

# Supporting Wellbeing and Integration of Transgender Victims in Care Environments with Holistic Approach

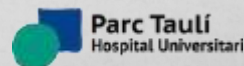
## VÝSTUP 2.4

# DOPORUČENÍ

PROJECT NUMBER 881635 - SWITCH - REC-AG-2019 / REC-RDAP-GBV-AG-2019



Tento projekt byl financován z programu Evropské komise: Práva, rovnost a občanství (2014-2020).



Obsah tohoto výstupu představuje stanoviska jeho autorů, kteří jsou za něj zcela zodpovědní. Evropská komise nenese žádnou odpovědnost za případné další využití zde uvedených informací



#### SWITCH team:

Aragón A. M.; Baione, M.; Bonvicini, F.;  
Brando-Garrido, C.; Campanino, M.;  
Cardoner N.; Casoni, C.; Catilino, F.;  
Dolezalova, P.; Escotorin-Soza, P.; Espelt  
C.; Giuliani, S.; Goldberg, X.; Graglia, M.;  
Heumann, V.; Malkova, M.; Marino, M.;  
Moscano, E.; Orlikova, B.; Pavlica, K.;  
Riboldi, B.; Roche, O. R.; Roche, V. I.;  
Salzillo, S.; Sanzo I.; Simonova, Z.;  
Tedesco, I.

#### Citace dokumentu:

SWITCH PROJECT (2021). Doporučení  
místním orgánům a poskytovatelům  
veřejných zdravotních služeb ke  
zlepšení přístupu k transgender  
klientům. Další informace najdete na  
webových stránkách

<https://www.projectswitch.eu/>



Tento projekt byl financován z programu  
Evropské komise: Práva, rovnost a  
občanství (2014-2020)

Obsah tohoto výstupu představuje stanoviska jeho autorů, kteří jsou za něj zcela zodpovědní.  
Evropská komise nenesе žádnou odpovědnost za případné další využití zde uvedených  
informací



# DOPORUČENÍ

DOPORUČENÍ MÍSTNÍM ORGÁNŮM A POSKYTOVATELŮM  
VEŘEJNÝCH ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB KE ZLEPŠENÍ PŘÍSTUPU K  
TRANSGENDER KLIENTŮM.

## Index

ÚVOD	4
OBECNÁ DOPORUČENÍ	5
KDO BY MĚL BÝT INFORMOVÁN O SITUACI TRANSGENDER OSOB	6
KONTROLNÍ SEZNAM PRO POSKYTOVÁNÍ EMPATICKÉ A KVALITNÍ PÉČE O TRANSGENDER OSOBY	8
KONTROLNÍ SEZNAM PRO POSKYTOVÁNÍ EMPATICKÉ A KVALITNÍ PÉČE O TRANSGENDER OSOBY (PROJEKT SWITCH, 2021)	10
ZDROJE	14

### UPOZORNĚNÍ:

Tato doporučení vycházejí z obecných kritérií; musí však být vždy revidována a uzpůsobena dle lokálního kontextu.

Ne všechna uvedená doporučení lze aplikovat ve všech zemích.

Cílem doporučení je **zvýšení empatie v rámci poskytované péče** na základě stávajících protokolů a analýza všech aspektů, které lze i nadále zlepšovat, **z pohledu transgender osob samotných.**

Tento dokument může být užitečný z hlediska nových podnětů pro interdisciplinární spolupráci nebo v rámci jednání s politickými činiteli.

Může sloužit také jako námět k diskusi a kontrole stávajících protokolů, zda jsou navrženy tak, aby reálně sloužily potřebám transgender osob.

**Pokud jakýkoli z uvedených bodů neodpovídá právní, kulturní či jiné situaci ve vaší zemi, daný bod přeskočte a zaměřte se pouze na ty, které jsou relevantní.**



## Úvod

Výzkumy ukazují, že největší problém ohledně přístupu transgender osob ke zdravotní péči nespočívá pouze v přijetí vhodných postupů a protokolů, ale spíše v jejich implementaci. Carlström, R., Ek, S., & Gabrielsson, S. (2020) uvádějí, že: „Identifikace v rámci transgender spektra může být pro transgender osoby pozitivní zkušeností zahrnující pocity souladu, osobního růstu a psychické odolnosti. Transgender lidé však také čelí nepříznivým zdravotním důsledkům a bariérám v přístupu ke zdravotní péči, včetně diskriminace a nedostatku informovanosti ze strany zdravotnického personálu.“ (Carlström a Gabrielsson, 2020, s.1).

