



Financováno Evropskou unií

Registrační číslo projektu: CZ.03.02.02/00/22_027/0001273
Identifikace žádosti (HASH): 049m4F
Název projektu CZ: Snadné čtení - zavádění systému zjednodušených informací
Název subjektu/příjemce dotace: Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v České republice, z.s. (SPMP ČR)

Zpracovatel (evaluátor): Lada Valianová
Email: lada@tudytam-vzdelavani.cz

VSTUPNÍ EVALUACE ORGANIZACÍ

OBSAH

1. ÚVOD
 - 1.1 Ukotvení vstupní evaluace organizací v projektu a její cíl
 - 1.2 Metodologie šetření

2. HODNOCENÍ VSTUPNÍHO STAVU ZAPOJENÝCH ORGANIZACÍ
 - 2.1 NNO poskytující sociální služby 1
 - 2.2 NNO poskytující sociální služby 2
 - 2.3 NNO poskytující sociální služby 3
 - 2.4 PO poskytující sociální služby
 - 2.5 NNO v oblasti umění
 - 2.6 Organizace státní správy - sociální odbor

3. ZKUŠENOSTI Z ORGANIZACE ČERPÁJÍCÍ PODPORU MIMO PROJEKT

4. SHRNUÍ VÝSTUPŮ ZE VSTUPNÍHO HODNOCENÍ ORGANIZACÍ

1. ÚVOD

1.1 Ukotvení vstupní evaluace organizací v projektu a její cíl

Vstupní evaluace organizací přináší informace o výchozím stavu šesti do projektu zapojených organizací před zahájením čerpání komplexní podpory při zpřístupňování textů. Doplnkově pak obsahuje také informace z organizace, která čerpala externí podporu v oblasti zpřístupňování textů před zahájením realizace projektu.

V rámci projektu se tato zpráva vztahuje k cíli spojenému s hodnocením výsledků projektu, tj. dopadu poskytnutých intervencí v šesti zapojených organizacích. Tyto organizace budou čerpat v průběhu projektu komplexní podporu (získají metodiku tvorby zjednodušených textů, pracovníci se zúčastní kurzu a přímo v organizacích budou čerpat podporu mentora). U uvedeného cíle projektu bude hodnoceno, k jakým změnám došlo v konkrétních zapojených organizacích v oblasti zpřístupnění písemných dokumentů cílové skupině, jak tyto změny probíhaly, co je podpořilo, anebo naopak bránilo jejich zavedení. Tato zpráva přináší přehled o vstupním stavu zapojených organizací. Na konci projektu bude tento vstupní stav srovnán se stavem výstupním.

Doplnkově mohou informace uvedené v této zprávě využít lektori a mentoři projektu, aby vstupním podmínkám organizací přizpůsobili své intervence.

1.2 Metodologie šetření

Vstupní evaluace organizací byla založena na hloubkových individuálních a skupinových polostrukturovaných rozhovorech, které byly s respondenty vedeny online. Tyto rozhovory byly realizovány v období od listopadu 2023 do ledna 2024, rozsah každého z nich byl cca 1 až 1,5 hodiny.

Zapojené organizace a respondenti

Spolupráce v rámci projektu byla původně plánována s těmito šesti organizacemi: [redacted], [redacted], [redacted], [redacted], [redacted], [redacted]. Dvě z nich, [redacted] a [redacted], z projektu hned v počátku odstoupily a jejich místa byla doplněna organizacemi [redacted] a [redacted]. Vedení těchto organizací se buď samo účastnilo rozhovorů (obvykle u menších organizací), nebo pověřilo účastí na rozhovoru pracovníky, kteří budou na materiálech ve snadném čtení pracovat (obvykle v případě větších organizací).

Kromě respondentů z výše uvedených organizací byl proveden jeden rozhovor se zástupcem krajského úřadu, který má zkušenosti s tvorbou zjednodušených textů.

Tab. 1 - Přehled zapojených organizací a respondentů

Organizace	Respondenti
[redacted]	sociální pracovník
[redacted]	vedoucí sociálních služeb, vedoucí služby podpora samostatného bydlení
[redacted]	vedoucí sociálních služeb, metodik
[redacted]	vedoucí sociálního úseku
[redacted]	předseda spolku

[REDACTED]	dva pracovníci oddělení pomoci seniorům a osobám se zdravotním postižením
[REDACTED]	pracovník koncepčního oddělení odboru sociálních věcí

Z těchto rozhovorů byly vedeny záznamy, které nejsou v této zprávě nijak významně analyzovány, protože budou především tvořit podklad k závěrečnému srovnání. Tyto záznamy jsou také na sdíleném místě k dispozici mentorům, kteří budou působit v jednotlivých organizacích.

2. HODNOCENÍ VSTUPNÍHO STAVU ZAPOJENÝCH ORGANIZACÍ

V této části jsou představeny výstupy hodnocení jednotlivých zapojených organizací. Obsahují přehled toho, jak aktuální situaci v oblasti vytváření a využívání textů ve snadném čtení vnímají respondenti, jaké mají k podobě a tvorbě textů otázky a jakou mají aktuální představu o výsledcích, ke kterým dojdou na konci projektu.

2.1 NNO poskytující sociální služby 1

Jedná o nestátní neziskovou organizaci, která poskytuje sociální služby lidem s mentálním postižením (██████████, ██████████, ██████████) na území ██████████. Provozuje také ██████████, kde zaměstnává lidi s mentálním a kombinovaným postižením.

Vstupní stav organizace před zahájením čerpání podpory

Naladění a připravenost organizace na účast v projektu

Způsob zapojení organizace do projektu a očekávání od účasti v něm nebyly zatím v organizaci diskutovány. Kontaktní osobou pro projekt a také osobou, která by měla převážně tvořit texty, je sociální pracovnice. Vytváření přístupných textů je podle respondentky celoororganizační téma, na které je kladen důraz, ač není považováno za prioritní (organizace má i další zájmy a projekty). Zaměstnanci podle respondentky považují některé aktuálně používané písemnosti za nesrozumitelné, zejm. materiály pro zájemce o službu, smlouvy a jejich dodatky. Nesrozumitelnost těchto dokumentů podle respondentky kompenzují ústně: pracovníci zájemcům a klientům složitou smlouvu vysvětlují při rozhovoru.

