

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE
EVANGELICKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

OCHRANA PRÁV SENIORŮ V POBYTOVÉM ZAŘÍZENÍ

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Autor:	Jana Vajsarová DiS.
Katedra:	Sociální práce
Vedoucí práce:	PaedDr. Marie Vorlová
Studijní program:	Sociální práce
Studijní obor:	Pastorační a sociální práce
Rok odevzdání:	2013

Prohlášení:

1. Prohlašuji, že jsem tuto písemnou bakalářskou práci s názvem *Ochrana práv seniorů v pobytovém zařízení* napsala samostatně a výhradně s použitím uvedených pramenů.
2. Souhlasím s tím, aby byla zpřístupněna veřejnosti pro účely výzkumu a soukromého studia.

V Libži dne 24. dubna 2013

Jana Vajsarová DiS.

ANOTACE

Bakalářská práce se zabývá ochranou lidských práv seniorů v pobytových sociálních zařízeních. Práce popisuje vývoj sociální péče o seniory. Je zde zdůrazněna důležitost zákona o sociálních službách, standardů kvality sociálních služeb a s tím související kvalita sociálních služeb a její kontrola. Dále je práce zaměřena na zkušenosti s ochranou práv seniorů v pobytových zařízeních. V jejím závěru je provedeno dotazníkové šetření, jehož cílem bylo zjistit, zda senioři znají svá práva a zda je při poskytování sociálních služeb uplatňují.

Klíčová slova

senior

ochrana práv

sociální služba

poskytovatel

kvalita

inspekce

veřejný ochránce práv

standardy kvality

ANNOTATION

This thesis deals with the protection of human rights of seniors in residential social institutions. The thesis describes the development of social care of the elderly people. The importance of the law on social services, social services quality standards and related quality of social services and its control are stressed. The thesis is further focused on experience in protecting the rights of older people in residential facilities. In its conclusion, there is a survey, which was aimed to find out whether seniors know their rights and if they enforce them.

Keywords

senior

protection of rights

social services

provider of services

quality

inspection

public guardian of the rights

standards of quality

Obsah

1.	ÚVOD.....	1
2.	LIDSKÁ PRÁVA.....	3
2.1	Lidská práva v sociálních službách.....	4
2.2	Senioři a lidská práva.....	5
2.3	Způsobilost k právním úkonům a opatrovnictví.....	6
3.	SOCIÁLNÍ SLUŽBY.....	10
3.1	Historie péče o seniory.....	10
3.2	Pojetí sociálních služeb.....	13
3.3	Kvalita sociálních služeb.....	15
3.4	Zákon o sociálních službách.....	18
3.5	Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb.....	21
3.6	Standardy kvality sociálních služeb.....	22
3.7	Provádění kontroly.....	25
4.	ZKUŠENOSTI S OCHRANOU PRÁV SENIORŮ V POBYTOVÉHO ZAŘÍZENÍ.....	29
4.1	Domov pro seniory a charakteristika jeho cílové skupiny.....	30
4.2	Identifikace rizikových situací.....	32
4.3	Porušení práv seniorů v praxi.....	33
5.	VÝZKUMNÁ ČÁST.....	42
5.1	Základní východiska.....	42
5.2	Formulace výzkumného cíle a hypotéz.....	43
5.3	Charakteristika použitých metod.....	43
5.4	Popis výzkumné metody.....	44
5.5	Hodnocení.....	44
6.	ZÁVĚR.....	56
7.	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	58
8.	SEZNAM PŘÍLOH.....	61

1. ÚVOD

V důsledku rychle se měnícího společenského prostředí se zvyšují nároky i na sociální péči. Z toho důvodu se lidská práva uživatelů sociálních služeb a kvalita sociálních služeb stávají v současnosti ve všech vyspělých zemích velmi diskutovanými tématy. Je třeba si uvědomit, že sociální služby procházejí procesem transformace již od roku 1989. Sociální péče zajišťovaná státem se proměnila v široké spektrum nabídky sociálních služeb poskytovaných též nestátními neziskovými organizacemi, církví, samosprávou krajů a obcí, i soukromými osobami. Pro sociální služby dříve existoval určitý pevný systém, přesná pravidla, od kterých se nebylo možné odchýlit. Pracovníci se tehdy o své klienty starali víceméně stejným způsobem, bez ohledu na jejich práva, individuální potřeby, přání či zájmy. V současnosti je při poskytování sociálních služeb kladen důraz především na takové sociální služby, které dbají na dodržování lidských práv, respektují svobodnou vůli osob, zajišťují jejich důstojný život a v neposlední řadě směřují k jejich sociálnímu začleňování.

Pro potřeby této práce se zaměřuji zejména na problematiku ochrany práv seniorů v pobytových zařízeních. Důvodem volby tohoto tématu je skutečnost, že senioři patří mezi skupinu, která má málo nástrojů pro svou ochranu. Uvádí se, že v pobytových zařízeních pro seniory žije kolem 5 % populace nad 65 let. I přesto je však zapotřebí věnovat této situaci pozornost, především pro vztah závislosti, který mezi seniorem/uživatelem služeb a zařízením vzniká. V některých pobytových zařízeních jsou lidská práva porušována a odpovědní pracovníci tento fakt často ani nevnímají. Dokonce není

výjimkou, že ze svého úhlu pohledu seniory „ochraňují“ tak, že je často omezují.

