



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Rozvoj
Systému
Sociálních
Služeb

Akční plán implementace alternativní a augmentativní komunikace (AAK) do českého prostředí

-

přehled doporučení

V Praze dne: 31. 12. 2022

Vypracovalo: Ministerstvo práce a sociálních věcí

Vydává: Odbor sociálních služeb a inspekce sociálních služeb



OBSAH

ÚVOD	4
Seznam zkratk/slovník pojmů.....	5
1. Přehled strategických dokumentů.....	6
1.1. Národní plán podpory rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2021-2025.....	13
1.1.1. Oblast 3 – přístupnost informací a služeb veřejné správy	14
1.1.2. Oblast 5 – nezávislý život.....	17
1.1.3. Oblast 8 – vzdělávání a školství	18
1.1.4. Oblast 9 – zdraví a zdravotní péče.....	19
1.2. Národní strategie rozvoje sociálních služeb na období 2016-2025	21
1.2.1. Opatření A.3.1 – podpořit rozvoj organizací a vzdělávání pracovníků sociálních služeb s cílem naplnění základních zásad zákona o sociálních službách a Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením.	21
1.2.2. Specifický cíl D.3 – zlepšit informovanost a vzdělávání pečujících osob, opečovávaných osob a veřejnosti	22
1.2.3. Opatření I.2.1 – realizovat konference, semináře a další osvětové aktivity ke zvýšení informovanosti.....	23
1.3. Soubor opatření ke zlepšení situace života osob s poruchou autistického spektra a jejich rodin	23
1.3.1. Oblast 5 - terapie	24
1.3.2. Oblast 7 – vzdělávání	24
1.3.3. Oblast 8 – sociální služby.....	24
1.3.4. Oblast 9 – řešení krizových situací v rodinách s osobami s PAS.....	25
1.4. Metodika Easy to read.....	25
1.5. Akční plán 2021-2023 Strategie sociálního začleňování 2021-2030	26
1.5.1. Cíl 2.1.a – zajistit rovný přístup osob sociálně vyloučených nebo sociálním vyloučením ohrožených a osob s různým typem znevýhodnění ke společenským zdrojům.	26
1.5.2. Cíl 2.3.c – posílit participaci osob sociálně vyloučených či sociálním vyloučením ohrožených na rozhodování o řešení sociálního vyloučení.	26
1.5.3. Cíl 4.4.1.c – posílit spolupráci státní správy s obecními a krajskými samosprávami a neziskovým sektorem v oblasti rodinné a sociální politiky.....	27
1.5.4. Cíl 4.7.d – podpora deinstitucionalizace psychiatrické péče, asistivních technologií a služeb s těmito technologiemi souvisejícími; optimalizace a zvýšení dostupnosti péče na sociálně-zdravotním pomezí.	27



1.6.	Akční plán pro společnost 4.0	27
1.6.1.	Opatření 3.33 – podpora při zavádění digitalizace procesů v sociálních službách.....	27
1.6.2.	Opatření 3.37 – analýza možné podpory služeb asistivních technologií ze strany státu	28
1.7.	Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením	28
1.8.	Marrákešská smlouva	29
1.9.	Usnesení Evropského parlamentu o mobilitě a začlenění osob se zdravotním postižením...	29
1.10.	Strategie práv osob se zdravotním postižením na období 2021-2030	29
2.	Přehled doporučení.....	31
2.1.	Doporučení č. 1 - vytvoření symbolu komunikační dostupnosti.....	31
2.2.	Doporučení č. 2 - zřízení národního centra AAK.....	33
2.3.	Doporučení č. 3 - vytvoření sítě regionálních center podpory AAK.....	34
2.4.	Doporučení č. 4 - finanční podpora pořizování pomůcek AAK.....	35
2.5.	Doporučení č. 5 - sjednocení informací na jednom webu	35
2.6.	Doporučení č. 6 - implementace a naplnění povinností používat metody a nástroje AAK pro poskytovatele.....	36
2.7.	Doporučení č. 7 - školení metod a nástrojů AAK u pracovníků v přímé péči	38
2.8.	Doporučení č.8 - sjednocení komunikačních karet u složek IZS	38
2.9.	Doporučení č. 9 - podpora obecné informovanosti u veřejnosti v oblasti AAK a propagace těchto metod	39
2.10.	Doporučení č. 10 - vytvoření podmínek pro rozšíření a posílení výuky komunikačních prostředků včetně AAK.....	40
2.11.	Doporučení č. 11 - zvýšení znalosti zaměstnanců veřejné správy v oblasti komunikace s osobami se specifickými komunikačními potřebami.....	41
2.12.	Doporučení č. 12 - podpora využívání AAK na úradech	42
2.13.	Doporučení č. 13 - návrh komunikačních standardů.....	43
2.14.	Doporučení č. 14 - zvyšování znalostí u managementu poskytovatelů sociálních služeb	46
2.15.	Doporučení č. 15 - finanční dotace z municipality na odlehčení péče	47
2.16.	Doporučení č. 16 - využívání osobního profilu osoby s PAS.....	48
	ZÁVĚR.....	51
	Zdroje a použitá literatura	52



ÚVOD

Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen „MPSV“) realizuje v rámci Operačního programu Zaměstnanost, který je financován z Evropského sociálního fondu, systémový projekt s názvem **Rozvoj systému sociálních služeb** (reg. č.: CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0003739), v rámci, něhož byl vytvořen i tento akční plán.

V rámci výše uvedeného projektu a jeho klíčové aktivity č. 6 s názvem Nástroje a metody podpory pro osoby se zdravotním postižením byl mj. zpracován i materiál „*Souhrn způsobů a nástrojů komunikace pro osoby s PAS a osoby s demencí v ČR¹*“ (dále jen „*Souhrn*“), který zpracovala společnost ACCENDO – Centrum pro vědu a výzkum, z.ú. na podzim roku 2021. Tento materiál obsahuje souhrn stávajících nástrojů a metod alternativní a augmentativní komunikace využívaných v České republice pro komunikaci s osobami z daných cílových skupin (osoby s poruchou autistického spektra a osoby s demencí) a dále doporučení pro vytváření, vývoj a využívání těchto nástrojů a metod v praxi, a to včetně stručného popisu jednotlivých nástrojů a metod alternativní a augmentativní komunikace a uvedení situací, kdy mohou být v praxi využity. Důležitým výstupem tohoto materiálu jsou jednotlivá **doporučení** obsahující opatření, která by bylo nyní vhodné implementovat do praxe. V návaznosti na uvedené je tedy vytvořen tento „*Akční plán implementace alternativní a augmentativní komunikace do českého prostředí*“, jehož cílem je rozpracovat předemtná doporučení rozpracovat do podoby, která by umožnila jejich postupnou aplikaci. Praktickým cílem je vytvoření podkladu pro další činnost MPSV v oblasti přípravy strategických dokumentů v dané oblasti, tak i podkladu pro zapojení dalších věcně relevantních aktérů mimo resort MPSV, kterých se daná problematika týká (např. resort školství, samospráva).

Vzhledem ke složitosti a komplexnosti uvedení jednotlivých předložených doporučení do praxe jsme se rozhodli celou záležitost nejdříve probrat se zainteresovanými resorty, které jsme přizvali na schůzku, která se konala dne 28.2.2022. Na této schůzce byly se všemi přítomnými zástupci resortů probrána jednotlivá doporučení a ke každému doporučení bylo vytvořeno stanovisko. Zápis z tohoto jednání je opět k nahlédnutí v příloze tohoto dokumentu.

¹ ACCENDO – Centrum pro vědu a výzkum, z.ú. Souhrn nástrojů AAK pro osoby s PAS a osoby s demencí v České republice. 2020. Dostupné z: Výstupy a dokumenty – Rozvoj systému sociálních služeb (mpsv.cz)



Seznam zkratk/slovník pojmů

- AAK – alternativní a augmentativní komunikace
- AT – asistivní technologie
- ČSSZ – Česká správa sociálního zabezpečení
- GŘ ÚP ČR – Generální ředitelství Úřadu práce České republiky
- IZS – integrovaný záchranný systém
- MMR – Ministerstvo pro místní rozvoj
- MPO – Ministerstvo průmyslu a obchodu
- MPSV ČR – Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky
- MŠMT – Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
- MV – Ministerstvo vnitra České republiky
- MZ – Ministerstvo zdravotnictví
- NP podpory rovných příležitostí – Národní plán podpory rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2021-2025
- NPI – Národní pedagogický institut
- NSRSS 2016-2025 – Národní strategie rozvoje sociálních služeb na období 2016-2025
- OSPOD – Orgán sociálně právní ochrany dětí
- OZP – osoby se zdravotním postižením
- PAS – porucha autistického spektra
- SMO – Svaz měst a obcí České republiky
- Soubor opatření – Soubor opatření ke zlepšení situace života osob s poruchou autistického spektra a jejich rodin
- Souhrn – Souhrn způsobů a nástrojů komunikace pro osoby s PAS a osoby s demencí v ČR
- Úmluva – Úmluva o právech osob se zdravotním postižením
- ÚV – Úřad vlády České republiky
- VVOZP – Vládní výbor pro osoby se zdravotním postižením



1. Přehled strategických dokumentů

V této kapitole budou představeny strategie, které se bezprostředně váží k doporučením vzešlým z analýzy Souhrn způsobů a nástrojů komunikace pro osoby s PAS a osoby s demencí v ČR. Jedná se o nejdůležitější strategické dokumenty, a to dokumenty jak tuzemské, tak i zahraniční, které souvisí s problematikou alternativní a augmentativní komunikace. Výběr strategických dokumentů byl v průběhu doby realizace tohoto akčního plánu pečlivě konzultován se zainteresovanými resorty.

Na úvod pro větší přehlednost zařazujeme souhrnnou tabulku obsahující jednotlivá doporučení, opatření, jejich gestory a zdroje, které v rámci tohoto dokumentu dále představíme:

	DOPORUČENÍ	OPATŘENÍ		GESTOR	ZDROJ
1	vytvoření symbolu komunikační dostupnosti	-	-	-	-
2	zřízení národního centra AAK	-	-	-	-
3	vytvoření sítě regionálních center podpory AAK	vytvoření krajské půjčovny pomůcek	8.3.9.	MŠMT	NP podpory rovných příležitostí pro osoby se ZP 2021-2025
4	finanční podpora pořízování pomůcek AAK	podporovat finanční dostupnost zdravotnických prostředků pro osoby se zdravotním postižením	5.5.3.	MZ	NP podpory rovných příležitostí pro osoby se ZP 2021-2025
		v závislosti na údajích z elektronického evidenčního systému vytvořit v případě potřeby krajské půjčovny pomůcek poskytovaných jako podpůrné opatření pro žáky se speciálními vzdělávacími potřebami, které budou distribuovat investiční a ve vybraných případech i neinvestiční pomůcky školám vzdělávajícím žáky se SVP formou zápůjčky	8.3.9.	MŠMT	NP podpory rovných příležitostí pro osoby se ZP 2021-2025
5	sjednocení informací na jednom webu	vytvořit aplikaci „Kam na úřad“, která poskytne občanům informace o dostupnosti všech úřadů veřejné správy a jimi poskytovaných službách.	3.1.1.	MV	NP podpory rovných příležitostí pro osoby se ZP 2021-2025



		stanovit povinnost absolvování školení o přístupnosti internetových stránek dle zákona č. 99/2019 Sb. o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a o změně zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů	3.2.1.	VŠECHNY RESORTY + ÚV	NP podpory rovných příležitostí pro osoby se ZP 2021-2025
		vypracovat první zprávu o stavu přístupnosti internetových stránek v ČR a monitoringu, předat ji Evropské komisi a zprávu zveřejnit	3.2.2.	MV	NP podpory rovných příležitostí pro osoby se ZP 2021-2025
		provádět metodickou a osvětovou činnost v oblasti přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací	3.2.7.	MV	NP podpory rovných příležitostí pro osoby se ZP 2021-2025
		Dle Metodiky Easy-to-read převést do snadno srozumitelné formy základní obecné informace o působnosti a popis služeb veřejné správy na internetových stránkách ministerstev, jejich přímo řízených organizací, které jsou určeny veřejnosti, a na Portálu veřejné správy.	3.3.4.	VŠECHNY RESORTY + ÚV	NP podpory rovných příležitostí pro osoby se ZP 2021-2025
		zavést jednotný elektronický evidenční systém poskytovaných služeb ve všech školských poradenských zařízeních v ČR	8.1.2.	MŠMT	NP podpory rovných příležitostí pro osoby se ZP 2021-2025
		zajistit osobám se zdravotním postižením přístup k informacím a službám veřejné správy a to v maximálně možné míře.	-		Metodika Easy to read
		zajistit informovanost o hlavních dimenzích zdravotní péče jako jsou léčebné metody, nové postupy, cílové skupiny, dostupnost péče a přehled poskytovatelů zdravotních služeb v jednotlivých regionech podporou fungování Národního zdravotnického informačního portálu. Úkol je možné řešit po definitivním spuštění portálu.	oblast 5	-	Soubor opatření pro osoby s PAS
		podpora při zavádění digitalizace procesů v sociálních službách (podpora bude jak metodická, ta formou přípravy výzev v rámci Evropských fondů).	3.33.	MPSV	AP pro společnost 4.0.