Organizace nemá k dispozici žádný specializovaný program pro AAK, který by bylo možné využít při tvorbě textů ve snadném čtení.

Texty ve snadném čtení a jejich vznik

Sociální pracovnice je jedinou osobou, která v organizaci absolvovala odborný kurz k tématu tvorby textů ve snadném čtení (jednodenní akreditovaný kurz Úprava textů pro snadné čtení od Rytmusu), a to přibližně před rokem. Na základě toho začala samostatně, bez využití další externí podpory, vytvářet texty. Kromě poznatků z kurzu využila i výukový materiál z kurzu a inspirovala se texty ve snadném čtení zveřejněnými na webových stránkách jiných organizací (SPMP, Rytmus, Duha).

Sociální pracovnice pracuje na dokumentu k popisu služeb (představení služeb vč. postupu podání žádosti o poskytování služby) a na smlouvě. Tyto texty prozatím, po cca tři čtvrtě roku práce, nejsou dokončené. Podle respondentky nedochází k dokončení textů, protože nemůže text doplnit vhodnými obrázky (nedaří se jí najít vhodné volně dostupné obrázky). Zároveň je potřeba uvést, že sociální pracovnice má nyní úvazek v rozsahu 0,25, který se v dohledné době bude navyšovat na 0,5.

Při práci na textech sociální pracovnice využívala především konzultace s druhou sociální pracovnicí, která jí průběžně poskytuje podporu a zpětnou vazbu k textům, méně pak využívá konzultace a zpětnou vazbu od kolegů v rámci organizace. Další zpětnou vazbu jí poskytla jedna osoba z cílové skupiny (klientka služby chráněné bydlení). Zhodnocení textů klientkou bylo realizováno jako ústní zpětná vazba na základě pročtení textu. Sociální pracovnice se domnívá, že tento postup nebyl příliš užitečný, protože klientka rozumí pojmům, které pracovnice považuje za problematické, na základě své zkušenosti se službou. Na základě těchto zpětných vazeb došlo ke korekci textů.

Kromě těchto textů, které vznikají po účasti na kurzu, má organizace zpracovaná ve zjednodušené formě zpracována pravidla pro podávání a vyřizování stížností. Respondentka však tento materiál považuje za neodpovídající nárokům kladeným na text ve snadném čtení.

Interní metodické postupy pro tvorbu zjednodušených textů, personální a organizační zajištění

Tvorba textů v organizaci závisí na jednom zaměstnanci - sociální pracovníci a její iniciativě. Organizace nemá koncepci pro tvorbu textů ve snadném čtení. To, že se texty začaly tvořit, bylo podle respondentky následkem účasti na kurzu.

Interní postup pro tvorbu a revizi textů ve snadném čtení organizace podle respondentky nemá.

Jiné texty využívající principy tvorby textů ve snadném čtení

Organizace podle respondentky dlouhodobě vytváří individualizované zjednodušené texty při přímé práci s konkrétními klienty. Jedná se zejména o individuální a krizové plány, případně texty, které mají klientovi pomoci s tím, co potřebuje (např. klient má formou fotografií zpracovaný "seznam" toho, co nemá zapomenout, když odchází z bytu chráněného bydlení).

Tyto zjednodušené texty a pomůcky vytváří přímo ve službách klíčoví asistenti. Jejich kompetence v této oblasti jsou podpořeny v rámci zaškolování, asistenti nemají k dispozici písemný materiál nebo metodiku, která by tvorbu zjednodušených textů upravovala. Asistenti mají k dispozici pouze tzv. průvodce pro asistenty, který v rámci postupu pro individuální plánování zahrnuje rámcovou instrukci, že asistenti formulují individuální plán tak, aby byl: "jednoduchý, srozumitelný a užitečný pro uživatele". Je pak na klíčových asistentech, jakou plánu dají podobu. Respondentka upozorňuje, že v praxi tento požadavek nebývá vždy naplňován.

Očekávání organizace / služby od čerpání komplexní podpory

Sociální pracovníce nemá konkrétní představu o zapojení do projektu, předpokládá však, že se do realizace zapojí více osob. Domnívá se, že projekt přinese organizaci nejen know how k tvorbě jednoduchých textů, ale také nový impuls.

Otázky kolem zpracování textů

- Obsah textů ve srovnání s běžnými texty: Mají se ve zjednodušených textech vynechávat témata nebo informace, které jsou těžko sdělitelné ve zjednodušené podobě? Jak poznat, které informace jsou důležité?
- Cílová skupina - čtenáři: Jak zpracovat text, aby byl dostupný pro žadatele, zájemce nebo klienty různých schopností a dovedností (zejm. tam, kde neznáme čtenáře a nemůžeme informace ústně doplnit, např. webové stránky)?

Výsledky zapojení do projektu pro službu

- Mít zpracované a sjednocené materiály k představení služeb pro zájemce, smlouvy a jejich přílohy (pravidla pro klienty), postup pro podávání stížností, pokyny pro klienty v domácnostech chráněného bydlení (např. co dělat, když zazvoní cizí člověk). Tyto materiály mít v různých variantách s ohledem na různé schopnosti zájemců a klientů.
- Změnit webové stránky organizace tak, aby byly přístupné cílové skupině.

Rizika

Sociální pracovníce označila za největší riziko, které by mohlo ohrozit dosažení výstupů projektu, časové možnosti své a ostatních pracovníků. Časová kapacita pracovníků může být omezena požadavky souvisejícími s jejich běžnou náplní práce, provozem služeb a organizace, nebo účastí v jiných projektech.

Druhým identifikovaným rizikem podle respondentky je, že nově vzniklé materiály nebudou pracovníky v praxi poskytování služby využívány, nebo že nebudou využívány na místech, kde nejsou přítomny sociální pracovníci (domácnosti chráněného bydlení).

