii až aroganci ze strany úředníků**, což vede k nedůvěře na obou stranách, k podrážděnosti nebo apatii.

„Je na ně automaticky nahlíženo jako na osoby neschopné samostatně jednat.“

pracovnice městského úřadu

„PŘIPADAJÍ MI NESPOLEHLIVÍ“

Často lidé s bariérami v komunikaci ve svém okolí nemají nikoho, kdo by na jejich záležitosti dohlížel, a tak se bohužel stává, že **spousta svých problémů neřeší včas**. Nedokážou rozpoznat potřebu řešit záležitost na úřadě, ohlídat ohlášené termíny, přijít připraveni a se všemi potřebnými materiály. Problém se může prohlubovat a stává se obtížně řešitelným, často kvůli této „nespolehlivosti“ přicházejí o výhody, které by jim dle zákona mohly náležet (např. příspěvek na péči, přiznání mimořádných výhod atd.).

„ÚŘEDNÍCI MAJÍ MÁLO ČASU NA ŘEŠENÍ JEJICH PROBLÉMŮ.“

pracovník Policie ČR

Agenda většiny pracovníků veřejné správy je obsírná a náročná, jsou dost **pracovně vytíženi**. To jim znemožňuje uplatňovat individuální přístup ke každému občanovi, navíc se zohledněním jeho potřeb.

Lidé s potížemi v komunikaci totiž potřebují dostatek času, aby navázali s lidmi, které dobře neznají, kontakt. Naopak úředníci by potřebovali konkrétního člověka dostatečně poznat a porozumět mu, eventuelně se na jeho návštěvu připravit. Nedostatek času vede ke stresu obou stran, nedostatku trpělivosti a nepříjemným situacím, kterým se obě strany budou chtít napříště vyhnout.

Jako další bariéru úředníci uváděli **příliš mnoho lidí v jedné kanceláři**, kde se zároveň řeší záležitosti různých lidí, a nemají tudíž možnost se věnovat jednotlivci v klidném prostředí.

„NEVÍME, JAK S NIMI JEDNAT“

Pracovníci sociálních odborů městských úřadů apod., kteří s lidmi s bariérami v komunikaci přicházejí z povahy své agendy do kontaktu nejčastěji, mají většinou alespoň vzdělání v sociální oblasti (např. sociální práce, speciální pedagogika) nebo si jej doplňují. Problémem je, že s těmito lidmi přišli intenzivněji do kontaktu hlavně v době studia a v rámci práce na úřadě s nimi do kontaktu přicházejí spíše jen nárazově.

Pracovníci sociálního odboru městského úřadu apod. se mohou – se souhlasem svého vedoucího – přihlásit na odborné kurzy, které se týkají problematiky lidí s potížemi v komunikaci, jejich práv apod. V rámci **celoživotního vzdělávání** mají povinnost absolvovat nejméně 18 dnů školení během 3 let. Stejně tak i zaměstnanci úřadu práce, policie či pošty se – se souhlasem vedoucího a dle časových možností – mají možnost dále vzdělávat. Musí to být ale především v souladu s jejich pracovní agendou, školení se týkají hlavně neustále se měnících právních předpisů. Problematika komunikace s lidmi s potížemi v komunikaci je tedy něco, na co často nezbyvá čas, a je závislá od zájmu a chuti se podobně zaměřených vzdělávacích akcí účastnit. Jednodenní školení však často nevedou ke kýženému výsledku, důležitý je především pravidelný kontakt s těmito lidmi a tedy možnost jim „přijít na kloub“.

Pracovníkům často také podle jejich tvrzení **chybí kontakt na odborníky**, třeba i na proškoleného úředníka na samotném úřadě, se kterým by eventuálně mohli problematické situace konzultovat, popř. příručka s potřebnými informacemi.

Není asi třeba dodávat, že úřední administrativa je podle některých hodně – a snad i zbytečně – komplikovaná.

„Zákony představují zbytečnou administrativu - nezbyvá čas na sociální práci, účinnou spolupráci s nestátními organizacemi.“
pracovnice městského úřadu

PLATNÉ NORMY V ČR

Rádi bychom zde připomněli, že všichni lidé si jsou rovni v důstojnosti i v právech a že základní práva se zaručují všem, mj. i bez rozdílu postižení nebo nemoci. To znamená, že i lidem s mentálním postižením, s duševním onemocněním a lidem s demencí přísluší základní práva a svobody ve stejném rozsahu jako ostatním občanům bez postižení nebo nemoci. Tato práva jsou garantována nejen samotnou Ústavou a Listinou základních práv a svobod, ale také řadou mezinárodních závazků České republiky.