6	implementace a naplnění povinnosti používat metody a nástroje AAK pro poskytovatele	systematicky vykonávat osvětovou činnost o inkluzivním vzdělávání jako prevenci před vyloučováním dětí, žáků a studentů se speciálními vzdělávacími potřebami z hlavního vzdělávacího proudu	8.3.14.	MŠMT	NP podpory rovných příležitostí pro osoby se ZP 2021-2025
		prostřednictvím osvěty upozorňovat poskytovatele zdravotních služeb na povinnosti stanovené těmito poskytovateli v § 46 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů, týkající se informování pacienta o dalších zdravotních a sociálních službách, které mohou zlepšit jeho zdravotní stav, zejména o možnostech sociální, pracovní a pedagogické rehabilitace.	9.1.3.	MZ	NP podpory rovných příležitostí pro osoby se ZP 2021-2025
		zajistit osobám se zdravotním postižením přístup k informacím a službám veřejné správy, a to v maximálně možné míře.	-	-	Metodika Easy to read
		zajistit rovný přístup osob sociálně vyloučených nebo sociálním vyloučením ohrožených a osob s různým typem znevýhodnění ke společenským zdrojům	2.1.a.	MPO, MMR, GRŮP ČR	AP 2021-2023 Strategie sociálního začleňování 2021-2030
		posílit participaci osob sociálně vyloučených či sociálním vyloučením ohrožených na rozhodování o řešení sociálního vyloučení	2.3.c.	MMR, KRAJE, OBCE	AP 2021-2023 Strategie sociálního začleňování 2021-2030
		podpořit rozvoj organizací a vzdělávání pracovníků sociálních služeb s cílem naplnění základních zásad zákona o sociálních službách a Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením	a.3.1.	-	NSRSS 2016-2025
7	školení metod a nástrojů AAK u pracovníků v přímé péči	podpořit rozvoj organizací a vzdělávání pracovníků sociálních služeb s cílem naplnění základních zásad zákona o sociálních službách a Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením	a.3.1.	-	NSRSS 2016-2025



8	sjednocení komunikačních karet u složek IZS	-	-		-
9	podpora obecné informovanosti u veřejnosti v oblasti AAK a propagace těchto metod	podporovat šíření osvěty, příkladů dobré praxe a motivace v oblasti přístupnosti úřadů pro osoby se zdravotním postižením prostřednictvím soutěže pro územní samosprávné celky (soutěž Přívětivý úřad).	3.1.2.	VŠECHNY RESORTY + ÚV	NP podpory rovných příležitostí pro osoby se ZP 2021-2025
		dle Metodiky Easy-to-read převést do snadno srozumitelné formy základní obecné informace o působnosti a popisu služeb veřejné správy na internetových stránkách ministerstev, jejich přímo řízených organizací, které jsou určeny veřejnosti, a na Portálu veřejné správy. Zajistit, aby byly tyto informace přístupné dle zákona č. 99/2019 Sb., o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a o změně zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů.	3.3.4.	VŠECHNY RESORTY + ÚV	NP podpory rovných příležitostí pro osoby se ZP 2021-2025
		systematicky vykonávat osvětovou činnost o inkluzivním vzdělávání jako prevenci před vyloučením dětí, žáků a studentů se speciálními vzdělávacími potřebami z hlavního vzdělávacího proudu	8.3.14.	MŠMT	NP podpory rovných příležitostí pro osoby se ZP 2021-2025
		podporovat vznik informačních materiálů a vzdělávacích aktivit o problematice osob se zdravotním postižením (zejména o způsobech, metodách a formách komunikace) zohledňujících také specifické potřeby žen, mužů a dětí se zdravotním postižením a napomoci tyto informace šířit mezi zdravotnickou veřejnost	9.1.1.	MZ	NP podpory rovných příležitostí pro osoby se ZP 2021-2025
		zajistit rovný přístup osob sociálně vyloučených nebo sociálním vyloučením ohrožených a osob s různým typem znevýhodnění ke společenským zdrojům.	2.1.a.	MPO, MMR, GRŮP ČR	AP 2021-2023 Strategie sociálního začleňování 2021-2030
		posílit participaci osob sociálně vyloučených či sociálním vyloučením ohrožených na rozhodování o řešení sociálního vyloučení.	2.3.c.	MMR, KRAJE, OBCE	AP 2021-2023 Strategie sociálního začleňování 2021-2030



		zlepšit informovanost a vzdělávání pečujících osob, opečovávaných osob a veřejnosti	d.3.	-	NSRSS 2016-2025
		podpora při zavádění digitalizace procesů v sociálních službách (podpora bude jak metodická, ta formou přípravy výzev v rámci Evropských fondů).	3.33.	MPSV	AP pro společnost 4.0.
10	vytvoření podmínek pro rozšíření a posílení výuky komunikačních prostředků včetně AAK	podporovat rozvoj dalšího vzdělávání pedagogických pracovníků v oblasti vzdělávání dětí, žáků a studentů se zdravotním postižením v hlavním vzdělávacím proudu	8.2.2.	MŠMT	NP podpory rovných příležitostí pro osoby se ZP 2021-2025
		systematicky vykonávat osvětovou činnost o inkluzivním vzdělávání jako prevenci před vylučováním dětí, žáků a studentů se speciálními vzdělávacími potřebami z hlavního vzdělávacího proudu.	8.3.14.	MŠMT	NP podpory rovných příležitostí pro osoby se ZP 2021-2025
		podpořit rozvoj organizací a vzdělávání pracovníků sociálních služeb s cílem naplnění základních zásad zákona o sociálních službách a Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením	a.3.1.	-	NSRSS 2016-2025
11	zvýšení znalosti zaměstnanců veřejné správy v oblasti komunikace s osobami se spec. kom. Potřebami	podporovat šíření osvěty, příkladů dobré praxe a motivace v oblasti přístupnosti úřadů pro osoby se zdravotním postižením	3.1.2.	VŠECHNY RESORTY + ÚV	NP podpory rovných příležitostí pro osoby se ZP 2021-2025
		provádět metodickou a osvětovou činnost v oblasti přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací	3.2.7.	MV	NP podpory rovných příležitostí pro osoby se ZP 2021-2025
		dle Metodiky Easy-to-read převést do snadno srozumitelné formy základní obecné informace o působnosti a popis služeb veřejné správy na internetových stránkách ministerstev, jejich přímo řízených organizací, které jsou určeny veřejnosti, a na Portálu veřejné správy	3.3.4.	VŠECHNY RESORTY + ÚV	NP podpory rovných příležitostí pro osoby se ZP 2021-2025
		realizovat pilotní školení pro aplikaci metodiky Easy-to-read pro zaměstnance územní veřejné správy. Na základě výsledků pilotního školení navrhnout mechanismus školení pro veřejnou správu a toto školení provádět	3.3.7.	MV	NP podpory rovných příležitostí pro osoby se ZP 2021-2025
		realizovat vzdělávání v oblasti governance accessibility, problematiky zdravotního postižení a zásad komunikace s vybranými skupinami osob se	3.4.1.	MV	NP podpory rovných příležitostí pro osoby se ZP 2021-2025



		zdravotním postižením pro zaměstnance veřejné správy			
		zajistit osobám se zdravotním postižením přístup k informacím a službám veřejné správy, a to v maximálně možné míře. V oblasti přístupnosti informací máme mezi ostatními členskými státy EU mezery a jednu z nich zaplňuje tato metodika.	-	-	Metodika Easy to read
		posílit participaci osob sociálně vyloučených či sociálním vyloučením ohrožených na rozhodování o řešení sociálního vyloučení	2.3.c.	MMR, KRAJE, OBCE	AP 2021-2023 Strategie sociálního začleňování 2021-2030
		posílit spolupráci státní správy s obcemi a krajskými samosprávami a neziskovým sektorem v oblasti rodinné a sociální politiky	4.4.1.c.	MPSV, OSPOD	AP 2021-2023 Strategie sociálního začleňování 2021-2030
		podpora deinstitucionalizace psychiatrické péče, asistivních technologií a služeb s těmito technologiemi souvisejícími; optimalizace a zvýšení dostupnosti péče na sociálně-zdravotním pomezí.	4.7.d.	MZ, MPSV	AP 2021-2023 Strategie sociálního začleňování 2021-2030
		podpořit rozvoj organizací a vzdělávání pracovníků sociálních služeb s cílem naplnění základních zásad zákona o sociálních službách a Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením	a.3.1.	-	NSRSS 2016-2025
12	podpora využívání AAK na úřadech	vytvořit aplikaci „Kam na úřad“, která poskytne občanům včetně osob se zdravotním postižením informace o dostupnosti všech úřadů veřejné správy a jimi poskytovaných službách.	3.1.1.	MV	NP podpory rovných příležitostí pro osoby se ZP 2021-2025
		podporovat šíření osvěty, příkladů dobré praxe a motivace v oblasti přístupnosti úřadů pro osoby se zdravotním postižením	3.1.2.	MV	NP podpory rovných příležitostí pro osoby se ZP 2021-2025
		provádět metodickou a osvětovou činnost v oblasti přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací.	3.2.7.	MV	NP podpory rovných příležitostí pro osoby se ZP 2021-2025
		dle Metodiky Easy-to-read převést do snadno srozumitelné formy základní obecné informace o působnosti a popisu služeb veřejné správy na internetových stránkách ministerstev, jejich přímo řízených organizací, které	3.3.4.	VŠECHNY RESORTY + ÚV	NP podpory rovných příležitostí pro osoby se ZP 2021-2025



		jsou určeny veřejnosti, a na Portálu veřejné správy.			
		realizovat pilotní školení pro aplikaci metodiky Easy-to-read pro zaměstnance územní veřejné správy. Na základě výsledků pilotního školení navrhnout mechanismus školení pro veřejnou správu a toto školení provádět	3.3.7.	MV	NP podpory rovných příležitostí pro osoby se ZP 2021-2025
		realizovat vzdělávání v oblasti governance accessibility, problematiky zdravotního postižení a zásad komunikace s vybranými skupinami osob se zdravotním postižením pro zaměstnance veřejné správy	3.4.1.	MV	NP podpory rovných příležitostí pro osoby se ZP 2021-2025
		zajistit osobám se zdravotním postižením přístup k informacím a službám veřejné správy, a to v maximálně možné míře. V oblasti přístupnosti informací máme mezi ostatními členskými státy EU mezery a jednu z nich zaplňuje tato metodika.	-	-	Metodika Easy to read
		zajistit rovný přístup osob sociálně vyloučených nebo sociálním vyloučením ohrožených a osob s různým typem znevýhodnění ke společenským zdrojům.	2.1.a.	MPO, MMR, GRŮP ČR	AP 2021-2023 Strategie sociálního začleňování 2021-2030
		podpora deinstytucionalizace psychiatrické péče, asistivních technologií a služeb s těmito technologiemi souvisejícími; optimalizace a zvýšení dostupnosti péče na sociálně-zdravotním pomezí	4.7.d.	MZ, MPSV	AP 2021-2023 Strategie sociálního začleňování 2021-2030
		podpořit rozvoj organizací a vzdělávání pracovníků sociálních služeb s cílem naplnění základních zásad zákona o sociálních službách a Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením	a.3.1.	-	NSRSS 2016-2025
13	návrh komunikačních standardů	zavést jednotný elektronický evidenční systém poskytovaných služeb ve všech školských poradenských zařízeních v ČR	8.1.2.	MŠMT	NP podpory rovných příležitostí pro osoby se ZP 2021-2025
		posílit participaci osob sociálně vyloučených či sociálním vyloučením ohrožených na rozhodování o řešení sociálního vyloučení.	2.3.c.	MMR, KRAJE, OBCE	AP 2021-2023 Strategie sociálního začleňování 2021-2030



		podpora deinstitucionalizace psychiatrické péče, asistivních technologií a služeb s těmito technologiemi souvisejícími; optimalizace a zvýšení dostupnosti péče na sociálně-zdravotním pomezí.	4.7.d.	MZ, MPSV	AP 2021-2023 Strategie sociálního začleňování 2021-2030
14	zvýšování znalostí u managementu poskytovatelů soc. služeb	dle Metodiky Easy-to-read převést do snadno srozumitelné formy základní obecné informace o působnosti a popisu služeb veřejné správy na internetových stránkách ministerstev, jejich přímo řízených organizací, které jsou určeny veřejnosti, a na Portálu veřejné správy.	3.3.4.	VŠECHNY RESORTY + ÚV	NP podpory rovných příležitostí pro osoby se ZP 2021-2025
		systematicky vykonávat osvětovou činnost o inkluzivním vzdělávání jako prevenci před vylučováním dětí, žáků a studentů se speciálními vzdělávacími potřebami z hlavního vzdělávacího proudu.	8.3.14.	MŠMT	NP podpory rovných příležitostí pro osoby se ZP 2021-2025
15	finanční dotace z municipality na odlehčení péče	podporovat finanční dostupnost zdravotnických prostředků pro osoby se zdravotním postižením	5.5.3.	MZ	NP podpory rovných příležitostí pro osoby se ZP 2021-2025
		prostřednictvím dotačních programů podporovat tuzemské rehabilitační a edukační pobyty pro osoby chronicky nemocné a zdravotně postižené.	9.2.2.	MZ	NP podpory rovných příležitostí pro osoby se ZP 2021-2025
		vyčlenění kapacit odlehčovací služby a pečovatelské služby pro případy, kdy rodina nemůže náhle zajistit péči	d.2.2.	-	NSRSS 2016-2025
16	využívání osobního profilu osoby s PAS	-	-	-	-

1.1. Národní plán podpory rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2021-2025

Národní plán podpory rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2021–2025 (dále jen „*NP podpory rovných příležitostí*“) je jedním ze základních strategických dokumentů pro oblast vytváření rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením, jehož sedmé vydání (první plán byl vytvořen v roce 1992) má za cíl podporovat integraci osob se zdravotním postižením do společnosti. Tento národní plán byl schválen v druhé polovině roku 2020 a na jeho tvorbě se kromě tradičně zastoupených zainteresovaných resortů, jakými jsou například Ministerstvo práce a sociálních věcí či Ministerstvo vnitra, podílela i Asociace krajů ČR či neziskové organizace.



Pro našeho účely byly z Národního plánu podpory rovných příležitostí jako nejvýznamnější určeny celkem čtyři oblasti s přímým dopadem do sociálního sektoru, a to konkrétně oblast číslo 3 (přístupnost informací a služeb veřejné správy), dále oblast číslo 5 (nezávislý život), poté oblast číslo 8 (vzdělávání a školství) a nakonec oblast číslo 9 (zdraví a zdravotní péče).

1.1.1. Oblast 3 – přístupnost informací a služeb veřejné správy

V rámci oblasti přístupnosti informací a služeb veřejné správy byly identifikovány jako nejvíce související s problematikou AAK celkem čtyři cíle. Jednalo se o cíle 3.1 (přístupné služby veřejné správy), 3.2 (přístupné webové stránky a elektronické služby veřejné správy), 3.3 (přístupné dokumenty veřejné správy) a 3.4 (vzdělávání zaměstnanců veřejné správy v tématech týkajících se zdravotního postižení).

Na konci každé podkapitoly naleznete tabulku se spárovanými opatřeními a doporučeními.

cíl 3.1 – přístupné služby veřejné správy

V rámci tohoto cíle jsme identifikovali celkem dvě opatření, které bychom v rámci našich doporučení chtěli implementovat do praxe. Jedná se o **opatření 3.1.1.** týkající se vytvoření aplikace „Kam na úřad“ a o **opatření 3.1.2.** které se zaměřuje na šíření osvěty a příkladů dobré praxe a motivace v oblasti přístupnosti úřadů pro osoby se zdravotním postižením prostřednictvím soutěže pro územní samosprávné celky (soutěž Přívětivý úřad). Gestorem obou těchto opatření je Ministerstvo vnitra.