2.2 NNO poskytující sociální služby 2

Jedná o nestátní neziskovou organizaci, která poskytuje sociální služby lidem s mentálním a kombinovaným postižením. Jedná se o služby [REDAKCE], [REDAKCE] a [REDAKCE], které jsou poskytovány lidem v lokalitě [REDAKCE]. Tato organizace také provozuje [REDAKCE], kde zaměstnává osoby s mentálním postižením.

Vstupní stav organizace před zahájením čerpání podpory

Naladění a připravenost organizace na účast v projektu

Respondentky nemají zatím jasnou, konkrétní představu o zapojení do projektu a o výsledcích, které by mohl projekt přinést. V organizaci již nárazově vznikají texty ve snadném čtení, resp. v podobě, kterou za snadné čtení považují respondentky. Tyto materiály jsou podle respondentek pracovníky v praxi využívány. Respondentky se domnívají, že pro tvorbu textů ve snadném čtení nejsou v organizaci kompetence, znalosti, ani zkušenosti. Žádný pracovník neabsolvoval specializovaný kurz.

Organizace nemá k dispozici žádný specializovaný program pro AAK, který by bylo možné využít při tvorbě textů ve snadném čtení.

Texty ve snadném čtení a jejich vznik

Organizace má do snadného čtení upravené materiály (informace a formuláře) zveřejněné na webových stránkách organizace a smlouvu pro službu Podpora samostatného bydlení (vč. ceníku). Pro službu chráněného bydlení smlouvu upravenou nemají. Důvodem je podle respondentek skutečnost, že ve službě podpora samostatného bydlení se uzavírají smlouvy obvykle přímo s klienty, zatímco ve službě chráněného bydlení spíše s jejich opatrovníky. Smlouva pro službu podpora samostatného bydlení je využívána jen ve zjednodušené verzi (tj. běžná, základní forma není využívána). Nově je zpracovaný materiál pro sexuální důvěrníky, kteří ho využívají i při kontaktu s klienty.

Texty zpracovává metodička ve spolupráci s vedoucí dané služby a vedoucí služeb. Metodička je odpovědná za finální podobu textů. K tvorbě podle svých slov přistupuje intuitivně, na základě toho, že materiály ve snadném čtení "někde viděla". Průběžně docházelo ke změně formulací a doplnění textů o příklady, obrázky nebo fotografie (např. ceníku jsou fotografie bankovek). Grafická stránka textů nebyla řešena.

Organizace nemá zkušenosti se zapojením klientů při tvorbě textů. Respondentky uvedly, že je ani nenapadlo, že by takový postup mohly využít. Předpokládají, že texty cílová skupina otestuje až po jejich distribuci. Způsob, jak by získaly zpětnou vazbu od cílové skupiny, nemají definovaný.

Interní metodické postupy pro tvorbu zjednodušených textů, personální a organizační zajištění

Organizace nemá koncepci pro tvorbu textů ve snadném čtení, ani interní postup pro tvorbu a revizi textů ve snadném čtení.

Jiné texty využívající principy tvorby textů ve snadném čtení

V rámci služeb jsou nárazově a jen okrajově vytvářeny individualizované zjednodušené texty nebo podpůrné materiály při práci s klienty.

Očekávání organizace / služby od čerpání komplexní podpory

Respondentky uvedly, že uvítají nejen nástroje pro tvorbu textů, ale i vedení v zavádění nového přístupu a tvorbě textů ("někdo zvenku nás donutí").

Výsledky zapojení do projektu pro službu

- Mít upravené webové stránky a zpracované všechny materiály pro zájemce a klienty (vč. letáku, popisu služeb, pravidel pro klienty).
- Využít dovednosti i k tomu, aby pracovníci uměli jednoduše mluvit se zájemci a klienty a aby pro ně uměli zpracovávat individuální materiály a pomůcky.

Rizika

Respondentky identifikovali jako hlavní, i když ne zcela specifické riziko změnu vedení organizace, v jejímž rámci není jasné, jak bude přistupovat nejen k tématu práce s texty, ale i k dalším otázkám (personální atp.).

Dalším rizikem je neudržení tématu v organizaci. Respondentky mají zkušenost se snahou o zavedení AAK v organizaci, kdy proběhlo vzdělávání pracovníků a práce v pracovních skupinách, ale přesto se nepodařilo téma uchopit tak, aby přineslo změny v komunikaci s cílovou skupinou (“vyšumělo to”).

2.3 NNO poskytující sociální služby 3

Tato organizace poskytuje sociální služby **denní stacionář** a **domov pro osoby se zdravotním postižením** lidem s mentálním postižením a poruchami autistického spektra. Služby jsou poskytovány v pobočkách v **hl. m. Praze**, **Jihomoravském** a **Pardubickém** kraji.

Vstupní stav organizace před zahájením čerpání podpory

Naladění a připravenost organizace na účast v projektu

Způsob zapojení organizace do projektu, očekávání od účasti v něm nebyly zatím podle respondentek v organizaci příliš diskutovány a není stanovená kontaktní osoba pro projekt. Respondentky očekávají, že projektu se bude účastnit vedoucí sociálních služeb, metodička a pět vedoucích jednotlivých středisek (denních stacionářů a domovů pro osoby se zdravotním postižením). V organizaci je zvykem spolupracovat, sdílet informace a úkoly plnit ve spolupráci.

V organizaci dochází k postupné změně klientely. V denních stacionářích je klientela rozmanitější, jsou tam uživatelé, kteří komunikují verbálně a čtou, stejně jako uživatelé s těžším postižením, kteří verbálně nekomunikují a nedokáží ani číst texty. V domovech pro osoby se zdravotním postižením je klientela s těžším postižením, tyto uživatelé často nečtou, ani nekomunikují běžným způsobem (lidé přicházející z psychiatrických nemocnic, s nízkofunkční PAS). Někteří z klientů používají metody AAK, u některých jsou v rámci poskytování služby zaváděny.