Článek 17 z Listiny základních práv a svobod zabezpečuje svobodu projevu a **právo na informace** a dále potvrzuje, že **státní orgány jsou povinny přiměřeným způsobem poskytovat informace o své činnosti**.

Přístup k informacím je obecně zaručen zákonem² všem osobám. Orgány veřejné správy jsou povinny při uveřejňování informací postupovat tak, aby byly informace související s výkonem veřejné správy v nezbytném rozsahu dostupné i pro osoby se zdravotním postižením³.

Správní řád⁴ řeší také problematiku úředního jednání s osobami se zdravotním postižením. Každý má **nárok na přítomnost tlumočníka nebo prostředníka**, který je schopen se s člověkem domluvit. Tato

² Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím.

³ Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy.

⁴ Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád.

možnost je využívána především lidmi neslyšícími nebo hluchoslepými. Pokud je člověk omezen nebo zbaven způsobilosti k právním úkonům, řeší se to **prostřednictvím stanoveného opatrovníka**, který člověka zastupuje. Člověk omezený nebo zbavený způsobilosti ale o úředních záležitostech týkajících se jeho samotného nebývá informován. Zaměstnanci veřejné správy bohužel často neberou na vědomí, že lidé s jakýmkoliv postižením mají právo na vlastní rozhodování – často se tak stává, že jsou ignorováni a jsou tak porušována jejich základní práva.

Proces rozhodování je většinou pro lidi s mentálním postižením, duševním onemocněním i pro lidi s demencí velmi náročný. Neznamená to však, že tito lidé nemají svůj vlastní názor či svá přání.

Nejnovějším právně závazným dokumentem je Úmluva o právech osob se zdravotním postižením, kterou Česká republika ratifikovala v září 2009. Cílem Úmluvy je umožnit osobám se zdravotním postižením plně se zapojit do všech oblastí života společnosti tak, aby mohli žít co možná nezávislým způsobem. Tato Úmluva **garantuje přístupnost v širokém smyslu**, to znamená nejen fyzického prostředí (budov, škol, zařízení...), ale i **přístup k informacím** určeným široké veřejnosti. Aby lidé s postižením měli skutečně přístup k informacím, musí pro ně stát zajistit vhodné a přístupné formy podpory. Při jednání na úřadě mají lidé s postižením právo na alternativní způsoby komunikace podle své volby: například Braillovo písmo, znakový jazyk nebo snadno srozumitelné informace doplněné obrázky pro lidi s potížemi v učení.

Národní plán vyrovnávání příležitostí pro občany se zdravotním postižením říká, že „*získávat informace je základní podmínkou aktivního zapojení člověka do života společnosti*⁵“. Jedním z hlavních cílů tohoto Plánu je umožnit přístup k informacím i osobám, které nekomunikují slovy, i prostřednictvím moderních technologií. Stále zde ale chybí využívání alternativní komunikace (například použití piktogramů) nebo zjednodušení byrokratických procesů a procedur.

V. Doporučení, co by se mělo změnit

„Aby neměli pocit (lidé s potížemi v komunikaci, pozn.), že jsou méněcenní, protože mají právo na uctivé jednání jako ostatní zákazníci. Nevnučovat jim pomoc, chovat se přirozeně, vyvarovat se projevům soucitu.“
pracovnice České pošty

Lidé s bariérami v komunikaci by přivítali, kdyby se něco na úřadech změnilo. Vadí jim dlouhé čekací doby, nesrozumitelné informační tabule a jiné složité informace, nemožnost si sednout, nehezké prostředí, nepříjemní úředníci.