Je nutné, aby veřejná správa usilovala o zajištění plné přístupnosti, a to především prostřednictvím zajištěním možností odpovídajícího způsobu komunikace s občany se zdravotním postižením. Velice přínosným by jistě taktéž bylo vytvoření celistvého přehledu všech úřadů a jimi poskytovaných služeb.

Opatření	Souvisí s
3.1.1.	5- sjednocení informací na jednom webu 12 – podpora využívání AAK na úřadech
3.1.2.	9- podpora obecné informovanosti 11 – zvýšení znalostí zaměstnanců veřejné správy 12 – podpora využívání AAK na úřadech



cíl 3.2 – přístupné webové stránky a elektronické služby veřejné správy

Nejen přístupné služby veřejné správy jako taková, ale i přístupné, přehledné a kompletní webové stránky a veškeré elektronické služby veřejné správy jsou důležitou součástí naplňování cílů a opatření Národního plánu podpory rovných příležitostí.

Jako další nezbytný logický krok se zde ukazuje nutnost zajistit osobám se zdravotním postižením úplné zpřístupnění veřejné správy, tzn. včetně internetových stránek a elektronických služeb jednotlivých resortů a institucí, a to tak, aby tyto osoby měly možnost řešit zákonem stanovené povinnosti i touto formou. Z toho vyplývá taktéž spolu související nutnost zajištění metodického vedení, metodických dokumentů a dalšího mapování problémů, aby bylo možno uskutečnit aktivní řešení.

K tomuto cíli se vztahují celkem tři opatření související s tímto Akčním plánem. Jedná se o **opatření 3.2.1** (stanovit povinnost absolvování školení o přístupnosti internetových stránek dle zákona č. 99/2019 Sb. o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a o změně zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, nebo prokazatelně obeznámit o povinnostech vyplývajících z tohoto zákona jejich správce a tvůrce internetových stránek dané instituce. Dále o **opatření 3.2.2** (vypracovat první zprávu o stavu přístupnosti internetových stránek v ČR a monitoringu, předat ji Evropské komisi a zprávu zveřejnit) a v neposlední řadě o **opatření 3.2.7**. (provádět metodickou a osvětovou činnost v oblasti přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací).

Opatření	Souvisí s
3.2.1.	5 – sjednocení informací
3.2.2.	5 – sjednocení informací
3.2.7.	5 – sjednocení informací 11 – zvyšování znalostí zaměstnanců veřejné správy 12 – podpora využívání AAK na úřadech

cíl 3.3 – přístupné dokumenty veřejné správy

Cíl 3.3 zabývající se přístupností dokumentů veřejné správy se zaměřuje jak na běžnou populaci, tak na populaci osob se zdravotním postižením, kterým by tyto dokumenty měly být



taktéž přístupné. Optimální formou je forma Easy to read. Pro tento cíl je však nezbytné nastavit správné metodické vedení, minimální standardy a systematické provádění úprav.

U tohoto cíle přichází v potaz celkem tři opatření. **Opatření 3.3.4.**- dle Metodiky Easy-to-read převést do snadno srozumitelné formy základní obecné informace o působnosti a popis služeb veřejné správy na internetových stránkách ministerstev, jejich přímo řízených organizací, které jsou určeny veřejnosti, a na Portálu veřejné správy. Zajistit, aby byly tyto informace přístupné dle zákona č. 99/2019 Sb., o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a o změně zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Následně **opatření 3.3.5.** - zajistit publikaci základních karet u vybraných agend dle vzorů Metodiky Easy-to-read a piktogramických karet pro klienty a nakonec **opatření 3.3.7.** - realizovat pilotní školení pro aplikaci metodiky Easy-to-read pro zaměstnance územní veřejné správy. Na základě výsledků pilotního školení navrhnout mechanismus školení pro veřejnou správu a toto školení provádět.

Opatření	Souvisí s
3.3.4	5 – sjednocení informací 9 – podpora obecné informovanosti 11 - zvyšování znalostí zaměstnanců veřejné správy 12 - podpora využívání AAK na úřadech 14 – zvyšování znalostí u managementu poskytovatelů sociálních služeb
3.3.7.	11 - zvyšování znalostí zaměstnanců veřejné správy 12 - podpora využívání AAK na úřadech

cíl 3.4 – vzdělávání zaměstnanců veřejné správy v tématech týkajících se zdravotního postižení

U posledního cíle v rámci oblasti bylo identifikováno pouze jedno opatření vhodné pro zařazení do našeho implementačního řízení. Jedná se o **opatření 3.4.1** - realizovat vzdělávání v oblasti governance accessibility, problematiky zdravotního postižení a zásad komunikace s vybranými skupinami osob se zdravotním postižením pro zaměstnance veřejné správy.



„Pro nastavení vhodného a efektivního způsobu komunikace a odpovídajícího přístupu k osobám se zdravotním postižením je nezbytné zvýšit znalosti a povědomí zaměstnanců veřejné správy o aspektech různých druhů zdravotního postižení.²“

Opatření	Souvisí s
3.4.1	11 - zvyšování znalostí zaměstnanců veřejné správy 12 - podpora využívání AAK na úřadech

1.1.2. Oblast 5 – nezávislý život

V rámci této oblasti jsme se soustředili pouze na jeden cíl, a to konkrétně na cíl 5.5 – dostupné kvalitní pomůcky a zdravotnické pomůcky.

cíl 5.5 – dostupné kvalitní pomůcky a zdravotní pomůcky

Kompenzační pomůcky a zdravotnické prostředky přispívají především k integraci osob se zdravotním postižením do společnosti, dále taktéž k výkonu zaměstnání či k přístupu ke vzdělávání, ale například i k zajištění sebeobsluhy. Dalším důležitým krokem v rámci tohoto cíle je mj. i nutnost zajištění informovanosti zaměstnanců Úřadu práce ČR při poskytování příspěvku na zvláštní pomůcky. Taktéž se ukazuje jako nezbytná podpora výrobců pomůcek a financování do rozvoje oblasti výzkumu, vývoje a nových technologií prostřednictvím národního programu a fondů EU.

Z hlediska implementace jednotlivých doporučení do praxe se jako nejvhodnější jeví **opatření 5.5.3** podporovat finanční dostupnost zdravotnických prostředků pro osoby se zdravotním postižením.

Opatření	Souvisí s
5.5.3	4 – finanční podpora pořizování pomůcek AAK 15 – finanční dotace z municipality na odlehčení péče

² Národní plán podpory rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2021-2025: schválený usnesením vlády České republiky ze dne 20. července 2020 č. 761. Praha: Úřad vlády České republiky, 2020. s. 42. ISBN 978-80-7440-255-5.



1.1.3. Oblast 8 – vzdělávání a školství

Oblast vzdělávání a školství disponuje celkem třemi cíli, které korespondují s tvorbou tohoto akčního plánu implementace AAK do českého prostředí. Jedná se o cíle 8.1, 8.2 a 8.3.

cíl 8.1 – kvalitní práce školských poradenských zařízení

Kvalitní práce školských poradenských zařízení dozajista souvisí s potřebou jednotného systému, který by usnadnil práci nejen pracovníkům poradenských zařízení, ale především jejich klientům, kteří by si mohli snadno pomocí internetu ověřit, zdali danou službu zařízení v jejich blízkosti poskytuje či nikoliv. Jedná se o opatření 8.1.2 – zavést jednotný elektronický evidenční systém poskytovaných služeb ve všech školských poradenských zařízeních v ČR.

Opatření	Souvisí s
8.1.2	5 – sjednocení informací na jednom webu 13 – návrh komunikační standardů

cíl 8.2 – kvalitní příprava a podpora všech pedagogických profesí při výuce dětí, žáků a studentů se zdravotním postižením

„Pro zajištění individualizovaného přístupu při vzdělávání dětí, žáků a studentů se zdravotním postižením je nezbytné, aby byli pedagogičtí pracovníci v této oblasti kvalitně vzděláváni a připravováni. Bez uplatňování vhodného přístupu nemohou být naplňovány potřeby dětí, žáků či studentů se speciálními vzdělávacími potřebami v rámci vzdělávání a nemůže být dosaženo nejvyšší možné míry rozvoje jejich znalostí, schopností a dovedností.“³

Zde bychom chtěli zmínit **opatření 8.2.2** - podporovat rozvoj dalšího vzdělávání pedagogických pracovníků v oblasti vzdělávání dětí, žáků a studentů se zdravotním postižením v hlavním vzdělávacím proudu, jehož gestorem je Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy (dále jen „MŠMT“).

Opatření	Souvisí s
8.2.2	10 – vytvoření podmínek pro rozšíření a posílení výuky komunikačních prostředků

³ Národní plán podpory rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2021-2025: schválený usnesením vlády České republiky ze dne 20. července 2020 č. 761. Praha: Úřad vlády České republiky, 2020. s. 56. ISBN 978-80-7440-255-5.



cíl 8.3 – kvalitní vzdělávání dětí, žáků a studentů se zdravotním postižením zohledňující jejich individuální potřeby

Přístup ke vzdělání a vzdělávání jako takové je základním lidským právem. Přístup ke kvalitnímu vzdělání by tedy měl mít každý člověk bez ohledu na jeho specifické potřeby spojené s jeho psychickým či fyzickým stavem.

Možnosti, jak těmto žákům umožnit stejně kvalitní vzdělávání jako dětem a studentům bez omezení nabízí například realizace **opatření 8.3.9–v** závislosti na údajích z elektronického evidenčního systému vytvořit v případě potřeby krajské půjčovny pomůcek poskytovaných jako podpůrné opatření pro žáky se speciálními vzdělávacími potřebami, které budou distribuovat investiční a ve vybraných případech i neinvestiční pomůcky školám vzdělávajícím žáky se SVP formou zápůjčky. Gestorem tohoto opatření je Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy. Další opatření, které je důležité pro podporu dosažení tohoto cíle je **opatření 8.3.14** - systematicky vykonávat osvětovou činnost o inkluzivním vzdělávání jako prevenci před vylučováním dětí, žáků a studentů se speciálními vzdělávacími potřebami z hlavního vzdělávacího proudu.

Opatření	Souvisí s
8.3.9.	3 – vytvoření sítě regionálních center podpory 4- finanční podpora pořizování pomůcek AAK
8.3.14.	6 – implementace a naplnění povinnosti používat metody a nástroje AAK pro poskytovatele 9- podpora obecné informovanosti 10 -vytvoření podmínek rozšíření a posílení výuky kom. prostředků 14 -zvyšování znalostí u managementu poskytovatelů soc. služeb

1.1.4. Oblast 9 – zdraví a zdravotní péče

Zdraví a zdravotní péče je poslední oblastí, kterou jsme se v rámci tohoto dokument zabývali. V rámci tohoto tématu jsme identifikovali celkem dva klíčové cíle.



Cíl 9.1 – zohledňování specifických potřeb osob se ZP při poskytování zdravotní péče

„Při poskytování zdravotní péče osobám se zdravotním postižením je velmi důležité respektovat jejich specifické potřeby, zejména zvolit vhodný způsob, metodu a formu komunikace a zajistit, aby byl každému pacientovi poskytován dostatek informací nejen o jeho zdravotním stavu, ale i o dostupných zdravotních a sociálních službách, které mohou vést ke zlepšení jeho zdravotního stavu.“⁴

Naplnovat tento cíl je úkolem **opatření 9.1.1** - podporovat vznik informačních materiálů a vzdělávacích aktivit o problematice osob se zdravotním postižením (zejména o způsobech, metodách a formách komunikace) zohledňujících také specifické potřeby žen, mužů a dětí se zdravotním postižením a napomoci tyto informace šířit mezi zdravotnickou veřejnost.

Dalším opatřením spadajícím po tento cíl a tuto strategii je **opatření 9.1.3** - prostřednictvím osvěty upozorňovat poskytovatele zdravotních služeb na povinnosti stanovené těmto poskytovatelům v § 46 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů, týkající se informování pacienta o dalších zdravotních a sociálních službách, které mohou zlepšit jeho zdravotní stav, zejména o možnostech sociální, pracovní a pedagogické rehabilitace.

Opatření	Souvisí s
9.1.1.	9- podpora obecné informovanosti
9.1.3.	6 – implementace a naplnění povinnosti používat metody a nástroje AAK pro poskytovatele

cíl 9.2 – předcházet zdravotnímu postižení a zmírňovat jeho důsledky

Jeden z klíčů k předcházení zdravotnímu znevýhodnění/postižení jakéhokoliv druhu může představovat například správně nastavená zdravotní osvěta a taktéž plný přístup k informacím, na které mají občané nárok. Toto vše může pomoci umožnit občanům rozhodovat se v oblasti zajištění svého zdraví se zajištěním plného vědomí případných následků zanedbávání prevence

⁴ Národní plán podpory rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2021-2025: schválený usnesením vlády České republiky ze dne 20. července 2020 č. 761. Praha: Úřad vlády České republiky, 2020. s. 61. ISBN 978-80-7440-255-5.



apod. Z toho vyplývá v rámci tohoto cíle podpora vzniku osvětových materiálů, které se týkají také prevence vzniku zdravotního postižení.

Opatření přímo související s problematikou AAK je **opatření 9.2.2** - prostřednictvím dotačních programů podporovat tuzemské rehabilitační a edukační pobyty pro osoby chronicky nemocné a zdravotně postižené.

Opatření	Souvisí s
9.2.2.	15 – finanční dotace z municipality na odlehčení péče

1.2. Národní strategie rozvoje sociálních služeb na období 2016-2025

Národní strategie rozvoje sociálních služeb na období 2016-2025 (dále jen „*NSRSS 2016-2025*“) je dalším ze strategických dokumentů přímo vztahujícím se k tomuto Akčnímu plánu. V rámci této strategie jsme identifikovali celkem tři důležité opěrné body pro náš akční plán.

1.2.1. Opatření A.3.1 – podpořit rozvoj organizací a vzdělávání pracovníků sociálních služeb s cílem naplnění základních zásad zákona o sociálních službách a Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením.

Proces přechodu od ústavní péče k podpoře poskytované v komunitě osobám se zdravotním postižením je dlouhodobějšího charakteru. Cílem tohoto opatření je, aby se uživatelům v současných ústavních službách zlepšily služby a podmínky už nyní, nikoliv až po přechodu do služeb poskytovaných v přirozeném prostředí. Účelem opatření je plnění Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením, např. článků 14, 19 a 22 zaměřených na svobodu, nezávislý způsob života a zapojení do společnosti a respektování soukromí.