Z tohoto důvodu se ve své práci budu podrobněji zabývat tématem ochrany práv seniorů tak, abych dokázala zachytit specifika této cílové skupiny v pobytových zařízeních a zodpovědět tak otázky, jakým způsobem jsou v těchto zařízeních garantována a naplňována lidská práva seniorů. Zaměřím se především na některé právní předpisy v oblasti ochrany práv seniorů, na povinnosti poskytovatelů sociálních služeb, a také na standardy kvality sociálních služeb. V neposlední řadě se budu zabývat praktickými zkušenostmi v oblasti ochrany práv seniorů.

Předložená bakalářská práce s názvem ***Ochrana práv seniorů v pobytovém zařízení*** si klade za cíl prezentovat problematiku ochrany práv seniorů v pobytových zařízeních z několika rovin. Dále budu zjišťovat, zda senioři vnímají v pobytových zařízeních zachování a ochranu svých práv, a zda je uplatňují. Zároveň se pokusím ověřit návaznost teoretických zásad ochrany práv seniorů v souvislosti s jejich praktickou aplikací.

2. LIDSKÁ PRÁVA

Lidská práva prošla dlouhým vývojem a zaměřuje se na ně poměrně velká pozornost jak ze strany médií, tak odborné i laické veřejnosti. Jsou definována jako přirozené právní a posléze morálně právní principy, které si lidé v průběhu dějin utvářeli, uvědomovali a formulovali nabýváním různých zkušeností a poznatků ze vzájemného soužití. Český helsinský výbor vykládá lidská práva jako jevy (fenomény) reálného lidského a společenského života, mající svůj původ v přirozených životních potřebách, vztazích a nárocích lidí, které se v průběhu dlouhé historie vyvinuly a rozrůznily do širokého okruhu či katalogu práv. Jejich principem je úcta k lidské bytosti a zároveň sebeúcta, respekt k člověku, ať je to kdokoliv, ať je kýmkoliv, a to na všech úrovních lidského soužití (v rodině, ve škole, v rámci pracoviště, obce, státu, ale také v mezinárodním měřítku). Pojem lidských práv je opravdu velmi široký. Nejčastěji jsou však lidská práva definována jako souhrn základních práv a svobod, které jsou přisuzovány každé lidské bytosti.

V České republice jsou lidská práva občanům garantována mnoha právními předpisy, ale také řadou mezinárodních úmluv, které Česká republika ratifikovala, a tudíž jsou pro ni závazné. Mezi nejznámější předpisy patří především Listina základních práv a svobod, Úmluva o ochraně lidských práv a svobod, Mezinárodní pakt o občanských a politických právech, Mezinárodní pakt o hospodářských, sociálních a kulturních právech, Úmluva o právech dítěte, Mezinárodní úmluva o odstranění všech forem rasové diskriminace, Úmluva proti mučení a jinému krutému, nelidskému či ponižujícímu zacházení nebo trestání apod. Některé úmluvy byly také

přijaty na bázi OSN či na bázi Rady Evropy, která prohlašuje, že lidská práva jsou univerzální, nedělitelná a podstatná pro všechny demokratické společnosti.

Zakotvení základních práv a svobod je klíčovou problematikou ústavního práva každého státu. Základním dokumentem našeho demokratického státu se stala s účinností od 1. 1. 1993 Ústava ČR. Nedílnou součástí ústavního pořádku se pak stala Listina základních práv a svobod, která je Ústavě nadřazena a která obsahuje velmi rozsáhlý výčet práv a svobod. Jednotlivá práva obyvatel demokratické společnosti pak musí chránit především stát a jeho instituce, to znamená soudy všech stupňů, parlament, vláda, ale i další instituce (v ČR např. Veřejný ochránce práv, Rady vlády ČR pro lidská práva, Český helsinský výbor, Člověk v tísni, Tolerance apod.).

2.1 Lidská práva v sociálních službách

Osobnost člověka je determinována bio-psycho-sociálními faktory, a proto nám nestačí mít pouze práva občanská a politická, ale pro svou existenci potřebujeme také práva sociální a hospodářská. Lidská práva a základní svobody se vztahují ke všem osobám bez jakékoliv diskriminace a umožňují jim se plně rozvíjet. „Ukazuje se ale, že některé skupiny osob, jako jsou například osoby se zdravotním či mentálním postižením, senioři, osoby nacházející se v tíživé sociální situaci, přestože tato práva mají, jsou schopny je realizovat pouze s pomocí ostatních lidí. Jde většinou o práva, která my považujeme za samozřejmou součást života, kdy si například vybíráme, kde a jak budeme bydlet, s kým se stýkáme, jak budeme trávit volný čas a jiné, že si v běžných situacích jejich existenci ani neuvědomujeme. Problém nastává teprve v případě, kdy začneme cítit, že někdo druhý začne

naše práva porušovat. Snaží-li se někdo omezit naši svobodu, volný pohyb, soukromí našeho domova, způsob trávení volného času nebo možnost nakládání s naším majetkem, začneme svá práva bránit.“¹

Tato možnost bránit se je však u některých lidí značně omezena, často si svá práva ani neuvědomují, pasivně přijímají, co je jim nabídnuto, poskytnuto, umožněno. Samozřejmostí poskytování sociální služby by mělo být směřování k naplňování práv svých uživatelů. Zranitelnost uživatelů sociálních služeb nesmí vést k sociálnímu vyloučení. Každý stát by proto měl mít stanoveny priority pro sociální systémy. Sociální politika státu by měla definovat, jaký je současný stav, zda je nutné změnit sociální systém, nebo zda vyhovuje současná teorie, a stanovit změny, kterých bychom chtěli dosáhnout. V České republice se základní myšlenky sociálního systému promítly především do zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a do standardů kvality zakotvených ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách (viz. Příloha č. 1). Významnou roli zde hraje i profesní etika. Jsou přesně stanoveny vlastnosti a mravní kvality, které by měl pracovník v sociálních službách splňovat. Existují zde také předpisy, pravidla a požadavky (etické kodexy), kterými se tyto pracovníci musí řídit.