„To je dobrá otázka – asi by se tam nemělo tak dlouho čekat. Pak by ty úřednice měli některý vyměnit... stačí, když budou slušnější, když se budou třeba usmívat a budou mít na mě čas. Taky by se měly chovat líp ke starším lidem... . No a taky by měli mít dyl otevřený, protože když někdo pracuje, tak tam nemůže jít a musí si vzít dovolenou.“
Eva, paní s mentálním postižením

„... Chtěl bych, aby to dobře hlavně vysvětlili, aby mluvili pomalu, aby nebyli agresivní k lidem a všechno jim dobře vysvětlili, aby byli vstřícní. A taky by se měly zlepšit informace – jak se to třeba vyřizuje a kde.“
Ivana, paní s mentálním postižením

Lidé s mentálním postižením, duševním onemocněním a senioři, potažmo lidé s demencí mají **stejná práva jako všichni ostatní lidé**. Mají právo žít a účastnit se života ve společnosti, mají právo činit svá vlastní rozhodnutí a v co největší možné míře určovat svůj vlastní život. Stejně jako ostatní mají **právo využívat veškerých služeb poskytovaných veřejnosti ze strany státu** a právo na to, aby byla respektována jejich důstojnost.

⁵ Vládní výbor pro zdravotně postižení občany, Národní plán vyrovnávání příležitostí pro občany se zdravotním postižením, Praha, září 2005, strana 14.

„Měli by s námi dobře jednat. Aby nás brali jako lidi, a ne jako že jsme něco míň. Aby nás brali, jako aby se nám třeba nesmáli, když to tak neumíme říct.“ Radovan, pán s mentálním postižením



„Formulář vyplnila ta úřednice, já jsem ho jen podepsal. Ona se mě nezeptala, jestli ho chci vyplnit sám. Přitom psát umím.“ Josef, pán s mentálním postižením

Lidé s bariérami v komunikaci nepřichází na úřad jen se záležitostmi, které souvisejí s jejich postižením. Tak jako ostatní mohou chtít např. uzavřít manželství, potřebují osobní a cestovní doklady, mají právo na příspěvek na bydlení, nechávají si ověřovat dokumenty, posílají a vyzvedávají doporučené dopisy apod. Začlenění v tomto kontextu znamená, že by celá státní správa měla zabezpečovat také potřeby lidí s potížemi v komunikaci. Někteří úředníci to vidí podobně:

„Mluvit klidně, pomalu, důležité věci zdůraznit či říct vícekrát, nezvyšovat hlas. Nejdůležitější bude trpělivost v komunikaci. Pokud možno vyšetřit si více času pro komunikaci.“ pracovnice Policie ČR

„S těmito lidmi se musí jednat v klidu, protože jsou výbušní a někteří apatičtí. Vše se jim musí co nejjednodušeji vysvětlit a nechat jim prostor na otázky.“ pracovnice městského úřadu

Níže navrhovaná doporučení jsou určena pro všechny úřady veřejné správy. Veškerá činnost veřejné správy by se měla zaměřovat na potřeby a požadavky všech skupin občanů, tedy i lidí s bariérami v komunikaci. Opatření mohou být finančně nenáročná, jedná se o změny systémové - tak, aby všichni občané měli opravdu rovný přístup ke svým právům, ale i o takové, kde rozhoduje hlavně lidský faktor.

ZLEPŠIT PRVNÍ DOJEM NA ÚŘADECH

Na úřadech většinou hned poblíž hlavního vchodu najdeme informační „pult“, kde by nám měl daný pracovník poradit ve věcech týkajících se agendy úřadu a správně nás nasměrovat. Právě pracovník na této „recepce“ je často první „úředník“, na kterého se obracíme a vytváříme si dojem o atmosféře celého úřadu. Kromě rady na informacích daného úřadu ke své orientaci využíváme také **informační tabuli**, která nás může nasměrovat.

Pro lidi s bariérami v komunikaci je důležité, aby se na úřadě cítili příjemně, aby věděli, že se kdykoliv mohou obrátit na někoho, kdo je ochotný jim pomoci. Hned při příchodu na úřad by je tedy mohla uvítat **cedulka s pozitivním nápisem, jako např. „Nebojte se nás zeptat!“** Na větších úřadech by na tomto místě mohl být **k dispozici pracovník** (např. také označený stejným nápisem), který by dále člověka nasměroval a vysvětlil mu vše potřebné (např. také obsluhu číselných pořadníků). V případech dalších pochybností a nedorozumění by člověk s postižením věděl, že se na tohoto člověka může i nadále obracet. Nejdůležitější není jeho vzdělání, spíše chuť, čas a především schopnost vcítění se,

trpělivost a samozřejmě příjemné vystupování. Tento pracovník by nebyl k dispozici jen lidem s postižením, ale všem, kteří by jeho podporu potřebovali. Pořadové číselníky by se například mohly zjednodušit tím, že by jednotlivá tlačítka byla kromě popisu doplněna také obrázky.