V rámci tohoto opatření bude realizována příprava věcných podkladů k výzvám na vzdělávání. Ve výzvách bude akcentována potřeba směřování vzdělávání k plnění Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením. V rámci projektů MPSV budou připraveny zejména informační a vzdělávací aktivity, které povedou k vyšší míře naplnění Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením.

Půjde také o posilování informování osob z cílových skupin o jejich lidských právech a právech souvisejících s poskytovanými službami a o prostředcích, jak se jich domáhat a jak poskytovat zpětnou vazbu poskytovatelům péče. Poskytovatelé péče budou vedeni k systematickému informování klientů o jejich právech a k získávání zpětné vazby k poskytovaným službám od



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Rozvoj
Systému
Sociálních
Služeb

těchto osob. Poskytovatelé služeb a jejich zaměstnanci budou systematicky vzdělávání o lidskoprávních aspektech jejich práce a o právní zodpovědnosti z toho vyplývající. V rozhodovacích procesech při plánování, realizaci i hodnocení se posílí princip smysluplné a systémové participace cílových skupin.

Toto opatření povede ke zlepšení životních podmínek uživatelů současných ústavních služeb.

1.2.2. Specifický cíl D.3 – zlepšit informovanost a vzdělávání pečujících osob, opečovávaných osob a veřejnosti

Neméně důležitým hlediskem je zajištění dostatečné informovanosti o možnostech formální a neformální péče. MPSV bude připravovat v rámci svých systémových projektů osvětové a vzdělávací akce. Neformálně pečující často nemají dostatek informací o možnostech, jak např. skloubit neformální a formální péči, popř. o možnostech vzdělávacích kurzů, které jsou přímo zaměřeny na oblast neformální péče.

Půjde také o posilování informování osob z cílových skupin o jejich lidských právech a právech souvisejících s poskytovanými službami a o prostředcích, jak se jich domáhat a jak poskytovat zpětnou vazbu poskytovatelům péče. Poskytovatelé péče budou vedeni k systematickému informování klientů o jejich právech a k získávání zpětné vazby k poskytovaným službám od těchto osob. Poskytovatelé služeb a jejich zaměstnanci budou systematicky vzdělávání o lidskoprávních aspektech jejich práce a o právní zodpovědnosti z toho vyplývající. V rozhodovacích procesech při plánování, realizaci i hodnocení se posílí princip smysluplné a systémové participace cílových skupin.

opatření D.3.1 – zajistit osvětu mezi pečujícími osobami

Toto opatření navazuje na specifické cíle D.1 a D.2 a zajišťuje osvětu existujícím i nově vytvořeným nástrojům. Zlepšení informovanosti pečujících osob bude řešeno především prostřednictvím nového informačního webu a informačními letáky.

Opatření D.3.2 - zajistit osvětu ve veřejnosti

Cílem tohoto opatření je zlepšení informovanosti veřejnosti o institutu „neformální péče“. Půjde o návrh a vytvoření webového rozhraní pro veřejnost, dále o informační kampaně a materiály vydávané MPSV.



Opatření D.3.3 – zajistit osvětu mezi zaměstnavateli

Cílem tohoto opatření je zlepšení informovanosti zaměstnavatelů o institutu „neformální péče“. Bude se jednat o návrh a vytvoření webového rozhraní pro veřejnost, dále o informační kampaně a materiály vydávané MPSV.

Opatření D.3.4 – zajistit nabídku vzdělávání pro neformální pečovatele

V rámci tohoto opatření dojde k nastavení systému vzdělávání pečujících osob. Budou vytvořeny a realizovány kurzy pro pečující osoby.

Budou též nastaveny výzvy na podporu vzdělávání pečujících osob z finančních prostředků ESF. Pro tuto cílovou skupinu budou také organizovány metodické dny a semináře.

1.2.3. Opatření I.2.1 – realizovat konference, semináře a další osvětové aktivity ke zvýšení informovanosti

Jako poslední opěrný bod tohoto plánu jsme určili opatření I.2.1, které se zaměřuje na osvětu, a to především na osvětu odborné veřejnosti.

Cílem tohoto opatření je především informovat odbornou veřejnost o problematických oblastech z praxe a taktéž výměna zkušeností v rámci předávání dobré praxe. V neposlední řadě se toto opatření zabývá i změnami v zákonech.

1.3. Soubor opatření ke zlepšení situace života osob s poruchou autistického spektra a jejich rodin

Třetím strategickým dokumentem je Soubor opatření ke zlepšení situace života osob s poruchou autistického spektra a jejich rodin (dále jen „*Soubor opatření*“), jehož hlavním cílem je pokračovat ve zlepšování života těchto osob a jejich rodin a předcházet tak kritickým situacím, do kterých se rodiny s osobami s PAS dostávají vzhledem k charakteru tohoto postižení. Jedná se o strategický dokument, který svým obsahem navazuje na dokument s názvem Podnět k řešení situace života osob s PAS z roku 2016, který se zabýval touto problematikou. Soubor opatření byl vypracován Vládním výborem pro osoby se zdravotním postižením (dále jen „*VVOZP*“) a byl schválen Vládou ČR dne 13.7.2020.

Dokument obsahuje celkem devět oblastí, v nichž jsou spatřovány nejvýznamnější problémy života osob s PAS a jejich rodin a to: informovanost a edukace, včasný záchyt, diagnostika a následná zdravotní péče, terapie, posudková praxe a oblast dávkové podpory, vzdělávání, sociální služby, řešení krizových situací v rodinách s osobami s PAS a zaměstnávání. Každá z



uvedených kapitol dokumentu obsahuje kromě stručného popisu daného problému také jeho důsledky na osoby s PAS a jejich rodiny, dále taktéž opatření k řešení těchto problémů a v neposlední řadě i určení gestora (gestorů) a dalších spolupracujících subjektů. Výčet problémů samozřejmě není vyčerpávající, postihuje pouze oblasti, které je nezbytné řešit prioritně a je možné je splnit v relativně krátkém časovém období do 31.12.2022.

V dokumentu jsme identifikovali celkem čtyři oblasti, které obsahově korespondují s podstatou tohoto Akčního plánu.

1.3.1. Oblast 5 - terapie

První oblastí je oblast č.5 – terapie. V rámci této oblasti je považováno za nejdůležitější úkol především zajistit informovanost o hlavních dimenzích zdravotní péče jako jsou například léčebné metody, nové postupy, cílové skupiny, dostupnost péče či přehled poskytovatelů zdravotních služeb v jednotlivých regionech podporou fungování Národního zdravotnického informačního portálu. Tento úkol je možné řešit po definitivním spuštění portálu. Dále také pomocí vzdělávacích kurzů rozšířit stávající síť odborníků o odborníky se znalostí specifik dětí a dospělých osob s neurovývojovými poruchami, a to právě například včetně osob s poruchou autistického spektra. Gestorem naplňování těchto úkolů je Ministerstvo zdravotnictví.

1.3.2. Oblast 7 – vzdělávání

Druhou oblastí přímo související s tematikou tohoto akčního plánu je oblast č.7 – vzdělávání. V rámci tohoto Souboru opatření jsou zmiňovány tři oblasti týkající se vzdělávání osob s PAS, v rámci, kterých je nutné plnit jednotlivá opatření. Jedná se o: 1) oblast dostupnosti služeb školských poradenských zařízení právě pro žáky s PAS, dále 2) o vzdělávání pro rodiče žáků s PAS, a nakonec 3) o podporu vysokoškolských studentů s PAS. Naplňování těchto úkolů je rozděleno celkem do osmi opatření pokrývajících takřka celou problematiku vzdělávání osob s tím druhem znevýhodnění.

1.3.3. Oblast 8 – sociální služby

Třetí oblastí je oblast č.8 – sociální služby. Tematika sociálních služeb pro osoby s PAS v České republice je poměrně hojně diskutována v odborných kruzích. Bohužel není příliš velkým tajemstvím, že rozproštění těchto služeb v naší zemi do jednotlivých krajů není optimální a v některých regionech Čech tak některé typy služeb (ať už ambulantní, pobytové či terénní) pro tuto cílovou skupinu buďto zcela chybí nebo nemají dostatečné kapacity.



Tématika sociálních služeb obecně je velmi široká, stejně jako tematika služeb pro osoby s PAS. Tento Soubor opatření se proto zaměřuje „pouze“ na 8 vybraných opatření, prostřednictvím nichž se snaží pracovat na zkvalitnění života osob s tímto onemocněním. Z nejvýznamnějších můžeme vybrat například opatření č.2 – definovat parametry dostupnosti sociálních služeb včetně služeb pro osoby s PAS, jehož gestorem je MPSV.

1.3.4. Oblast 9 – řešení krizových situací v rodinách s osobami s PAS

Čtvrtá a poslední oblast spadající tematicky do tohoto Akčního plánu je oblast č.9 – řešení krizových situací v rodinách s osobami s PAS. Řešení krizových situací různého rázu je v rodinách s jedinci s poruchou autistického spektra prakticky na denním pořádku. Tito jedinci jsou ve většině případů plně odkázáni na pomoc pečující osoby z rodiny či blízkého okolí, a proto není divu, že v případě, kdy se pečující osoba z jakéhokoliv důvodu nemůže po libovolně dlouhou dobu o osobu s PAS starat a pečovat, nastává problém – krizová situace.

Tento Soubor opatření navrhuje pro optimalizaci řešení těchto krizových situací v rodinách s osobami s PAS celkem čtyři opatření. Jako nejvýznamnější opatření, jehož plnění spadá gesčně do působnosti MPSV, bychom označili opatření č.1 – zřídit krizovou odlehčovací službu, konkrétně krizová lůžka pro osoby s PAS.

1.4. Metodika Easy to read

„Vyjádřit složitou věc jednoduchým způsobem je umění nikoli potupa“⁵ – tímto heslem se řídí metodický postup pro tvorbu srozumitelných sdělení ve veřejné správě a pro tvorbu zjednodušených textů pro osoby vyžadující zvláštní přístup, zkráceně Metodika Easy to read. Jedná se o další ze strategických dokumentů, jehož obsah souvisí s náplní tohoto Akčního plánu. Autorem této metodiky je Ministerstvo vnitra České republiky.

Jedním z hlavních důvodů zpracování této metodiky je naplňování úkolu vzešlého z Národního plánu podpory rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením, přičemž cílem této metodiky je prezentovat možnosti, jak zpracovávat a předávat informace v jednoduché podobě.

„Její prostřednictvím budou moci úřady veřejné správy poskytovat stěžejní sdělení veřejnosti v podobě pro osoby se zdravotním postižením a pro osoby se sníženou schopností vnímání informací. To vše s vědomím, že informace ve formátu „Easy to read“ díky své zřetelnosti poslouží široké veřejnosti a zvláště seniorům, studentům a cizincům, kteří se český jazyk teprve

⁵ Metodický postup pro tvorbu srozumitelných sdělení ve veřejné správě a pro tvorbu zjednodušených textů pro osoby vyžadující zvláštní přístup (metodika Easy to read). Ministerstvo vnitra České republiky.2018. Dostupné z: [ETR-Metodika srozumitelneho a zjednoduseneho vyjadrovani ve verejne sprave- 1 .pdf \(vlada.cz\)](https://www.vlada.cz/assets/mv/strany/1131133/metodika-srozumitelneho-a-zjednoduseneho-vyjadrovani-ve-verejne-sprave-1.pdf)



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Rozvoj
Systému
Sociálních
Služeb

učí. Poskytování přehledně strukturovaných a nekomplikovaných sdělení uvítají i občané, kteří se nacházejí ve vypjaté životní situaci nebo v situaci vyžadující rychlé vnímání, rozhodnutí a řešení⁶“.

Na závěr je vhodné doplnit, že zajistit osobám se zdravotním postižením přístup k informacím a službám veřejné správy, a to v maximálně možné míře je dlouhodobým cílem Ministerstva vnitra i dalších zainteresovaných subjektů.

Souvisí s:
5 – sjednocení informací
6 – implementace a naplnění povinnosti používat metody AAK pro poskytovatele
11 – zvýšení znalosti zaměstnanců veřejné správy
12 – podpora využívání AAK na úřadech

1.5. Akční plán 2021-2023 Strategie sociálního začleňování 2021-2030

Dalším důležitým strategickým dokumentem je Akční plán 2021-2023 Strategie sociálního začleňování 2021-2030, který vytvořilo MPSV v roce 2021. Z tohoto strategického dokumentu jsme vybrali celkem čtyři cíle přímo související s tímto Akčním plánem.

1.5.1. Cíl 2.1.a – zajistit rovný přístup osob sociálně vyloučených nebo sociálním vyloučením ohrožených a osob s různým typem znevýhodnění ke společenským zdrojům.

Gestorem tohoto úkolu/cíle je především Ministerstvo práce a sociálních věcí. Dalšími subjekty, kteří se na plnění tohoto cíle podílí jsou např. MPO, MMR či GŘ ÚP ČR.

1.5.2. Cíl 2.3.c – posílit participaci osob sociálně vyloučených či sociálním vyloučením ohrožených na rozhodování o řešení sociálního vyloučení.

Dalším cílem tohoto akčního plánu je posilovat participaci osob na rozhodování o řešení sociálního vyloučení. Primárním gestorem tohoto cíle je MMR s dopomocí krajů a obcí.

⁶ Metodický postup pro tvorbu srozumitelných sdělení ve veřejné správě a pro tvorbu zjednodušených textů pro osoby vyžadující zvláštní přístup (metodika Easy to read). Ministerstvo vnitra České republiky.2018. Dostupné z: [ETR- Metodika srozumitelneho a zjednoduseneho vyjadrovani ve verejne sprave- 1 .pdf \(vlada.cz\)](https://www.vlada.cz/assets/etr/2018/05/23/metodika-srozumitelneho-a-zjednoduseneho-vyjadrovani-ve-verejne-sprave-1.pdf)



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Rozvoj
Systému
Sociálních
Služeb

1.5.3. Cíl 4.4.1.c – posílit spolupráci státní správy s obecními a krajskými samosprávami a neziskovým sektorem v oblasti rodinné a sociální politiky.

Gestorem tohoto cíle je Ministerstvo práce a sociálních věcí, a také Orgány sociálně-právní ochrany dětí (dále jen „OSPOD“).