2.2 Senioři a lidská práva

Ve srovnání s jinými zeměmi je v ČR ochrana lidských práv seniorů a úroveň péče o ně stále v neuspokojivém stavu. Jedná se o skupinu osob, která vzhledem ke zhoršení svého zdravotního stavu již

¹ Standardy kvality sociálních služeb. Výkladový sborník pro poskytovatele, 2008, str. 28

není schopna velmi často samostatně realizovat svoje práva a je odkázána při jejich realizaci na pomoc druhé osoby. Jedná se především o taková práva, která jsou pro nás ostatní běžná a samozřejmá. Senioři svá práva často ani nevyužívají – buď o nich nevědí, nebo mají málo možností k jejich prosazování, případně k ochraně při jejich porušování.

Je zcela pochopitelné, že i senioři mají právo na naplňování všech svých práv a svobod. Tento fakt si uvědomují především organizace, které se zabývají právy lidí s postižením a seniorů. Ty velmi často stojí za vznikem deklarací a mezinárodních dohod hájících jejich zájmy. Mezi nejznámější právní normy v této oblasti bezesporu patří Úmluva o ochraně lidských práv a základních svobod, Úmluva o právech osob se zdravotním postižením, Zásady OSN pro seniory, Evropská charta pacientů postižených demencí a těch, kteří o ně pečují, Evropská charta pacientů seniorů, Charta práv a svobod starších občanů, Deklarace práv tělesně postižených, Deklarace OSN o právech lidí s mentálním postižením.

2.3 Způsobilost k právním úkonům a opatrovnictví

Problematika způsobilosti k právním úkonům a opatrovnictví je upravena v několika právních normách ČR, například v občanském zákoníku², občanském soudním řádu³ a v zákoně o rodině⁴.

Způsobilost k právním úkonům (dříve označovaná jako „svéprávnost“) je způsobilost fyzické osoby vlastními právními úkony nabývat práv a brát na sebe povinnosti. V plném rozsahu vzniká

² Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

³ Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů

⁴ Zákon č. 94/1963 Sb., zákon o rodině, ve znění pozdějších předpisů

zletilostí, tj. dovršením osmnáctého roku života. Před dosažením tohoto věku se zletilost nabývá jen uzavřením manželství (se souhlasem soudu). Jedná se o odlišný pojem k pojmu způsobilosti mít práva – tuto způsobilost má každý člověk od narození a zaniká jen smrtí. I osoby zbavené nebo omezené způsobilosti k právním úkonům mají stejná základní práva a svobody jako lidé plně způsobilí k právům. Je proto velmi důležité tyto dva pojmy rozlišovat.

Smyslem zbavení nebo omezení způsobilosti k právním úkonům je zajistit ochranu osobě, která má vlivem svého zdravotního stavu sníženou schopnost činit rozhodnutí a dále tuto osobu chránit před důsledky svých špatných rozhodnutí. Je důležité mít stále na paměti, že se jedná o velký zásah do práv člověka. Z toho důvodu je potřeba dobře posoudit stav daného člověka a dalších okolností, které budou mít vliv na ochranu jeho práv a zájmů. V otázce zbavení nebo omezení způsobilosti bychom měli dbát na to, aby naši uživatelé byli stále motivováni, nebránili jsme jim v rozvoji soběstačnosti, v získávání nových zkušeností a dovedností a prohubovali jsme jejich nezávislost na okolí.

V současné době se stále někteří poskytovatelé sociálních služeb potýkají s problémem, kdy jsou jejich uživatelé zbaveni nebo omezeni způsobilosti k právním úkonům ještě z dob před rokem 1989. Důvodů, proč se tak v minulosti dělo a lidé byli z nepřiměřených důvodů zbavováni nebo omezováni způsobilosti k právním úkonům je několik. Často to bylo jednou z podmínek pro přijetí do zařízení, nebo to podmiňovalo dřívější přijetí. Jindy byl prosazován názor, že tito lidé nepotřebují způsobilost, protože pracovníci zařízení nejlépe věcí co potřebují, ústav jim vše zařídí, je to jednodušší a rychlejší. Nemuselo se jim nic vysvětlovat a oni se tak k ničemu nemohli ani vyjádřit.

V rámci základní činnosti uplatňování práv a oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí, dnes může poskytovatel svým uživatelům při řešení otázky jejich zbavení nebo omezení způsobilosti k právním úkonům pomoci. Může podat návrh na navrácení způsobilosti k právním úkonům tam, kde si myslí, že byl klient omezen ve způsobilosti více, než je třeba. Poskytovatel je zdrojem mnoha informací o daném uživateli, na základě kterých pak může soud o uživateli rozhodovat.

Se zbavením nebo omezením způsobilosti úzce souvisí opatrovnictví. Opatrovnictvím se rozumí zákonné zastoupení osoby, která byla této způsobilosti zbavena nebo omezena. K ustanovení opatrovníka dochází na základě rozhodnutí soudu a často jím bývá ustanovena osoba příbuzná či jiná vhodná osoba (v případě nenalezení této osoby určí soud opatrovníka veřejného, často obecní úřad).