Ze závěrů výzkumů vyplývá, že u zdravotnického personálu nelze automaticky předpokládat adekvátní a empatickou péči. Jak uvádí Chapman a kol. (2012), LGBTI rodiny, které požadují pro své děti zdravotní péči, se zdráhají o orientaci či identitě svých dětí před zdravotníky hovořit, protože se obávají, že nedostanou stejně kvalitní péči jako hetero- a císnormativní rodiny.

Péče o transgender osoby vyžaduje znalosti anatomických změn, hormonální terapie, ale také kulturní citlivosti, zvláště vůči komunitě osob různých genderových identit (Jenner, 2010). Kvalitu lékařské péče lze vyhodnotit na základě toho, do jaké míry zohledňuje kulturní senzitivitu, společenské a politické změny a profesní integritu.

Transgender osoby je třeba vnímat jako vysoce zranitelnou skupinu populace, jejíž důstojnost je při poskytování lékařské péče často narušena (Carlström and Gabrielsson, 2020). Z tohoto důvodu Carlström a Gabrielsson důrazně doporučují, aby lékařský personál přejal ústřední roli v rámci pomoci a podpory této skupiny klientů. Zdravotníci mohou přispět ke zvýšení důvěry v lékařskou péči tím, že jejich identitu beze zbytku přijmou a více zacílí na jejich specifické potřeby (Carlström and Gabrielsson, 2020).

Sedlak, Veney a Doheny (2016) ve své studii uvádějí, že ačkoli se o situaci transgender osob ve společnosti otevřeně hovoří, poskytovatelé lékařské péče se při interakci s těmito klienty necítí dobře, protože nemají příslušnou průpravu, a proto může být jejich péče necitlivá a stereotypizující (Sedlak a kol., 2016).

Tyto studie jen podtrhují potřebu využití modelů holistické péče zaměřených na péči o danou osobu a individuální rodinný kontext.



Kromě zavádění příslušných postupů a přijímání doporučení je nezbytné zlepšovat i intrapersonální, mezilidské a sociální dovednosti zdravotnického personálu, který dané protokoly uplatňuje, a to v rámci prevence jednání vedoucího ke znevažování či přehlížení potřeb transgender osob nebo narušení jejich důstojnosti.

## Obecná doporučení

V Evropě existují mezi jednotlivými státy kulturní rozdíly a rozličné právní rámce. Liší se i obecná informovanost ohledně dané problematiky.

Z tohoto důvodu je složité stanovit všeobecná doporučení, která by bylo možné uplatnit v každém kontextu. Navrhujeme kontrolní seznam, který pomůže vyhodnotit kvalitu nabízené péče z hlediska empatického přístupu zacíleného na specifické potřeby a situaci transgender osob.

Tento kontrolní seznam pomůže poukázat na silné a slabé stránky stávajících postupů a protokolů z hlediska poskytování empatické péče (prosociální model).

Následující seznam vychází z modelu prosociální komunikace, který vypracovala organizace LIPA NET (Roche, Escotorin a Roche, 2011; Escotorin, 2013; Escotorin, 2020).

V Itálii byl vyvinut index inkluze, který je využíván ke zkoumání a posouzení úrovně inkluze LGBTI osob ze strany veřejných institucí (Graglia, 2019). S tímto indexem pracuje Meziinstitucionální výbor pro potírání homotransnegativity a podporu inkluze LGBTI osob ustavený městem Reggio Emilia (2017, 2019).

**Cílem tohoto seznamu je identifikovat prvky, které je třeba zdůraznit v rámci implementace jednotlivých protokolů za účelem:**

- zajištění efektivní lékařské péče pro transgender osoby;
- prevence transfobie a zajištění kvalitní zdravotní péče z hlediska empatického přístupu zacíleného na specifické potřeby a situaci transgender osob;
- monitorování úrovně znalostí a zvyšování povědomí zdravotního personálu z hlediska potřeb transgender osob.



