

## Stručná charakteristika

**projektu** „Posilování sociálního dialogu s důrazem na zvládání krizové situace při vzniku násilí na pracovištích, zejména zdravotnických zařízeních a zařízeních sociálních služeb“

**Název projektu:** Posilování sociálního dialogu s důrazem na zvládání krizové situace při vzniku násilí na pracovištích, zejména zdravotnických zařízeních a zařízeních sociálních služeb

**Zkrácený název projektu:** Posilování sociálního dialogu – prevence násilí na pracovišti

**Gestor projektu:** MPSV ČR – (OP LZZ)

**Předkladatel projektu:** Českomoravská konfederace odborových svazů (ČMKOS)

**Partner:** Konfederace zaměstnavatelských a podnikatelských svazů ČR

**Realizace projektu:** 1.2.2010 – 31.1.2012

### **Řídící tým:**

Mgr. Dušan Martinek (ČMKOS)	koordinátor projektu
Michael Tauš (ČMKOS)	hlavní manažer
Martina Drekšlerová (ČMKOS)	finanční manažer projektu
Jiří Schlanger (ČMKOS)	odborný poradce pro zdravotnictví
Pavel Kajml (KZPS-UZS)	hlavní manažer KZPS-UZS

### **Stručný obsah projektu:**

Zdravotnictví je oborem, ve kterém dochází k rychlému rozvoji medicínských oborů a zdravotnických technologií, zvládání změn klade zejména na zdravotnické pracovníky vysoké nároky a v kombinaci s probíhajícími změnami ve zdravotnictví vzniká často na zdravotnických pracovištích klima vedoucí k nervozitě, stresu a agresivnímu chování nejen samotných pracovníků, ale i pacientů, jejich příbuzných a doprovázejících osob. Obdobně je tomu v sociálních službách kde se projevují i důsledky dlouhého soužití klientů v instituci na vztah k zaměstnancům. Je prokázáno, že psychické i fyzické násilí ve vztazích zaměstnanců navzájem, zaměstnanců a zástupců zaměstnavatelů a zaměstnanců a tzv. třetích osob (pacienti, klienti a další) zvyšuje náklady, resp. snižuje efektivitu poskytování zdravotních a sociálních služeb. Řešení projektu obsahuje zmapování stavu a vývoje násilí na pracovištích ve sféře zdravotnictví a sociální péče (objektivizace problému a zjištění aktuálního stavu). Dále vývoj nástrojů a postupů pro předcházení, odhalování a zvládání násilí, stresu a dalších negativních jevů na pracovištích - informace, vzdělávání, osvěta a propagace (prevence rizik) a rozvoj sociálního dialogu zejména na úrovni organizací mezi zaměstnanci a zaměstnavateli (pracovněprávní vztahy, BOZP, rozvoj lidských zdrojů, celoživotní vzdělávání). Další nosnou částí je vzdělávání, které se stane součástí profesního celoživotního vzdělávání pracovníků a třetí nosnou částí je vybudování dobrovolných a profesionálních zásahových týmů. Aktivitami projektu povedou k posílení sociálního dialogu. Výstupem bude akreditovaný

kurz, který dále využíván ve školství a dalších resortech, které se s problematikou násilí na pracovištích také potýkají. Výstupy projektu budou prezentovány na jednání tripartity.

### **Charakteristika hlavních cílů projektu:**

Cílem je zlepšit kulturu bezpečí na pracovišti s ohledem na sociální dialog. Dílčími cíli jsou: diagnostické šetření, vytvoření vzdělávacích programů zaměřených na znalosti a dovednosti nezbytné pro předcházení vzniku násilí na pracovištích, rozpoznávání násilí a stresu na pracovištích, praktické dovednosti pro zvládání krizové komunikace a násilí na pracovištích, zaměřené jednak na management, jednak na samotné zdravotnické pracovníky. Dále vyškolení pracovníků v uvedené problematice, návrh vhodných organizačních opatření a vytvoření zásahových týmů odborníků, kteří budou na jednotlivých pracovištích připraveni poskytnout odbornou pomoc při vzniku incidentu. Cílem je vytvořit akreditovaný kurz, který bude použit v tomto projektu a dále po menších úpravách i v jiných resortech.