1.5.4. Cíl 4.7.d – podpora deinstitucionalizace psychiatrické péče, asistivních technologií a služeb s těmito technologiemi souvisejícími; optimalizace a zvýšení dostupnosti péče na sociálně-zdravotním pomezí.

Jakožto poslední, neméně důležitý cíl v rámci tohoto Akčního plánu jsme vybrali cíl 4.7.d, který se zaměřuje na témata v posledních letech skloňovaná napříč spektrem sociálních služeb. Jedná se o témata deinstitucionalizace psychiatrické péče, asistivní technologie či optimalizace a zvýšení dostupnosti péče na sociálně-zdravotním pomezí.

Gestorem tohoto cíle je Ministerstvo práce a sociálních věcí, a to ve spolupráci s Ministerstvem zdravotnictví.

1.6. Akční plán pro společnost 4.0

Tento Akční plán⁷, který byl Vládou České republiky schválen v roce 2017, je dalším z řady strategických dokumentů, který se zasazuje o podporu rozvoje digitálního trhu v České republice.

V rámci Akčního plánu pro společnost jsou s problematikou AAK souvislá celkem dvě opatření. Jedná se o **opatření 3.33** (podpora při zavádění digitalizace procesů v sociálních službách) a o **opatření 3.37** (analýza možné podpory služeb asistivních technologií ze strany státu).

1.6.1. Opatření 3.33 – podpora při zavádění digitalizace procesů v sociálních službách
Digitalizace procesů v sociálních službách je důležitým krokem v procesu zkvalitňování celého systému sociálních služeb. Konkrétně se v rámci tohoto opatření jedná o podporu poskytovatelů sociálních služeb při využívání digitálních, ale i například asistivních technologií přímo při poskytování jednotlivých služeb. Oblastí, kterou toto opatření může obsáhnout a prostřednictvím digitalizace zkvalitnit, je například oblast komunikace s klienty.

⁷ Úřad vlády České republiky. *Akční plán pro společnost 4.0*. 2017. Dostupné z: https://www.dataplan.info/img_upload/7bdb1584e3b8a53d337518d988763f8d/1_2-ap-spolecnost-4_0.pdf



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Rozvoj
Systému
Sociálních
Služeb

Gestorem naplňování tohoto opatření je Ministerstvo práce a sociálních věcí, které se zavázalo podporovat digitalizaci jak metodicky, tak i prostřednictvím přípravy výzev v rámci Evropských fondů.

1.6.2. Opatření 3.37 – analýza možné podpory služeb asistivních technologií ze strany státu

Potřeba analyzovat možnost podpory služeb jako jsou asistivní technologie, a to navíc ze strany státu, je dalším z opatření tohoto Akčního plánu, které úzce koresponduje s problematikou alternativní a augmentativní komunikace.

Gestorem tohoto opatření je Ministerstvo práce a sociálních věcí.

Na základě dosavadních aktivit v rámci podpory rozvoje asistivních technologií disponujeme řadou analytických materiálů v oblasti využití asistivních technologií pro pomoc osobám se zdravotním postižením, ale třeba i seniorům, a pochopitelně pro zlepšení kvality jejich života a soběstačnosti.

„MPSV v rámci projektů se svými partnery vytvoří a zahájí realizaci projektu ke zlepšení znalostní báze i praktického nasazení asistivních technologií do života, alespoň v rozsahu pilotního projektu podpory a znalostní báze AT⁸“.

1.7. Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením

Prvním mezinárodním dokumentem, který pokrývá svým obsahem velkou část sociálních služeb je Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením⁹. Cílem Úmluvy je zajištění základních práv a svobod pro všechny osoby se zdravotním postižením.

Úmluva chápe postižení jako dlouhodobé zhoršení tělesných, duševních, intelektových či smyslových možností, jež mohou ve vzájemném působení s různými překážkami bránit v plnohodnotném a efektivním zapojení.

Pro tvorbu tohoto Akčního plánu jsou zásadní především články Úmluvy č. 4 (obecné závazky), 5 (rovnost a nediskriminace), 8 (zvyšování povědomí), 9 (přístupnost), 19 (nezávislý způsob života a zapojení do společnosti), 20 (osobní mobilita), 21 (svoboda projevu a přesvědčení a přístup k informacím), 24 (vzdělávání) a 28 (přiměřená životní úroveň a sociální ochrana).

⁸ Akční plán pro společnost 4.0. Úřad vlády České republiky. 2017. s. 52. Dostupné z: [1_2-ap-spolecnost-4_0.pdf \(dataplan.info\)](#)

⁹ Úmluva o právech osob se zdravotním postižením a Opční protokol: Convention on the rights of persons with disabilities and Optional protocol. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2011. ISBN 978-80-7421-037-2.



1.8. Marrákešská smlouva¹⁰

Marrákešská smlouva je historickou mezinárodní smlouvou týkající se snazšího přístupu nevidomých, zrakově postižených či osob s jinou poruchou čtení k vydaným dílům, která jsou autorskoprávně chráněna. Cílem této smlouvy je především odstranění překážek v přístupu k autorským dílům. S tím souvisí i přijetí příslušných finančních a technických opatření.

Marrákešská smlouva vyžaduje, aby země, které se zapsaly, přijaly vnitrostátní zákony, které podpoří produkci knih v přístupných formátech, jako je Braillovo písmo, elektronický text, audionahrávka nebo zvětšené písmo, které jsou mířeny na zrakově postižené nebo osoby s jinými poruchami čtení. Tyto zákony by také měly usnadnit sdílení těchto položek přes státní hranice bez potřeby svolení nositele autorských práv. Smlouva byla podepsána v roce 2013 a ratifikována EU dne 1. října 2018.

1.9. Usnesení Evropského parlamentu o mobilitě a začlenění osob se zdravotním postižením

Usnesení Evropského parlamentu o mobilitě a začlenění osob se zdravotním postižením schválené v roce 2011 je dalším ze strategických dokumentů, který je zaměřen na pomoc a podporu osob se zdravotním postižením.

1.10. Strategie práv osob se zdravotním postižením na období 2021-2030

Strategie práv osob se zdravotním postižením na období 2021-2030 byla přijata v březnu 2021 Evropskou komisí s cílem prohloubit integraci osob se zdravotním postižením do společnosti v Evropské unii i mimo ni, a to bez ohledu na jejich pohlaví, rasu, etnickou příslušnost, víru či náboženství nebo věk či sexuální orientaci. Strategie obsahuje osm prioritních oblastí pokrývajících všechny aspekty Úmluvy OSN o právech osob se zdravotním postižením vedoucích k posílení rovných práv osob se zdravotním postižením ve všech oblastech života (např. přístupnost, využívání práv EU, důstojná životní úroveň a nezávislý způsob života či rovný přístup a zákaz diskriminace).¹¹

Evropská komise zároveň vyzvala členské státy, aby přispěly k implementaci této Strategie a Úmluvy OSN o právech osob se zdravotním postižením a přijaly za tímto účelem strategie na národní, regionální i místní úrovni. V České republice je tímto dokumentem např. výše

¹⁰ [Nařízení, kterým se provádí Marrákešská smlouva v EU \(europa.eu\)](#)

¹¹ [První zasedání Disability Platform - Platformy Evropské komise pro otázky zdravotního postižení | Vláda ČR \(vlada.cz\)](#)



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Rozvoj
Systému
Sociálních
Služeb

zmiňovaný Národní plán podpory rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2021-2025.



2. Přehled doporučení

V rámci této kapitoly představíme jednotlivá doporučení vzešlá z analýzy Souhrn způsobů a nástrojů komunikace pro osoby s demencí a osoby s PAS v ČR. Tato doporučení jsou předkládána na základě podrobné analýzy provedené společností ACCENDO – Centrum pro vědu a výzkum, z.ú., která tento Souhrn vytvořila.




Jednotlivá doporučení byla se zainteresovanými subjekty diskutována na jednání, které se konalo na konci února 2022. Mezi subjekty, kteří se k přeloženým opatřením vyjadřovaly, byli mimo zástupců MPSV zástupci MŠMT, MV, ÚV, GŘ ÚP ČR či SMO.

2.1. Doporučení č. 1 - vytvoření symbolu komunikační dostupnosti

Vytvoření jednotného označení – symbolu – komunikační dostupnosti je prvním z navrhovaných doporučení vhodných k implementaci do českého prostředí vzešlých z výše zmiňované analýzy Souhrn. Tento specifický symbol sloužící pro zlepšení komunikační dostupnosti nejen na úřadech, ale i ve službách či soukromém sektoru byl již zaveden např. ve Velké Británii, Kanadě či Austrálii

Pro představu níže uvádíme komunikační symboly využívané v jednotlivých zemích.

Tabulka 1

Austrálie	Kanada	Velká Británie
		
<p>Zdroj: SCOPE, 2009, Dostupné z https://www.scopeaust.org.au/news-event/ptv-hubs-awarded-communication-access-symbol/</p>	<p>Zdroj: CDAC, 2014, Dostupné z https://www.cdacanada.com/</p>	<p>Zdroj: RCSLT, 2020, Dostupné z https://www.rcslt.org/policy/uk-wide#section-3</p>

V České republice v současnosti podobnou iniciativu rozvíjí např. Knihovna města Hradec Králové, která využívá unikátní piktogram označující toto místo jako vhodné pro osoby se sníženou schopností komunikace. Těmto uživatelům usnadňuje pohyb po knihovně mj. srozumitelný orientační systém a samozřejmě také individuální přístup personálu. „Pro děti se specifickými potřebami a zdravotním postižením, včetně autistů, je na pobočce k dispozici tzv.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Rozvoj
Systému
Sociálních
Služeb

lektorka. Jedná se o soubor didaktických hraček a pomůcek, které rozvíjí zručnost, jazyk, motoriku, tvořivost či logické myšlení¹²“.



Obrázek 1 - Zdroj: Knihovna města Hradce Králové

Vytvoření jednotného symbolu komunikační dostupnosti pro celou Českou republiku a jeho implementace do praxe je doporučením, které má smysl implementovat především na místech, kam lidé se specifickými komunikačními potřebami nejčastěji dochází a kde potřebují něco řešit/komunikovat, a to i přesto, že tyto osoby velmi často doprovází např. opatrovník. Typickým příkladem místa, kde by bylo zavedení tohoto symbolu vhodné, jsou úřady. Dle diskuse pracovní skupiny by bylo především z praktického hlediska vhodné zabývat se otázkou označení jednotným symbolem komunikační dostupnosti nikoliv pouze budovy, kde jsou schopni s klientem se specifickou komunikační potřebou komunikovat, ale také přímo jednotlivé kanceláře či přímo pracovníky.

Vyjádření gestora

V rámci diskuse k tomuto doporučení byla komunikována také otázka vhodnosti umístění tohoto symbolu na webových stránkách jednotlivých institucí, kde by se lidé/klienti mohli dopředu dozvědět, zdali a případně v jaké míře jsou na daném úřadě/instituci/organizaci schopni poskytovat požadovaný způsob komunikace (dle jednotlivých komunikačních potřeb), případně kde v nejbližším okolí jsou schopni s daným člověkem pracovat. Samozřejmostí je také otázka vhodného proškolení a vzdělávání všech pracovníků, kteří mají v rámci své agendy možnost přijít do kontaktu s osobami se specifickými komunikačními potřebami. Toto vše by mohlo a mělo pomoci v rozvoji a zkvalitňování služeb pro naše občany. Například Úřad práce garantuje, že by na všech svých pracovištích měl být schopen komunikovat s klienty se specifickými komunikačními potřebami.

¹² Služby pro mentálně znevýhodněné. Knihovna města Hradce Králové [online]. 2012 [cit. 2022-08-19]. Dostupné z: <https://www.knihovnahk.cz/pro-verejnost/sluzby/sluzby-pro-mentalne-znevuhodnene>.



2.2. Doporučení č. 2 - zřízení národního centra AAK

Pro podporu zavádění nástrojů a metod AAK na celostátní úrovni je doporučováno v rámci doporučení č.2 - zřídit **Národní centrum AAK**, které by bylo pověřeno koordinací zavádění nástrojů a metod AAK průřezově do všech oblastí, tedy do oblasti sociálních služeb, vzdělávání, zdravotnictví i veřejné správy a dalších (veřejných) služeb.

Dle návrhu u příslušného doporučení by se Národní centrum AAK mělo věnovat těmto činnostem¹³:

- *Podpora a koordinace meziresortní spolupráce v oblasti AAK*
- *Zavádění nástrojů a metod AAK do veřejných služeb spolu se zvyšováním kvality komunikační dostupnosti veřejných služeb*
- *Koordinace činnosti Krajských center AAK (v případě jejich vzniku – doporučení č.3)*
- *Tvorba webových stránek k problematice AAK*
- *Tvorba metodiky a manuálů pro zavádění metod AAK*
- *Realizace vzdělávacích kurzů*
- *Propagace*
- *Evaluace využívání prostředků AAK*

Vyjádření gestora

MŠMT

Základní otázkou probíranou v rámci diskuse pracovní skupiny bylo, kdo by toto doporučení/úkol měl mít správně v gesci a zdali je zde v současné době prostor pro realizaci projektu tohoto formátu. Všeobecná shoda panovala na tom, že aktuálně není v silách MPSV ani jiného resortu toto centrum zřídit, provozovat a rozvíjet. Je zde však možnost tento „projekt“ začlenit jako součást Národního pedagogického institutu (příspěvkové organizace MŠMT), případně tento úkol převést v jeho poměrné části do projektové aktivity. Národní pedagogický institut ČR může například poskytovat podporu zavádění nástrojů a metod AAK, ale pouze v rámci systému vzdělávání pedagogických pracovníků, nikoliv veřejných služeb. Dle stanoviska Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy není možné, aby národní centrum AAK bylo zřízeno v gesci MŠMT.

¹³ ACCENDO – Centrum pro vědu a výzkum, z.ú. Souhrn nástrojů AAK pro osoby s PAS v České republice. 2020. Dostupné z: Výstupy a dokumenty – Rozvoj systému sociálních služeb (mpsv.cz)



2.3. Doporučení č. 3 - vytvoření sítě regionálních center podpory AAK

Zřízení národního centra AAK je krokem, na který by dle předložených doporučení, mělo chronologicky nasedat **vytvoření sítě regionálních center podpory AAK**, tj. doporučení č.3.

V rámci regionálních center podpory AAK by měli pracovat a fungovat multidisciplinární týmy, které by v případě jejich zřízení spolupracovali jak s jednotlivými zařízeními (sociální a zdravotnická zařízení, školská zařízení, instituce veřejné správy), tak s rodinami.

