



Zapojením peer konzultantů proti stigmatizaci

1. 7. 2016 – 30. 6. 2018

Zhodnocení a zkušenosti z projektu

Kvalitativní hodnocení

Zuzana Foitová, Barbora Holá a Jan Stuchlík

Ke kvalitativnímu hodnocení se v závěru projektu setkaly 2 skupiny – peer konzultanti a vedoucí či zástupci týmů, kde byl peer konzultant zapojen. Řízené diskuze (focus group) se zúčastnilo 9 peer konzultantů v jedné skupině a 12 vedoucích či zástupců týmů ve skupině druhé. Kromě toho se k otázkám z diskuzí vyjádřili 4 vedoucí týmů a 2 peer konzultanti, kteří se nemohli zúčastnit setkání, písemně. Otázky se zaměřovaly na aktuální situaci – jak se peer konzultantům a jejich týmům daří a kam ve své práci došli. Dále jsme se v diskuzích zaměřili na překážky a potíže, se kterými se v průběhu projektu setkali, i na jejich řešení a zároveň také na úspěchy. Účastníci rovněž hodnotili podporu v rámci projektu. U peer konzultantů jsme se pak zaměřili na souvislost práce na pozici peer konzultanta a jejich vlastního zotavení – zda k němu práce přispěla či zda naopak přinesla zhoršení.

Celkem se na začátku do projektu zapojilo 20 týmů a bylo vybráno 20 kandidátů na peer konzultanta. Ve 14 týmech aktuálně pracuje peer konzultant vybraný na začátku projektu. 1 PK odstoupil z projektu už v rámci přípravy na pozici, 1 PK odstoupil po 2,5 měsících práce na pozici PK a 4 PK ukončili spolupráci po 6 měsících působení na pozici PK, případně krátce poté ještě v rámci projektu. Ve 4 týmech nastoupil nový PK – i když někteří již v rámci projektu nebyli podpořeni, v 1 týmu proběhlo výběrové řízení a nástup nového PK je plánován od 07/2018, v 1 týmu zaměstnávají další 2 PK na DPP, pracovní pozici na 0,5 úvazku už obsazovat nechtějí. Průměrně hledaly týmy nového kandidáta přibližně 6 měsíců.

Ve většině týmů probíhá v současnosti řada změn souvisejících především s reformou psychiatrické péče, ale i s dalšími projekty a do řady aktivit jsou zapojeni také peer konzultanti. Co se týká samotného zapojování peer konzultanta do týmu, pracovníci i peer konzultanti se shodovali na tom, že bylo dobré dát zapracování a zapojení PK do týmu čas – po roce všichni cítí, že je PK platnou součástí týmu, má zde své místo a je si ve své práci jistý. Peer konzultanti jsou zapojeni ve svých organizacích v nejrůznějších oblastech a aktivitách.

Překážky a potíže řešili v řadě týmů především v oblasti nastavení hranic a hledání rovnováhy v práci tak, aby nedocházelo k přetížení PK – v tom se rovněž shodovali jak pracovníci týmů, tak samotní peer konzultanti. Pomáhal stejný postup jako v případě jiných kolegů v týmu - dávat si pozor na množství přesčasů, dbát na odpočinek, nastavovat hranice v práci a zároveň podpora ze strany kolegů v týmu. Co se týká zapojení peer konzultanta v týmech, kde původní PK odešel, vedly k odchodu z týmu potíže v oblasti zaměstnaneckých návyků, osobnostní nastavení vybraných kandidátů, případně i aktuální životní situace peer konzultanta. Jako důležitá pro úspěšné zapojení se ukázala schopnost peer konzultanta komunikovat s týmem o svých preferencích, silných stránkách apod. Někteří peer konzultanti řešili také nedorozumění v týmu – většinou ohledně priorit a náplně práce. Pomohla opět komunikace v rámci týmu s vedoucím či kolegy.

Peer konzultanti jsou pro týmy přínosem v řadě oblastí – doplňují se s ostatními pracovníky na schůzkách s klienty, pomáhají zmírňovat tenzi v týmu složeném z různých profesí i tlak ze strany týmu na klienty, dodávají svým kolegům motivaci a naději a přinášejí jim nové pohledy. Samotní peer konzultanti získávali motivaci pro další práci především z pozitivní zpětné vazby od klientů. Všichni peer konzultanti se shodli na tom, že práce na této pozici podporuje jejich zotavení - v oblasti vlastního duševního zdraví práce získali větší stabilitu a jistotu. V rámci hodnocení zapojení peer konzultantů se



objevovalo pozitivní hodnocení lidského rozměru ve vzájemných vztazích. Peer konzultanti oceňovali lidský přístup svých kolegů, pracovníci týmů naopak hovořili o podpoře ze strany PK.

Co se týká podpory v rámci projektu, pracovníci týmů i peer konzultanti ji jako celek oceňovali – smysluplně navazovala, pomáhala v postupném rozvoji a překonávání překážek a zejména se na novou roli připravoval nejen peer konzultant, ale i tým. Sporná byla četnost podpory a z toho vyplývající využití některých aktivit, případně přetížení v některých obdobích z důvodů většího množství podpůrných aktivit. Peer konzultanti i jejich kolegové vnímali jako přínosné především aktivity, které umožnily sdílet zkušenosti s ostatními peer konzultanty – skupinové supervize a vzdělávací kurzy, ale stáže v jiných organizacích zpočátku projektu. Velice přínosné pak bylo z pohledu všech zúčastněných vedení podpůrných aktivit zkušenými peer konzultanty.

Jak peer konzultanti, tak pracovníci oceňují, případně by ocenili přítomnost dalších peer konzultantů v týmu či organizaci, která by přinesla zastupitelnost a vzájemnou podporu.

FOCUS GROUP s peer konzultanty

1. Aktuální situace v týmu a v práci na pozici peer konzultanta

Obecně se peer konzultantům za rok práce v týmu povedlo usadit se ve své pozici – od počáteční únavy, pozvolného navazování spolupráce s klienty až po současnou jistotu v roli i v zaměstnanecké pozici a vyjasněnou náplň práce i okruh stálých aktivit a klientů. Podařilo se také rozptýlit počáteční obavy týmů ze zapojení PK. Většinu PK práce baví a jsou v ní spokojeni.

Pracuji rok. Trvalo mi zapracování. Ze začátku jsem byla unavená. Teď po roce už chodím do práce s klidem. Mám své klienty, vím, co dělat, umím si to zorganizovat apod. Rok trvalo, než jsem se zavedla.

Mám pocit, že jsem konečně zase na správném místě. Práce mě hrozně baví, i mě posunula osobně.

Zdravotně se v práci cítím dobře, spíš mi to pomáhá, než že by mi to nějak ubližovalo.

Daří se v mnoha oblastech práce: práce s klienty v terénu a sdílení klientů s kolegy, zapojení do projektu „Blázníš, no a?“, vedení svépomocných skupin, volnočasové aktivity s klienty, podpora klientů v chráněných bydleních aj.