## Kdo by měl být informován o situaci transgender osob

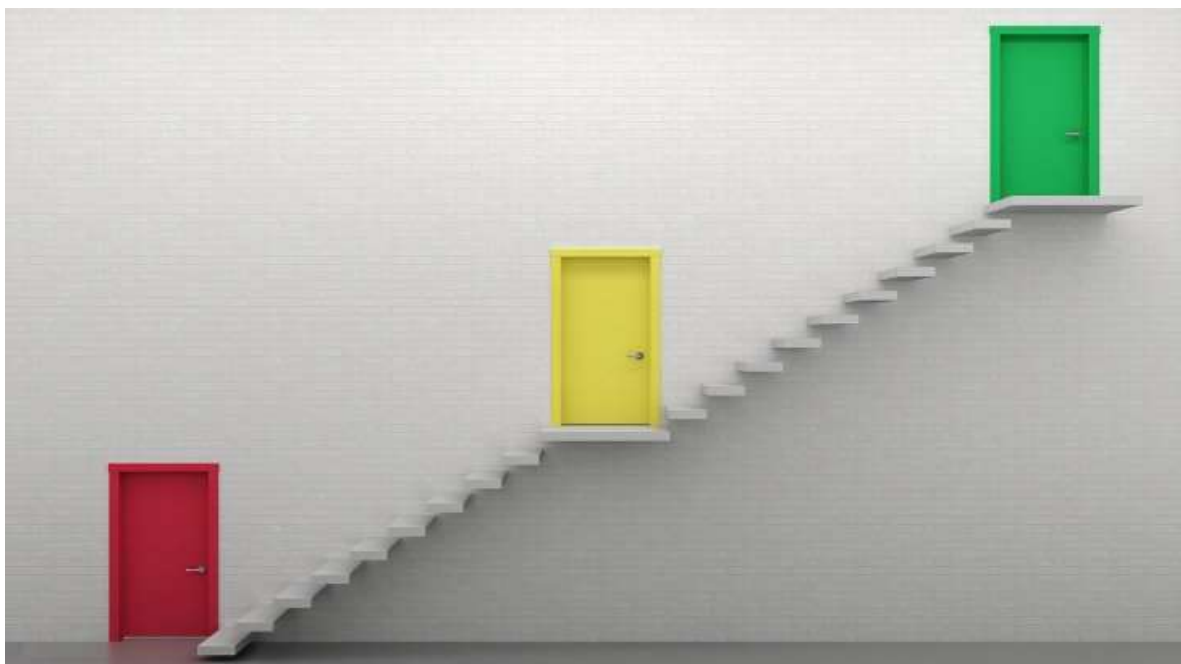
Protokol, který zajišťuje rovný přístup k transgender osobám v rámci lékařské péče, musí vycházet z následujících zásad:

**1. Zranitelnost** Je třeba pamatovat na to, že transgender lidé jsou zranitelnou skupinou, na kterou vážně dopadá společenské stigma a předsudky. Trans osoby jsou častými oběťmi šikany a ne vždy se jim dostává podpory v procesu tranzice, ať už v prostředí rodiny, školy nebo v sociálních situacích.

**2. Právo na kvalitní zdravotní péči** přísluší všem občanům; kultura diskriminace a násilí vůči této skupině osob z důvodu jejich genderové identity způsobuje nerovnost v přístupu k lékařské péči, protože pro ně není vždy dostupná ve stejné kvalitě péče jako pro cisgender osoby. Ačkoli to není uvedeno přímo v příslušných protokolech, je pravděpodobné, že i v případě lékařského personálu je nutné poskytnout nástroje ke zpracování myšlenkových vzorců, které jsou živnou půdou pro předsudky, znevažování, přehlížení a tak dále.

**3. Kultura tolerance** Rozvoj systému péče vstřícného vůči transgender osobám umožňuje vytvářet všeobecnou kulturu tolerance, která bude mít pozitivní efekt na snižování míry násilí a diskriminace. Přináší také zvýšené povědomí o nevhodnosti použití konverzních terapií a o nutnosti intervence ze strany zdravotních institucí ve smyslu jejich zamezení.

**4. Potřeby trans osob jsou velmi individuální.** Lékařský personál musí dané osobě poskytnout všechny informace nezbytné k tomu, aby mohla na základě svých specifických potřeb provést co nejlepší rozhodnutí.

**Je nezbytné rozvíjet tři úrovně intervence:**

**Na strukturální rovině (veřejné politiky a strategie)** je třeba vytvářet protokoly a právní normy lépe přizpůsobené kultuře a situaci příslušné skupiny osob ve všech vývojových fázích (dětství, adolescence, dospělost a starší věk).

**Na vzdělávací rovině** umožňují specifická školení lékařskému personálu porozumět protokolům, pracovat s vlastními předsudky (intrapersonální školení), optimalizovat empatické komunikační dovednosti (interpersonální školení), revidovat používaný jazyk a uvědomit si, co pro dané klienty (vystavené řadě stresorů) znamená fyzická, psychická a sociální pohoda. Hovoříme tedy o schopnosti tzv. metakognice coby dovednosti, která by se měla vyučovat na všech stupních vzdělávání. Lze si ji však osvojit i v dospělosti jako naučenou dovednost, která odborníkům poskytuje základ pro seberozvoj a verifikaci stupně mentální fixace, jež je ve smysluzatých postojů k různým tématům běžná u všech osob.