Regionální centra by měla v ideálním případě poskytovat¹⁴:

- Vyrovnaný přístup ke specializovaným AAK službám pro děti a dospělé s komunikačními potřebami
- Vhodné elektronické komunikační pomůcky formou dlouhodobého půjčení po dobu potřeby
- Půjčovnu pomůcek
- Cílené a specializované poradenství v oblasti AAK
- Služby multidisciplinárního týmu, který se skládá z logopeda, ergoterapeuta, psychoterapeuta, odborníka na vzdělávání a experta na asistivní technologie
- Koordinovanou podporu od AAK komunity a organizací dobrovolnického sektoru

V České republice jsou z hlediska tohoto doporučení klíčová dvě opatření podporující implementaci tohoto doporučení do praxe. Jedná se o **opatření 8.3.9** pocházející z Národního plánu podpory rovných příležitostí pro osoby se ZP 2021-2025, které se týká vytvoření krajské půjčovny pomůcek. A dále opatření **2.3.c** ze Strategie sociálního začleňování 2021-2030, které si klade za cíl posílit participaci osob sociálně vyloučených na rozhodování o řešení sociálního vyloučení.

Vyjádření gestora

Otázkou, která byla v rámci pracovní skupiny především diskutována, byla nutnost zřízení těchto center. MPSV ani jiné zainteresované subjekty v současné době nevidí opodstatnění pro vznik a realizaci regionálních center podpory AAK. Jako potřebnější se zde v současné době jeví spíše zřízení národního centra AAK.

¹⁴ ACCENDO – Centrum pro vědu a výzkum, z.ú. Souhrn nástrojů AAK pro osoby s PAS v České republice. 2020. str. 129. Dostupné z: Výstupy a dokumenty – Rozvoj systému sociálních služeb (mpsv.cz)



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Rozvoj
Systému
Sociálních
Služeb

2.4. Doporučení č. 4 - finanční podpora pořizování pomůcek AAK

Doporučení č.4, které se týká podpory, respektive finanční podpory pořizování pomůcek AAK, spadá gesčně pod vícero resortů. Dle Národního plánu podpory rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na roky 2021-2025 by bylo vhodné implementovat do české praxe celkem dvě opatření: 1) podporovat finanční dostupnost zdravotnických prostředků pro osoby se zdravotním postižením (gesce: MZ) a 2) v závislosti na údajích z elektronického evidenčního systému vytvořit v případě potřeby krajské půjčovny pomůcek poskytovaných jako podpůrné opatření pro žáky se speciálními vzdělávacími potřebami, které budou distribuovat investiční a ve vybraných případech i neinvestiční pomůcky školám vzdělávajícím žáky se SVP formou zápůjčky (gesce: MŠMT).

V souvislosti s působností MPSV a jeho agend je možné v rámci tohoto doporučení zmínit možnost využití příspěvku na zvláštní pomůcku, o němž se MPSV rovněž zmiňuje například v rámci zpracované Strategie aplikace asistivních technologií v oblasti deinstitucionalizace a transformace sociálních služeb.

Příspěvek na zvláštní pomůcku¹⁵

Nárok na příspěvek na zvláštní pomůcku má osoba s dlouhodobě nepříznivým zdravotním stavem uvedeným v příloze k zákonu č. 329/2011 Sb. Za dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav se považuje nepříznivý zdravotní stav, který podle poznatků lékařské vědy trvá nebo má trvat déle než 1 rok.

Tento příspěvek přispívá osobám s těžkým tělesným, zrakovým nebo sluchovým postižením na úhradu pomůcek, které následně pomáhají při soběstačnosti, pracovních činnostech, vzdělávání či v rámci sociální interakce.

2.5. Doporučení č. 5 - sjednocení informací na jednom webu

Doporučení č.5 se týká **sjednocení informací na jednom webu**. Konkrétně je doporučováno: „*vytvořit informační portál pro potřeby osob se specifickými komunikačními potřebami, kde jsou soustředěny základní informace o AAK¹⁶*“.

Oblast sjednocení informací – zde specificky cílená na jeden webový portál – je úkolem, který se průřezově objevuje v několika různých zdrojích, jakými jsou např. Národní plán podpory

¹⁵ Portál pro občany MPSV, příspěvek na zvláštní pomůcku (2022), dostupné z WWW: <https://www.mpsv.cz/-/prispevek-na-zvlastni-pomucku>

¹⁶ ACCENDO – Centrum pro vědu a výzkum, z.ú. Souhrn nástrojů AAK pro osoby s PAS v České republice. 2020. str.134. Dostupné z: Výstupy a dokumenty – Rozvoj systému sociálních služeb (mpsv.cz)



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Rozvoj
Systému
Sociálních
Služeb

rovných příležitostí pro osoby se ZP 2021-2025, Metodika Easy to read či Soubor opatření pro osoby s PAS.

Vyjádření gestora

MV

Ministerstvo vnitra aktuálně prověřuje možnost využití Portálu občana ke zveřejňování informací pro osoby se specifickými komunikačními potřebami. Vytvoření nového portálu bylo diskutováno na Pracovní skupině pro implementaci metodiky Easy-to-Read a bylo odmítnuto pro obtížnost aktualizace všech dílčích informací, které jsou v gescích různých subjektů.

Podle NPPRP pro OZP budou ministerstva zveřejňovat na svých webových stránkách zjednodušené informace o působnosti resortu a vybraných agendách, které se řeší v jejich kompetenci.

Pod toto doporučení spadá jednoznačně i aplikace Kam na úřad, kterou zaštiťuje Ministerstvo vnitra.

2.6. Doporučení č. 6 - implementace a naplnění povinností používat metody a nástroje AAK pro poskytovatele

Doporučení č.6 – **implementace a naplnění povinností používat metody a nástroje AAK pro poskytovatele** je doporučením, které dle našich zainteresovaných subjektů spadá gesčně pod MPSV.

Ve standardech kvality pro sociální služby¹⁷ je pro poskytovatele sociálních služeb zakotvena povinnost komunikace s osobami se zdravotním postižením vhodným a účinným způsobem, kterou by byl těmto osobám zajištěn přístup k informacím a službám veřejné správy, a to v maximálně možné míře. Na základě průzkumu u poskytovatelů sociálních služeb v České republice bylo však identifikováno, že poskytovatelé tuto povinnost velmi často splňují pouze formálním způsobem. Dle poskytovatelů nepokrývají stávající systémy v ČR specifické potřeby osob s PAS a metody AAK tak často nejsou u těchto osob aplikovány, ač by to bylo vhodné.

Doporučení vzešlé z analýzy Souhrn je do standardů kvality explicitně formulovat povinnost používat metody a nástroje AAK u osob, které daný styl a způsob komunikace potřebují, a to včetně zavedení následné kontroly využívání těchto standardů. Na závěr je nutné podotknout,

¹⁷ Standardy kvality sociálních služeb (mpsv.cz)



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Rozvoj
Systému
Sociálních
Služeb

že implementace povinnosti používat metody a nástroje AAK není v žádné ze zkoumaných zemí v rámci analýzy zakotvena v legislativě pro poskytovatele sociálních služeb. Tato povinnost je ve zkoumaných zemích zakotvena pouze pro oblast školství.

„Členské státy musí umožnit osobám s postižením naučit se dovednosti pro rozvoj života a společnosti, aby bylo možné jejich plnohodnotné zapojení do vzdělávání a života komunity. V této souvislosti jsou členské státy povinny přijmout odpovídající opatření, včetně umožnění učit se Braillovo písmo, alternativní písmo, augmentativní a alternativní způsoby a formy komunikace a dovednosti v oblasti orientace a mobility, a zajistit podporu a možnost předávání zkušeností od vrstevníků.“

Strategické dokumenty, které se touto oblastí zabývají jsou např. **Metodika Easy to read, Strategie sociálního začleňování 2021-2030, Národní strategie rozvoje sociálních služeb 2016-2025** či **Národní plán podpory rovných příležitostí pro osoby se ZP 2021-2025**.

Vyjádření gestora

MPSV

MPSV se dlouhodobě zabývá problematikou implementace a naplnění povinností používat metody a nástroje AAK pro poskytovatele. Jako jeden z faktorů dokazujících efektivitu tohoto procesu přinášíme příklad dobré praxe vzešlý ze systémového projektu Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb.

Příkladem dobré praxe může být například domov pro osoby se zdravotním postižením Sírius z Opavy (příspěvková organizace), který získal ocenění v rámci pilotáže výše zmíněného projektu za poskytování dobré praxe se svým projektem s názvem *Individuálně nastavené alternativní formy komunikace*.

Organizace Sírius hledá u každého klienta individuální cestu, způsob, nástroj nastavení a zavedení funkčního systému komunikace, přičemž je důležitá především flexibilita tohoto nastavení. Tento systém je následně průběžně monitorován, a to u každého klienta a v případě potřeby dochází k jeho změnám.

Důležitými body, které podle vedení organizaci stojí za uděleným oceněním, jsou:

- Jednotné a kvalitní nastavení systému vzdělávání v oblasti alternativní a augmentativní komunikace u všech zaměstnanců



- Systematická a flexibilní spolupráce s externími odborníky na oblast alternativní a augmentativní komunikace
- Pravidelné supervize, která slouží mj. jako prevence syndromu vyhoření
- Efektivní týmová spolupráce
- Adekvátní personální zajištění

2.7. Doporučení č. 7 - školení metod a nástrojů AAK u pracovníků v přímé péči

Ukazuje se jako nezbytné další vzdělávání pracovníků v přímé péči. Vzhledem k této situaci by bylo vhodné ze strany MPSV vytvořit akreditované vzdělávací programy o metodách AAK zaměřené na jednotlivé cílové skupiny klientů. Výsledkem těchto vzdělávacích programů by měla být schopnost pracovníků aplikovat metody a nástroje c AAK přímo v praxi.

Možnými variantami řešení by byla podpora zapojení dobrovolníků do systému sociálních služeb, včetně financování jejich proškolení či podpora role obcí v řešení této problematiky.

Vyjádření gestora

MPSV

MPSV nemá gesci ke zřizování nových vzdělávacích programů, ale v systému dalšího vzdělávání podle ustanovení § 117a a násl. zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů, akredituje vzdělávací programy pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách. V současné době je akreditováno 30 vzdělávacích programů, které mají v názvu alternativní a augmentativní komunikace (zdroj: Akris). Této nabídce vzdělávání mohou využít i sociální pracovníci obecních úřadů, do role obcí v samostatné působnosti však MPSV zasahovat nemůže.

K alternativně uvedenému nástroji dobrovolnictví uvádíme, že se jedná o doplňkový nástroj pomoci zejména v konkrétních zařízeních a komunitách, proto by bylo neefektivní jej zavádět systémově na národní úrovni. Některé náklady spojené se zaváděním dobrovolnictví lze financovat v rámci ESF.

2.8. Doporučení č.8 - sjednocení komunikačních karet u složek IZS

Zavést sjednocené komunikační karty u složek IZS, které by mohli využít nejenom osoby se specifickými komunikačními potřebami, ale také třeba také cizinci, kteří se v naší zemi a jejich zákonitostech příliš neorientují, je dalším z našich doporučení vhodných k implementaci



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Rozvoj
Systému
Sociálních
Služeb

do českého prostředí. Při sjednocování jednotlivých komunikačních karet je doporučováno vyjít ze současných pomůcek AAK.

Aktuálně lze nalézt na stránkách Ministerstva vnitra České republiky manuál s názvem *Mimořádné události – manuál pro specifickou komunikaci s osobami s poruchami zrakového a sluchového vnímání*¹⁸ a dále na stránkách Hasičského záchranného sboru České republiky metodickou příručku s názvem *Karty pro komunikaci s neslyšícími u mimořádných událostí*¹⁹.

2.9. Doporučení č. 9 - podpora obecné informovanosti u veřejnosti v oblasti AAK a propagace těchto metod

Podporovat a propagovat obecnou informovanost u veřejnosti v oblasti AAK by měli ze své podstaty především neziskové organizace pracující s osobami se zdravotním postižením. Toto doporučení podporuje prostřednictvím svých opatření mj. Národní strategie rozvoje sociálních služeb 2016-2025, Národní plán podpory rovných příležitostí pro osoby se ZP 2021-2025 či Strategie sociálního začleňování 2021-2030. Neméně velký podíl na tomto úkolu by však měli mít všechny zainteresované resorty, které mají se zmíněnou oblastí co do činění. Poskytování informací co nejširšímu spektru osob se ukazuje jako klíčové. Jednou z možností je podpora šíření osvěty, příkladů dobré praxe a motivace v oblasti přístupnosti úřadů pro osoby se zdravotním postižením prostřednictvím soutěže pro územní samosprávné celky. V oblasti školství by měla být vykonávána osvětová činnost o inkluzivním vzdělávání jakožto prevenci před vylučováním dětí, žáků a studentů se speciálními vzdělávacími potřebami. Tato osvětová a informační činnost je v rámci MŠMT zahrnuta do gesce Národního pedagogického institutu České republiky.

V gesce MZ – podporovat vznik informačních materiálů a vzdělávacích aktivit o problematice osob se zdravotním postižením (zejména o způsobech, metodách a formách komunikace) zohledňujících také specifické potřeby žen, mužů a dětí se zdravotním postižením a napomoci tyto informace šířit mezi zdravotnickou veřejnost.

¹⁸ Mimořádné události – manuál pro specifickou komunikaci s osobami s poruchami zrakového a sluchového vnímání (googleusercontent.com)

¹⁹ Karty pro komunikaci s neslyšícími u mimořádných událostí - Metodická příručka - Hasičský záchranný sbor České republiky (hzscr.cz)



Vyjádření gestora/gestorů

MPSV

MPSV v oblasti metodického řízení sociální práce na ÚPČR a ve veřejné správě sdílí informace o potřebnosti zajistit alternativní komunikační nástroje v přímém kontaktu s osobami, které je potřebují. Pracovníci těchto úřadů si mohou zvyšovat kompetence ve využívání AAK i díky systému dalšího vzdělávání, který nabízí třicet akreditovaných kurzů tohoto zaměření.

MV

Ministerstvo vnitra pořádá soutěž Přívětivý úřad, který mapuje přívětivost a otevřenost obecních a městských úřadů vůči občanům a jejich potřebám. Mezi základní hodnotící kritéria patří i poskytování služeb v nadstandardním provedení pro potřeby specifických skupin obyvatel jako jsou zjednodušené způsoby komunikace. Ministerstvo vnitra zároveň pořádá na podzim letošního roku dva běhy školení Srozumitelný úřad, ve kterém vzdělává úředníky místních samospráv, jak tvořit srozumitelné a zjednodušené texty. Zároveň koordinuje činnost pracovní skupiny pro implementaci metodiky Easy-to-read a tím resortní aktivity zjednodušeného vyjadřování.