Bývalo zvykem, že opatrovníkem obyvatel ústavů byl daný ústav. Zde pak byla určena jedna osoba, většinou na vedoucí pozici, která všechny obyvatele zbavené nebo omezené způsobilosti zastupovala. Výhodu tohoto zastupování můžeme vidět snad pouze v tom, že tento opatrovník měl odborné znalosti z dané problematiky a často svou funkci vykonával lépe než rodinní příslušníci. S účinností Zákona o sociálních službách⁵ došlo i v této oblasti k podstatným změnám. Již není možné, aby funkci opatrovníka vykonával jakýkoliv zaměstnanec zařízení. Velký důraz je kladen na ochranu práv uživatelů a střet jejich zájmů se zájmy poskytovatele.

Při výkonu opatrovnictví stále vzniká řada problémů. Opatrovníci nejsou dostatečně informováni o svých povinnostech, uživatele tak mnohdy omezují a to velmi často i z důvodu strachu o svou

⁵ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

odpovědnost za něj. Nerespektují jeho individualitu, autonomii, vůli a v neposlední řadě ani jeho práva. Mnohdy zneužívají jeho financí a odmítají mu zakoupit drobnosti či potřebné věci. Velkým problémem je také skutečnost, že samotné řízení o určení opatrovníka trvá velmi dlouhou dobu (cca 1 rok). V případě uživatele, jehož zdravotní stav snižuje schopnost činit rozhodnutí, je tato doba opravdu nepřiměřená a poskytovatelům sociálních služeb v této době často vznikají vážné a nepříjemné situace, ve kterých musí rozhodovat o osobních záležitostech tohoto uživatele.

3. SOCIÁLNÍ SLUŽBY

3.1 Historie péče o seniory

Úroveň péče o hendikepované, duševně nemocné a staré lidi vypovídá o kultuře společnosti. Z historického hlediska můžeme rozlišit tři linie péče – laickou, charitativní a léčebnou.

O laické péči hovoříme v případě, že si tuto péči poskytovali sami lidé nebo jim jí poskytovali jejich rodinní příslušníci. Jedná se o nejstarší druh péče, která má svůj velký význam i v dnešní době. Druhý typ péče, tj. charitativní, se objevil se vznikem křesťanství a byl zaměřen na určitou skupinu lidí. Jednalo se převážně o ty, kteří neměli žádnou rodinu, živořili, potulovali se a žebrali. Často umírali hladem a ve špíně. I přesto, že se pro společnost tito lidé stali břemenem, často vzbuzovali soucit. Tato péče byla poskytována převážně církevními organizacemi a zaměřovala se na lidi, které nemohli uspokojit své vlastní potřeby z důvodu chudoby, nemoci či postižení. V době raného křesťanství se tyto církevní instituce pomáhající starým lidem jmenovaly Gerontotrofium (instituce pomáhající chudým nesly název Ptochotrofium).⁶ Z charitativní péče se na konci 19. století vytvořila organizovaná léčebná péče. Došlo k velkému rozvoji technologií a lékařských znalostí.

V českých zemích však můžeme samotné počátky ošetřování nemocných sledovat již od 10. století, kdy vznikaly první hospice. Jednalo se spíše o útulky pro chudé a nemocné, kde jim byla poskytována pomoc v jejich základních potřebách. Podobnou roli

⁶HAŠKOVCOVÁ, H. Manuálek sociální gerontologie. 1. vyd. Brno: Institut pro další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví, 2002, s. 32

sehrály některé náboženské řády zakládající vedle klášterů také špitály zajišťující především jakési sociální zázemí (střechu nad hlavou, postel, teplo).

S rozvojem měst ve 13. a 14. století pak přešla většina špitálů pod pravomoc města či vrchnosti. Jejich náklady byly hrazeny obvykle z pravidelných ročních úroků měšťanů příslušného města (špitály tak často sloužily také jako místní úvěrové instituce).

V Anglii se snažil řešit problémy starých lidí až první zákon vydaný v roce 1504. Za vlády královny Alžběty zde bylo vydáno první chudinské právo, které platilo dalších 200 let. Jeho smyslem bylo vybírat v každé farnosti pevně stanovený poplatek, který byl určen na podporu starých lidí.⁷

I v českých zemích docházelo k vývoji v péči o staré a od 80. let 18. století pod státním dohledem vznikaly nové instituce, tzv. chudobince. Organizace této péče byla zahájena v roce 1779 na panství hraběte Jana Buquoye. V roce 1787 byly již zavedeny farní chudinské ústavy, které se staly základem péče o chudé, a to až do roku 1863, kdy byly v zemích koruny české za vlády Josefa II. vydány tzv. domovské (chudinské) zákony. Na základě těchto zákonů se občan v nouzi mohl obrátit s žádostí o pomoc na svou rodnou obec. Ta pak měla ze zákona povinnost se o něj postarat. Tato péče se týkala především starých lidí, sirotků, vdov a hendikepovaných. Obce tak stály za vznikem azylových zařízení (chudobinců, starobinců) a pastoušek.⁸

⁷HAŠKOVCOVÁ, H. Manuálek sociální gerontologie. 1. vyd. Brno: Institut pro další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví, 2002, s. 32 - 33

⁸HAŠKOVCOVÁ, H. Manuálek sociální gerontologie. 1. vyd. Brno: Institut pro další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví, 2002, s. 33

Od poloviny 18. století byly zakládány první všeobecné nemocnice, kde péči zajišťovaly civilní opatrovnice. Na začátku 19. století pak byli nemocní ošetřováni převážně doma, a to buď členy rodiny, nebo příslušníky různých církevních řádů.