**Na praktické rovině** nabídnout konkrétní průvodce, materiály, moduly, audioknihy, krátká situační videa, specializovanou terminologii ve formě snadno přístupné online databáze nebo APP, jež v reálném čase umožní lékařskému personálu vyjasnit si případné nejasnosti či nalézt příslušné zdroje, které povedou ke zvýšení empatie při práci s transgender osobami a k rozvoji vztahů založených na důvěře.



## Kontrolní seznam pro poskytování empatické a kvalitní péče o transgender osoby

Kontrolní seznam pro poskytování empatické a kvalitní péče o transgender klienty.

Revize akčního protokolu zavedeného v rámci regionu/země z hlediska péče o transgender osoby.

**Vyhodnoťte úroveň místních strategií ve vašem regionu nebo lékařském centru** (pokud jste ve vedení).

Každá položka navrhuje indikátory pozitivního přístupu nezbytného k zajištění kvalitní a empatické péče o transgender klienty.

Níže uvedený seznam slouží jako užitečná a stručná mapa k analýze přijatých organizačních strategií a k identifikaci bodů, kde je možné další zlepšení.

### Stupeň kvality péče

- **Vysoce rozvinutá:** Předem naplánovaná opatření, která jsou úspěšně implementována, a jejich efekt je pravidelně vyhodnocován.
- **Rozvinutá:** Opatření jsou naplánována, úspěšně fungují, ale nejsou systematicky vyhodnocena.
- **Rozvíjející se:** Probíhá fáze plánování nebo první kroky k implementaci.
- **Málo rozvinutá:** Existuje plán na zlepšení, ale k uvedení do praxe je ještě dlouhá cesta.
- **Nedostatečná:** Nic nebylo v tomto směru naplánováno ani realizováno.





## PŘÍKLAD VYHODNOCENÍ POMOCÍ KONTROLNÍHO SEZNAMU

Na základě odpovědí lze vypracovat graf odhalující silné a slabé stránky jednotlivých implementovaných protokolů.

Další možnost je obodování jednotlivých odpovědí, aby bylo možno provést kvantitativní zhodnocení z pohledu daných osob:

- 5 – Vysoce rozvinutá péče
- 4 – Rozvinutá péče
- 3 – Rozvíjející se péče
- 2 – Málo rozvinutá péče
- 1 – Nedostatečná péče

Všechny tyto výsledky slouží jako podněty k diskuzi ohledně skutečné empatické užitečnosti stávajících postupů a protokolů a ohledně toho, kde a jak je možné je dále rozvíjet.

	Vysoce kvalitní	Kvalitní	V procesu zlepšování	Nepříliš kvalitní	Nedostatečný
<b>Základní úroveň</b>					
Protokol zaměřený na práci s transgender klienty bere v potaz potřeby trans dětí a jejich rodin.		X			
Plánuje se síťování mezi zdrav. centry a školami, které navštěvují trans děti.			X		
Protokol zaměřený na transgender klienty bere v potaz potřeby trans adolescentů a jejich rodin.				X	
Plánuje se síťování mezi zdrav. centry a školami, které navštěvují trans děti.					X
Protokol zaměřený na transgender klienty bere v potaz potřeby trans dospělých a jejich rodin.			X		
Protokol zaměřený na transgender klienty bere v potaz potřeby trans seniorů a jejich rodin.					
Protokol péče o transgender klienty bere v potaz potřeby trans osob žijících v chudobě a jejich rodin.	X				
Protokol péče o transgender osoby bere ohled i na kulturní proměnné coby nezbytný aspekt, který je třeba vzít v potaz při rozhodování.		X			
Protokol péče zaručuje vstřícné prostředí pro transgender osoby.			X		



## Dotazník pro kontrolu vlastní práce: Kontrolní seznam pro empatickou a kvalitní péči o transgender osoby (PROJEKT SWITCH – 2021<sup>1)</sup>)