2.10. Doporučení č. 10 - vytvoření podmínek pro rozšíření a posílení výuky komunikačních prostředků včetně AAK

K rozšíření a posílení výuky komunikačních prostředků, a to včetně AAK, by mělo dojít, dle tohoto doporučení, v rámci vysokoškolského vzdělávání. Mezi obory, kde by bylo rozšíření vítáno nejen z řad akademických pracovníků, ale i samotných studentů, patří sociální práce a sociální pedagogika, ale také speciální pedagogika či obory zaměřující se na oblast veřejné správy. Tito všichni lidé připravující se na své budoucí povolání by tak měli možnost lépe proniknout do problematiky alternativní a augmentativní komunikace, kterou by při své budoucí práci mohli aplikovat v praxi.

Toto doporučení spadá gesčně převážně pod MŠMT. Cílem tohoto doporučení je rozšíření a posílení výuky komunikačních prostředků, včetně AAK v rámci vysokoškolského vzdělávání. Což již aktuálně částečně zprostředkovává Národní pedagogický institut (NPI).



2.11. Doporučení č. 11 - zvýšení znalosti zaměstnanců veřejné správy v oblasti komunikace s osobami se specifickými komunikačními potřebami

Zde se jedná zejména o podporu systému vzdělávání v oblasti AAK, a to převážně formou certifikace kvalitních kurzů včetně kompetentních lektorů.

Vzdělávání by mělo být zaměřeno na základní úvodní školení pro všechny zaměstnance veřejné správy. Dále by měly být nabízeny pracovníkům sociálních odborů na krajských a obecních úřadech pokročilejší kurzy, zaměřené na znalost nástrojů a metod AAK, včetně pomůcek a způsobů jejich využívání. Průběžně by mělo probíhat systémové a trvalé proškolení pracovníků v přímé péči u poskytovatelů sociálních služeb. A v neposlední řadě by se jednalo o interaktivní praktické kurzy s nácvikem metod a nástrojů AAK pro pracovníky OSPOD. Doporučuje se zavést pravidelné roční proškolení pracovníků na ÚP ČR a ČSSZ.

Vyjádření gestora/gestorů

Vzdělávání může být koncipováno jako základní úvodní školení pro všechny zaměstnance veřejné správy a dále jako pokročilejší kurzy, zaměřené na znalost nástrojů a metod AAK, včetně pomůcek a způsobů jejich využívání, které by byly určeny zejména sociálním pracovníkům ve všech oblastech, kde působí.

Doporučuje se vzdělávání v oblasti AAK zařadit jako vzdělávací aktivitu pro zaměstnance na všech úřadech veřejné správy a místní samosprávy, tedy například obecní a krajské úřady, Úřad práce ČR, Česká správa sociálního zabezpečení. Vedle toho je vzdělávání v oblasti AAK vhodné pro pracovníky poskytovatelů sociálních služeb, neziskové organizace a další subjekty, které se věnují přímé práci s klienty.

MPSV

MPSV nemá vliv na obsah a formu kurzu dle jeho tematického zaměření. Požadavky ke splnění podmínek k akreditaci, kterou provádí MPSV podle zákona o sociálních službách jsou obecnější a nemohou být definovány ve vztahu k věcnému zaměření kurzu ani ke konkrétním zaměstnavatelům frekventantů těchto kurzů.

V rámci metodického řízení sociálních pracovníků je tématem, na které se MPSV zaměřuje, i vzdělávací potřeby sociálních pracovníků.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Rozvoj
Systému
Sociálních
Služeb

MV

Ministerstvo vnitra připravilo od září 2022 do února 2023 vzdělávací program komunikace s osobami se specifickými komunikačními potřebami, které jsou i ohrožené sociálním vyloučením. Program je určený úředníkům obcí a měst a umožní jim seznámit se s komunikací s lidmi s postižením a poskytnou jim znalosti a dovednosti potřebné pro aplikaci Governance Accessibility v praxi.

2.12. Doporučení č. 12 - podpora využívání AAK na úřadech

Využívání metod alternativní a augmentativní komunikace na úřadech a podpora tohoto způsobu komunikace je dalším doporučením, které bychom v rámci tohoto Akčního plánu chtěli implementovat do českého prostředí. Gesčně jde implementace tohoto doporučení především za Ministerstvem vnitra.

V rámci Institutu pro veřejnou správu bude na podporu implementace tohoto opatření do praxe prováděno školení pro úředníky týkající se právě komunikace s osobami se specifickými komunikačními potřebami. Toto školení bude svým obsahem cílit nejen na OZP, ale taktéž na seniory či cizince. A především zaměření na cizince je nyní velmi vítanou aktivitou.

Při používání metod AAK na úřadech by se nemělo zapomínat také na motivační faktor pro úředníky, kteří se jednotlivých školení budou „muset“ účastnit. Je zde možnost zařadit motivační faktory jako např. osvědčení o absolvování kurzu pro danou osobu/úřad či možnost tzv. razítek spokojenosti. Tyto motivační faktory by mohly přispět k vyšší dobrovolné účasti a následně lepší aplikaci do praxe.

Možností, jak podporovat využívání AAK na úřadech je například vytvoření komunikačních tabulek na jednotlivých úřadech, a to dle jednotlivých agend. Vytvoření těchto tabulek by mohlo vést k možnosti vytvoření typizovaného scénáře konverzace, který podporuje společenskou interakci osob se specifickými komunikačními potřebami.

Pravidla konverzace na úřadech uváděná v analýze Souhrn:

- 1) Vhodně zahajte konverzaci
- 2) Vyšlete jasnou zprávu
- 3) Přidejte informaci k tématu vztahující se k tomu, co komunikoval druhý mluvčí
- 4) Klad'te otázky nebo komentujte informaci od druhého mluvčího, aby konverzace pokračovala



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Rozvoj
Systému
Sociálních
Služeb

- 5) Vyjasněte si nejasné záležitosti
- 6) Vhodně konverzaci ukončete

2.13. Doporučení č. 13 - návrh komunikačních standardů

Třináctým doporučením vhodným k implementaci do českého prostředí je doporučení týkající se zavedení komunikačních standardů na úřadech. Úřady jsou místem, kde se vyskytuje velké množství rozličných klientů s rozličnými potřebami. Každý člověk je individualita sama o sobě, která může mít i své specifické komunikační dovednosti a schopnosti. Zacílení na úřady je zde vybráno především z toho důvodu, že v různých jiných veřejně dostupných institucích například zdravotnického charakteru jsou podobné komunikační standardy již využívány. Komunikační standardy by mohly vycházet z předložených návrhů v analýze Souhrn (Desatero komunikace s pacienty s poruchou autistického spektra či Klíč pro komunikaci s osobou s autismem) či jiným obdobných dokumentů.



Obrázek 2²⁰

DESATERO komunikace s pacienty s poruchou autistického spektra (vytvořeno organizací

APLA – JM, 2012)⁶⁰

1. Autismus není patrný na první pohled, pozná se až podle nestandardního chování pacienta, které je potřeba tolerovat. Ačkoli se může na první pohled zdát, že je pacient rozmazlený, zlobivý či vzpurný, ve skutečnosti má jen nepřekonatelný strach z neznámého prostředí a z nové situace.
2. Důležitá je spolupráce s tlumočnickem, který pacienta s autismem vždy doprovází. Právě ten zná všechny důležité informace o konkrétním pacientovi, proto je dobré jeho rady a doporučení vhodného jednání s pacientem respektovat.
3. Jednoduchá uklidňující sdělení v krátkých větách jsou tou nejlepší formou slovní komunikace.
4. Je běžné, že pacienti s autismem jsou smyslově přecitlivělí. Proto je třeba se připravit na zvýšenou citlivost na zvuky, tóny, světlo, pachy či dotek neznámé osoby.
5. Při lékařském vyšetření je vhodné objednat pacienta na konkrétní čas. Nejlepší je zvat pacienta s PAS na úplném začátku či konci ordinčních hodin, kdy je v čekárně jen minimum lidí a vždy ho brát přednostně před ostatními pacienty.
6. Je třeba tolerovat pacientův odmítavý přístup k lékařskému vyšetření. Snaha zlomit tento negativismus není vhodná a většinou situaci jen zhorší.
7. Při všech vyšetřeních a úkonech je nezbytná přítomnost doprovodu. Ten je v dané situaci jeho jedinou jistotou, oporou i tlumočnickem s okolím.
8. K úspěšnému lékařskému ošetření není vždy potřeba narkóza. Je dobré zvážit, zda k použití tlumících prostředků neexistuje jednodušší a méně radikální alternativa.
9. Je vhodné zvážit, zda jsou všechna vyšetření nezbytně nutná. Na některých tradičních lékařských postupech není potřeba vždy trvat.
10. Hospitalizace pacienta by také měla být důkladně zvážena. Pokud je nezbytná, je velice vhodné absolvovat pobyt v nemocnici s rodičem či jinou blízkou osobou, na kterou je pacient vázán. Je to dobré nejen pro pacienta, ale i pro ošetřující personál.

²⁰ NRZP (2012) DESATERO komunikace s pacienty s poruchou autistického spektra. Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením. [online] Dostupné z <https://nrzp.cz/2012/02/01/desaterokomunikace-s-pacienty-s-poruchou-autistickeho-spektra-vytvoreno-organizaci-apla-2>



Obrázek 3²¹

KLÍČ pro komunikaci s osobou s autismem⁶¹

Jak se chovat k osobám s autismem, když se ocitnou v potížích a podlehnou panice? Jak těmto situacím předcházet?

1. **Jednej předvídatelně:** Vyvarujte se situací, kdy se například – byť s těmi nejlepšími úmysly – dotknete ramene člověka s autismem, aniž by předem viděl, že se tak chystáte učinit.
2. **Plánuj:** Rozhodně se vyplatí, když předem popíšete, co se bude dít. Člověku s autismem to velmi pomůže v orientaci a snáze přečká i nepříjemný rozhovor.
3. **Nekřič:** Nikdy na člověka s autismem nekřičte ani nezvyšujte hlas, může to zablokovat komunikaci či vyvolat autistickou krizi. Mnoho lidí s autismem má mnohem citlivější sluch, než si dokážete představit.
4. **Ptej se jasně:** Formulujte otázky jednoduše a jasně, nejlépe aby bylo možno odpovídat ANO/NE, nepoužívejte příměry a nežertujte. Nekladte více otázek najednou.
5. **Mluv jednoduše:** Nepokoušejte se oslnit člověka s autismem svou slovní zásobou. Je lepší mluvit pomalu a spíše v kratších větách a předat sdělení srozumitelně a bez odbíhání. Vyvarujte se řečnických otázek.
6. **Buď trpělivý:** Pokud člověk s autismem nereaguje na vyřčené, nemusí to znamenat, že odpovědět nechce. Pokud se dlouze rozmýšlí, nepobízejte ho, ale přeformulujte otázku.
7. **Rozumět a vědět:** Pokud rozumí, a přesto se nevyjadřuje, pak je možné, že si v panice nedokáže rozmyslet odpověď. Nebojte se bez afektu zopakovat otázku – pomůžete mu tak se na odpověď soustředit.
8. **Jaký je den?** Člověk v autistické krizi může mít zhoršenou orientaci v čase a prostoru – pomozte mu popsáním, co se dělo, děje a dít bude. Pokud váhá při chůzi, tak ho doprovodte, přestože zná cestu.
9. **Omezuj pohled do očí:** Každý pohled do očí a zejména navázání očního kontaktu může vyvolat v člověku s autismem nejistotu nebo i paniku.
10. **Dej najevo pochopení:** Rozhodně neproděláte, když vyjádříte účast. Vyvarujte se ale fráží, místo „To přejde“ řekněte raději „Chci vám pomoci“ – bude to srozumitelné a povede to k ujištění, že na to není sám.

V rámci pracovní skupiny bylo diskutováno především opatření zavedení jednotného elektronického evidenčního systému poskytovaných služeb ve školských poradenských zařízeních v České republice. Toto opatření vychází z Národního plánu podpory rovných příležitostí pro osoby se ZP na roky 2021-2025. Dle stanoviska MŠMT je zavedení tohoto evidenčního systému dlouhodobě chtěným projektem, kterému však musí předcházet jeho

²¹ Vládní výbor pro osoby se zdravotním postižením (2016): KLÍČ pro komunikaci s osobou s autismem – krátká verze. Dostupné z https://www.vlada.cz/assets/ppov/vvzpo/dokumenty/KS---Klic-pro-komunikaci-kratka-verze_1.pdf



resortní verze (resortní informační systém). Až poté by bylo možné zařadit jednotný evidenční systém pro všechna zařízení.

2.14. Doporučení č. 14 - zvyšování znalostí u managementu poskytovatelů sociálních služeb

Doporučení číslo 14 zabývající se zvyšováním znalostí u managementu poskytovatelů sociálních služeb je jednoznačně úkolem, který jde gesčně za MPSV.

Ministerstvo práce a sociálních věcí se dlouhodobě snaží především prostřednictvím svých systémových projektů a jejich aktivit o zvyšování znalostí v rámci jednotlivých oblastí jeho působnosti nejen u skupin osob výše zmíněných, a to prostřednictvím realizace akcí k tomu určených. Jedná se například o metodické dny, semináře, konzultace, workshopy a jiné. V rámci projektu Rozvoj systému sociálních služeb (reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0003739) podpořeného z Operačního programu Zaměstnanost byly v prosinci 2022 realizovány celkem čtyři metodické dny zaměřené na cílové skupiny osob s demencí a osob s poruchou autistického spektra. Tyto metodické dny byly určeny pro pracovníky obecních úřadů, krajských úřadů, úřadů práce (tj. pracovníky veřejné správy) a taktéž pro poskytovatele sociálních služeb. Jejich cílem bylo zajištění přenosu nástrojů a metod AAK do praxe, podpora jejich využívání a sdílení dobré praxe mezi účastníky.

Obrázek č. 4²²



²² Ilustrační fotografie z průběhu z metodického dne MPSV, konaného dne 2. 12. 2022.



