

Zápis z jednání KPSS – pracovní skupina osoby se zdravotním postižením

Datum konání: 10. 6. 2015, 16:00

Místo konání: ÚMČ Praha 10, 5. patro, Radniční salonek

Přítomni: viz. Prezenční listina

Jednání řídily: Mgr. Martina Macurová a Bc. Linda Zákorová (dále koordinátorka KPSS)

Jednání pracovní skupiny bylo zaměřeno zejména na řešení smyslových a dalších komunikačních bariér.

Jednání zahájila koordinátorka KPSS přivítáním přítomných a poděkováním za účast i práci. Následně vyzvala přítomné k vzájemnému představení a vyjádření se, v čem oni vidí největší bariéry vzhledem k institucím.

1. Pan Knop přítomným představil organizaci s názvem Projekt Integrace. Projekt Integrace o.p.s. je organizace, která pomáhá zdravotně a mentálně postiženým občanům v jejich resocializaci. Předmětem hlavní činnosti je především vzdělávání a zaměstnávání těchto osob v chráněných tréninkových dílnách v Praze 10. Mentálně postižení občané ve společnosti procházejí programem "přechodu k samostatnosti", díky němuž si osvojují potřebné pracovní a společenské návyky. V současné době organizace zaměstnává více než 40 občanů se zdravotním nebo mentálním postižením. Součástí Projektu Integrace je i agentura práce. V personální agentuře jsou pro znevýhodněné osoby poskytovány poradenské služby s cílem adresného vyhledávání vhodného pracovního uplatnění.

V současné době nabízí Projekt Integrace volné pracovní místo na pozici skladníka, požadují uživatelskou znalost PC a praxe není podmínkou.

Kontakt: Kazašská 1427/4

101 00Praha 10

Tel/fax.: 272730343

www.projektintegrace.cz

Diskuze k tématu

Koordinátorka KPSS přítomné informovala o plánovaném školení (semináři) na téma „Jak komunikovat s osobami s různými druhy zdravotního postižení“, které by bylo určeno pro všechny odbory úřadu.

Parkinson

U osoby s Parkinsonovou nemocí je problém, že když tato osoba něco vyplňuje, tak potřebuje klid a čas a je zde nutná trpělivost a čas úředníka.

Česká unie neslyšících

Pan Šmolík má negativní zkušenost s ÚP Praha 4, kdy jeho klientce byla odmítnuta pomoc s vyplněním formuláře. A zajímá ho, zda mohou pracovníci ÚP pomáhat či vyplnit formulář. A upozorňuje na fakt, že pro neslyšící není čeština jejich mateřština.

Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci v Praze 10

Paní Olejníková informuje, že doprovázejí klienty na úřady a uvádí následující poznatky:

- Senioři mají potíže s pamětí a lidé se toho bojí
- Malá osvěta o demenci
- Přílišná rychlost – senior potřebuje čas
- Srozumitelnost – naučit se s nimi komunikovat (komunikovat s postiženým demencí často neumějí ani rodinní příslušníci, kteří problém nechtějí vidět či opravdu nevidí)
- Strach z úředníků – senioři by si chodili své záležitosti vyřizovat sami, ale mají strach z úředníků

Pan Šmolík se zastává úředníků a chápe, že občas ztrácejí nervy. Paní Macurová navrhuje tyto návštěvy domlouvat individuálně a na neúřední den, aby bylo více času a klidu.

Centrum Martin

Jejich klienti si chodí všechny záležitosti vyřizovat sami, protože chtějí být samostatnými. Narážejí na problémy, že nerozumějí odborným termínům.

- Návrh přenést tuto informaci i na jiné odbory
- Zjednodušit formuláře, aby byly srozumitelnější, pokud možno bez odborných slov

- Při komunikaci používat zrcadlení pomocí vhodných otázek

Přítomní se shodují, že bariérovou se jeví i „kukaň“ ve vrátnici úřadu, kde chybí při komunikaci vizuální kontakt. Koordinátorka KPSS vysvětluje, že se jedná o soukromou firmu, která zajišťuje bezpečnost úřadu a není tam pro komunikaci s občany. Pro tyto účely slouží Informační kancelář v přízemí budovy B.

Tichý svět

Paní Jindrová upozorňuje, že na některých úřadech jsou k dispozici tablety k zajištění tlumočení a v nemocnicích je možno si je i dopředu rezervovat. Jako nejvhodnější řešení je chodit v doprovodu tlumočnicka.

Česká unie neslyšících

Pan Šmolík poukazuje na jednání úředníků ÚP, kdy osobě se sluchovým postižením věnují pět minut a ostatním dvacet minut času. Neslyšící osoby jsou citlivé a při takovém jednání se uzavrou. Druhou skupinu neslyšících osob tvoří osoby, které na všechna jednání využívají tlumočnicka a vše vyřizují jen s podporou. Bohužel se často setkávají s předsudky, kdy neslyšící osoby, jak špatně a hlasitě mluví, tak se k nim lidé chovají jako k mentálně postiženým.

Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci v Praze 10, p.o.

Paní Olejníková navrhuje, aby osoby se zdravotním postižením na svůj stav upozornily: nevidím, neslyším....

Paní Macurová doplňuje, že bohužel převládá neznalost a strach. Osoby se sluchovým postižením mají nižší slovní zásobu, něco jako v cizím jazyce a při neúspěšném vyřizování je vždy vhodné domluvit jiný termín jednání a přizvat tlumočnicka.

Envira

Klienti si své záležitosti vyřizují samostatně. Potřebují vzájemné pochopení, nic neuspěchat případně říct jiným způsobem.

Bariéry pečujících osob stanovené MČ Praha 10

Přístup pracovníků, školení, sesumírovat požadavky, kontaktní osoba, být srozumitelní.

Přítomní se shodli, že dalším klíčovým odborem pro jednání je odbor občansko-správní (pasy, občanské průkazy atd.)

Paní Macurová shrnula nejdůležitější poznatky (bariéry) pro jednotlivé cílové skupiny z jednání pracovní skupiny:

Senioři – tempo, respekt ke stáří, čas. V případě demence používat „jiný“ jazyk, podávat kontrolní otázky, citlivě formulovat, nebát se nabídnout pomoc.

Osoby s Parkinsonovou nemocí – technické překážky (třes), mentálně jsou v pořádku, je třeba vytvořit podmínky a důvěru v člověka, který pomůže.

Osoby se sluchovým postižením – mají „jiný“ jazyk a i nadále budeme hledat řešení v eliminaci bariér.

Osoby s epilepsií – je důležité jednat normálně a nemít obavy, že v případě záchvatu bychom neuměli pomoci.

Na závěr koordinátorka KPSS informuje, že:

1. Proběhne analýza služeb a analýza potřeb – členové skupiny mohou napsat náměty na zkvalitnění podpory od městské části (včetně financí), v první fázi analýzy (léto 2015) budou popsány cílové skupiny
2. Děkuje za účast na Veletrhu sociálních i návazných služeb
3. Rozešle informace k akci poděkování dobrovolníkům
4. Budeme aktualizovat Katalog sociálních a návazných služeb
5. Děkuje za zaslání články do novin Prahy 10
6. Budeme aktualizovat informační letáky o činnosti odboru sociálního
7. Na podzim budeme na pracovní skupině pracovat na Akčním plánu na rok 2016

Zapsala: Tiefenbachová

V Praze 10. 7. 2015