Texty ve snadném čtení a jejich vznik

V organizaci začali vytvářet texty ve snadném čtení cca před 8 lety. Impulsem byli klienti denního stacionáře, kteří spolupracovali se SPMP jako sebeobhájci. Tito klienti do stacionáře přinášeli materiály zpracované SPMP ve snadném čtení a pracovníci viděli, že zpracované příručky klientům pomáhají porozumět a že takové texty má smysl vytvářet. Pracovníky ovlivnila především příručka o lidských právech.

Pro tvorbu vlastních textů ve snadném čtení organizace podle respondentek nevyužila žádné konzultace, ani kurzy, ale využívali materiály SPMP (příručka k tvorbě textů a zpracované texty pro inspiraci), diplomovou práci (blíže si již nepamatují), informace čerpali také z blogu matky, která vytvářela texty pro své dítě (konkrétně nedovedli zdroj specifikovat). Jako první vytvářeli texty, které potřebovali pro práci s klienty: postup pro podávání stížností, zápisy z rady uživatelů, domovní řád, pozvánky na akce ad. V roce 2016 převedli do snadného čtení smlouvu a řád a také informace pro zájemce o služby (“Přijďte mezi nás” - vytvořené zvlášť pro jednotlivé služby). Vytvořené materiály obsahují zjednodušený text doplněný o piktogramy. Každý z materiálů je vytvořen v jedné variantě (není více variant podle schopností a dovedností klientů).

Některé z těchto textů byly revidovány, jiné ne. Například smlouva, která byla vytvořena v roce 2016, nebyla nikdy revidována (docházelo pouze k obsahovým změnám, např. při změnách ceníku). V době vytváření textů byli do tvorby zapojeni klienti. Jednalo se o sebeobhájce, kteří uměli pracovat se zjednodušenými texty. Tito klienti společně s pracovníky texty četli a společně je upravovali. Tito klienti službu aktuálně nevyužívají.

Respondentky tyto materiály považují za částečně funkční, využitelné jen pro část zájemců a klientů denního stacionáře (vzhledem k povaze klientely). V domovech pro osoby se zdravotním postižením jsou aktuálně texty nepoužívané, zájemci a klienti nemají dostatečné schopnosti a dovednosti pro práci s nimi. Texty jsou příliš “solistické” (odpovídají úrovni dovedností klientů - sebeobhájců).

Organizace nemá k dispozici žádný specializovaný program pro AAK, ale využívají online stránky, ze kterých stahují piktogramy, které využívali při tvorbě textů ve snadném čtení a nyní je využívají i při individuální práci s klienty.

Interní metodické postupy pro tvorbu zjednodušených textů, personální a organizační zajištění

Organizace má zpracovaný metodický postup pro tvorbu textů ve snadném čtení. Tento postup obsahuje popis toho, jak má text vypadat a jak pracovat s piktogramy.

Kompetence k tvorbě textů má dle respondentů každý vedoucí služby, každý z nich se také může podílet na komentování textů, které zpracovávají ostatní. Závěrečnou podobu textů schvaluje nadřízený. Nikdo z pracovníků nemá kompetence spojené s tvorbou nebo schvalováním textů ve snadném čtení v náplni práce.

Jiné texty využívající principy tvorby textů ve snadném čtení

Organizace dlouhodobě vytváří individualizované zjednodušené texty při práci s klienty. Pracovníci v sociálních službách aktivně pracují na zavádění metod AAK u klientů.

Očekávání organizace / služby od čerpání komplexní podpory

Respondenti neměli konkrétní představu o zapojení do projektu, odpovědi v této části generovali až během rozhovoru. Očekávají, že jednak dostanou kvalifikovanou zpětnou vazbu na již zpracované texty, na základě které by mohli tyto texty zlepšit, jednak budou mít inspiraci, (zda) a jak tvořit texty pro klientelu s těžším postižením (zde se cítí být "ve slepé uličce").

Otázky kolem zpracování textů

- Varianty textů: Měli by mít k dispozici jednu verzi textu ve snadném čtení, nebo jich mít více podle schopností a dovedností zájemců a klientů?
- Míra zjednodušení textu: Jak zjednodušit texty, aby více odpovídaly stávající klientele?
- Cílová skupina nečtenářů: Měli bychom vytvářet texty pro osoby, které neumí zacházet s psaným textem, nečtou?
- Technologie: Jak využít moderní technologie při tvorbě textů (umělá inteligence)?

Výsledky zapojení do projektu pro službu

- Ujasnit si, zda lze vytvořit jednodušší variantu textů, které jsou již nyní zpracované ve zjednodušené formě, ale neosvědčují se při práci se stávající klientelou.
- Získat podněty k tomu, jak informace zpracovat, pokud nelze využít ani zjednodušený text (jiná média - audio, video).
- Umět rozlišit, co z množství písemností týkajících se klientů a pro klienty přeložit, a co už ne.

Rizika

Respondenti identifikovali jako hlavní rizika jednak skutečnost, že v organizaci není stanovená pracovní pozice nebo osoba, která by se na problematiku tvorby snadných textů specializovala, jednak omezenou časovou kapacitu stávajících pracovníků. Ta by však mohla podle respondentů být kompenzována pracovníci, které čerpají mateřskou dovolenou a rodičovské volno.

2.4 PO poskytující sociální služby

Jedná se o příspěvkovou organizaci, tradičního poskytovatele sociálních a zdravotních služeb v [REDACTED], jehož zřizovatelem je [REDACTED]. Tato organizace má registrovány služby [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] a [REDACTED]. Součástí služeb je zdravotnická péče ([REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED]).

Vstupní stav organizace před zahájením čerpání podpory

Naladění a připravenost organizace na účast v projektu

V organizaci se podle respondentky o potřebě mít zpracované texty ve snadném čtení hovoří cca dva roky. O této potřebě hovoří především sociální pracovníci. Vedoucí proto před cca dvěma lety oslovila pí. Brchaňovou ze SPMP, aby jim vytvořila texty (tzv. na zakázku), protože sami s jejich tvorbou neměli zkušenosti. Tato spolupráce nebyla nakonec z finančních důvodů realizována. V návaznosti na to však byla organizace pí. Brchaňovou oslovena k účasti na projektu. Kontaktní osobou pro projekt je vedoucí sociálního úseku. Texty by měli tvořit sociální pracovníci a vedoucí služeb.