Většina peer konzultantů pokračuje v dalším kvalifikačním vzdělávání, aby mohli i nadále pokračovat ve své práci jako členové týmu v oblasti sociálních služeb – kurz pro pracovníky v sociálních službách.

Peer konzultanti jsou zapojeni ve svých organizacích v různých oblastech: práce s klienty v terénu, v denních centrech, porady s kolegy, zapojení do projektu „Blázníš, no a?“ na středních školách, vedení svépomocných skupin, volnočasové aktivity s klienty, podpora klientů v chráněných bydleních aj.

Někteří peer konzultanti se zapojili i do dalších aktivit, například v oblasti destigmatizace, a jejich souběh s projektem vytváří pro PK hektické pracovní období. Všichni se ale s náparem učí pracovat – reagovat na své potřeby a přizpůsobit jim své pracovní tempo. Řada PK učinila již v průběhu projektu zkušenost s přetížením a následným zhoršením zdravotního stavu. Většinou bylo vyřešeno dočasnou pracovní neschopností. Situace ale přispěla k tomu, že se tým i PK naučili s pracovním vyčerpáním lépe pracovat – více sledovat, dbát na odpočinek, reagovat na aktuální potřeby, vybírat si náhradní volno, určovat si priority apod. I ze strany svých kolegů jsou PK povzbuzováni a podporováni v tom, aby si v případě potřeby odpočinuli.

Co se týká pracovního vyčerpání PK, vnímali někteří, že se od nich očekává zapojení na nejrůznějších úrovních v rámci aktivit souvisejících s reformou psychiatrické péče, a PK cítili, že v některých případech jsou aktivity nad rámec jejich možností a zkušeností. Ocenili by, kdyby je vzdělávání a podpora v projektu připravily i na takovou roli, jedná se však o projekty mimo CRPDZ a někdy se spornou logikou v zapojení nezkušených peer konzultantů (jejich místo by mělo být v jejich týmech a ve sbírání klinických zkušeností, nikoli v „politice“ a řešení úkolů psychiatrické reformy).



Situace v týmu je dobrá, je shon, já jsem se vymezil a snažím se držet svůj rytmus – zatím mi to prochází – snažím se dodržovat pracovní dobu, aby se mi nehromadily přesčasy.

Tým mě podporuje – mohu si odpočinout, když potřebuji – povzbuzují mě v tom. Člověk se může v této situaci učit – poslouchat své tělo, potřeby.

V některých organizacích plánují pravidelné setkávání a vzájemnou podporu PK. Někteří peer konzultanti by ocenili ještě dalšího kolegu PK v týmu, případně se těší na spolupráci s novým PK v blízké službě.

2. Překážky a potíže v souvislosti přípravou, zapojením do týmu a s prací na pozici peer konzultanta a jejich řešení

Jak již bylo řečeno, řada peer konzultantů se zpočátku potýkala s nastavením hranic ve své práci. Jednalo se jak o časové vytížení, tak o schopnost stanovit si hranice v práci s klienty a stanovit si priority. Pomáhala podpora a doprovázení ze strany zkušenějších kolegů. Ve stanovování hranic také peer konzultantům pomáhaly skupinové supervize.

Zpočátku jsem byla moc aktivní – řešili jsme hranice. Bylo prima, že jsem mohla některé potíže řešit na skupinové supervizi PK. Učení se hranicím – supervize mi pomáhaly.

Počátky – kolegyně mě provázely, podporovaly mě. Měla jsem krizi – zpočátku nadšení, nabrala jsem si toho hodně – musela jsem to přehodnotit. Musím se pořádně učit držet hranice. Teď už to umím.

Založila jsem si pracovní Facebook – sdílím tam příspěvky, prostor pro diskuzi. Na svém osobním FB už klienty nemám. Vymezila jsem si hranice – dodržovat pracovní dobu, netelefonovat mimo ni, učím klienty, že se mají ozývat, jen když se něco děje.

Zpočátku jsem také do toho šla s vervou – přesčasy apod. Skončilo to neschopenkou. Bylo pro mě těžké si ji vzít – tým mě ale podpořil a vzala jsem si ji. Od té doby mi vedoucí pomáhá si tyto věci hlídat – pokud jsou přesčasy, vybírat si hned. Učila jsem se a vedoucí se to učila společně se mnou – je úkolem vedoucího, aby hlídal, zda si toho někdo z pracovníků nebere moc apod.

Někteří řešili také nedorozumění v týmu – většinou ohledně priorit a náplně práce. Pomohla komunikace v rámci týmu s kolegy – sjednat si schůzku s vedoucím a vyjasnit si nebo si průběžně vyjasňovat náplň práce s kolegy a nastavovat tak v komunikaci hranice. Obecně se pravidelná komunikace a zpětná vazba pro dobré fungování PK v týmu osvědčila – někde nastavil sám vedoucí (pravidelné porady, písemné hodnocení týdně apod.), jinde si musel peer konzultant schůzky sám aktivně vyžádat. Někde zajišťovali podporu PK jiní kolegové než vedoucí, ale pravidelná komunikace a zpětná vazba v době zapojování a vyjasňování role pomáhala řešit nedorozumění a obtíže. I v této oblasti pomáhalo setkávání s ostatními kolegy peer konzultanty – vzdělávání a supervize.

Vedoucí vytížený, řešili jsme za pochodu – nakonec jsem si vyžádala schůzku – ta proběhla a bylo to prima, vše jsme si vyříkali, zhodnotili práci. Vedoucí na to v běžném chodu nemá čas – pokud cítím, že je třeba, schůzku si sama vyžádám – jednou za čas potřebuji zpětnou vazbu. Vedoucí má málo času, ale když je třeba, tak si ho udělá – člověk si musí asertivně říci.

Zpočátku jsem jezdila do terénu s klíčovými pracovníky – automaticky mi dávali úkoly, které nejsou v mé kompetenci. Neuvědomovali si náplň práce PK. Byla jsem schopná zadané úkoly splnit, ale mou roli to posouvalo jinam.

Nejen PK se učí novou roli, ale učí se i celý tým. Soustu věcí je třeba ladit. Kolegové často neznají náplň práce PK. Pomohlo mi setkávání s ostatními peer konzultanty – slyšet, jak pracují ostatní, co mají za zkušenosti – mohu srovnávat a zkušenosti druhých využívat v práci.

Kdybychom se měli zapracovat sami, bylo by to těžší – sdílení s ostatními peer konzultanty mi pomáhalo. Kolegové v týmu nedělají naschvály, ale sami také přesně nevědí.



V týmech, kde již působil zkušenější PK, poskytoval často právě on také podporu a mentorské vedení. To PK hodnotili pozitivně pro postupné zapojení do týmu a získání sebedůvěry. Mohli s ním konzultovat a také ho vidět při práci.

Někteří PK řešili obtíže technického rázu – v práci s PC a záznamy do databází. Řešení těchto situací byla většinou okamžitá – pomohl či poradil někdo z kolegů, případně využívají pomoci kolegů v této oblasti průběžně. Záznamy do databází se staly i důležitým tématem v supervizi – jak je dělat efektivně, v jakém rozsahu a obsahu, aby byly užitečné pro samotného PK i pro jeho tým.