Situace v českých sociálních službách před rokem 1989 odpovídala realitě centrálně řízeného socialistického státu a zobrazovala mimo jiné stav ochrany lidských práv klientů sociálních služeb v kontextu tvrdě institucionálního modelu. V socialistickém systému chyběla odpovědnost, nebyly zřejmé kompetence účastníků procesu poskytování sociálních služeb a neexistoval systém rozvoje dovedností a znalostí pracovníků v sociálních službách.

Péče byla rozdělena na dvě části – zdravotní a sociální. Zdravotní péče zajišťovala pomoc starým, nemocným a nesoběstačným lidem. Na základě této pomoci byly budovány léčebny dlouhodobě nemocných a rehabilitační ústavy. Sociální péče pak byla zaměřena na staré, ale relativně zdravé jedince. Lidé díky tomu odcházeli do domovů důchodců v době své soběstačnosti. Ústavní péče byla v té době chápána jako náhradní, doplňková. Tento „ústavní model“ péče stavěl obyvatele ústavů do role svěřenců, o které je třeba celoživotně pečovat a výchovně či pracovně na ně působit. Obyvatelé byli ubytováni ve starých a nevyhovujících budovách. Často byli ubytováni na vícelůžkových pokojích až pro deset obyvatel. Řídili se denním harmonogramem instituce. Vstávali a stravovali se v pevně stanovenou dobu, z důvodu předcházení ztrát jim byly peníze a cenné věci odebrány hned při nástupu do zařízení, oblečení jim bylo nakupováno bez jejich souhlasu a předchozí domluvy, neměli možnost volby oblečení ani při jeho nošení, na vycházky mohli jen společně s ostatními obyvateli, a to ještě většinou ve stejnokrojích, na kterých

bylo viditelně vyšité jejich jméno. Žili ve velkých institucích, kde byl veškerý chod nastaven podle potřeb instituce a jejích zaměstnanců. Na potřeby obyvatel nebyl brán ohled. Pro všechny platila stejná pravidla, prosadit či uplatnit svoje práva nebylo zcela možné. Obyvatelé beztak mnohdy o svých základních právech nevěděli, nebylo zvykem o nich mluvit, a pokud už se o nich mluvilo, nebylo možné je v těchto podmínkách beztak naplnit.

Mnoho změn a zlepšení přináší až druhá polovina 20. století. I přesto, že v některých sociálních zařízeních nadále několik let přetrvávaly autokratické způsoby řízení, došlo v nich po roce 1989 k významným změnám. Péče přestala být striktně rozdělována na zdravotní a sociální. I samotné sociální služby přestaly být tolik financovány z veřejných rozpočtů a na jejich financování se více začal podílet sám uživatel. Zároveň se rozšířil okruh poskytovatelů sociálních služeb a nabídka druhů sociálních služeb. Cílem společnosti se stalo zajistit takové množství služeb, aby každý jedinec měl právo si vybrat takové, které jsou pro něj důležité a potřebné.

3.2 Pojetí sociálních služeb

S uvolnění poměrů po roce 1989 souvisely v oblasti sociálních služeb velké změny, které vycházely především z důrazu na práva a povinnosti každého občana.

V dnešním pojetí sociálních služeb převládá model sociálního začleňování, uživatel sociální služby přestává být jejím pasivním příjemcem a stává se aktivním partnerem v procesu plánování a poskytování služby. Sociální služby musí uživatelům umožnit žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný. Uživatel je respektován především jako občan a dospělá osoba. Při poskytování

sociálních služeb je kladen důraz na individuální přístup ke klientům a respektování jejich svobodné vůle. Obecným cílem je poskytnout uživateli takovou podporu, aby byl co nejdéle schopen samostatného a důstojného života. Při poskytování sociálních služeb jsou jasně stanovena pravidla, jejichž dodržování je kontrolováno. Nemalý důraz je kladen také na vzdělávání pracovníků a jejich odbornost.

Toto dnešní pojetí sociálních služeb se odvíjí převážně od požadavku na kvalitu sociálních služeb. Z toho důvodu je třeba si uvědomit, že jedním z hlavních ukazatelů kvality dané služby je právě naplňování práv uživatelů.

Dle mého názoru má velmi dobrý vliv na kvalitu poskytovaných služeb a ochranu práv seniorů i to, že lze sociální služby poskytovat pouze na základě oprávnění (kromě výjimek v daném zákoně stanovených). Toto oprávnění vzniká rozhodnutím o registraci dané sociální služby. Pokud má poskytovatel více služeb, musí být zaregistrována každá služba samostatně. Tento proces je po administrativní stránce poměrně náročný a ukládá poskytovateli značné povinnosti. Při registraci se například prokazuje odborná způsobilost a bezúhonnost pracovníků, materiální a technické podmínky odpovídající dané sociální službě, vlastnický či jiný právní vztah k prostorám, či konkrétní údaje k dané službě (tj. časový rozsah služby, kapacita, okruh osob, apod.). Smyslem je zabezpečit hygienické, technické, materiální, personální i odborné podmínky poskytovatele, které by měli zajistit i poskytování dané sociální služby v požadovaném rozsahu a kvalitě. Pokud však žadatel o registraci splní a doloží zákonem požadované doklady, oprávnění k poskytování je mu vydáno. Avšak pouze tento proces nezaručuje a neprokazuje kvalitu služby a zajištění ochrany práv jejích uživatelů.