Některé služby, které jsou poskytovány klientům s kombinovaným postižením, využívají pro komunikaci metody AAK. Vzhledem k tomu, že klienti přicházejí z různých prostředí, jsou i využívané metody velmi různé a jsou využívány i různé typy grafických zpracování (obrázky, piktogramy). V zařízení jsou zaměstnání logopedi, mají k dispozici program Symwriter.

SPMP spolupracuje s klienty poskytovatele na tvorbě textů ve snadném čtení. Klienti ověřují srozumitelnost textů.

Texty ve snadném čtení a jejich vznik

Respondentka uvedla, že v organizaci nejsou až na výjimky zpracované texty ve snadném čtení, ač ví, že by zpracovány být měly. Jako hlavní důvod toho, že zatím nebyly texty zpracovány, respondentka uvedla, že vzhledem k původní cílové skupině, kterou byli lidé s tělesným postižením, nebyly takové texty potřeba. V posledních letech však dochází k posunu, kdy lidé s výhradně tělesným postižením využívají služby jiných poskytovatelů v běžné komunitě, a do zařízení přicházejí lidé s kombinací postižení, tj. lidé, kteří mají mentální postižení nebo PAS. Dalším důvodem toho, že texty nejsou zpracovány, je podle vedoucí pracovní vytížení zaměstnanců s běžnou náplní práce, a nedostatek času na tyto činnosti.

Žádný pracovník neabsolvoval specializovaný kurz o snadném čtení. Vedoucí chtěla absolvovat kurz u Rytmusu, ale ten byl kvůli nenaplnění kapacity zrušen. Nahlášeným účastníkům byly zaslány materiály k tvorbě zjednodušených textů, vedoucí neví, jaké ("má je v mailu", ale nedívala se do nich). Vedoucí nečetla ani jiné metodiky k tvorbě textů ve snadném čtení. Někteří pracovníci absolvovali dvoudenní kurz AAK. Ti, kteří jsou v kontaktu s klienty, kteří AAK metody využívají, je podle respondentky umějí aktivně používat. Vedoucí se domnívá, že ostatní pracovníci informace pravděpodobně už zapomněli.

Poskytovatel má ve snadném čtení zpracované tyto texty: informační materiál pro zájemce o službu denní stacionář, základní body smlouvy o poskytování služby denní stacionář a postup pro krizové situace (požár atp.) pro všechny služby. Tyto materiály podle respondentky obsahují zjednodušený text, který je doplněn obrázky. Respondentka s materiály není spokojená, označuje je za "amatérské". Se zpracováním "si neví rady". Materiály se vytvářely kvůli očekávané inspekci, ale nyní by respondentka chtěla materiály zpracovat především proto, aby se zlepšilo porozumění klientů službě. V současné době se na textech nepracuje, respondentka čeká na realizaci aktivit projektu.

Respondentka se domnívá, že zpracované materiály v praxi nejsou využívány. Pokud se týká smlouvy, je to podle ní tím, že klienty služby denní stacionář jsou především děti, a smlouva se tak uzavírá s jejich rodiči. Sama nemá s využitím smlouvy ve snadném čtení pozitivní zkušenost, protože při uzavírání smlouvy s klientem měla dojem, že klienta její obsah nezajímá, resp. že zpracování smlouvy ve zjednodušené formě nepřispělo ke srozumitelnosti jednání.

Klienti do tvorby textů, resp. jejich ověřování, nebyli zapojeni, ačkoli poskytovatel má zkušenost s tím, že se k takovému postupu v rámci zpracování textů přistupuje, a to ze spolupráce uživatelů služby se SPMP.

Interní metodické postupy pro tvorbu zjednodušených textů, personální a organizační zajištění

Poskytovatel nemá zpracovanou metodiku k práci se zjednodušenými texty. Tvorbou zjednodušených textů je iniciována vedoucí. K tvorbě jsou však podle respondentky motivováni i sociální pracovníci a vedoucí služeb. Domnívá se, že ti pracovníci mají na tvorbu textů i dostatečnou kapacitu.

Jiné texty využívající principy tvorby textů ve snadném čtení

Ve službách, kde jsou klienti se sníženými komunikačními schopnostmi, pracovníci aktivně využívají metody AAK. V těchto službách jsou také obrázky označeny jednotlivé místnosti, jsou zpracovávány programy denních činností, v sociálně terapeutických dílnách mají klienti formou fotek zpracované pracovní postupy.

Individuální plány nebo individualizované zjednodušené texty při práci s klienty nejsou využívány.

Očekávání organizace / služby od čerpání komplexní podpory

Projekt bude realizován v rámci sociálního úseku (úsek sociálních služeb), ostatní úseky (zejm. zdravotnický) by se podle respondentky případně zapojily později, nebo v případě, že by to bylo vyhodnoceno jako užitečné.

Otázky kolem zpracování textů

- Cílová skupina - čtenáři: Jak zpracovat text, aby byl dostupný pro klienty různých schopností a dovedností, kteří navíc využívají různé metody AAK? Má být výstupem zpracování jeden, univerzální text (např. jedna zjednodušená verze smlouvy)?

Výsledky zapojení do projektu pro službu

- Respondentka by v rámci projektu chtěla mít zpracované veškeré dokumenty, které jsou potřebné pro naplnění požadavků SQSS. Chtěla by, aby materiály byly využívány v praxi, aby je pracovníci používali při práci se zájemci a klienty. Není si jistá, zda jsou takové ambice reálné.
- Dále by uvítala, kdyby se kompetence k tvorbě jednoduchých textů přenesly i do oblasti individuálního plánování a individuální práce s klienty v DS.