3. Úspěchy, dobré zkušenosti a inspirace v souvislosti s přípravou, zapojením do týmu a s prací na pozici peer konzultanta

Většinu peer konzultantů velice těší pozitivní zpětná vazba od klientů a zjištění, že jejich podpora je pro ně opravdu přínosná. U mnoha PK to pomáhalo překonat počáteční nejistotu a pochyby o tom, zda mají klientům co nabídnout. Práce s klienty také může pomáhat i ve chvíli, kdy se samotný PK necítí dobře.

Nejvíce mě potěšila zpětná vazba od klientů – když mi řekli, v čem je to pro ně přínosné. Zpočátku jsem byla nejistá a bála jsem se – pak, když mi začali dávat zpětnou vazbu a žádat o schůzky se mnou, motivovalo mě to. Naučila jsem se, co v jaké chvíli říkat a neříkat – jak podpořit zotavení, ale zároveň aby nevznikla nedůvěra, že klienta někam tlačím.

Daří se mi navázat vztah s klienty, se kterými se jiným kolegům nedaří – jde to obyčejnou konverzací. Nabízí mě, když odcházím ze schůzky, na jejímž konci se člověk směje. Důvěra klientů posiluje. Klíčoví pracovníci dlouhodobě usilují o navázání vztahu, klienti jim toho často tolik neřeknou.

Mnohokrát se mi stalo, že když jsem se necítila dobře a schůzku s klientem jsem nezrušila, dodalo mi to nakonec energii.

Peer konzultanti ocenili také lidský přístup svých kolegů a atmosféru v týmu a dělalo jim radost, že i pro tým mohou být oni sami přínosem.

Kolegové se mě ptají, radí se se mnou, jak postupovat na základě podobné zkušenosti, ptají se, jak jsem se cítila a jak bych s klientem pracovala.

Někteří měli radost, že se jim podařilo v práci uspět obecně – zvládnout své povinnosti, přijmout a ustát zodpovědnost po celý rok. Některé těší každé další ráno, kdy se jim podaří vstát a jít znovu do práce.

Jeden z peer konzultantů pocítil i pozitivní vliv práce na této pozici ve své rodině. V situaci, kdy se duševní onemocnění projevilo u jednoho z členů rodiny, mohl nabídnout svou zkušenost a podporu. Ostatní členové rodiny věděli o tom, co dělá.

Co práce přináší vám osobně? Pomáhá vám na cestě zotavení?

Všichni peer konzultanti se shodli na tom, že práce na této pozici podporuje jejich zotavení, a cítí, že udělali pokroky v osobní rovině. Někomu dělalo zpočátku potíže konfrontovat se opakovaně v rámci práce se svou nemocí, ale v oblasti vlastního duševního zdraví práce nikomu nepřinesla zhoršení, naopak získali v této oblasti větší stabilitu a jistotu.

Někteří po opakovaných negativních zkušenostech z různých oborů našli práci, ze které nemusí odcházet z důvodu tlaku na výkon, špatného zacházení a souvisejících úzkostí. Úlevná je také možnost otevřeně hovořit o své nemoci a jistota, že i když dojde k nějakému výkyvu, neznamená to, že o práci přijdou. Řada peer konzultantů oceňuje přátelské prostředí v práci, možnost sdílet se svými kolegy a v poslední řadě i to, že díky práci a účasti v projektu získali nové přátele.

Mám hodně zkušeností s různou prací – každé ráno jsem se probouzela s úzkostmi, nechtělo se mi do práce, setkala jsem s nelidským přístupem nadřízených. Když je člověk citlivější, nese to hůře. Vždy jsem vydržela pár měsíců, potom jsem se složila. V současné práci to nemám. Vidím klienty, kteří jsou na tom daleko hůř než já, a vnímám tak u sebe obrovský posun. Pomáhá mi to překonat vnitřní kritiku – „nejsem



dost dobrá, nevydělávám dost peněz“. Vidím lépe pozitivní stránky ve svém životě. Cítím se lépe – zdravější, silnější.

Mohu o své nemoci mluvit v týmu a mám jistotu, že když přijde výkyv, mohu to říci a nepřijdu o práci. Je to pro mě hodně důležité.

Práce mi pomohla si některé situace odžít, jsem pevnější, dovolím si odpočinout, když je to třeba. Člověk se pořád učí, vrací se při práci s klienty do některých svých stavů, ale zároveň je lépe pochopí. Znovu je promyšlím – obohacuje mě to, člověk se upevňuje.

Dalo mi to spoustu nových přátel. Líbí se mi setkávání lidí z celé republiky a sdílení s kolegy. Celkově se mi na této práci líbí, že je zde i čas na sdílení. Mohu si s klienty povídat, naplánovat si to a řídit si to. Kolegové se mě ptají, zda mám kapacitu. Ještě nikdy jsem si v práci neurčovala, kdy a jak budu něco dělat.

4. Evaluace aktivit a podpory v rámci projektu

Celkově peer konzultanti podporu v rámci projektu ocenili – dávala jim smysl jako celek, pomáhala jim v postupném rozvoji v roli PK a také v překonávání obtíží v práci.

Celkově mi to zapadalo – dávalo to dobrou koncepci a smysl.

Na stáži jsem byla vyvalená – bylo to skvělé, začala jsem chápat, co se po mě chce. Supervize byly prima. Vše postupně. Nejde říci, že by něco chybělo nebo přebývalo.

Mně se líbilo, že to do sebe zapadalo postupně. Postupně se rozkrývalo. Líbilo se mi přijetí na stáži. První kurz byl seznamovací, na stáži jsem vše viděla prakticky. Nejdříve kurz, potom stáž – bylo to dobré, postupně to do sebe zapadalo.

Jako přínosné vnímali aktivity, které jim umožnily sdílet zkušenosti s ostatními peer konzultanty – skupinové supervize a vzdělávací kurzy. Velice přínosné pak z jejich pohledu bylo vedení těchto aktivit zkušenými peer konzultanty.

Výborná byla supervize – když je člověk v týmu sám, řeší se většinou jiné otázky – ve skupině PK je větší odezva.

Všechny aktivity, které byly společné s ostatními PK – máme podobnou zkušenost – mám možnost s někým sdílet, jsme na jedné lodi.

Měli jsme zde zkušené peer konzultanty – nebyla to jen teorie, bylo to praktické a přínosné. Viděli nás také v průběhu projektu a naší práce – po roce práce jsme se posunuli, mohli jsme vše řešit se zkušenými peer konzultanty znovu na návazném kurzu.

Co se týká metodických porad pro týmy zaměřených na podporu zapojení peer konzultanta, oceňovali PK především první radu před vstupem do týmu – tým by připravený na to, co může od peer konzultanta očekávat, bylo možné ostatním otevřeně sdílet své obavy, apod. Na dalších metodických poradách vnímali jako přínosnou především možnost udělat si s kolegy čas věnovat se sdílení. Ne ve všech případech je ale vnímali jako 100% využité – v některých týmech mohla hrát roli i skutečnost, že již měli se začleňováním peer konzultanta předchozí zkušenost.