OZNAČIT ÚŘADY PIKTOGRAMY

Úřad je složitá instituce, která řeší celou škálu záležitostí, a není jednoduché se v ní vyznat. Na většině úřadů v České republice se už objevují zjednodušující piktogramy (pozn. *piktogram je stylizovaný obrázek, který na první pohled něco sděluje. Většinou jde o malý a srozumitelný náčrt věci. Otevřená encyklopedie Wikipedie*) odkazující např. na informační místo na úřadě, toalety nebo směřující nás pomocí šipek. Najít správné oddělení je ale složitější. Většinou lidí pomohou informační tabule, málokomu se ale stane, že nezabloudí a potřebné „dveře“ najde okamžitě. Proto by bylo vhodné **označit** už na informační tabuli **jednotlivá oddělení vlastním piktogramem**, který by člověka postupně navedl ke správným dveřím. Jednotlivá oddělení by mohla mít odlišné barvy, aby piktogramy byly opravdu jednoduše srozumitelné – nejen pro lidi se zdravotním a sociálním znevýhodněním.

VYUŽÍVAT PRŮKAZKY TP, ZTP, ZTP/P⁶

Průkazky mimořádných výhod představují možnost jak řešit problém na úřadech, kteří dotazovaní lidé často zmiňovali, a to **neschopnost dlouho čekat**. Držitelé průkazky mohou mít nárok na nejruznější slevy na kulturně-společenské akce, dále na bezplatnou dopravu v MHD, slevy ve vnitrostátní dopravě nebo na vyhrazené místo k sedění ve veřejných dopravních prostředcích. Kromě toho mají „**nárok na přednost při osobním projednávání jejich záležitostí**, vyžaduje-li toto jednání delší čekání, zejména stání; za osobní projednávání záležitostí se nepovažuje nákup v obchodech ani obstarávání placených služeb ani ošetření a vyšetření ve zdravotnických zařízeních“.

Mimořádné výhody jsou poskytovány občanům s těžkým zdravotním postižením, které podstatně omezuje jejich pohybovou nebo orientační schopnost. Podle druhu a stupně postižení se poskytují mimořádné výhody I. (průkaz TP), II. (ZTP) nebo III. stupně (ZTP/P) na základě posouzení zdravotního stavu posudkovým lékařem Okresní správy sociálního zabezpečení. Naše zkušenosti však ukazují, že lidé s mentálním postižením, s duševním onemocněním a lidé s demencí se k průkazce dostávají poměrně obtížně – jejich postižení či nemoc nejsou často posouzeny jako dostatečně závažné. Pomohla by tedy změna přístupu při posuzování nároku na průkazky.

VYHRADIT SI DOSTATEK ČASU A UJISTIT SE, ŽE SI ROZUMÍME



⁶ přílohy č. 2 a 3 k vyhlášce č. 182/1991 Sb.

Pro osoby s potížemi v komunikaci je důležité, aby cítili, že na ně má pracovník čas, že si při rozhodování mohou **vše v klidu** rozmyslet, a že nikdo nenaléhá na jejich rychlé rozhodnutí. Pro úředníka je to větší námaha a časově náročnější, ale všichni lidé, tedy nejen lidé s postižením, by měli mít možnost se ve svých záležitostech rozhodovat sami a měli by mít k tomu všechny potřebné informace – tedy s podporou úředníka. Nestačí vše jen bleskurychle a „úřední řečí“ vysvětlit a nechat klienta podepsat. Kvalita veřejných služeb je úzce spojena se schopností pomáhat všem občanům, bez ohledu na postižení.