Rizika

Respondentka jako klíčové riziko identifikovala neztotožnění pracovníků s novými postupy a nevyužívání nově vzniklých materiálů v praxi, například z důvodu získání zkušenosti, že využití těchto materiálů není užitečné. Tyto obavy vycházejí ze dvou dílčích zkušeností respondentky. První je osobní zkušenost s nenaplněním očekávání, že vytvořený text, smlouva, pomůže při vyjednávání se zájemcem o službu. Druhou pak zkušenost z inspekce poskytování sociální služby, kdy klient, se kterým bylo vedeno jednání za podpory materiálů ve snadném čtení, uvedl při rozhovoru s inspektorem, že mu pracovníci nic nevysvětlili. Respondentka uvedla, že na základě toho se v inspekční zprávě objevila informace, že poskytovatel nejedná s klienty srozumitelně.

2.5 NNO v oblasti umění

Tato nestátní nezisková organizace provozuje [REDAKCE], který je zaměřen na podporu lidí s mentálním postižením a poruchami autistického spektra v oblasti umění.

Vstupní stav organizace před zahájením čerpání podpory

Naladění a připravenost organizace na účast v projektu

Respondent velmi intenzivně vnímá segregaci, které jsou lidé s postižením vystaveni v různých prostředích s ohledem na své snížené schopnosti, vč. práce s textem a orientace v něm. K diskriminaci podle něj dochází jak ve službách pro lidi s postižením, tak i jinde ve veřejném prostoru (např. galerie, muzea atp.). K tématu diskriminace organizace pořádá přednášky pro veřejnost z oblasti umění.

Texty ve snadném čtení a jejich vznik

Před dvěma lety předseda spolku inicioval spolupráci se SPMP s požadavkem doplnit českou a anglickou verzi webových stránek organizace o verzi ve snadném čtení. Texty pro webové stránky byly připraveny pracovníky SPMP na zakázku, od té doby nebyly aktualizovány, nové texty již nejsou zpracované ve snadném čtení.

Pracovníci organizace neprošli žádným školením k tvorbě zjednodušených textů, nečetl žádnou metodiku a sami texty netvořili. Ve snadném čtení tak nejsou zpracovávány novější texty, které jsou dostupné na webových stránkách organizace, případně na jiných místech (např. facebookové stránky), ani žádné jiné texty, které by organizace využívala např. ve vztahu k zapojeným umělcům (pravidla, informace pro spolupracující umělce atp.). Respondent se domnívá, že je to proto, že v organizaci nejsou pracovníci, kteří by je uměli zpracovat.

Ve spolupráci se SPMP byla připravována smlouva o prodeji děl, ale ta nebyla dokončena. Respondent neví proč, ani v jaké fázi přípravy zpracovávání smlouvy skončilo.

Interní metodické postupy pro tvorbu zjednodušených textů, personální a organizační zajištění

Organizace nemá podle respondenta zpracované žádné metodické materiály, které by upravovaly tvorbu snadných textů, ani není stanovena pracovní pozice, na kterou by se vážala tvorba textů ve snadném čtení.

Jiné texty využívající principy tvorby textů ve snadném čtení

Organizace neprodukuje žádné texty využívající principů snadného čtení.

Očekávání organizace / služby od čerpání komplexní podpory

Organizace nemá jasnou představu u zapojení do projektu a jeho výsledcích, respondent odpovědi v této části rozhovoru generoval až v jeho průběhu.

Výsledky zapojení do projektu pro službu

- Cílem by podle respondenta mohlo být, aby organizace měla pracovníka, který by uměl operativně převádět texty do zjednodušené formy. Tento člověk by například převáděl do snadného čtení informace, které se zveřejňují (např. aktuality na webu). Mohlo by se jednat o osobu, která je zodpovědná za PR a propagaci.
- V organizaci jsou nyní uzavírány smlouvy s umělci pouze ústní formou. V přípravě je podle respondenta běžná forma smlouvy, v rámci projektu by měla vzniknout i její zjednodušená verze.
- Dalším, vedlejším výsledkem by podle respondenta mohlo být, že pracovníci budou umět přenášet některé principy z tvorby zjednodušených textů do mluvené řeči.

Rizika

Respondent neidentifikoval žádná rizika související s realizací projektu.

2.6 Organizace státní správy - sociální odbor

Jedná se o organizaci státní správy v [REDAKCE]. Tato organizace je tradičně dělena na odbory, do projektu vstupuje oddělení, které je součástí jednoho z odborů.

Vstupní stav organizace před zahájením čerpání podpory

Naladění a připravenost organizace na účast v projektu

Z výpovědí respondentek vyplývá, že projektových aktivit budou účastnit jen ony dvě. Společně, ve dvojici, tvoří tým oddělení pomoci seniorům a osobám se zdravotním postižením v rámci Odboru sociální péče. Z ostatních oddělení se podle respondentek pracovníci do projektu nehlásili, nepředpokládají tak jejich účast. Vedoucí odboru účast v projektu nijak nekoordinuje a nesleduje.

Respondentky se nedomnívají, že by téma tvorby textů bylo v organizaci považováno za důležité. Zároveň vnímají, že texty, které v práci s klienty (lidmi s mentálním postižením, duševním onemocněním nebo demencemi) používají, jim nejsou srozumitelné.

Texty ve snadném čtení a jejich vznik

Jedna z pracovníků dříve pracovala v sociální službě pro lidi s postižením. Zde prošla školením o tvorbě textů ve snadném čtení, získala také zkušenosti s tvorbou textů. Druhá pracovníce žádným školením neprošla a nemá zkušenost ani s žádnými texty ve zjednodušené podobě.

Pracovnice v rámci stávajícího pracoviště netvořily žádné materiály ve snadném čtení. Pro svou práci nemají k dispozici ani žádné dokumenty, které by vytvořily jiné subjekty.

Interní metodické postupy pro tvorbu zjednodušených textů, personální a organizační zajištění

Organizace nemá žádné metodické postupy pro tvorbu textů. Tvorba textů ve snadném čtení je závislá na osobní iniciativě jednotlivých zaměstnanců.