3.3 Kvalita sociálních služeb

Jak jsem se již zmínila, v oblasti sociálních služeb došlo v posledních letech k výrazným změnám, a to zejména v přístupu k uživatelům sociálních služeb a v používaných metodách sociální práce. Stát na tuto skutečnost reagoval systémovými změnami, které mají zajistit kvalitní sociální služby.

Sjednotit názory kolem obsahu pojmu kvalita je poměrně složitý problém. Vliv na tuto terminologii má různý systém v hodnocení kvality po celém světě. Dle mého názoru ji lze nejlépe vyjádřit jako představu, jak má určitá služba vypadat, co od ní očekáváme či vyžadujeme. Uživatelé nejčastěji od kvalitní služby očekávají, že bude vždy provedena dobře. Mezi další očekávání často patří přijetí pracovníky (respekt, vlídnost, ohleduplnost, péče), dostupnost služby, jistota, porozumění, věrohodnost poskytovatele a komunikace s pracovníky.

Dříve byl při vyhodnocování kvality služby kladen důraz výhradně na technické, hygienické a personální ukazatele. Poskytovatelé nebyli za poskytnutí nekvalitní služby sankciováni a neexistovaly ani motivační mechanismy pro zvyšování kvality služby. Dnes se již odbor sociálních služeb MPSV snaží kvalitu do praxe sociálních služeb zavádět postupně. Zpočátku prostřednictvím pilotních projektů, které umožnily snazší adaptaci poskytovatelů i uživatelů na nové prvky a principy, a také umožnily získat další informace důležité pro práci na koncepčních materiálech. Následně po široké diskusi a zapojení množství poskytovatelů sociálních služeb vydalo MPSV v dubnu 2002 Standardy kvality sociálních služeb, které vyjadřují základní obecné nepřekročitelné minimum každé sociální služby. Tyto standardy se s drobnými úpravami staly přílohou vyhlášky k zákonu o sociálních

službách. Prostřednictvím Standardů by mělo docházet k naplnění hlavního úkolu sociálních služeb, tj. k prevenci sociálního vyloučení, podpoře života v přirozeném prostředí a k ochraně osob před porušováním jejich práv. Standardy představují jeden ze tří prvků, který dnes tvoří komplexní systém hodnocení kvality sociálních služeb v ČR. Dalšími dvěma prvky systému jsou udělení oprávnění k poskytování sociálních služeb (tzv. registrace poskytovatelů sociálních služeb) a inspekce sociálních služeb.

Při hodnocení kvality sociálních služeb by mělo dojít k naplnění stanovených požadavků. Z toho důvodů je třeba si stanovit cíle a kroky k jejich dosažení. Určité naplnění těchto kroků a cílů je nám k pomoci při hodnocení kvality. Do hodnocení kvality sociálních služeb je zapojeno hned několik osob – uživatelé sociálních služeb, jejich rodinní příslušníci, zaměstnanci, poskytovatel, jeho zřizovatel a popřípadě i další osoby.

Kvalita je v sociálních službách těžko definovatelná a měřitelná. Nesmíme zapomínat na její subjektivní a objektivní aspekty, které spolu nemusí být nutně v souladu. Některé standardy zajišťující pohodlný život (např. velikost pokojů) mohou být definovány a hodnoceny snáz než jiné. Standardy závislé více na subjektivním hodnocení více souvisí s názory uživatelů a jejich příbuzných na kvalitu služeb. Jejich hodnocení je více problematické.

Abychom mohli hodnotit kvalitu sociálních služeb, musí být jasné, za jakým účelem a proč zde existuje. Je zapotřebí definovat její účel, filosofii a cíle, a v neposlední řadě zavést do praxe definované postupy a procesy toho, jak jsou tyto cíle naplňovány.

Při hodnocení kvality služeb můžeme vycházet také ze skutečnosti, jak daná služba využívá dostupné zdroje k dosažení

lepších výsledků péče o své uživatele. Obecně lze zajistit kvalitu následujícími kroky⁹:

- zajištění požadavků cílové skupiny uživatelů (základem je analýza potřeb potencionálních uživatelů)
- návrh toho, jak bude služba vypadat (tj. metodiky, potřebné pomůcky, stanovení cílů a plánů poskytované služby)
- poskytování služby cílové skupině dle připravených pravidel
- hodnocení služby
- zavedení případných změn

Předmětem hodnocení sociálních služeb je naplňování veřejného závazku, tj. poslání, cílů, principů a dalších pravidel. Sociální služba by také měla být poskytována dané cílové skupině.

S hodnocením kvality souvisí také odhalení slabých stránek. Ty bychom neměli vnímat ve službě negativně, ale měli bychom s nimi dále pracovat a využít je při nalezení vhodných doporučení a návrhů změn tak, aby bylo dosaženo zlepšení či odstranění nežádoucího jevu. Proto by se hodnocení kvality služeb mělo pravidelně opakovat.

Z důvodu posouzení, zda je činnost organizace v souladu s veřejným závazkem, je třeba rozlišit pojem monitorování a vyhodnocování. Monitorování je sběr informací, které se týkají určité činnosti (např. počet uživatelů, cena, téma stížností...). Díky monitorování získáváme výstupy o organizaci, ale nerozpoznáme z nich, zda činnost směřuje k naplnění stanoveného poslání. Zjištěné výstupy je třeba dále posuzovat a vyhodnocovat. Vyhodnocováním jsou posuzovány zjištěné výstupy, na základě kterých lze získat informace

⁹ Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, MPSV, 2002

o dopadu sociální sužby na život uživatele. Teprve po vyhodnocení lze konstatovat, zda jsou sociální služby kvalitní či nikoliv (tj. zda naplňují poslání zařízení a uživatele podporují a pomáhají mu k sociálnímu začlenění).