Nikdy jsem nezažila, že se sešlo tolik lidí kvůli tomu, abych se měla dobře. Sdílela jsem obavy a bylo to dobře.

Někteří PK ocenili druhý, prohlubující, vzdělávací kurz pro peer konzultanty, který absolvovali už po nějakém čase praxe a přicházeli do něj se zkušenostmi. Někteří ho dokonce vnímali jako přínosnější – první byl více seznamovací, řadu věcí si ještě nedokázali představit, ve druhém kurzu už se šlo mnohem více do hloubky.

Množství projektových podpůrných aktivit v některých obdobích mohlo vést až k přetížení, zvláště pro ty PK, kteří museli dojíždět. Pro některé byly velmi náročné především vícedenní kurzy – nutnost udržet



pozornost v delších časových úsecích a několik dní po sobě a zároveň zpracovat obsah, který vyžadoval osobní vklad – práce s vlastním příběhem. Pro některé bylo náročné udělat si čas a odhodlat se k cestě, ale zpětně vnímali účast jako přínosnou.

Dobře, že to bylo povinné – člověk je zavalen prací a sám od sebe by se nevydal. Měla jsem pocit, že nemám co řešit – ale pak to vždy bylo přínosné. Člověk si udělal čas na přemýšlení a zhodnocení. Na našich supervizích v organizaci se speciálně role a práce PK neprobírá.

Delší kurzy byly náročné – když jsme zpracovávali příběhy, měla jsem toho plnou hlavu.

Peer konzultanti ocenili také praktickou podporu v průběhu projektu – zajištěné ubytování a proplácení cestovních nákladů.

Účast v projektu jim pak přinesla seznámení s dalšími kolegy a do budoucna možnost mít se v případě potřeby na koho obrátit.

Co se týká další podpory a setkávání po skončení projektu, někteří by ocenili, ale určitě až s odstupem času, ne příliš často, například jednou za rok. Aktuálně bylo podpory hodně a všichni ocenili přestávku. Pro některé by byla zajímavá možnost zajet jednou za čas na stáž k některému z kolegů.

Co mi to dalo? Partnerství – mám se na koho obrátit, když se něco přihodí, znám kolegy PK, mohu se na ně obrátit.

FOCUS GROUP s vedoucími či zástupci týmů

1. Aktuální situace v týmu se zapojeným peer konzultantem

Ve většině týmů pracují peer konzultanti přibližně rok, nová role se v týmu zavedla, spolupráce s peer konzultantem běží dobře. Peer konzultanti se ve své roli usadili a dobře se do týmu zapojili. V týmech jsou zapojeni v nejrůznějších druzích aktivit – individuální i skupinová práce s klienty, docházkové služby, práce s rodinami, volnočasové aktivity aj.

V 6 týmech z 20 došlo na pozici peer konzultanta ke změně – původní peer konzultant odešel. Ve všech týmech zabralo hledání a výběr nového kandidáta několik měsíců – někteří si potřebovali ujasnit, zda vůbec chtějí pozici PK zachovat a zhodnotit první zkušenost s výběrem a zapojováním PK, někteří jen potřebovali čas k nalezení nového vhodného kandidáta.

Na úrovni týmů dochází obecně ke změnám a rozvoji – zejména v souvislosti s reformou psychiatrické péče. Zapojení peer konzultanta tak je jednou z těchto změn. Některé týmy se připravují, případně by rády do budoucna vybudovaly CDZ. Do týmů přicházejí noví pracovníci a rozšiřuje se paleta pracovních pozic – zdravotní sestra, psycholog apod. V této souvislosti dochází k vyladování vzájemného pohledu na poskytování služeb a na opětovné vyjasňování rolí, včetně role PK. Některé týmy působí v nových prostorách nebo otevřely nové služby.

V některých týmech, případně organizacích je již zaměstnáno více peer konzultantů. Některé z nich zvažují působení PK v organizaci obecně – plánují či se pustily do zpracování metodických pokynů v souvislosti s rolí peer konzultanta v týmu a organizace společného setkávání peer konzultantů za účelem vzájemné podpory.

2. Překážky a potíže v souvislosti se zapojováním a spoluprací s peer konzultantem a jejich řešení

V několika týmech řešili počáteční vysoké pracovní nasazení peer konzultanta a následné vyčerpání. Podařilo se vyřešit krátkou pracovní neschopností – odpočinkem a volnějším nastavením tempa – v tom byli vedle samotných peer konzultantů nápomocni většinou také vedoucí týmů, jak zpětnou vazbou, tak podporou při optimálním nastavení objemu a tempa práce. Pomohlo dávat si pozor na množství přesčasů, případně si za ně vybírat volno hned následně, dbát na odpočinek a stanovení hranic v práci (komunikace s klienty po pracovní době apod.) atd.

Zároveň vysoké pracovní nasazení a hranice v práci s klienty běžně řeší i jiní pracovníci v týmu. Může to



souviset s povahou člověka či věkem. Je možné, že se někdo s novou rolí identifikuje více, ale je třeba, aby každý pracovník řešil sám za sebe – s případnou podporou týmu. Často se jedná o běžný profesní vývoj – zpočátku je nový kolega do práce zapálený, později se více usadí.

V některých týmech řešili s peer konzultantem potíže technického rázu – práce s PC, záznamy do databáze apod. Často jsou některá omezení v této oblasti tolerována – tým si váží přínosu PK v oblasti práce s klienty a je schopen v technických otázkách kolegu podpořit.

V několika týmech byl vybrán na pozici peer konzultanta bývalý klient služby. Panovaly v tomto ohledu obavy, jak se peer konzultantovi podaří navázat vztahy s kolegy i klienty v nové roli. Ve všech případech se počáteční obavy nepotvrdily. V jednom týmu naopak předchozí znalost PK ocenili – mohli ho v počátcích podpořit v prezentaci vlastního příběhu.

V týmech, které působí v menších městech, řešili peer konzultanti spojení jejich role se zveřejněním informace o jejich zkušenosti s duševním onemocněním v prostředí, kde se lidé mezi sebou navzájem často znají. V jednom týmu například vyřešili tak, že PK působí v rámci veřejných destigmatizačních aktivit pouze v jiných městech. Není vždy nutné, aby peer konzultant prezentoval svůj příběh všude a za každých okolností.

Ze zkušeností týmů se také potvrdilo, že je dobré dát zapojení peer konzultanta do týmu čas. Někteří peer konzultanti byli zpočátku uzavřenější a ve své roli nejistí. Po překonání počátečního období a nejistoty se ale ve své roli usadili a upevnili a spolupráce s kolegy i klienty funguje výborně. V opačném případě přispěl dostatek času a prostoru k ujasnění důvodů k ukončení spolupráce na obou stranách a k odchodu peer konzultanta z týmu na základě vzájemného konsenzu. Osvědčilo se také postupné zapojování PK do týmu – někteří peer konzultanti působili v rámci projektu před nástupem na placenou pozici nějakou dobu jako dobrovolníci.