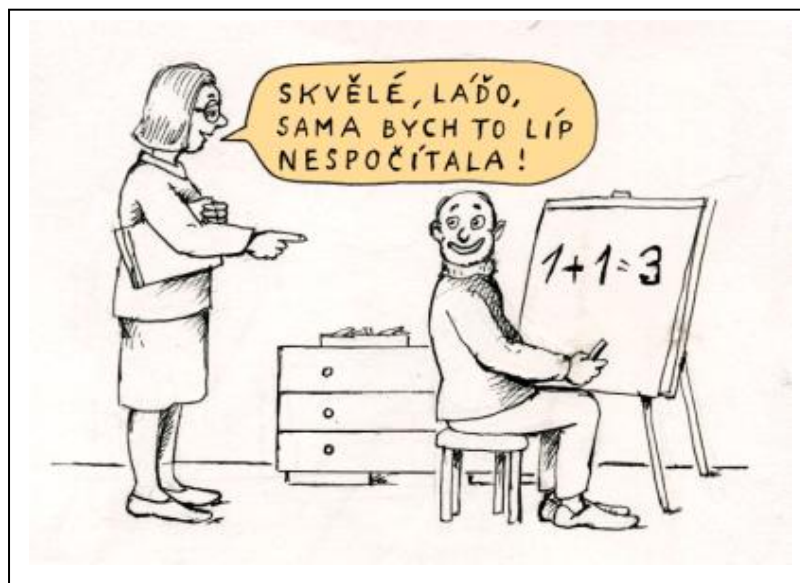
V průběhu a především v závěru schůzky by si měl úředník **ověřit, zda člověk všemu skutečně správně porozuměl**. Především lidé s mentálním postižením budou potřebovat vysvětlit, proč je vhodné si potřebné informace zapsat. Pokud člověk bude muset udělat pro vyřízení své záležitosti další kroky (např. sehnat si vyjádření posudkového lékaře, vyžádat si nějaké další rozhodnutí), je dobré, když si úředník ověří, že dotyčný skutečně ví, co konkrétně má udělat. Pomoci může stanovení si postupných kroků, jak postupovat. Úředník může člověku velmi účinně pomoci vyhledáním konkrétních adres a kontaktů na instituce, které musí dále navštívit, případně informací o úředních hodinách.

PODPOROVAT ROZHODOVÁNÍ KLIENTA

Často se stává, že se úředník, ale i kdokoliv jiný v běžné situaci automaticky obrací na doprovod člověka s postižením a očekává, že záležitost za něj bude vyřizovat on. Přitom – možná i v dobré víře - netuší, že se dotyčný takto ocitá v nedůstojném postavení, ve kterém nemá dostatečný prostor pro vyjádření svého názoru, přání či dokonce nesouhlasu, může se cítit zneschopňován, odstrčen.

I u občanů s omezenou způsobilostí k právním úkonům nebo u těch, kteří mají velké potíže v porozumění, by mělo být **v nejvyšší možné míře respektováno jejich přání a názor**. Proto by úředníci neměli člověka s postižením obcházet, ale měli by se snažit komunikovat přímo s ním, vše vysvětlit tak, aby měl šanci dané věci porozumět, ptát se na jeho názor. Opatrovník a asistent jsou těmi, kdo jej mají podporovat, ne za něj vše řešit.

Podporovat člověka k samostatnému rozhodování by ale nemělo vypadat tak, že mu jeho okolí bude vnucovat svou pomoc za každou cenu. Přizpůsobit se způsobu jejich vyjadřování také neznamená, že úředník použije tykání, dětská slůvka a přehnanou a nesmyslnou chválu.



VYTVÁŘET SROZUMITELNÉ INFORMACE

Lidé s potížemi v komunikaci potřebují dostávat srozumitelné a konkrétní informace. Podrobným a nepřehledným informačním materiálům nerozumí, důležité informace nedokážou vybrat a zpracovat. Většinou jim nestačí ukázat formulář, který je třeba vyplnit, ale potřebují **popsat, co každá kolonka znamená, k čemu slouží**, potřebují často praktickou pomoc s vyplněním.



Důležité je také vysvětlení, proč se danou záležitostí zabývat, co jim vyřízení či nevyřízení záležitosti přinese, aby se tak mohli lépe orientovat v požadavcích na ně kladených.