	Vysoce rozvinutá	Rozvinutá	Rozvíjející se	Nepříliš rozvinutá	Nedostatečná
<b>Základní úroveň</b>					
Protokol zaměřený na práci s transgender klienty bere v potaz potřeby trans dětí a jejich rodin.					
Plánuje se síťování mezi zdrav. centry a školami, které navštěvují trans děti.					
Protokol zaměřený na transgender klienty bere v potaz potřeby trans adolescentů a jejich rodin.					
Plánuje se síťování mezi zdrav. centry a školami, které navštěvují trans děti.					
Protokol zaměřený na transgender klienty bere v potaz potřeby trans dospělých a jejich rodin.					
Protokol zaměřený na transgender klienty bere v potaz potřeby trans seniorů a jejich rodin.					
Protokol péče o transgender klienty bere v potaz potřeby trans osob žijících v chudobě a jejich rodin.					
Protokol péče o transgender osoby bere ohled i na kulturní proměnné coby nezbytný aspekt, který je třeba vzít v potaz při rozhodování.					
Protokol péče zaručuje vstřícné prostředí pro transgender osoby.					
Je zaručena přítomnost odborníků se znalostí transgender problematiky ochotných podpořit své klienty i na osobní rovině.					
Je zaručeno vstřícné prostředí s profesionálně vystupujícím personálem, který transgender osobám zajistí soukromí i integritu, reaguje na jejich potřeby a buduje vztahy založené na důvěře.					
Péče nabízená transgender osobám je kompetentní.					

<sup>1</sup> Prosociální přístup vychází především z respektu k důstojnosti a kompetencím příjemce zdravotnických služeb. Všechny protokoly týkající se transgender osob uvedené v tomto dokumentu určeném lékařskému personálu tento aspekt plně odrážejí. V rámci vyhodnocení efektivity těchto postupů, tedy za účelem ověření spokojenosti ze strany příjemce, je nezbytné využít prostředky nebo nástroje, které nám potvrdí, že příjemce zažívá v daném vztahu vzájemnost. Konkrétním způsobem realizace je tvorba nástrojů, které zajistí, že transgender lidé cítí podporu a respekt a že jsou v rámci interakce se specialistou spokojeni. Tímto způsobem také mohou prosociální přístup opětovat – tedy svůj vztah s odborníkem ohodnotit. Kontrolní seznam, který zde uvádíme, může být převeden na Likertovu škálu umožňující kvalifikovat položky, které odborník vyhodnotil sám.



	Vysoce rozvinutá	Rozvinutá	Rozvíjející se	Nepříliš rozvinutá	Nedostatečná
<b>Úroveň školení</b>					
Existují školící zařízení, která školí zdravotní personál ohledně příslušných protokolů.					
Existující audiovizuální nebo písemné materiály dokládající, že protokoly pro zdravotní personál mají adekvátní didaktickou úroveň (jsou jasné a srozumitelné).					
Realizovaná školení umožnila pracovníkům ve zdravotnictví zhodnotit své postoje a odhalit vlastní předsudky vůči transgender lidem.					
Realizovaná školení umožnila pracovníkům ve zdravotnictví rozšířit své odborné znalosti a obzory ohledně dané problematiky.					
Realizovaná školení umožnila pracovníkům ve zdravotnictví rozšířit a prohloubit své dovednosti v rámci empatické komunikace s transgender osobami.					
Realizovaná školení pro zdravotnický personál vedou k rozšíření nebinární terminologie a představují efektivní způsob trénování inkluzivní komunikace s trans osobami.					
Školící zařízení školí personál k tomu, aby jednal s trans osobami s respektem vůči jejich autonomii, rozhodnutím a prožívání.					
Školící zařízení provede zdravotnický personál metakognitivním procesem (reflexe vlastního myšlení), aby přijali transgender lidi takové, jací jsou.					
Školení učí zdravotnický personál interagovat s transgender lidmi tak, aby na ně nečinili nátlak ve smyslu změny identity.					
Školení učí zdravotnický personál interagovat s transgender lidmi tak, aby je nenufili zapadnout do úzce vymezených genderových rolí.					
Zúčastnění zdravotníci obdrží adekvátní školení ohledně použití správného jména respondentů a příslušného zájmena.					