Co se týká zapojení peer konzultanta v týmech, kde původní PK odešel, vedly k odchodu z týmu potíže v oblasti zaměstnaneckých návyků (pozdní příchody, nepřítomnost na domluvených aktivitách bez omluvy apod.), osobnostní nastavení vybraných kandidátů, případně i aktuální životní situace peer konzultanta. Jako důležitá se ukázala také otevřenost peer konzultanta – schopnost komunikovat s týmem o svých preferencích, silných stránkách apod. Odchody peer konzultantů z týmu probíhaly na základě vzájemného konsenzu – po dohodě mezi peer konzultantem a týmem.

Většina týmů řeší v souvislosti se zapojením peer konzultanta do týmu výši jeho úvazku a také jeho podíl na dalších aktivitách mimo práci v týmu (například projekty v oblasti destigmatizace apod.). Přínos peer konzultanta pro tým je zjevný a rádi by ho využili více v přímé práci s klientem a dalších aktivitách. Plány ale narážejí na kapacitu peer konzultanta. Navyšování úvazku se zároveň často ukazuje jako nevhodné řešení – přetěžování peer konzultanta s sebou nese rizika a může zde hrát roli také obava z možného odebrání invalidního důchodu. Pracovníci týmu vnímají různorodost aktivit peer konzultanta i jeho zájmy a práci mimo tým jako podstatnou pro jeho zotavení.

Týmy rovněž pociťují nepřítomnost PK v případě dočasných zhoršení zdravotního stavu. Řada týmů tak zvažuje navýšení počtu peer konzultantů v týmu – rádi by, aby jich bylo více, alespoň 2, ale ne vždy to je možné. Větší počet peer konzultantů v týmu přináší nejen větší kapacitu a zastupitelnost v případě potřeby, ale také možnost vzájemné podpory, tedy větší stabilitu role v týmu a menší osamocenenost. Zároveň přináší možnost výběru pro klienty.

3. Dobré zkušenosti a inspirace v souvislosti se zapojováním a spoluprací s peer konzultantem

Peer konzultanti jsou pro tým přínosem v mnoha ohledech. V některých týmech pracovníkům vyhovují společné schůzky s klienty – dobře se s peer konzultantem doplňují. Peer konzultant také pomáhá zmírňovat tenzi v týmu složeném z různých profesí – někdy je tlak na to, co by klienti měli dělat a co by pro ně bylo dobré. Peer konzultant přispívá svým pohledem k tomu, že na klienty tým příliš netlačí. Zároveň může peer konzultant dodávat svým kolegům motivaci a naději – v běžné práci se totiž jinak většinou setkávají s lidmi, kterým se nedaří. Může také být oporou a přinášet svým kolegům nový



pohled:

Ráda se PK ptám na názor na klienta, se kterým se mi spolupráce nedaří. Vždy získám nějaký nový nápad či pohled. Je to přínosné a úlevné. / Když mám obavy o kolegu PK a chci mu dát podporu, většinou se dostane podpory mně.

Co se týká náplně práce, osvědčuje se v týmech zapojování peer konzultantů do práce s rodinami a blízkými – dokáží vnést vyšší míru naděje než ostatní pracovníci a rodiny jejich přínos oceňují. Zároveň peer konzultanti u klientů budí větší důvěru a jsou pro klienty méně ohrožující než ostatní členové týmu. Díky tomu se jim daří snadněji navazovat spolupráci a klienti jsou k nim často otevřenější.

Často jsou zapojováni do volnočasových aktivit s klienty – nemusí klienty příliš motivovat a spolupráce je mnohdy spontánnější než s ostatními členy týmu. V jednom týmu se také peer konzultantům podařilo navázat dobrou spolupráci s psychiatrickou nemocnicí a založit zde fotbalový tým – pracovníci nemocnice k nim byli otevřenější a vstřícnější. Úspěšně také PK působili při zakládání a vedení svépomocných skupin. Díky vedení RECOVERY skupin v tandemu s vedoucím se rovněž v jednom týmu podařilo vnést koncept zotavení více do praxe. V jednom týmu pak peer konzultant využívá své silné stránky i mimo službu – vede pravidelná setkávání zaměřená na tvorbu a vyjadřování pomocí výtvarných prostředků, která nabízí uživatelům služby i lidem mimo ni možnost se potkávat a žít svůj život v jiných rolích, než je role ne-mocného.

Osvědčila se také spolupráce více peer konzultantů v jednom týmu – v týmech, kde již byl peer konzultant zapojený. Poskytovali si vzájemnou podporu, mohli spolupracovat a konzultovat, případně se i zastoupit a rozdělit si práci dle svých silných stránek.

4. Evaluace aktivit a podpory v rámci projektu

Obecně týmy ocenily vzdělávání a přípravu peer konzultantů na práci na této pozici. Velice užitečné se ukázaly být stáže u zkušenějších kolegů peer konzultantů – podpořily PK v hledání role. Jako přínosné se jeví i vzdělávací kurzy a skupinová supervize, které umožnily výměnu zkušeností s ostatními PK. Pracovníci týmů vnímali, že jejich kolega PK díky vzdělávání a podpoře profesně vyrostl a posílil. Pro některé peer konzultanty ale byly podpůrné aktivity a vzdělávání zatěžující. Náročné bylo dojíždění, nutnost přespávání mimo domov a práce ve větší skupině, při které bylo těžké udržet pozornost. Pro některé peer konzultanty bylo nicméně stresující pouze zpočátku – postupně si zvykli a naučili se dojíždění zvládat bez potíží. Problematické také mohlo být příliš velké množství či četnost podpůrných aktivit – časté dojíždění bralo energii a čas.

Organizace či týmy, kde jsou zapojeni další PK, hodnotí obecně přípravu a podporu v rámci projektu pozitivně – ve srovnání je určitě pro zapojování PK do týmu a držení role přínosem.

Podpora projektu je naprosto zásadní. Domníváme se, že by všichni lidé, kteří vykonávají práci peer konzultanta, měli mít odborné zázemí podobného charakteru – ať už to bude CRPDZ, nějaká akademie peer konzultantů nebo něco podobného. Sociální pracovník je vystudovaný v oboru, pracovník v sociálních službách má kurz a tedy peer konzultant musí také nějakým výcvikem nebo vzděláváním projít.

Přípravu a podporu týmů v souvislosti se zapojením peer konzultanta vnímaly týmy v kontextu jako přínosnou – na novou roli se připravoval nejen peer konzultant, ale i tým. Příprava umožnila, aby se s rolí peer konzultanta seznámili všichni členové týmu, i ti, kteří o ní nic nevěděli, a aby se tým připravil na vstup nového kolegy společně, udělal si čas, sladil očekávání a různé pohledy, prodiskutoval nejistoty a možné potíže.