### **Cílové skupiny**

Základní cílová skupina - Odborové organizace a sociální partneři

### **Klíčové aktivity**

#### **01 Řízení a koordinace projektu**

První aktivita začne probíhat po podpisu rozhodnutí o poskytnutí dotace. Po zahájení projektu bude sestaven řídicí tým projektu (5 zástupců ČMKOS, 2 zástupci KZPS) a bude provedeno nastavení kompetencí a odpovědností členů týmu projektu. Dalším krokem bude vyhlášení veřejné zakázky na dodavatele, který bude zajišťovat diagnostické šetření, evaluaci a na dodavatele vzdělávání. Dále potom v průběhu celého projektu kontrola dodržování harmonogramu realizace projektu, nastavení pravidel komunikace, řízení dokumentů a pravidel jednání realizačního týmu, zajištění přípravy jednotlivých vzdělávacích aktivit, zajištění účasti pracovníků - cílové skupiny, vyhodnocení kvality vzdělávacích aktivit formou zpětné vazby od cílové skupiny a zajištění publicity projektu. Cílem aktivity je na počátku zahájit projekt, sestavit realizační tým, vybrat dodavatele služeb.

Průběžným cílem aktivity je nastavit řízení projektu, zaměstnat potřebné pracovníky, zapojit vybrané organizace a vybrané klíčové osoby, zapojit cílovou skupinu do vzdělávání. Tato aktivita bude trvat 24 měsíců, podílet se na ní bude 15 pracovníků na HPP, DPČ a DPP. Cílovou skupinou jsou pracovníci žadatele a partneři, zaměstnanci a zaměstnavatelé. Hodnocení aktivity provedou koordinátor projektu s hlavními manažery projektu. Výstupem aktivity bude ukončený pilotní projekt, vyškolená cílová skupina a vytvořené týmy na úrovni zaměstnavatele nebo skupiny zaměstnavatelů. Výstupem bude rovněž návrh na ustavení týmů na profesionální bázi včetně formulace podmínek, za jakých by také týmy mohly pracovat. Náklady na aktivitu budou hrazeny z finančních prostředků projektu, hrazeny budou mzdové náklady pracovníků projektu, včetně odvodů, provozní náklady a vzdělávání cílové skupiny, včetně evaluace, audit hospodaření, činnost zásahových týmů na úrovni zaměstnavatele.

## **02 Diagnostické šetření**

V rámci této aktivity dojde k přípravě, realizaci a vyhodnocení diagnostického šetření, ke zpracování vzdělávacích textů pro jednotlivé vzdělávací moduly a k jejich akreditaci. V první fázi aktivity dojde ke zmapování stavu, vývoje a celkové objektivizaci problému násilí na pracovišti s využitím standardizovaného dotazníkového šetření ILO/WHO/ICN/PCI. V průběhu aktivity dojde ke sběru, statistickému zpracování a interpretaci dat. Následně dojde k uveřejnění prvních výsledků, ke stanovení požadavků na další úroveň statistické analýzy (komparace), ke zpracování a celkovému vyhodnocení šetření, ke zpracování a tisku (CD) závěrečné zprávy ze šetření. Během této fáze bude osloveno celkem 1500 respondentů z celého spektra cílové skupiny. Pro zajištění vzdělávání bude zapotřebí upravit a dopracovat vzdělávací texty pro cílovou skupinu. Cílem aktivity je uskutečnit diagnostické šetření před zahájením vzdělávání u zúčastněných zaměstnavatelů a odborových organizací, zejména pokud jde o zjištění aktuální praxe v oblasti prevence násilí a zjištění rozsahu problémů, týkajících se násilí na pracovištích. Aktivita bude zahájena 3. měsíc projektu a ukončena na konci 6. měsíce trvání projektu. Hodnocení aktivity provedou hlavní manažeři projektu. Výstupem aktivity bude provedené diagnostické šetření a předložení textů vzdělávacích modulů pro vzdělávání cílové skupiny. Vzdělávací program bude podán na MZ ČR k akreditaci jako certifikovaný kurz podle zákona č. 96/2004 Sb., a dále bude podán k akreditaci na MPSV. Náklady na aktivitu budou hrazeny z finančních prostředků projektu, hrazeny budou náklady vybrané subdodávky. Tato aktivita bude trvat 4 měsíce, podílet se na ní bude vybraný subdodavatel a pracovníci žadatele a partnera, tj. hlavní manažeři, asistent projektu, finanční manažer, účetní, senior konzultant a junior konzultant.

## **03 Vzdělávání klíčových pracovníků**

V rámci této aktivity dojde ve spolupráci s vybraným dodavatelem vzdělávání k proškolení vybraných klíčových osob tak, aby mohly působit jako lektoři v průběhu celého vzdělávacího procesu. Klíčové osoby vyberou zástupci zaměstnavatelů a zaměstnanců dle jejich osobního zájmu o danou problematiku násilí na pracovištích a rovněž vzhledem k jejich profesní orientaci. Obsah vzdělání bude uzpůsoben obsahu vzdělávacího programu pro aktivitu 4, který bude výsledkem aktivity 2. Školení budou zajišťovat vysoce kvalifikovaní odborníci v příslušných oborech, předpokládá se spolupráce na univerzitní úrovni. Tato aktivita bude trvat 5 měsíců. Cílovou skupinou jsou pracovníci žadatele a partnerů, vybraní dodavatelé vzdělávání (aktivita 4) a cílová skupina klíčových osob. Aktivita bude zahájena na počátku 3. měsíce projektu a ukončena na konci 7. měsíce trvání projektu. Hodnocení aktivity provede hlavní manažeři projektu a koordinátor projektu. Výstupem aktivity bude ukončené vzdělávání klíčových osob. Náklady na aktivitu budou hrazeny z finančních prostředků projektu, hrazeny budou náklady dodavatelů na vzdělávání klíčových osob.

## **04 Vzdělávání cílové skupiny**

V aktivitě dojde k zahájení vzdělávání v prvních 5 až 8 organizacích, vzdělávat bude vybraný dodavatel podle vzdělávacích textů předaných v aktivitě 2. Kurz bude trvat 80 hodin a bude se skládat ze čtyř modulů:

1. Obecná problematika násilí na pracovišti a právní souvislosti,

2. Psychologické aspekty násilí na pracovišti a krizová komunikace.
3. Základy sebeobrany.
4. Management prevence násilí.

Rozsah jednotlivých částí a jejich obsah bude uzpůsoben výsledkům šetření provedeného v rámci aktivity 2. V průběhu aktivity dojde k vyhodnocení první části vzdělávání a případné úpravě vzdělávacích textů jednotlivých modulů a k doškolení lektorů. Ke zhodnocení průběhu vzdělávání dojde na konferenci, které se zúčastní 80 osob. Cílovou skupinou jsou pracovníci žadatele a partnerů a cílová skupina. Aktivita bude zahájena na počátku 8. měsíce projektu a ukončena na konci 23. měsíce trvání projektu. Důraz bude kladen na jednotný přístup na všech vzdělávacích akcích, na praktickou a smysluplnou koordinaci aktivit spojených s pořádáním vzdělávání. Cílem je rozšíření znalostí a odborných dovedností v dané problematice. Pro realizaci této aktivity je nutné, aby při úpravách jednotlivých náplní vzdělávacích modulů bylo dbáno na vysokou odbornost a aktuálnost. Nastavená metodika výuky musí odpovídat potřebám cílových skupin, vykazovat vyrovnané podmínky teoretické a praktické výuky, aktivní účast lektorů a také jasně nastavený evaluační proces. Cílem aktivity je pilotně vzdělávat cílovou skupinu ve vybraných organizacích. Zapojeno do vzdělávání bude 800 účastníků. Tato aktivita bude trvat celkem 16 měsíců. Hodnocení aktivity provedou hlavní manažeři projektu. Vyhodnocení vzdělávání a projektu samého proběhne na závěrečné konferenci. Výstupem aktivity bude ukončený projekt a vyškolená cílová skupina. Náklady na aktivitu budou hrazeny z finančních prostředků projektu, hrazeny budou mzdové náklady pracovníků projektu včetně odvodů, provozní náklady a vzdělávání cílové skupiny.