Ke zjištění spokojenosti uživatelů je vhodné hodnotit naplňování jejich osobních cílů. Zde můžeme opět využít fázi monitorování a vyhodnocování výstupů. Následně je třeba realizovat změny, které povedou ke zlepšení kvality služeb. Nesmíme zapomínat, že spokojenost uživatelů je nejdůležitějším měřítkem kvality v procesu poskytování sociálních služeb. Nespokojenost ukazuje na to, že bychom měli ve službě něco změnit (např. způsob poskytování služeb, cílovou skupinu).

Lepší definování kvality sociálních služeb je reakcí na potřebu důkladněji se zaměřit na poptávku po sociálních službách, jež se stává komplexnější a rozmanitější. Sami uživatelé se čím dál více dovolávají větší kontroly nad svými životy a službami, které využívají. Zvyšuje se potřeba ochraňovat zranitelnější uživatele sociálních služeb a zvyšovat výsledky sociálních služeb pro uživatele a další zainteresované osoby.

3.4 Zákon o sociálních službách

Prvním zákonem dodržujícím lidsko-právní princip svobodné volby formy pomoci a typu služeb na základě specifických potřeb uživatele je zákon č. 108/2006 Sb., O sociálních službách, jenž nabyl účinnosti dne 1. 1. 2007. Jeho samotná příprava trvala několik let a bylo zapotřebí k němu také vydat prováděcí vyhlášku, která byla nakonec přijata pod č. 505 na konci roku 2006.¹⁰

¹⁰ Vyhláška MPSV ČR č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

Smyslem tohoto zákona bylo reagovat na vývoj a trendy v poskytování sociálních služeb a popřít tak právní předpisy v této oblasti, které nerespektovaly demokratické principy veřejné správy, potřebu svobodného rozhodování jedince a naplňování práv uživatelů sociálních služeb. Snahou bylo vytvořit síť služeb, mezi nimiž by si uživatel mohl vybírat. A po fázi rozšíření druhů sociálních služeb se pozornost zaměřila na kvalitu poskytovaných služeb, na nastavení jejich pravidel, na přístup ke klientům a na odbornost pracovníků. V důvodové zprávě k návrhu zákona o sociálních službách byly vyjádřeny následující cíle tohoto zákona:

- vytvořit podmínky pro uspokojování oprávněných potřeb osob, které jsou oslabeny v jejich prosazování
- naplnit princip rovných příležitostí pro všechny členy společnosti
- zajistit potřebnou podporu a pomoc pro sociální začlenění osob a důstojné podmínky života odpovídající úrovni rozvoje společnosti
- podpořit a podporovat proces sociálního začleňování
- zabezpečit ochranu osob oslabených ve schopnosti prosazovat svá práva a zájmy
- podporovat jednotlivé uživatele služeb v naplňování cílů, kterých chtějí s pomocí sociálních služeb dosáhnout při řešení vlastní nepříznivé sociální situace atd.¹¹

Předmětem zákona o sociálních službách je poskytování pomoci a podpory osobám v nepříznivé sociální situaci. Jedná se o osoby, které jsou nějakým způsobem oslabeny v prosazování, zajišťování

¹¹ Standardy kvality sociálních služeb. Výkladový sborník pro poskytovatele, 2008, str. 28

a uspokojování svých oprávněných zájmů a potřeb. Proto musí být pro uživatele sociální služby bezpečné. Rozsah a forma pomoci musí zachovávat lidskou důstojnost a poskytované služby musí být poskytovány v zájmu osoby, v náležitě kvalitě a takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb a respektovat svobodnou vůli.

Důležitým předpokladem bezpečnosti služby je její smluvní základ vyjádřený v § 90 a § 91 zákona o sociálních službách. Potřebnou právní jistotu poskytuje oběma stranám (tj. uživateli i poskytovateli) písemně uzavřená kvalitní smlouva o poskytování sociálních služeb (dále jen „smlouva“). Jedná se jednoznačně o nejdůležitější dokument uzavřený na bázi dobrovolnosti mezi uživatelem a poskytovatelem. Měla by obsahovat druh, rozsah a podmínky poskytovaných sociálních služeb podle individuálních potřeb osob. Upravuje vzájemné vztahy mezi uživatelem a poskytovatelem a může být dále aktualizována písemnými dodatky. Uzavírání této smlouvy je velkým krokem směřujícím k uplatnění svobodné vůle lidí, kterým jsou služby poskytovány. Zákon o sociálních službách dále specifikuje případy, kdo může za uživatele jednat v případě, kdy sám uživatel toho není s ohledem na svůj zdravotní stav schopen, kdy může poskytovatel odmítnout uzavřít smlouvu a kdy může být tato smlouva ukončena.

V zákoně byl zřízen také další zcela nový institut, a to příspěvek na péči. Jedná se o účelovou sociální dávku určenou k zajištění (nákupu) sociálních služeb, které daný uživatel potřebuje. Dávka není zahrnuta do příjmu uživatele, nese s sebou také stanovené povinnosti a je vyplácena s určitými výjimkami přímo uživateli. Příspěvek na péči

se liší pouze dle stupně závislosti uživatele na pomoci druhé osoby při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu.

3.5 Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb

Při své činnosti jsou poskytovatelé z důvodu bezpečnosti služeb povinni dodržovat i další povinnosti, které jim jsou uloženy v § 88 Zákona o sociálních službách.