Mnohé formuláře žádostí, oficiální dopisy nebo správní postupy jsou tak obtížně pochopitelné, že jim lidé s bariérami v komunikaci mohou těžko rozumět. Nemají tak přístup ke svým právům. Proto podporujeme všechny reformy veřejné správy, které směřují ke zjednodušení správního řízení a postupů. V některých oblastech, které jsou pro lidi s obtížemi v komunikaci zvláště důležité, by měly být formuláře žádostí a pokyny **psané srozumitelným jazykem – stručněji a s použitím jednoduchých** (ne abstraktních) **slov a názorných obrázků - piktogramů**. Mohl by to být například „rozcestník“ s piktogramy – tedy s vysvětlením, co jaký odbor řeší, a kontakty na klíčové pracovníky, dále návod na obsluhu číselného „pořadníku“ či zjednodušené podmínky pro vyřízení nejčastějších záležitostí – co s sebou, lhůty apod. Takové materiály by mohly vzniknout ve spolupráci s organizací, která se přepisem informací do zjednodušené podoby zabývá.

ZAJISTIT PODPORU

Další způsob, jak zajistit dostupnost informací, je osobní podpora. Každý z nás má možnost přijít na úřad s doprovodem - lidé, kteří nemohou komunikovat běžným a srozumitelným způsobem, si mohou přivést svého „tlumočnicka“, tedy člověka se znalostí alternativní komunikace nebo prostě někoho, kdo díky intenzivnímu kontaktu s daným člověkem bude schopen jeho požadavky, potřeby a zájmy zprostředkovat. Úřad by měl být schopen takového „**tlumočnicka**“ také **zajistit** nebo se **obrátit na organizace, které se danou cílovou skupinou zabývají** (viz dále).

SPOLUPRACOVAT S ODBORNÝMI ORGANIZACEMI

Pracovníci veřejné správy se nemusí plně orientovat v rozsáhlé problematice lidí s bariérami v komunikaci a vědět, jak v různých, především problematických situacích jednat. Mohou ale **kontaktovat odborné organizace**, které se dlouhodobě problematikou dané cílové skupiny zabývají. Tuto možnost však – snad z neznalosti nebo z nedostatku času – málo využívají. Takovými organizacemi jsou např. SPMP ČR, FOKUS Praha o.s. a Česká alzheimerovská společnost a další, které poskytují nejrůznější sociální služby, např. poradenské služby (včetně doprovodu na úřady), pobytové služby, další vzdělávání. Úředníci by měli mít možnost v případě potřeby **konzultovat případ s odborníky** nebo klienta přímo na další podpůrné služby odkázat.

POSKYTNOUT VÍCE INFORMACÍ O POTŘEBÁCH LIDÍ S BARIÉRAMI V KOMUNIKACI

Mnoho úředníků uvádí, že by pro svou práci potřebovali více vědět o komunikaci s těmito lidmi a vyzkoušet si, jak s nimi jednat v různých situacích. Pomohl by jim také pravidelný kontakt s odborníky nebo s pracovníkem úřadu, který by měl speciální vzdělání.

Navrhujeme tedy, aby zaměstnanci úřadů měli k dispozici:

- a) **Školení** (ať už jednorázové nebo pravidelné), kde by měli možnost se více dozvědět:
- o schopnostech a specifických potřebách lidí s potížemi v komunikaci
 - o nástrojích, které jim napomohou překonávat vzájemné komunikační bariéry
 - o právech lidí s postižením (o situacích, kdy může docházet k porušování práv, a jak tyto situace řešit), o institutu opatrovnictví (o právech a povinnostech obou stran, o možných zásazích do práv opatrovance)

Toto školení by také mělo účastníkům umožnit se s lidmi s postižením setkat, aby se tak mohli i vzájemně lépe poznat (a tím odstranit předsudky, obavy a nedůvěru ze sebe navzájem) a komunikaci si procvičit. Zvláště přínosné by bylo, kdyby tyto semináře mohly být organizovány ve spolupráci se zástupci daných skupin, tedy s lidmi s mentálním postižením, duševním onemocněním a lidmi s demencí.

„Takové školení bych uvítala. Pokud nové poznatky nevyužiji v práci, neboť se s těmito klienty nesetkávám, určitě se hodí v běžném životě.“
pracovnice městského úřadu

- b) **Příručku** s nejdůležitějšími informacemi o lidech s mentálním postižením, duševním onemocněním a o lidech s demencí a dále s názorným popisem nepříjemných situací, do kterých se pracovníci na úřadech a lidi s potížemi v komunikaci mohou dostat, a s jejich možnými řešeními.