Jiné texty využívající principy tvorby textů ve snadném čtení

Pokud je to potřeba, pracovníce vytvářejí individualizované materiály pro klienty (např. přehled dokumentů, které klient musí dodat, pokud si chce zažádat o příspěvek na péči nebo příspěvek na bydlení).

Očekávání organizace / služby od čerpání komplexní podpory

Respondentky neměly představu o tom, jaké výsledky by projekt měl přinést. Možnosti diskutovaly až během evaluačního rozhovoru.

Výsledky zapojení do projektu pro službu

- Vytvořit překlady informativních textů pro klienty (např. co je příspěvek na bydlení, příspěvek na péči, co pro klienty dělají pracovníce oddělení atp.) a přehledový leták pro klienty, který by popisoval možnosti řešení situace (prostřednictvím zdravotních služeb, sociálních služeb, dávek atp.).

Rizika:

Respondentky žádná rizika spojená s tvorbou snadných textů neidentifikovaly.

3. ZKUŠENOSTI Z ORGANIZACE ČERPÁJÍCÍ PODPORU MIMO PROJEKT

Vstupní evaluace měla být v této části zaměřena na dvě organizace, které mají zkušenosti s tvorbou a využíváním textů ve snadném čtení. Realizátor projektu však dodal pouze jeden takový kontakt. Jedná se o organizaci státní správy (██████████), respondentkou je pracovnice úřadu z ██████████.

Tato organizace nebude, oproti předchozím, dále sledována. Cílem tohoto rozhovoru je umožnit lektorům / mentorům zapojeným do projektu ještě před vstupem do zapojených organizací nahlédnout jednak průběh zavádění a (ne)udržení změny ve zpřístupňování textů v organizaci, jednak dílčí rizikové faktory, které mohou z pohledu respondenta vést k tomu, že změna není v praxi udržena.

Vznik textů ve snadném čtení a čerpaná podpora

Respondentka se k tvorbě textů ve snadném čtení dostala v roce 2022, a to v rámci projektu Ministerstva vnitra, které (jako garant zavádění snadných textů v ČR) pořádalo kurz k zjednodušenému jazyku a tvorbě textů ve snadném čtení. Účast v tomto kurzu, realizovaném SPMP ČR byla dobrovolná, podle respondentky záleželo na iniciativě pracovníků úřadu. Respondentka se do kurzu přihlásila, protože v rámci své pracovní pozice přichází do kontaktu i s lidmi s postižením, seniory atp. a domnívá se, že zjednodušené texty jim mohou v porozumění pomoci. Kurz zpětně hodnotí jako úspěšný pokud se vzdělávání jednotlivců a tvorby dílčích textů týká. Domnívá se však, že vzhledem k legislativním požadavkům chybí zasazení tohoto kurzu do širšího konceptu změny podporující tvorbu textů na úřadech v ČR, neví o tom, že by MV mělo další iniciativy, nebo nějakým zastřešujícím způsobem realizovalo opatření k tvorbě textů ve snadném čtení. Negativně také hodnotí skutečnost, že od té doby nemá žádné informace o tom, že by byl přístup zaváděn do praxe ("plácnutí do vody").

Respondentka v roce 2022 pro práci úřadu vytvořila na základě kurzu a v další spolupráci s konzultantkou z SPMP dva texty: o sociální práci na obcích (Sociální pracovník obce) a materiál pro seniory (Srozumitelný úřad: Průvodce pro seniory). Tyto texty jsou k dispozici obcím, které pod úřad spadají, a jsou také na webových stránkách organizace.

Aktuální stav v přístupu k tvorbě textů ve snadném čtení

Od roku 2022 žádné další texty nevznikly, ani to v tuto chvíli podle respondentky není naplánováno, ač je v přípravě brožura o možnostech řešení náročných životních situací. Respondentka považuje vznikající brožuru za složitou, neví, proč nedojde k jejímu zpracování ve snadném čtení. Stejně tak jsou podle respondentky složité i jiné materiály předávané lidem a webové stránky úřadu (stále informace i aktuality).

Dále také respondentka využívá znalosti a zkušenosti z tvorby textu při školení úředníků, kde jim předává ve čtyřhodinovém bloku informace o tvorbě textů ve snadném čtení a upozorňuje na již zpracované materiály. Zda a jak pak úředníci informace využívají, nemá informace.

Rizikové faktory

V rozhovoru s respondentkou bylo možné identifikovat několik faktorů, které podle ní brání zavedení snadného čtení do praxe úřadu:

- chybí koncepce nebo jasný plán k zavádění snadného čtení na úřadech (nebo alespoň tato koncepce není zveřejňována tak, aby o ní věděla),
- vedení úřadu nemá v této oblasti jasnou koncepci, není jasné, kam by úřad chtěl směřovat, jak by chtěl práci se snadnými texty pojmout, není stanovená osoba, která by za zavádění a udržení přístupu byla odpovědná (např. zda to má být zaměstnanec, který pracuje v oblasti práce s cílovými skupinami sociální práce, nebo zaměstnanec z oddělení práce s veřejností),
- kultura organizace, do které se nezavádí snadno změny a nové přístupy,

- struktura organizace, pracovní pozice a rozhodovací kompetence v ní (není možné se sám rozhodnout, zpracovat, zveřejnit text, je nutná spolupráce různých osob, které mají různé agendy, možnosti a odpovědnosti),
- zpracování textů ve snadném čtení je okrajová záležitost,
- kumulace agend, priority a čas zaměstnanců

Pokud by respondentka měla doporučit organizaci státní správy, která podle ní plní požadavky na texty ve snadném čtení, pak je to kancelář Veřejného ochránce práv.

4. SHRNUÍ VÝSTUPŮ ZE VSTUPNÍHO HODNOCENÍ ORGANIZACÍ

Tato část představuje stručné a do značné míry zjednodušené shrnutí výstupů bez ambice jakkoli zobecňovat výsledky, nebo je mezi sebou srovnávat. Toto shrnutí slouží pouze ke zpřehlednění situace v zapojených organizacích a postihnoutí vybraných parametrů spojených s realizací projektu.