	Vysoce rozvinutá	Rozvinutá	Rozvíjející se	Nepříliš rozvinutá	Nedostatečná
<b>Praktická rovina</b>					
Existují kvalitní a přístupné grafické materiály, které poskytují konkrétní doporučení k použití inkluzivního jazyka a zaručují trans lidem rovnou péči.					
Je k dispozici snadno přístupný školící materiál (průvodci, materiály přizpůsobené na míru, moduly, videa, audioknihy, krátká situační videa, specializovaná terminologie), aby do něj mohl zdravotnický personál v případě potřeby nahlédnout.					
Je k dispozici APP nebo online databáze pro často kladené dotazy v rámci dané problematiky.					
Jsou k dispozici místní odborníci na danou problematiku, připravení poskytnout poradenství ohledně péče o transgender klienty.					
Protokol péče na úrovni mezilidských vztahů zaručuje používání genderově neutrálního jazyka.					
Je zajištěn prostor pro dialog, umožňující transgender lidem prezentovat svůj pohled na věc a tím pomoci zdravotníkům transgender osoby pochopit, vcítit se do nich a kognitivně se s nimi sladit.					
Všechny skupiny zaměstnanců (administrativa, úklidové služby, zdravotní péče) jsou proškoleny ve zvládnání vlastních předsudků a nejednají s transgender osobami s averzí.					
Všechny skupiny zaměstnanců (administrativa, úklidové služby, zdravotní péče) jsou proškoleny ve zvládnání vlastních předsudků a nejednají s transgender osobami přezíravě nebo je neignorují.					
Všechny skupiny zaměstnanců (administrativa, úklidové služby, zdravotní péče) jsou proškoleny tak, aby braly transgender osoby vážně.					
Všechny skupiny zaměstnanců (administrativa, úklidové služby, zdravotní péče) jsou proškoleny ve zvládnání vlastních předsudků tak, aby neproblematizovaly genderovou identitu transgender osob.					



	Vysoce rozvinutá	Rozvinutá	Rozvíjející se	Nepříliš rozvinutá	Nedostatečná
<b>(...) Praktická rovina</b>					
Všechny skupiny zaměstnanců (administrativa, úklidové služby, zdravotní péče) se snaží co nejlépe porozumět potřebám transgender osob.					
Všechny skupiny zaměstnanců (administrativa, úklidové služby, zdravotní péče) jsou proškoleny tak, aby byla zaručena efektivní a empatická komunikace s transgender osobami.					
Všechny skupiny zaměstnanců (administrativa, úklidové služby, zdravotní péče) jsou si vědomy zranitelné pozice transgender osob.					
Zdravotníci mají povědomí o tom, že existuje síť služeb a asociací, které transgender osobám nabízejí pomoc v rámci jejich každodenního fungování, a dokáží na ně odkázat.					
Profesionálové přistupují ke všem lidem lidsky a důstojně a respektují právo trans osob na sebeurčení bez ohledu na okolnosti, a to především v případě osob s duševním handicapem nebo osob právně nezpůsobilých.					



## Zdroje

Carlström, R., Ek, S., & Gabrielsson, S. (2020). 'Treat me with respect': transgender persons' experiences of encounters with healthcare staff. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*.

Chapman, R., Zappia, T., & Shields, L. (2012). An essay about health professionals' attitudes to lesbian, gay, bisexual and transgender parents seeking healthcare for their children. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 26(2), 333-339.

Comune di Reggio Emilia (2019). *Protocollo operativo del Tavolo interistituzionale per il contrasto all'omotransnegatività e per l'inclusione delle persone LGBT*. Reggio Emilia: Comune di Reggio Emilia.

Comune di Reggio Emilia (2017). *Protocollo d'intesa sui principi del Tavolo interistituzionale per il contrasto all'omotransnegatività e per l'inclusione delle persone LGBT*. Reggio Emilia: Comune di Reggio Emilia.

Escotorin, P. (Ed) (2020) *Conectar con Mirada Prosocial. Herramientas personales y profesionales para el personal que atiende a mujeres sobrevivientes de violencia machista*. Almería: Círculo Rojo.

Escotorin & Roche (2011) *Cómo y por qué prosocializar la atención sanitaria*. Fundación Universitaria Martí L Humà: La Garriga.

Escotorin, G. Pilar (2013). *Consulta sobre comunicación prosocial con profesionales socio-sanitarios del ámbito gerontológico*. Tesis Doctoral, no publicada. Programa de Doctorado Psicología de la Comunicación: interacción social y desarrollo humano. Bellaterra: Universidad Autónoma de Barcelona.

Graglia M. (2019). *Le differenze di sesso, genere e orientamento. Buone prassi per l'inclusione*, Carocci, Roma.

Jenner, C. O. (2010). Transsexual primary care. *Journal of the American Academy of Nurse Practitioners*, 22(8), 403-408.

Sedlak, C. A., Veney, A. J., & Doheny, M. O. B. (2016). Caring for the transgender individual. *Orthopaedic Nursing*, 35(5), 301-306.