V některých týmech by ocenili přípravu a vzdělávání před vstupem PK pro všechny pracovníky týmu. V rámci projektu byl vzděláván především vedoucí, který pak předával informace dále do týmu. V některých případech pak musel například přesvědčovat kolegy, kteří byli proti zapojení peer konzultanta. Bylo by pravděpodobně jednodušší, kdyby tyto informace do týmu přinášel někdo zvenčí.



Co se týká metodických porad, byly potřeby jednotlivých týmů a vnímání jejich přínosu velice různorodé. Otázky panovaly ohledně délky porad – některé týmy by ocenily kratší časovou dotaci – a také jejich četnosti – někde by ocenili menší počet metodických porad. Některé týmy by ocenily větší flexibilitu a přizpůsobení jejich potřebám. Někteří ale naopak ocenili, že porady měly předem připravenou strukturu a byly v rámci projektu „povinné“. Za normálních okolností by si z důvodu velkého pracovního vytížení čas neudělali a také by pravděpodobně do jisté míry tápali v tom, jak je strukturovat a naplnit. Na druhou stranu se osvědčilo vnímat také potřeby týmu a poradu jim přizpůsobovat. Některé týmy vnímaly, že ne vždy poradu využily v plném rozsahu, ale skutečnost, že měly k dispozici lektory ke konzultaci, pro ně byla přínosná. V týmech, kde vnímali porady jako přínosné, ocenili podporu především v těchto oblastech: věnování času otázce přípravy a zapojení PK do týmu / ujasnění rizik a obav, očekávání, role PK a náplně jeho práce / impulzy a nápady z jiných týmů a organizací / setkání s peer konzultantem z jiného týmu. Přínosem byly také porady v týmech, kde se měnilo složení pracovníků – noví členové týmu měli prostor a možnost se blíže s rolí PK seznámit (i když pro zkušenější kolegy mohlo být do určité míry nudným opakováním).

Většinou se jako přínosná jevila první metodická porada před vstupem peer konzultanta do týmu – pomohla rozptýlit obavy a připravit se. Přínos dalších dvou porad byl v jednotlivých týmech vnímán různě.

V jednom týmu se metodické porady vůbec neosvědčily – přínosná byla příprava v týmu před poradou, samotné porady byly zdlouhavé a tým se nepotkal s lektory.

Celkově byla velmi přínosná přítomnost zkušených peer konzultantů v rámci vzdělávacích a podpůrných aktivit – jak pro tým, tak pro PK. Jako vhodné se také zdá vzdělávání PK mimo samotný tým a organizaci. Na svou profesi se připravují jinde a do týmu přicházejí s nabídkou. V opačném případě by pravděpodobně bylo vzdělávání více přizpůsobeno kultuře organizace a představám týmu – tým by PK naučil to, co od něj potřebuje, ale už ne to, co má do týmu přinést nového.

Na hodnocení přínosu metodických porad měla vliv také skutečnost, že některé týmy měly již předchozí zkušenost se zapojováním PK – ty by pak ocenily kratší a méně četné porady, protože ty sloužily spíše k výměně zkušeností a vyladování náplně práce PK ve vztahu k silným stránkám konkrétního PK.

Závěry a výhled do budoucnosti

Jak již bylo řečeno, ve většině týmů se nová pozice peer konzultanta zavedla, spolupráce s ním běží dobře a stal se součástí týmu. Otázkou je, jak pokračovat do budoucna.

Některé týmy začaly pracovat na začlenění nové pozice do svých metodik. Další by pak ocenily v tomto směru inspiraci a vzájemnou podporu mezi organizacemi – širší platformu.

Otázkou je také další podpora samotných peer konzultantů. Někteří řeší v rámci svých organizací (interní setkávání peer konzultantů, kazuistické semináře) a potřebu další podpory nepociťují, někteří by ocenili širší možnost setkávání – buď regionální, nebo jednou za čas i celorepublikové. Potřeby většinou korespondují s velikostí organizací a počtem zapojených peer konzultantů – větší organizace s více peer konzultanty mají širší možnosti interní podpory, spolupráce a inspirace.

Obecně je v rámci další podpory peer konzultanta zásadní účast na supervizích týmu. S tím souvisí i potřeba znalosti role peer konzultanta ze strany supervizorů. V rámci projektu na podporu rodinných příslušníků se osvědčily kazuistické semináře – dalo by se dobře využít i pro podporu peer konzultantů.

Co se týká zapojování nových peer konzultantů, funguje v organizacích, kde je již více zapojených peer konzultantů, různě. Někde noví peer konzultanti absolvují stáž u zkušenějšího kolegy, někde podpora nového kolegy ze strany zkušenějšího peer konzultanta probíhá neformálně – sdílí, scházejí se a podporují dle potřeby. Jinde řeší stáž ve všech službách organizace stejně jako u každého nového pracovníka.

Nabízí se také otázka, jak dobře připravovat a zapojovat nové peer konzultanty v případě, že není



podpora ze strany projektu. V takovém případě je totiž třeba, aby se PK nejdříve osvědčil, teprve potom může organizace investovat do jeho vzdělávání. V holandských FACT týmech se potýkali s fluktuací pracovníků – opakované zapojování a zaučování nového kolegy bylo náročné. Vyřešili požadavkem absolvování ročního vzdělávacího kurzu, v jehož průběhu není PK placeným členem týmu. Je zde ovšem jiný systém dávek než u nás – příjem ze zaměstnání není tak zásadní pro udržení životní úrovně. U nás lze ve zkušební době řešit alespoň stáží u zkušenějšího kolegy.

Otázkou je rovněž, jak dlouho může být peer konzultant peer konzultantem – kdy jeho příběh ztrácí na aktuálnosti a stává se z něj profesionál. Obecně lze říci, že podobně může probíhat i u jiných členů týmů – každý pracovník se vyvíjí a po určité době je třeba zkušeným pracovníkům nabízet další profesní růst a aktivity.



Hodnocení kvantitativních dat

Jan Stuchlík

Úspěšnost šestiměsíčního působení peer konzultantů ve 20 týmech poskytujících sociální služby jsme se pokusili vyhodnotit na základě dat týkajících se obsazenosti míst peer konzultantů a počtů personálních změn na projektových pracovních místech, nemocnosti peer konzultantů, pracovní doby, kterou peer konzultanti trávili v přímém kontaktu s klienty, a počtů intervencí prováděných peer konzultanty. Tato data jsme srovnávali se souhrnnými daty jednotlivých týmů a s obdobnými daty získanými v předchozích projektech, ve kterých bylo sledováno působení deseti peer konzultantů v mimopražských službách po dobu deseti měsíců a sedmi peer konzultantů působících po dobu 5 měsíců v pražských týmech. Stejně jako v přechodných projektech jsme použili referenční data o nemocnosti a obratu pracovníků ze systému personální a mzdové evidence organizace FOKUS Mladá Boleslav z.s.

Úspěšnost obsazení míst peer konzultantů, stabilita peer konzultantů v pracovním místě

Projekt umožňoval týmům zvolit si datum nástupu peer konzultanta. Peer konzultanti nastupovali na projektové pozice v období duben – červenec 2017.

