

„Individuálně nastavené alternativní formy komunikace“ u klientů organizace Sírius v Opavě

Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen „ministerstvo“) realizuje v rámci Operačního programu „Zaměstnanost“ systémový projekt „Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb“ (dále jen „projekt“). Prostřednictvím tohoto projektu se ministerstvo rozhodlo ocenit dobrou praxi poskytovatelů sociálních služeb, která je následováníhodná a má předpoklad být dále implementována i při poskytování služeb dalších organizací.

Jedním z oceněných poskytovatelů je domov pro osoby se zdravotním postižením **Sírius, příspěvková organizace se sídlem v Opavě**, která do první pilotáže projektu přihlásila svou dobrou praxi pojmenovanou „**Individuálně nastavené alternativní formy komunikace**“. Tato organizace poskytuje v Moravskoslezském kraji pobytové sociální služby dětem, mládeži a dospělým lidem s mentálním a kombinovaným postižením. Řada klientů těchto služeb má obtíže v běžné komunikaci, a to nejen ve výslovnosti, ale i v omezení samotné schopnosti verbálního projevu a porozumění. Způsoby komunikace osob s kombinovaným zdravotním postižením se dříve omezovaly pouze na projev smíchu, pláče, křiku, grimas, vokalizace, volního pohybu, výrazy agrese apod. Pracovníci na tyto projevy reagovali odhadem, později se objevovaly snahy o změnu způsobu komunikace tak, aby klienti měli možnost vyjádřit své potřeby a přání srozumitelnějším a sociálně přijatelnějším způsobem. Stále se však nejednalo o systematický přístup,

který by zaručoval klientům vyjádřit své potřeby, přání, emoce, názor, svou vůli.

V rámci oceněného příkladu dobré praxe „Individuálně nastavené alternativní formy komunikace“ je u **každého klienta hledána individuální cesta, způsob, nástroj nastavení a zavedení funkčního systému komunikace, přičemž je důležitá flexibilita tohoto nastavení**. Funkčnost nastaveného komunikačního systému je u každého klienta průběžně monitorována a systém je dle potřeb klienta měněn.

Oceněný příklad dobré praxe je postaven na **jednotném a kvalitním vzdělávání v oblasti alternativní a augmentativní komunikace** (dále jen „AAK“) všech zaměstnanců. Snahou je rovněž vzdělávání dalších spolupracujících osob, které se s klienty setkávají, jako např. dobrovolníků. Dalším předpokladem této dobré praxe je **systematická a flexibilní spolupráce s externími odborníky na AAK**, kteří do zařízení pravidelně docházejí s cílem nastavovat funkční systém alternativní komunikace u jednotlivých klientů služby. Spolupráce s odborníky na AAK má pro zaměstnance sociální služby rovněž motivační charakter, jsou vedeni k trpělivosti, vytrvalosti, důslednosti a používání AAK jako přirozeného způsobu komunikace. Vzhledem k tomu, že se výsledky často dostavují postupně, po malých krocích, někdy až za několik let, zaměstnancům je rovněž zajišťována supervize, která mimo jiné slouží k prevenci syndromu vyhoření.

Základem efektivní realizace tohoto příkladu dobré praxe je dále **týmová spolupráce**. Na nastavování funkčního systému komunikace u jednotlivých klientů a jeho průběžné aktualizaci se podílí všichni pracovníci služby, kteří společně s jednotlivými klienty hledají a zavádějí komunikační prvky a dohodnuté způsoby komunikace používají jednotně. **Zavedené formy komunikace jsou rovněž písemně zaznamenávány**, což zajišťuje přenos potřebných informací. Všichni zaměstnanci jsou metodicky vedeni pověřeným pracovníkem a vše je realizováno dle zpracované metodiky. Je zřejmé, **že zavedení AAK do praxe je závislé na adekvátním personálním zajištění, kde je kromě jednotného směřování zaměstnanců a jejich dostatečné kvalifikace nezbytný i jejich dostatečný počet** umožňující individuální práci s klienty.

Díky zavedení funkčního komunikačního systému mohou klienti služby, jejichž kognitivní schopnosti jsou jakkoli limitovány, vyjádřit své potřeby, přání, emoce, názor, svou vůli, což je předpokladem pro zajištění jejich adekvátní podpory v různých situacích běžného života a slouží k podpoře klientů při jejich rozhodování, k rozvoji jejich samostatnosti a k jejich motivování k takovým činnostem, které nevedou k prohlubování jejich nepříznivé sociální situace. Za tuto dobrou praxi **obdržela** organizace Sírius od ministerstva ocenění v podobě Osvědčení. V současné době se poskytovatelé mohou pro podpoření své dobré praxe přihlašovat do 2. kola pilotáže projektu.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPO
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB