Leona Jochmannová, Ondrej Gergely,
Petra Zia Sluková a kol.

Péče on-line v psychosociálních oborech

Možnosti, limity, rizika

PSYCHÉ

GRADA®

KATALOGIZACE V KNIZE - NÁRODNÍ KNIHOVNA ČR

Jochmannová, Leona, 1968-
Péče on-line v psychosociálních oborech : možnosti, limity, rizika / Leona Jochmannová, Ondrej Gergely, Petra Zia Sluková a kol.. -- Vydání 1.. -- Praha : Grada, 2022.
-- 1 online zdroj. -- (Psyché)
České a anglické resumé
Obsahuje bibliografii, bibliografické odkazy a rejstřík

ISBN 978-80-271-6789-0 (online ; pdf)

* 61:004.7 * 159.98:659.24 * 364-7 * 37.048 * 364-781.9 * (048.8:082)
– telemedicína
– psychologické poradenství
– sociální služby
– školní poradenství
– supervize
– distanční péče
– kolektivní monografie

364-1/-7 - Druhy sociální pomoci a služeb [18]

Leona Jochmannová, Ondrej Gergely,
Petra Zia Sluková a kol.

Péče on-line v psychosociálních oborech

Možnosti, limity, rizika

PSYCHE

GRADA®

Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy
Všechna práva vyhrazena. Žádná část této tištěné či elektronické knihy nesmí být reprodukována a šířena v papírové, elektronické či jiné podobě bez předchozího písemného souhlasu nakladatele. Neoprávněné užití této knihy bude ***trestně stíháno****.*

Tato publikace byla vytvořena se státní podporou Technologické agentury ČR v rámci 4. veřejné soutěže programu ÉTA COVID-19, č. projektu TL04000033 Možnosti on-line psychosociální péče pro situace omezeného přímého kontaktu.

PhDr. Leona Jochmannová, Ph.D.
Mgr. Ondrej Gergely
PhDr. Petra Zia Sluková, Ph.D.
Mgr. Miroslav Charvát, Ph.D.
Mgr. Kateřina Palová, Ph.D.
Mgr. Lucie Viktorová, Ph.D.
doc. Radko Obereignerů
doc. Matúš Šucha a kol.

PÉČE ON-LINE V PSYCHOSOCIÁLNÍCH OBORECH

Možnosti, limity, rizika

Vydala Grada Publishing, a.s.
U Průhonu 22, 170 00 Praha 7
tel.: +420 234 264 401
www.grada.cz
jako svou 8759. publikaci

Recenzovali:
PhDr. Mgr. Richard Braun, Ph.D.
PhDr. Jiří Drahota

Redakce a korektura Jana Kubínová
Grafická úprava Antonín Plicka
Návrh a zpracování obálky Antonín Plicka
Počet stran 296
Vydání 1., 2022

Vytiskla TISKÁRNA V RÁJI, s.r.o., Pardubice

© Grada Publishing, a.s., 2022

ISBN 978-80-271-6790-6 (ePub)
ISBN 978-80-271-6789-0 (pdf)
ISBN 978-80-271-3009-2 (print)

Autorský kolektiv:

Bc. Katarína Bosá
Mgr. Robin Brzobohatý, Ph.D.
PhDr. Veronika Buriánová
Mgr. Ing. Martina Cirbusová, Ph.D.
Mgr. Zdislav Doleček
Ing. Antonín Hlavinka
Mgr. Petra Chudárková
Mgr. Jana Chudobová
Mgr. Petra Klementová
Mgr. Martin Kolář
PhDr. Petr Nilius, Ph.D.
Mgr. Michaela Ohřálová, DiS.
PhDr. Lucie Paprsteinová
Mgr. Bc. Eva Petrová
Mgr. Tereza Rumlerová, Ph.D.
RNDr. et RNDr. Ing. Ladislav Stanke, Ph.D.
Mgr. Michal Štýbnar
Mgr. Iveta Valentová, Ph.D.
Mgr. Martina Vojtíšková
Bc. Petra Wünschová

Poděkování
Velký dík patří všem kolegům z praxe, kteří věnovali svůj čas účasti ve výzkumu, svou energii pracovním skupinám a připomínkování našich textů. Speciální poděkování Miriam Kotrusové, Simoně Dohnalové, Pavlu Čechovi, Dagmar Konečné, Marcele Kvardové, Janu Bažantovi, Jánu Praškovi, Petru Konopáskovi, Anitě Michajlukové a Kamile Tothové. Cenná spolupráce probíhala ze strany četných odborných organizací a profesních sdružení, zejména Asociace klinických psychologů ČR, Asociace pracovníků intervenčních center, Národního telemedicínského centra, Asociace školních psychologů, České asociace pro psychoterapii. Významnou podporu celému projektu poskytla Terezie Pilarová.

Obsah

Úvod **13**

Část I
Teoretická vymezení **15**

1. Úvod do tématu **17**
1.1 Aspekty související s distanční péčí **17**
1.2 Základní terminologie **19**
1.3 Nejčastější IKT v distanční praxi **21**
1.4 Výhody a nevýhody distančního kontaktu **22**
1.4.1 Rizika na straně klientů 24

2. Profesní kompetence **27**
2.1 Doporučené aplikace a zařízení **27**
2.1.1 Vybavení pro videokonferenci 28
2.1.2 Platformy 29
2.2 Likvidace dat a osobních údajů **30**
2.3 Odborné kompetence pracovníka **31**

3. Kybernetická bezpečnost a ochrana dat **37**
3.1 Legislativní opora kybernetické bezpečnosti **38**
3.2 Základní bezpečnostní doporučení **40**
3.2.1 Digitalizace zdravotnictví 40
Souhrnná doporučení **41**

4. Obecné etické principy a informovaný souhlas **43**
4.1 Etický kontext distanční práce s klienty **43**
4.2 Informovaný souhlas **46**
4.2.1 Další rizika ochrany soukromí klientů 50

5. Faktory přispívající ke vzniku únavy z videokonferencí **53**
5.1 Prevence a snížení míry únavy z videokonferencí **55**

Část II
Metody práce v distančním kontaktu **59**

6. On-line psychoterapie **61**
6.1 Indikace, kontraindikace a rizika z hlediska postojů terapeutů **62**
6.2 Terapeutická aliance a terapeutický vztah **64**
6.2.1 Vliv postojů a dosavadních zkušeností 65
6.3 Distanční psychoterapie a vybrané psychoterapeutické přístupy **66**
6.3.1 Psychoanalýza a psychodynamické přístupy 67
6.3.2 Kognitivně-behaviorální terapie 70
6.3.3 Další přístupy 70
6.4 Distanční psychoterapie u vybraných duševních onemocnění **72**
6.4.1 Deprese 73
6.4.2 Posttraumatická stresová porucha 73
6.4.3 Úzkostné, panické a obsedantně-kompulsivní poruchy 73
6.4.4 Bipolárně afektivní porucha 74
6.4.5 Poruchy osobnosti a chování u dospělých 75
6.5 Výzkumy distanční psychoterapie z pohledu klientů **76**
6.6 Vnímání distanční psychoterapie z pohledu českých klientů **77**
6.6.1 Shrnutí výsledků 79

7. Psychodiagnostika v distanční formě psychologického vyšetření **81**
7.1 Metodika **82**
7.2 Přímý kontakt s klientem **82**
7.2.1 Odkladnost a neodkladnost psychodiagnostického posouzení 83
7.3 Informace v kritickém období rozvoje pandemie COVID-19 **83**
7.4 Distanční forma užití psychodiagnostických metod **84**
7.4.1 Rizika distančních forem psychologického vyšetření 86
7.5 Psychologická diagnostika v oblasti školní a pedagogické psychologie **90**
7.5.1 Nejčastější problémové oblasti 91
7.6 Psychologická diagnostika v oblasti klinické psychologie **91**
7.6.1 Limity on-line diagnostiky v rámci klinické praxe 92
7.7 Psychologie práce, organizace a dopravní psychologie **93**
7.8 Výhledy a trendy **94**
Závěrem **97**

8. Supervize v on-line prostředí **99**
8.1 Tradiční modely a jejich adaptace pro on-line supervizi **101**
8.2 Modely on-line supervize **102**

9. On-line mediace **105**
9.1 Právní úprava mediace v ČR **106**
9.2 Specifika přístupů **106**
9.3 Specifika on-line mediace **107**
9.3.1 Připojení tří a více osob 107
9.3.2 Emoce a obavy 108
9.3.3 Principy a hodnoty 108
9.4 Legislativní a procesní minimum **109**
9.5 Rizika **110**
9.6 Zapojení dětí **111**
9.7 Standardy poskytování on-line mediace **113**

Část III
Aplikační oblast zdravotnictví **115**

10. Telemedicína **117**
10.1 Úvod do telemedicíny **117**
10.2 Ekonomické aspekty telemedicíny **119**
10.2.1 Metody a postupy hodnocení zdravotnických prostředků 121
10.3 Právní aspekty telemedicíny **122**
10.3.1 Legislativa České republiky 122
10.3.2 Právní ochrana osobních údajů a informovaný souhlas 124
10.3.3 Právní úprava telemedicíny v zahraničí 126
10.3.4 Shrnutí právních aspektů 128
10.4 Etika v telemedicíně **128**
10.4.1 Vztah mezi lékařem a pacientem 130
10.4.2 Technologické zabezpečení 131

11. Telemedicína v klinicko-psychologické praxi **133**
11.1 Distanční péče v období pandemie COVID-19 **133**
11.1.1 Distanční péče v kontextu České republiky 134
11.2 Specifické aplikační oblasti telepsychologie **136**
11.2.1 Další skupiny duševních poruch 136

Část IV
Distanční podpora dětí a rodin, školní poradenství **141**

12. Obecné principy distanční práce s dětmi a mládeží **143**
12.1 Výhody a rizika **144**
12.2 Specifika z hlediska věku klienta **146**
12.3 Příprava a podmínky **147**
12.3.1 Příprava podmínek spolupráce 149
12.4 Proces a obsah setkání **153**
12.4.1 Konkrétní postupy práce 153
12.4.2 Adaptace obvyklých způsobů práce s dětmi 155
12.5 Specifické formy distanční práce **156**
12.5.1 Asynchronní komunikace 157
12.5.2 Distanční spolupráce s rodinou s využitím videozáznamu 157
12.6 Doporučení pro lepší systémovou připravenost **160**

13. Distanční formy školského a školního poradenství **161**
13.1 Školská poradenská zařízení **161**
13.2 Školní poradenská pracoviště **163**
13.3 Práce s třídními kolektivy a vybranými skupinami žáků **165**
13.4 Obecná doporučení v oblasti školství **167**

Část V
Specifické oblasti distanční péče v sociálních službách **169**

14. Sociální služby v kontextu distančního kontaktu **171**
14.1 Standardy kvality sociálních služeb **173**
14.2 Specifické skupiny klientů **176**
14.2.1 IKT se seniory 176

15. Telemedicína v sociálních službách **179**
15.1 Technologie v sociálních službách **179**
15.2 Telemedicína a sociální služby jako partneři **181**
15.3 Oblasti využití telemedicíny v sociálních službách **183**
15.3.1 Monitoring chování nebo situace klienta 183
15.3.2 Monitoring prostředí klienta 184
15.3.3 Komunikační platformy 184
15.4 Závěrem **185**

16. Intervenční centra v kontextu distanční péče 187
16.1 Systém pomoci obětem násilí 187
16.1.1 Vykázání násilné osoby 189
16.1.2 Formy poskytování sociální služby 190
16.2 Distanční práce s osobami ohroženými domácím násilím 191
16.2.1 Monitorovací evaluace 192
16.2.2 Zkušenosti IC s distanční formou pomoci 194
16.2.3 Využití informačních technologií 195

17. Děti ohrožené násilím v blízkých vztazích 197
17.1 Definice domácího násilí a z něj plynoucí limity 197
17.2 Děti jako oběti násilí v rodině v období pandemie 198
17.2.1 Péče o rodiny 198
17.3 Distanční formy pomoci pro děti 199
17.3.1 Setting při distanční práci s rodinami 200
17.4 Vyhodnocování rizik a potřeb rodin 202
17.4.1 Rizikové faktory 203

Část VI
Výzkumná část 205

18. Domácí násilí a pandemie COVID-19 207
18.1 Dětští klienti a průběh distanční péče v kontextu násilí v rodině 207
18.1.1 Metodologie výzkumu 207
18.1.2 Klíčová témata 208
18.2 Dopady pandemie COVID-19 na intervenční centra 213
18.2.1 Metodologie výzkumu 213
18.2.2 Klíčová témata 213

19. Distanční psychosociální péče a pandemie COVID-19 217
19.1 Výzkumný design a použité metody 217
19.2 Výběrové soubory a participanti 218
19.2.1 Soubor klientů 219
19.3 Dotazníkové šetření po první vlně pandemie 220
19.4 Kvalitativní část po druhé vlně pandemie 224
19.4.1 Nejčastější obtíže 227
19.4.2 Vývoj zkušeností v průběhu času 229

19.4.3 Další typy překážek na straně pracovníků 233
19.4.4 Pozitivní zkušenosti 235

Závěr **237**

Souhrn **239**

Summary **241**

Seznam použitých zdrojů a literatury **243**

Rejstřík **273**

Seznam použitých zkratek **279**

Autoři **283**

Příloha 1: Doporučené kroky při likvidaci dat **289**

Příloha 2: Základní prvky znalostních kompetencí on-line mediátorů **291**

Úvod

Proč nám skvělá technika, která šetří práci a usnadňuje život, dosud přinesla tak málo štěstí? Odpověď je prostá: protože jsme se ji nenaučili rozumně užívat.
Albert Einstein

Pandemie koronavirového onemocnění (COVID-19) zasáhla celosvětově nejen ekonomiku, společnost, ale i systém péče o klienty napříč celým spektrem oborů zdravotnických, sociálních a školních poradenských pracovišť. Každá krize kromě nepochybných negativ, nepříjemností a bolestivých zkušeností, přináší však také šance na změnu a nové výzvy, které v konečném důsledku mohou přinést postupy, jež by přicházely mnohem pomaleji.

Pandemie kupříkladu katalyzovala rychlé využívání telemedicíny, včetně využívání dalších distančních nástrojů a postupů k poskytování péče na dálku. Díky grantovému projektu TA ČR – ÉTA (v období 2020–2022) vznikla mimo jiné i tato monografie, jež nabízí první ucelený text v českém jazyce od multidisciplinárního kolektivu autorů, kteří propojují akademické výzkumné prostředí s aplikovanou praxí.

V této souvislosti je nutné poděkovat všem kolegům, kteří se účastnili našeho dotazníkového šetření, individuálních rozhovorů, pracovních i ohniskových skupin, pilotního ověřování a cenného připomínkování výsledných textů. Široce propojené spektrum kolegů různých profesí, pracovišť i specializací pomohlo najít a spoluvytvořit nejen obecné parametry, ale také pojmenovat a definovat specifika různých oblastí distančně poskytované péče v podmínkách České republiky.

Při rozhodování, zda pracovat na dálku, nebo tváří v tvář během mimořádné celospolečenské situace, je nezbytné posoudit všechna související rizika, včetně těch, která vyplývají z toho, že přestane být ambulantním klientům poskytována obvyklá péče.

Na druhou stranu je nezbytné si uvědomit, že ne všichni klienti mají přístup k digitálním technologiím a pracovníci pomáhajících profesí všech psychosociálních oborů by měli zamezit diskriminujícím nevýhodám, které mohou způsobit omezený přístup k distančně poskytovaným službám.

Vzhledem k šíři a novosti tohoto tématu je nutné úvodem konstatovat, že není v kapacitě této publikace podrobně obsáhnout všechna související témata. Výzkumný autorský tým Katedry psychologie Filozofické fakulty Univerzity Palackého

v Olomouci zpracoval v rámci stejného projektu rovněž Metodiku videokonferenčního kontaktu pro oblast sociálních služeb, připomínkovanou a certifikovanou Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR[1], která nabízí praktický manuál pro rychlou orientaci v základních parametrech profesionálně poskytované péče prostřednictvím videa. Na webových stránkách projektu[2] lze rovněž nalézt další informace, k dispozici je e-learning s přehlednou infografikou.

[1] Sluková, Jochmannová et al. (2022)
[2] https://www.distancnipece.upol.cz

Část I

Teoretická vymezení

1. Úvod do tématu

Leona Jochmannová, Eva Petrová, Petra Zia Sluková, Kateřina Palová, Ondrej Gergely

Následující kapitoly popisují teoretické i praktické možnosti implementace distančních forem kontaktu napříč spektrem klinických oborů, sociálních služeb i školního poradenství. V této souvislosti je nezbytné zmínit skutečnost, že distanční praxe[3] má v posledních letech mnohem rychlejší tempo, nežli je její empirické ukotvení. V současné době již tedy není tématem, zda bychom vůbec měli distanční péči nabízet. Aktuální jsou spíše otázky „proč, co, kdy, kdo, kde a jak", případně „za jakých podmínek a pro koho přesně" (Comer & Myers, 2016; Nelson et al., 2017).

Zařazení distančních metod do běžné praxe pomáhajících profesí tedy současně vyžaduje, aby **aplikovaný výzkum** flexibilněji reagoval na dynamické změny, které se na tomto poli odehrávají. V popředí zkoumaných témat je především systém péče[4] a způsoby jejího poskytování. Naopak primárním zájmem by neměly být studie zaměřené na využívání specifických technologií, neboť se příliš rychle stávají neaktuálními. S tím souvisí i nutnost, aby výzkumníci z humanitních oborů aktivněji spolupracovali s vývojáři, kteří se podílejí na vytváření aplikací a programů, a měli tak aktuální informace z technologického pole (Comer & Myers, 2016).

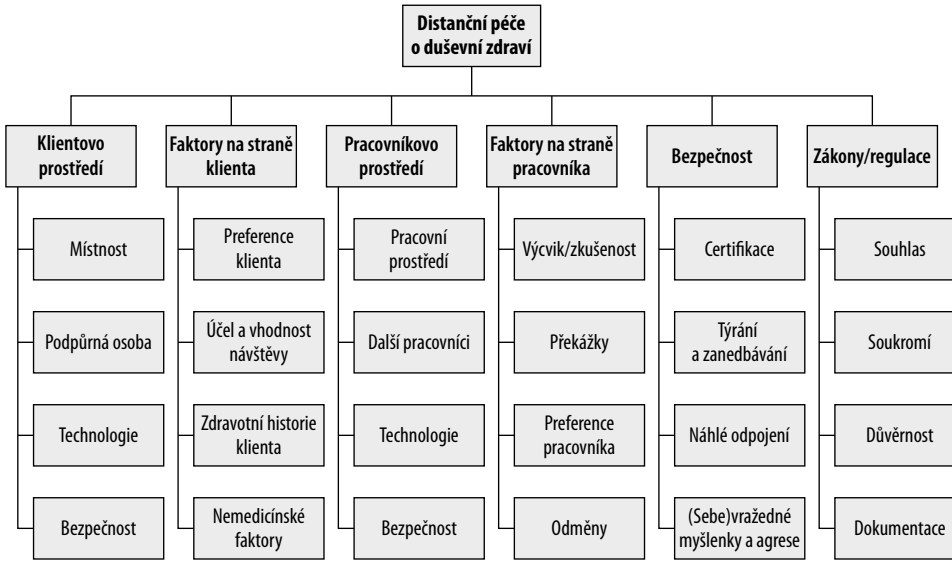
1.1 Aspekty související s distanční péčí

Jednotlivé aspekty lze rozdělit do šesti základních kategorií (Doan et al., 2021):

1. prostředí klienta,
2. faktory na straně klienta,
3. pracovníkovo prostředí,
4. faktory na straně pracovníka,
5. bezpečnost,
6. zákony, regulace.

[3] Před pandemií COVID-19 spíše v zahraničí.
[4] Nebo léčby.

Následující obr. 1 nabízí přehled těchto základních kategorií a shrnuje jednotlivé související faktory distanční péče.



Obr. 1 *Základní aspekty distanční péče (Doan et al., 2021)*

Před **zavedením** distančního kontaktu do běžné praxe je vždy nezbytné nejprve zmapovat aktuální potřeby klientů daného pracoviště v takovém kontextu, aby jim mohla být péče maximálně přizpůsobena. Dále je vhodné se zamyslet nad infrastrukturou organizace, především ve smyslu technické vybavenosti. Výběr technologických prostředků navazuje na definování účelu služby. Distanční péče by nikdy neměla být poskytována izolovaně, proto je důležité zvažovat spolupráci s dalšími odborníky i institucemi, které by mohly přispět k naplňování potřeb klientů. Teprve následně je možné začít nastavovat systém nové formy poskytované služby. Součástí tohoto kroku by mělo být jasné vymezení rolí všech zainteresovaných stran a vytvoření metodiky pro odborníky zapojené do této služby. Instituce by si měla jasně vymezit období, kdy bude nabízená služba pilotně odzkoušena. Na základě tohoto testování může dojít k přepracování postupů a finálnímu zakotvení podoby služby (Nelson et al., 2017).