Přípravenost organizací na projekt

- Všichni respondenti, se kterými byly vedeny rozhovory jsou motivováni vytvářet texty ve snadném čtení, ač někteří z nich nemají konkrétní představu o tom, jak takový proces vypadá, ani jak mají konkrétně vypadat jeho výsledky. Žádný respondent nespojoval vstup do projektu se zákonnými požadavky na tvorbu textů. Motivací je obvykle obecnější zaměření organizace na integraci lidí s postižením a podpora jejich práv, nebo pozitivní zkušenost s využíváním textů ve snadném čtení.
- Žádný respondent neměl jasnou představu o tom, jak bude vypadat zapojení organizace do projektu (kdo bude odpovědný za výsledky, kdo se bude účastnit kterých projektových aktivit, jak budou aktivity v rámci projektu propojeny s jinými aktivitami organizace atp.).
- Některé organizace mají zkušenosti s tvorbou textů na individuální úrovni v podobě individuálních plánů klientů služeb, informačních materiálů pro ně atp. V některých organizacích pracovníci aktivně využívají metody AAK a v návaznosti na to tvoří individualizované jednoduché texty pro klienty obvykle doplněné fotografiemi nebo piktogramy.

Texty ve snadném čtení a jejich vytváření

Organizace zapojené do projektu lze podle toho, zda a kým mají zpracované texty, rozdělit do tří skupin:

1. Pět organizací poskytující sociální služby má zpracovány alespoň některé texty. Obvykle ty, které jsou vyžadované Standardy kvality sociálních služeb (informační texty pro zájemce o službu, postup pro podávání a vyřizování stížností, smlouva o poskytování služby atp.). Na zpracování textů se podílely, nebo je samostatně vytvářeli respondenti. Ve dvou případech byli aktuálně nebo v minulosti do tvorby textů zapojovány osoby s postižením (cílová skupina).
2. Jedna organizace si texty nechala zpracovat dodavatelsky.
3. Jedna organizace žádné texty zpracované nemá.

Přestože alespoň nějaké texty má zpracované 5 ze šesti organizací, v praxi je využívají jen tři nich. Jako důvody respondenti uváděli, že se jim zpracované texty neosvědčily a že nejsou zpracovány texty, které by potřebovali.

Pokud se týká organizačního ukotvení tvorby textů ve snadném čtení, pak pouze jedna organizace má vnitřní pravidla, která upravují postupy spojená s tvorbou textů ve snadném čtení. V žádné organizaci není stanovena osoba, která by měla tvorbu textů vymezenou jako svou kompetenci, soustavně by se v této oblasti vzdělávala a měla tuto odpovědnost případně zanesenou i v náplni práce.

Tab. 2 - Zjednodušený přehled vstupního stavu organizací v oblasti zpracování textů ve snadném čtení

	NNO poskytující sociální služby 1	NNO poskytující sociální služby 2	NNO poskytující sociální služby 3	PO poskytující sociální služby 4	NNO v oblasti umění	Org. státní správy - sociální odbor
Má organizace / služba alespoň	ano	ano	ano	ano	ano	ne

některé texty ve snadném čtení?						
Vytvářeli texty ve snadném čtení pracovníci sami, nebo jsou zpracovány dodavatelsky?	sami	sami	sami	sami	dodavatelsky	-
Využívají se texty ve snadném čtení v praxi?	ano	ano	ano	ne	ne	-
Zapojovali do tvorby textů cílovou skupinu?	ano	ne	ano	ne	-	-
Mají metodiku pro práci s texty ve snadném čtení?	ne	ne	ano	ne	ne	-

Otázky respondentů, na které by chtěli dostat odpověď

Respondenti v rámci evaluačního rozhovoru formulovali dotazy, na které by chtěli během realizace projektu a práce nad texty dostat odpověď.

Otázky respondentů a témata k dojasnění

- Jak hodně zjednodušovat “překládaný” text? Jak hodně se má lišit obsah textů ve snadném čtení ve srovnání s běžnými texty?
- Mají být ve zjednodušených textech vynechána témata nebo informace, které jsou těžko sdělitelné ve zjednodušené podobě (např. data, lhůty, finance)?
- Jak zpracovat text, aby byl dostupný pro žadatele různých schopností a dovedností v situaci, kdy klienta služby má velké rozdíly v čtenářských dovednostech, porozumění atp., případně klienti využívají různých metod AAK?
- Je potřeba mít texty v různé míře zjednodušení, nebo má být výstupem zpracování jeden univerzální text (např. jedna zjednodušená verze smlouvy)?
- Jak jednoduše zpracovat texty, kde neznáme čtenáře a nemůžeme informace ústně doplnit, např. webové stránky?
- Lze vytvářet “texty” pro osoby, které neumí zacházet s psaným textem, nečtou? Jak informace zpracovat, pokud nelze využít ani zjednodušený text? Případně jak poznat, kdy už není užitečné zpracovávat text ve snadném čtení?
- Jak využít moderní technologie při tvorbě textů (umělá inteligence)?

Očekávané výstupy pro organizace

Respondenti také formulovali předpokládané výstupy, ke kterým by se chtěli dostat s koncem projektu.

Hlavním očekávaným výstupem a primárním cílem všech zapojených organizací je mít zpracované materiály pro cílové skupiny (veřejnost, zájemci a klienti sociálních služeb). Jedná se především o informační materiály, letáky, popisy služeb, pravidla pro klienty, smlouvy, postup pro podávání stížností, pokyny pro klienty atp., případně o webové stránky. Respondenti také zmiňovali, že je pro ně důležité, aby vytvořené materiály byly využívány v praxi. Respondenti tedy uvažují o výstupech na úrovni hotových, zpracovaných materiálů. Jeden respondent o výstupech projektu uvažoval také na úrovni dovedností pracovníků (získat dovednost tvořit zjednodušené texty, kterou by bylo možné využívat operativně podle potřeb). Někteří respondenti také uvažovali o alternativním využití dovednosti v tvorbě textů, a to při zpracování individuálních podpůrných materiálů a pomůcek, nebo o přenosu principů snadného čtení do mluvené řeči.