## **05 Vytvoření zásahových týmů**

V rámci této aktivity dojde k vytvoření týmů zejména z klíčových osob, zástupců zaměstnavatele a zaměstnanců, případně dalších zájemců z cílové skupiny u zaměstnavatelů, kteří budou zapojeni do projektu. Účastníci, kteří absolvují vzdělávací část projektu, se budou moci později zapojit do těchto týmů. Týmy budou poskytovat vzdělávání, metodickou a poradenskou činnost pro sociální partnery a zaměstnance u jednoho nebo více zaměstnavatelů. Podmínkou účasti v týmu je absolvování školení klíčových osob nebo alespoň školení cílové skupiny. Vytvořeno bude nejméně 13 místních týmů a to v každém kraji alespoň jeden, výjimku tvoří Praha. Pro vznik týmů na profesionální bázi bude vypracován návrh. Profesionální národní týmy budou tvořit odborníci v oborech příslušných k analýze příčin vzniku násilí, k stanovení preventivních opatření a k pomoci sociálním partnerům i oběti násilí, tedy psycholog, ekonom, odborník v problematice BOZP a zdravotničtí pracovníci, zejména lékaři a všeobecné sestry. Z převzaté zkušenosti z Nizozemí lze předjímat, že jeden tým bude působit v krajích na Moravě a druhý tým v krajích v Čechách. Cílem aktivity je vypracovat statut profesionálního národního zásahového týmu a vytvořit zásahové týmy na podnikové úrovni. Tato aktivita bude probíhat od 15. měsíce a skončí 23. měsíc. Hodnocení aktivity provedou hlavní manažeři projektu. Výstupem aktivity budou vytvořené zásahové týmy. Náklady na aktivitu budou hrazeny z projektu, hrazeny budou mzdové náklady pracovníků provozní náklady, včetně odvodů a provozní náklady.

## **06 Publicita**

Řídící projektový tým zpracuje podrobnou strategii publicity projektu a plán publicity. Cílem publicity projektu je informovat cílovou skupinu a veřejnost o cílech, účelu a přínosu projektu pro pracovníky ve zdravotnictví a sociálních službách a zaměstnavatele. Plán publicity bude obsahovat dvě strategie. První bude zaměřená na komunikaci s cílovými skupinami a druhá bude zaměřena směrem ven, na odbornou veřejnost a veřejnost obecně. V rámci publicity budou osloveny cílové skupiny zaměstnavatelů a zaměstnanců. Publicita projektu bude zajišťována projektovým týmem. V rámci plnění tohoto cíle budou osloveny cílové skupiny k účasti v projektu prostřednictvím písemných informací, inzerce v odborném tisku, uveřejněním na webových stránkách projektu. Dále proběhne inzerce v odborném tisku a odborovém Bulletinu pro oslovení cílové skupiny k účasti v projektu. V rámci publicity a marketingu bude využito následujících marketingových nástrojů: tištěné materiály o projektu v podobě vydání a distribuce informačních letáků, zveřejňování informací o projektu na webových stránkách projektu, publicity v odborných periodikách např. Zdravotnické noviny, Medical Tribune. Výše uvedené aktivity budou monitorovány a archivovány pro monitorovací zprávy. Veškerá publicita projektu bude probíhat v souladu s "Pravidly pro publicitu", kde jsou uvedeny veškeré podklady pro publicitu projektů financovaných s podporou fondů EU. Projekt bude mít svou vizuální identitu, která bude v souladu s těmito požadavky. Informace o projektu a jeho financování budou součástí všech vnitřních dokumentů i výukových materiálů. Aktivita bude probíhat průběžně od 1. měsíce po dobu celého projektu. Hodnocení aktivity bude uvedeno v Monitorovacích zprávách. Výstupem aktivity je vytvořený fungující systém publicity projektu.