Pro zvyšování znalostí u managementu poskytovatelů sociálních služeb lze využít i dostupné metodické materiály, které byly v rámci výše zmíněného projektu zpracovány. Jedná se o praktické manuály pro využití alternativní a augmentativní komunikace u osob s demencí a u osob s poruchou autistického spektra, případně lze odkázat na zpracované a v dokumentu mnohokrát zmiňované Souhrny²³.

2.15. Doporučení č. 15 - finanční dotace z municipality na odlehčení péče

V současné době, dle poskytovatelů v podmínkách ČR, stávající systémy, zejména sociální služby a školství, nepokryjí specifické potřeby osob s PAS. Jedná se především o neustálou zátěž celé rodiny při péči o dítě s poruchou autistického spektra. V České republice je tato situace řešena především formou odlehčovacích služeb nebo formou ambulantních služeb rané péče. V zahraničí se v této oblasti výrazně využívají dobrovolníci, kteří jsou proškoleni v AAK a problematice PAS. Dobrovolníci zvládají práci s osobami s lehčím postižením PAS.

Varianty řešení:

1) V současném systému sociálních služeb podpořit zapojení dobrovolníků v těchto službách, kteří by zde působili dlouhodobě po řádném proškolení. Role MPSV je v propagaci zapojení dobrovolníků a ve financování jejich školení v problematice práce s osobami s poruchou autistického, včetně využití nástrojů a metod AAK.

2) Podpořit roli obcí v řešení problematiky rodin s PAS, např. zřízením možnosti získání dotace na odlehčení péče o osobu s PAS nebo demencí formou dotace z obcí, kde by byly přiděleny hodiny ve výši např. 90 hodin/rok či finanční prostředky na využití odlehčovacích sociálních služeb, příp. volnočasových aktivit zajišťovaných osobami proškolenými v AAK. Role MPSV je v propagaci příkladů dobré praxe a ve financování školení dobrovolníků v problematice práce s osobami s poruchou autistického spektra včetně využití nástrojů a metod AAK.

Ministerstvo práce a sociálních věcí v současné době (prosinec 2022) připravuje novelizaci zákona o sociálních službách (zákon č.108/2006 Sb.), která bude rozdělena na dvě části/novely, přičemž součástí této novelizace bude i komplexní řešení pro oblast financování sociálních služeb.

²³ Uvedené materiály jsou dostupné na webu projektu RSSS: <http://rssh.mpsv.cz/projekt/vystupy-a-dokumenty/>



První novela (plánovaná účinnost od 7/2023):

- zdůraznění přednosti poskytování ambulantních a terénních sociálních služeb před službami pobytovými,
- zahrnutí pečujících osob do okruhu cílových skupin osob u některých sociálních služeb,
- zavedení tzv. valorizačního mechanismu pro stanovení maximální výše úhrad,
- zavedení tzv. personálního a materiálně technického standardu.

Druhá novela (plánovaná účinnost od 7/2024)

- předvídatelné a stabilní financování,
- úprava druhů sociálních služeb,
- garantovaná kvalita sociálních služeb.

2.16. Doporučení č. 16 - využívání osobního profilu osoby s PAS

Poslední doporučení, které vzešlo z analýzy Souhrn způsobů a nástrojů komunikace pro osoby s PAS v ČR je doporučení č. 16 týkající se využívání osobního profilu osob s PAS, respektive rozšíření jeho využívání.

Využívání osobního profilu osoby s PAS, rozšíření jeho využívání a nastavení standardů jeho používání je úkolem na jehož vhodnosti implementace do praxe se jednomyslně shodla pracovní skupina, která byla k tomuto úkolu vytvořena. V rámci skupiny taktéž vznikla všeobecná shoda na tom, že osoba, která potřebuje komunikovat ať už na úřadě či kdekoliv jinde, by měla mít u sebe/k dispozici tuto kartu, díky níž by člověk, se kterým bude komunikovat, věděl, o koho se jedná, na co si dát pozor apod. A s tímto by mohlo právě plošné zavedení standardů využívání osobního profilu osoby s PAS pomoci.

Aktuálně jsou různé modifikace osobního profilu osoby s PAS využívány u některých poskytovatelů sociálních služeb přímo pro osoby s PAS či ve vybraných zdravotnických zařízeních. Například dle informací na webových stránkách Ministerstva zdravotnictví: „**průkaz osoby s PAS plní funkci prevence vzniku náročných situací a odlehčovací funkci v kritických situacích, do kterých se osoby s PAS dostávají při ošetření, hospitalizaci, přepravě a všech situacích, na jejichž řešení se podílí jakékoli pořádkové či bezpečnostní složky včetně hasičských, policejních a pohraničních, a také jednání na úřadech. Průkaz osoby s PAS je prostředkem rychlého jednoznačného prokázání diagnózy PAS jeho držitelem nebo**



*doprovodem*²⁴. Tento průkaz je možné vystavit u praktického lékaře, klinického psychologa či psychiatra, a to bezplatně. Unifikace jeho používání však není v České republice plošně nastavena. I z tohoto důvodu bylo v rámci Souhrnu nástrojů AAK pro osoby s PAS v ČR doporučováno: „*zvážit rozšíření využití osobního profilu se zaměřením na jiné (veřejné) služby*“²⁵.

Ukázku toho, jak nyní vypadá průkaz osoby s PAS je možné vidět na obrázku č. 4.

Obrázek 5²⁶

Obrázek 6.4: Osobní profil osoby s PAS – zdravotní služby

Osobní profil osoby s PAS – zdravotní služby

LEVOU STRÁNU:

- JMENUJI SE: OSLOVUJTE MĚ: ADRESA: TELEFON:
- MOJE RODINA: OBLIBENÝ TALISMAN:
- MŮJ OŠETŘUJÍCÍ LÉKAŘ: Další odborníci, které navštěvuji:
- KOHO S SEBOU POTŘEBUJI JAKO DOPROVOD A PROČ:
- JAKÉ BERU LÉKY: JAKÉ MÁM ALERGIE:
- JAK POZNÁTE, ŽE MĚ NĚCO BOLÍ:
- JAK MI POMOCT, ABYCH ZVLÁDL VYŠETŘENÍ:

PRÁVOU STRÁNU:

- JAK SPOLU MŮŽEME KOMUNIKOVAT:
- JAK MI MŮŽETE POMOCT PŘI OBLÉKÁNÍ: JAK MI MŮŽETE POMOCT PŘI TOALETĚ:
- JAKOU PODPORU POTŘEBUJI ABYCH SE MOHL SÁM NAJÍST/NAPÍT:
- CO MĚ MŮŽE ROZRUŠIT (ZVUKY, PACHY APOD.):
- JAK MI MŮŽETE POMOCT, KDYŽ JSEM ROZRUŠENÝ:
- JAK USINÁM A JAK SPIM V NOCI:
- CO MÁM RÁD: CO NEMÁM RÁD:

© JAN Jídlo Autistům Naprotí z.s. www.jan-olomouc.cz

²⁴ Ministerstvo zdravotnictví. Dostupné z: Komunikační soubor pro osoby s poruchou autistického spektra – Ministerstvo zdravotnictví (mzcr.cz)

²⁵ Souhm, str. 142

²⁶ Zdroj: JAN, 2018. Dostupné na <https://www.olkraj.cz/download.html?id=55923>



Vyjádření gestora

ÚV

V rámci diskuse pracovní skupiny bylo upozorněno, že Úřad vlády má na svých webových stránkách zveřejněn komunikační soubor k tématu způsobu komunikace s osobami s PAS²⁷. Plošné rozšíření využívání tohoto profilu by tak mohlo sloužit jako jakási nadstavba k výše zmíněnému komunikačnímu souboru.

Jakožto důležité body při implementaci tohoto doporučení do praxe vyvstaly z diskuze především dva body: 1) potřeba řádného proškolení všech úředníků, kteří by s osobami s PAS mohli či potenciálně mohli přijít na svých pracovištích do kontaktu a mohli by tak přijít do přímého kontaktu s osobním profilem osoby s PAS a 2) potřeba zachování principu dobrovolnosti – lidé by si o tom, zdali si tuto kartu/profil zařídí a budou se s ní v případě potřeby prokazovat měli rozhodovat sami.

MPSV

V neposlední řadě je důležitým úkolem také vhodná skladba obsahu takové karty/profilu. Příklad je možné čerpat například ze „seniorské obálky²⁸“, která byla vytvořena v rámci systémového projektu MPSV Implementace politiky stárnutí na krajskou úroveň. Zde by však bylo nutné pro dodržení obecně závazných pravidel GDPR vyjmout veškeré zdravotnické informace o daném klientovi. Poté by bylo možné tento „vzor“ využít.

²⁷ Vládní výbor pro osoby se zdravotním postižením. Komunikační soubor – Komunikace s lidmi s poruchou autistického spektra. 2016. Dostupné z: Komunikace s lidmi s poruchou autistického spektra - Komunikační soubor | Vláda ČR (vlada.cz)

²⁸ SO_mini_obecna_80x99mm.pdf (mpsv.cz)



ZÁVĚR

AAK je neoddiskutovatelně jedním ze způsobů, který lidem z různých cílových skupin (nejen tedy osobám s demencí a osobám s PAS), kteří z nejrůznějších důvodů nemohou mluvenou řečí komunikovat buď vůbec, nebo jen v omezené míře, pomáhá a má potenciál pomáhat nadále. Inspirace a možností, jak tento potenciál dále rozvíjet a zvyšovat, není nikdy dost. To platí i v tomto případě, kdy z výše zmiňovaných výstupů projektu Rozvoj systému sociálních služeb vzešla mnohá doporučení, která by bylo vhodné v České republice naplňovat.

Tématem do budoucna jsou jistě elektronické pomůcky, které při vhodném způsobu užívání mohou přispět k výraznému zkvalitnění života lidí se zvýšenými komunikačními potřebami. Velkou výzvou je rovněž zvýšení informovanosti, a především schopnosti a možnosti aplikace metod AAK (obecně jde o osvojení zásad komunikace s osobami se specifickými potřebami) u pracovníků státní správy a samosprávy.

Naprostě zásadním předpokladem pro realizaci mnohých doporučení je zajištění propojení sociálního, zdravotního i školského sektoru pro řešení situace osob s PAS. MPSV si je této věci plně vědomo, dokladem a pomyslnou první vlašťovkou je i tento Akční plán implementace alternativní a augmentativní komunikace (AAK) do českého prostředí, který byl vytvořen na základě meziřesortní spolupráce. Výsledkem je dokument, který se u jednotlivých doporučení snaží nastínit vhodný, a především proveditelný způsob uvedení (resp. uvádění) do praxe. Věříme, že materiál ve výsledku napomůže, aby osoby s omezenými možnostmi komunikace mohly aktivně ovlivňovat svůj život a dále se rozvíjet. O to nám jde především.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Rozvoj
Systému
Sociálních
Služeb

Zdroje a použitá literatura

ACCENDO – Centrum pro vědu a výzkum, z.ú. Souhrn nástrojů AAK pro osoby s PAS v České republice. 2020. Dostupné z: Výstupy a dokumenty – Rozvoj systému sociálních služeb (mpsv.cz)

ACCENDO – Centrum pro vědu a výzkum, z.ú. Souhrn nástrojů AAK pro osoby s demencí v České republice. 2020. Dostupné z: Výstupy a dokumenty – Rozvoj systému sociálních služeb (mpsv.cz)

Karty pro komunikaci s neslyšícími u mimořádných událostí – Metodická příručka – Hasičský záchranný sbor České republiky (hzscr.cz)

Metodický postup pro tvorbu srozumitelných sdělení ve veřejné správě a pro tvorbu zjednodušených textů pro osoby vyžadující zvláštní přístup (metodika Easy to read). Ministerstvo vnitra České republiky. 2018. Dostupné z: ETR- Metodika_srozumitelneho_a_zjednoduseneho_vyjadrovani_ve_verejne_sprave-_1_.pdf (vlada.cz)

Mimořádné události – manuál pro specifickou komunikaci s osobami s poruchami zrakového a sluchového vnímání (googleusercontent.com)

Ministerstvo zdravotnictví. Dostupné z: Komunikační soubor pro osoby s poruchou autistického spektra – Ministerstvo zdravotnictví (mzcr.cz)

Národní plán podpory rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2021-2025: schválený usnesením vlády České republiky ze dne 20. července 2020 č. 761. Praha: Úřad vlády České republiky, 2020. ISBN 978-80-7440-255-5.

Národní strategie rozvoje sociálních služeb na období 2016-2025. Praha: MPSV, 2015. ISBN 978-80-7421-126-3.

Nařízení, kterým se provádí Marrákešská smlouva v EU (europa.eu)

NRZP (2012) DESATERO komunikace s pacienty s poruchou autistického spektra. Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením. [online] Dostupné z <https://nrzp.cz/2012/02/01/desaterokomunikace-s-pacienty-s-poruchou-autistickeho-spektra-vytvoreno-organizaci-apla-2>



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Rozvoj
Systému
Sociálních
Služeb

Portál pro občany MPSV, příspěvek na zvláštní pomůcku (2022), dostupné z WWW:
<https://www.mpsv.cz/-/prispivek-na-zvlastni-pomucku>

První zasedání Disability Platform – Platformy Evropské komise pro otázky zdravotního postižení | Vláda ČR (vlada.cz)

Služby pro mentálně znevýhodněné. *Knihovna města Hradce Králové* [online]. 2012 [cit. 2022-08-19]. Dostupné z: <https://www.knihovnahk.cz/pro-verejnost/sluzby/sluzby-pro-mentalne-znevychodnene>.

SO_mini_obecna_80x99mm.pdf (mpsv.cz)

Standardy kvality sociálních služeb (mpsv.cz)

Úmluva o právech osob se zdravotním postižením a Opční protokol: Convention on the rights of persons with disabilities and Optional protocol. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2011. ISBN 978-80-7421-037-2.

Úřad vlády České republiky. *Akční plán pro společnost 4.0*. 2017. Dostupné z: https://www.dataplan.info/img_upload/7bdb1584e3b8a53d337518d988763f8d/1_2-ap-spolecnost-4_0.pdf

Vládní výbor pro osoby se zdravotním postižením (2016): KLÍČ pro komunikaci s osobou s autismem – krátká verze. Dostupné z https://www.vlada.cz/assets/ppov/vvzpo/dokumenty/KS--Klic-pro-komunikaci-kratka-verze_1.pdf

Vládní výbor pro osoby se zdravotním postižením. Komunikační soubor – Komunikace s lidmi s poruchou autistického spektra. 2016. Dostupné z: Komunikace s lidmi s poruchou autistického spektra – Komunikační soubor | Vláda ČR (vlada.cz)