Přehled obsazení projektových pracovních míst pro peer konzultanty zobrazuje následující tabulka.

Místo	Úvazek	Měsíc												Počet měsíců		
		duben 17	květen 17	červen 17	červenec 17	srpen 17	září 17	říjen 17	listopad 17	prosinec 17	leden 18	únor 18	březen 18		duben 18	
1	0,5	1	1	1	1	1	1								6	
2	0,5	1	1	1	1	1	1								6	
3	0,5		1	1	1	1	1	1							6	
4	0,5		1	1	1	1	1	1							6	
5	0,5		1	1	1	1	1	1							6	
6	0,5		1	1	1	1	1	1							6	
7	0,5				1	1	1	1	1	1					6	
8	0,5				1	1	1	1	1	1					6	
9	0,5				1	1	1	1	1	1					6	
10	0,5				1	1	1	1	1	1					6	
11	0,5				1	1	1	1	1	1					6	
12	0,5				1	1	1	1	1	1					6	
13	0,5				1	1	1	1	1	1					6	
14	0,5				1	1	1	1	1	1					6	
15	0,5				1	1	1	1	1	1					6	
16	0,5				1	1	1	1	1	1					6	
17	0,5				1	1	1	1	1	1					6	
18	0,5				1	1	1						1	1	1	6
19	0,5	1	1	1	1	1	1								6	
20															0	



V 18 případech bylo pracovní místo obsazeno jedním peer konzultantem po celé sledované období. V jednom případě peer konzultant odešel po třech měsících a na pracovním místě byl po čtyřech měsících nahrazen dalším. V jednom případě ukončil peer konzultant spolupráci již v době přípravy na projektovou pozici a tým ve sledovaném období nezajistil jiného peer konzultanta.

Obsazenost projektových pracovních míst byla tedy 95%. V předchozích projektech byla obsazenost 100% a 97%.

Ve sledovaném období ukončil pracovní poměr jeden peer konzultant ze sledovaných dvaceti (5%).

V předchozích projektech byl podíl odchodů ve sledovaném období 12,5% a 16,6%.

Stejně jako v předchozích projektech jsme využili pro srovnání data z evidenčního mzdového a personálního systému Fokusu Mladá Boleslav. Tato organizace zaměstnávala v referenčním období 95 pracovníků v přímé péči, během tohoto období bylo ukončeno 10 pracovních poměrů (10,5%), a čtyři pracovnice odešly na mateřskou dovolenou (4,2%). Celkový počet změn na pracovních místech byl tedy 14 (14,7%).

Pracovní stabilita peer konzultantů je vyšší, než je obvyklé u pracovníků v přímé péči ve službách pro duševně nemocné. Vzhledem k malým počtům sledovaných osob je třeba počítat se značným vlivem náhodných faktorů, nicméně i v předchozích projektech vycházela stabilita na pracovních pozicích peer konzultantů jako vyšší nebo alespoň srovnatelná se stabilitou všech pracovníků v přímé péči.

Nemocnost peer konzultantů

Při hodnocení nemocnosti peer konzultantů jsme opět ke srovnání využili data z předchozích projektů včetně údajů FOKUS Mladá Boleslav z.s. V současném projektu bylo sledováno 19 osob. (Na jednoho PK nečerpal zaměstnavatel mzdový příspěvek z projektu a nevykazoval tedy jeho odpracované hodiny.) Přehled vykázaných odpracovaných hodin a hodin pracovní neschopnosti, návštěv lékaře v pracovní době a ošetřování člena rodiny ukazuje následující tabulka:

		Počet osob	Odpracované hodiny	Nemoc, návštěvy lékaře	Celkem	Podíl nemocnosti
Peer konzultanti	současný projekt	19	8 658	649	9 307	7,50%
	předchozí projekt 1	7	2 808	244	3 052	7,99%
	předchozí projekt 2	12	8 230	226	8 456	2,67%
Evidence FOKUS Mladá Boleslav z.s.		95	95 955	2 816	98 771	2,85%



Přehled pracovní neschopnosti u jednotlivých osob v současném projektu:

PK	Odpracované hodiny	Nemoc	Celkem	Podíl pracovní neschopnosti
1	1	520	0	0,00%
2	2	496	24	4,84%
3	3	528	0	0,00%
4	4	523	0	0,00%
5	5	524	0	0,00%
6	6	528	0	0,00%
7	7	520	0	0,00%
8	8	520	0	0,00%
9	9	416	104	25,00%
10	10	520	0	0,00%
11	11	520	0	0,00%
12	12	483	41	8,49%
13	13	460	60	13,04%
14	14	300	220	73,33%
15	15	372	148	39,78%
16	16	520	0	0,00%
17	17	508	12	2,36%
18	18	232	0	0,00%
19	19	168	40	23,81%
Celkem	8658	649	9307	7,50%

V současném projektu nemocnost peer konzultantů překračovala obvyklý průměr více než dvojnásobně. Je však třeba vzít v úvahu, že výsledek je dán dlouhodobou pracovní neschopností tří peer konzultantů. U zbylých 16 peer konzultantů byla nemocnost 2,34%, tedy nižší než u referenční skupiny pracovníků v přímé péči. V jednom z předchozích projektů byly výsledky obdobné, ve druhém se nevykly dlouhodobé pracovní neschopnosti a nemocnost peer konzultantů byla nižší než v referenční skupině.

Výsledky je tedy možné zobecnit tak, že krátkodobé pracovní neschopnosti a návštěvy lékaře v pracovní době jsou u PK konzultantů nižší, než je obvyklé. Pro zaměstnavatele však mohou představovat určitý problém dlouhodobé pracovní neschopnosti související s relapsem duševního onemocnění a při plánování kapacity týmu, jehož členem je peer konzultant, je třeba s tímto rizikem počítat. Je třeba vzít v úvahu i to, že ne všechny dlouhodobé neschopnosti peer konzultantů jsou spojené s relapsem duševního onemocnění. V některých případech může být dlouhodobá pracovní neschopnost peer konzultanta řešením nedostatečné adaptace na pracovní roli nebo konfliktu v týmu. Navíc data o zaměstnávání dlouhodobě vážně duševně nemocných (IPS model) ukazují, že relapsy duševního onemocnění jsou častější v prvních měsících zaměstnání a s narůstající dobou zaměstnání se riziko snižuje. Je pravděpodobné, že podobné výsledky budou při delší době sledování prokazatelné i u peer konzultantů.