## **07 Evaluace**

V průběhu aktivity bude probíhat vyhodnocování průběhu projektu a to dvojitým způsobem. Řídící tým bude průběžně hodnotit naplňování cílů projektu, nastavené procesy a použité metody, naplňování výstupů aktivit a finanční řízení projektu. Za účelem vyhodnocení průběhu vzdělávání z hlediska odborného, procesního a organizačního bude do evaluace projektu zapojen externí dodavatel, který vytvoří dotazníky. Průběžným používáním dotazníků, které budou sloužit k předběžné, průběžné a následné evaluaci kvality a k odbornému posouzení úrovně vzdělávacích aktivit, bude externí dodavatel zjišťovat postoje a názory cílové skupiny, lektorů a zástupců zaměstnavatelských organizací, a to i z hlediska splnění očekávání týkajících se přínosu vzdělávacích aktivit. Externí dodavatel bude dotazníky průběžně vyhodnocovat a předkládat průběžné zprávy řídicímu týmu.

Na základě průběžných výsledků ověřování kvality vzdělávacích modulů a realizace vzdělávání a na základě prvních výstupů z dotazníkového šetření bude případně provedena úprava jednotlivých vzdělávacích aktivit, včetně metodických a studijních materiálů. Výstupem aktivity budou zpracované dotazníky a hodnotící zprávy.

Dalším výstupem budou upravené vzdělávací moduly a modifikované procesní a řídicí postupy. Aktivita začne 7. měsíc projektu a skončí 23. měsíc projektu zpracováním závěrečného šetření a zpracováním závěrečné zprávy, která bude prezentována na závěrečné konferenci. Hodnocení aktivity budou zajišťovat hlavní manažeři projektu. Výstupem aktivity budou hodnotící zprávy a závěrečná zpráva. Náklady na aktivitu budou hrazeny z finančních prostředků projektu, hrazeny budou náklady mzdové, včetně odvodů, provozní náklady a náklady vybrané dodávky na zpracování šetření a zpracování zpráv.

## **08 Závěrečná konference**

Projekt, průběh jeho realizace, závěry a úspěšnost projektu budou prezentovány na závěrečné konferenci, která se bude konat za účasti nejen účastníků projektu, ale rovněž za účasti široké odborné veřejnosti, zástupců významných subjektů na celonárodní a místní úrovni, včetně vzdělavatelů, a za účasti zaměstnavatelů. Počet účastníků konference bude celkem 80 osob. Na závěrečné konferenci budou účastníci konference seznámeni s výsledky projektu, s průběhem vzdělávání, se zapojením organizací v jednotlivých regionech a dalšími relevantními aktivitami projektu. O průběhu a výsledcích projektu bude vydán sborník. Závěrečná konference má za cíl předat výsledky a zkušenosti z průběhu projektu a svěřit další průběh vzdělávání jednotlivým organizacím, ve kterých vzdělávání probíhalo a zástupcům vzdělávacích institucí, které byly do projektu zapojeny. Aktivita proběhne na konci 24. měsíce. Hodnocení aktivity provedou hlavní manažeři projektu. Výstupem projektu je předání projektu. Závěrečnou konferenci projektu bude zajišťovat žadatel ve spolupráci s partnerem.

### **Shrnutí:**

Projekt je cílen ke zlepšení kultury bezpečí na pracovišti s ohledem na sociální dialog. Cílem projektu je předcházení vzniku násilí na pracovištích, rozpoznávání násilí a stresu na pracovištích, osvojení si praktických dovedností pro zvládání krizové komunikace a násilí na pracovištích, vyškolení pracovníků v uvedené problematice a vytvoření zásahových týmů odborníků, kteří budou na jednotlivých pracovištích připraveni poskytnout odbornou pomoc při vzniku incidentu. Výstupem bude také akreditovaný kurz, který bude použit v tomto projektu a dále po menších úpravách i v jiných resortech.

Projekt bude prezentován na web portálu [www.socialndialog.cz](http://www.socialndialog.cz).