VI. Závěr

Přijetí alespoň některých z těchto opatření by situaci lidí s potížemi v komunikaci značně zjednodušilo a tím by se prostředí úřadů stalo pro všechny zúčastněné příjemnějším. Záměrně jsme se vyhnuli návrhům zjednodušit byrokratické procedury, což by pomohlo nám všem – to by asi nebylo nic nového. Chtěli jsme navrhnout opatření, která buď nezatěžují příliš rozpočet ani pracovníky úřadů (např. označení úřadů srozumitelnými piktogramy, převedení nejdůležitějších textů do srozumitelné podoby) nebo je považujeme za naprosto samozřejmé (např. respektování přání a názorů občanů-zákazníků, komunikace mezi odbornými organizacemi a úřady, pravidelná školení pracovníků veřejné správy k problematice komunikace s různými skupinami obyvatel). Opatření by navíc měla prospět nejen lidem s mentálním postižením, duševním onemocněním a lidem s demencí, ale i jejich blízkým a dalším skupinám občanů, kteří vzhledem ke své situaci potřebují citlivější přístup. A v neposlední řadě vlastně úplně všem. Na závěr jedno známé české přísloví: „**Když se chce, všechno jde.**“



Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v České republice, o.s. (SPMP ČR)

je neziskové sdružení lidí s mentálním a kombinovaným postižením, jejich rodin a dalších odborníků, které působí na národní, regionální a lokální úrovni. Organizace hájí práva a zájmy lidí s mentálním a kombinovaným postižením a jejich rodin. Seznamuje veřejnost s problematikou mentálního postižení a snaží se odstraňovat předsudky a nesprávné představy o lidech s postižením, poskytuje sociální služby různého druhu, organizuje celoživotní vzdělávání a společenské akce pro lidi s mentálním postižením, rodiče, profesionály a veřejnost, připomínkuje zákony ovlivňující život lidí s mentálním postižením - s cílem zlepšit podmínky života občanů s mentálním postižením žijících v rodinách i v péči sociálních a vzdělávacích zařízení.

Kontakt: Karlínské nám. 12/59, 186 03 Praha 8-Karlín
Tel.: 221 890 436, 776 237 799
Email: spmp@seznam.cz, poradna@spmpcr.cz
Web: www.spmpcr.cz



Fokus Praha o.s.

Občanské sdružení Fokus Praha je nestátní nezisková organizace nabízející komunitní služby pro lidi s dlouhodobým duševním onemocněním. Fokus sdružuje sociální pracovníky, psychoterapeuty, socioterapeuty, pracovní terapeuty, psychiatry a další pracovníky včetně dobrovolníků. Organizace s tradicí od roku 1990 prosazuje nové, moderní trendy psychiatrické a sociální péče. Podporuje a aktivně se podílí na tvorbě regionálního systému péče o lidi s duševní nemocí. Zároveň hájí práva a zájmy lidí s duševní nemocí.

Kontakt: Doláková 536/24, 181 00 Praha 81-Bohnice
Tel.: 233 551 205
Email: fokus@fokus-praha.cz
Web: www.fokus-praha.cz



Česká Alzheimerovská společnost (ČALS)

je občanské sdružení, které od svého vzniku v roce 1997 sdružuje rodinné a profesionální pečující o lidi s demencí. Cílem sdružení je pomoc a podpora lidem postiženým demencí. Demencí jsou přitom postiženi jak samotní nemocní, tak jejich rodinní pečující. ČALS poskytuje sociální služby (poradenství a respitní péči v domácnostech), vydává informační materiály (informační letáky, obsáhlejší brožury a publikace), pořádá konferenci Pražské gerontologické dny, koordinuje projekt Dny paměti zaměřený na včasnou diagnostiku Alzheimerovy choroby, zabývá se certifikací kvality zařízení, která poskytují služby pro lidi postižené syndromem demence. ČALS je respektovaným členem dvou mezinárodních organizací Alzheimer Europe a Alzheimer Disease International.

Kontakt: Šimůnkova 1600, 182 00 Praha 8-Kobylisy
Tel.: 283 880 346
Email: cals@gerontocentrum.cz, martina.matlova@gerontocentrum.cz
Web: www.alzheimer.cz a www.gerontologie.cz