Počty intervencí prováděných peer konzultanty, pracovní doba peer konzultantů strávená s klienty a počty klientů, s nimiž peer konzultanti pracovali

Pokusili jsme se srovnat pracovní dobu trávenou s klientem a počty intervencí u peer konzultantů s daty za celý tým, jehož byl peer konzultant členem. Absolutní počty intervencí a hodin v přímém kontaktu byly přepočteny na roční úvazek. V projektu bylo sledováno 21 pracovních pozic, protože v jedné z organizací byl pracovní úvazek peer konzultanta rozdělen mezi tři týmy. Výsledky ukazuje následující tabulka:

Pracovní pozice	PK						Celý tým					
	Počet kontaktů s klienty	Hodiny práce s klienty	Přepočtený roční úvazek	Kontakty / úvazek	Hodiny / úvazek	Počet kontaktů s klienty	Hodiny práce s klienty	Přepočtený roční úvazek	Kontakty / úvazek	Hodiny / úvazek		
1	72	2145	0,5	144,00	4290,00	769	22473	3,50	219,71	6420,86		
2	64	25	0,1	640,00	250,00	5107	1197	3,00	1702,33	399,00		
3	121	71	0,2	605,00	355,00	1457	1814	4,50	323,78	403,11		
4	39	77	0,2	195,00	385,00	367	851	1,80	203,89	472,78		
5	196	190,58	0,5	392,00	381,16	1074	1107,32	3,58	300,00	309,31		
6	80	57	0,5	160,00	114,00	3 035	1152	5,50	551,82	209,45		
7	78	119,5	0,5	156,00	239,00	1252	706,9	7,23	173,17	97,77		
8	33	28,2	0,5	66,00	56,40	3195	1382,2	7,84	407,53	176,30		
9	56	48	0,5	112,00	96,00	783	1053,5	3,5	223,71	301,00		
10	275	173	0,5	550,00	346,00	2759	1245	3,95	698,48	315,19		
11	429	248	0,5	858,00	496,00	6851	3276	8	856,38	409,50		
12	105	100	0,5	210,00	200,00	1981	1765	36	55,03	49,03		
13	178	90	0,5	356,00	180,00	1179	942	1,8	655,00	523,33		
14	54	44,15	0,5	108,00	88,30	2288	1954	8,67	263,90	225,37		
15	146	193	0,5	292,00	386,00	2175	1744	7,97	272,90	218,82		
16	91	190	0,5	182,00	380,00	623	765	6	103,83	127,50		
17	95	98	0,5	190,00	196,00	3481	2139	10,15	342,96	210,74		
18	31	39	0,5	62,00	78,00	2250	2273	14,46	155,60	157,19		
19	56	56	0,5	112,00	112,00	82	82	3,83	21,41	21,41		
20	71	69,35	0,5	142,00	138,70	3429	2730	6,5	527,54	420,00		
21	68	153	0,5	136,00	306,00	750	720	3,5	214,29	205,71		
Průměr				269,90	432,07				393,96	555,88		

V počtech intervencí dosáhli PK průměrně 68,51% ve srovnání s průměrem na pracovníka v přímé péči ve sledovaných týmech. Počet hodin práce peer konzultantů s klienty dosáhl 77,73% obvyklé hodnoty v týmu. Vezmeme-li v úvahu poněkud vyšší nemocnost peer konzultantů (hodnoty jsou vztaženy k úvazku, nikoliv ke skutečně strávenému času v práci) a fakt, že všichni sledovaní peer konzultanti byli zaměstnáni na poloviční úvazky (při zkráceném úvazku nutně narůstá podíl času věnovaný poradám týmu na úkor přímé práce s klientem), jsou tyto výsledky naprosto uspokojivé.

Výsledky také v zásadě odpovídají výsledkům zaznamenaných v předchozích projektech. V jednom projektu měli peer konzultanti ve srovnání s týmovým průměrem 38,31% výkonů a 86,31% hodin přímé práce s klientem. Ve druhém projektu to bylo 73% výkonů a 75% hodin práce s klientem.



Podobně jako v předchozích projektech nejsou tyto údaje dostatečně spolehlivé pro velmi vysoké rozdíly mezi jednotlivými týmy. Podíl intervencí varioval mezi 16,20% a 523,12%, rozmezí hodin práce s klientem bylo 31,89% až 523,12%. Nejproblematictější je z hlediska evidence práce se skupinou klientů (například recovery groups), které jednotlivé organizace sledují a vykazují odlišnými způsoby.

K získání validnějších dat by bylo nutné vytvořit specifickou a jednotnou metodiku vykazování práce s klienty, což by ovšem znamenalo neúměrné administrativní zatížení týmů, které by tak musely vést vedle evidence práce s klienty, jež je po nich vyžadována veřejnou správou, ještě další evidenci. Jedním z vedlejších efektů projektu je ovšem zjištění, že data o práci s klienty shromažďovaná veřejnou správou nemohou umožnit ani základní porovnávání výkonu a efektivity mezi službami a tedy ani racionálně financovat sociální služby a plánovat jejich rozvoj.

Počty klientů, s nimiž peer konzultanti pracovali

Následující tabulka ukazuje počty klientů (jedinečných osob), se kterými peer konzultanti za sledované období pracovali.

PK	Počet klientů
1	16
2	11
3	20
4	22
5	8
6	44
7	11
8	18
9	15
10	30
11	43

PK	Počet klientů
12	24
13	58
14	21
15	19
16	27
17	23
18	6
19	7
20	30
21	14

Celkový počet klientů, s nimiž peer konzultanti pracovali, byl 467. Průměrně pracoval peer konzultant s 22 klienty (maximum 58 klientů, minimum 6 klientů).



Diskuse

Hodnocení úspěšnosti zaměstnání peer konzultantů je omezeno poměrně malým rozsahem sledované skupiny, velmi krátkým sledovaným obdobím daným podmínkami projektu a nejednotou evidence práce s klienty používanou v sociálních službách. Přesto je většina výsledků koncisní s výsledky zaznamenanými v předchozích dvou projektech zapojování peer konzultantů do týmů sociálních služeb pro dlouhodobě vážně duševně nemocné, což umožňuje formulovat závěry s relativně velkou mírou jistoty.

Závěry

- *Vytvořené pracovní pozice pro peer konzultanty není problém obsadit kvalitními uchazeči, existence náhradníků, kteří absolvují základní počáteční vzdělávání, může být výhodným řešením situací, kdy peer konzultant pracovní místo opouští.*
- *Stabilita peer konzultantů v pracovních místech odpovídá obvyklé stabilitě personálu v sociálních službách.*
- *Nemocnost peer konzultantů je patrně vyšší, než je u personálu sociálních služeb běžné, ne však do té míry, aby představovala významný problém pro zaměstnavatele. Významná část nemocnosti jsou dlouhodobé pracovní neschopnosti z důvodu relapsu duševního onemocnění nebo z jiných důvodů. Krátkodobé pracovní neschopnosti a návštěvy lékaře v pracovní době nejsou vyšší než u ostatních pracovníků sociálních služeb.*
- *Z počtů klientů, s nimiž se peer konzultanti setkávají a pracují, je zřejmé, že je možné intenzivní zapojení peer konzultantů do přímé práce s klienty i ve velmi krátké době.*
- *Je téměř jisté, že efektivita peer konzultantů poměřovaná počtem prováděných intervencí, časem tráveným v přímém kontaktu s klientem a počty klientů, s nimiž peer konzultanti pracují, je srovnatelná s ostatním personálem sociálních služeb.*