Mezi uložené povinnosti například patří zajištění dostupnosti informací o dané sociální službě. Jedná se především o druh služby, místo, cíle, okruh osob, kapacitu a způsob poskytování dané služby. Dále je každý poskytovatel povinen informovat zájemce o sociální službu navíc o všech povinnostech vyplývajících mu ze smlouvy a o úhradách. Veškeré informace musí být zajištěny srozumitelným způsobem pro všechny osoby.

Vzhledem k ochraně práv seniorů zde jako nejvýznamnější považují povinnost „vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva, a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociálních služeb“. Tato formulace zakotvuje úlohu sociálních služeb zajistit nejen neporušování nebo nerespektování lidských práv při poskytování sociálních služeb, ale také podporu osob při aktivní realizaci svých práv, což je nezbytnou součástí skutečného sociálního začleňování. Listina základních práv a svobod zaručuje všem svobodu pohybu a pobytu. Naproti tomu jsou v § 89 Zákona o sociálních službách uvedeny způsoby a podmínky, za kterých lze použít opatření omezující pohyb tzv. restriktivní opatření. Zároveň jsou zde také uvedeny povinnosti poskytovatele s tím spojené.

Každý poskytovatel má také dále povinnost mít zpracována vnitřní pravidla pro zajištění poskytované služby, včetně pravidel pro předcházení střetů zájmů, pro uplatnění oprávněných zájmů osob a pro podávání a vyřizování stížností. Vnitřní předpisy upravují oblasti, které nejsou přesně stanoveny zákonem, nebo zákon dává možnost si je upravit individuálně. Vzhledem k tomu, že vnitřní předpisy upravují téměř všechny aktivity organizace, mají na jejich obsahu zájem i externí subjekty. Je zapotřebí v nich vždy určit jak pravomoci, tak i odpovědnost. Některé mohou být určeny pro uživatele, jiné jen pro zaměstnance či veřejnost. Tyto vnitřní pravidla musí být vždy sepsána ve srozumitelné formě pro všechny osoby a musí být s nimi seznámeni všichni pracovníci zařízení. Pro poskytovatele z toho plyne především dobrá znalost a správné porozumění problematice lidských práv, odpovědnosti, přiměřené opatrnosti, přiměřeného rizika a všem právním normám, ze kterých vyplývají práva a povinnosti konkrétních uživatelů.

Další důležitou povinností týkající se samotných uživatelů, je povinnost plánovat a hodnotit průběh poskytované sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob. Toto plánování by mělo být prováděno písemně a vždy s ohledem ke zdravotnímu stavu dané osoby a druhu poskytované služby.

Každé sociální zařízení by kromě dalších již spíše obecných povinností mělo vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohlo uzavřít smlouvu a především dodržovat standardy kvality sociálních služeb.

3.6 Standardy kvality sociálních služeb

Standardy kvality sociálních služeb (dále jen „standardy“) jsou souborem měřitelných a ověřitelných kritérií, jejichž prostřednictvím

je definována a průkazným způsobem posouzena nezbytná úroveň kvality poskytovaných sociálních služeb, a to v oblasti personální, procedurální a provozní. Důležitým rysem je jejich obecnost, takže jsou použitelné pro celou škálu sociálních služeb.

Zavedení standardů do praxe na celonárodní úrovni je v souladu s trendy nastolenými Evropskou unií. Lze tak díky nim porovnat efektivitu jednotlivých druhů služeb i efektivitu jednotlivých zařízení, které poskytují stejný druh sociální služby.¹²

V sociálních službách mají standardy za úkol popsat, jak má vypadat kvalitní sociální služba. První zmínku o nich přinesl rok 2002, kdy byl vládě ČR předložen první klíčový metodický materiál „Standardy kvality sociálních služeb“, který vycházel z koncepce naplňování základních lidských práv a svobod. Tento materiál se odrazil v publikaci „Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe“, kterou MPSV vydalo ve stejném roce. Poprvé pak byly standardy definovány v § 88 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách¹³ a jejich obsah byl dán vyhláškou MPSV ČR č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.¹⁴

Vyhláška č. 505/2006 Sb. vnitřně definuje obsah celkem 15-ti standardů, které dále vnitřně člení do kritérií, z nichž je část označena jako kritéria zásadní (systému bodového hodnocení je nutné je splnit).

Ze standardů vyplývá pro poskytovatele povinnost vypracovat vnitřní předpisy, pravidla a metodiky, a podle nich pak postupovat. Dobře napsané metodiky jsou souborem užitečných pravidel,

¹² SOKOL, R., TREFILOVÁ, V. Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb. 1. vyd. Praha: ASPI, 2008, s. 232 – 233

¹³ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

¹⁴ Vyhláška MPSV ČR č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

který můžeme respektovat a v průběhu poskytování sociální služby se o něj opřít. Ve svém důsledku chrání pracovníky, organizaci i uživatele.

Požadované standardy by neměly být jen „slovy na papíře“. Pro každého uživatele by měly znamenat zlepšení kvality života, vlastní výběr a kvalitní nabídku, důstojné prostředí, materiální zajištění a odbornou profesionální pomoc.

Všech patnáct standardů důsledně vychází ze základního dokumentu, jakým je Listina základních práv a svobod. Jsou v nich zakotveny nezbytné postupy, jejichž dodržování zabrání možnému porušování práv a svobod uživatelů, ke kterému může vzhledem k tlaku instituce a k vyšší míře zranitelnosti uživatelů docházet. Jedná se zejména o dohodu o poskytování služeb mezi uživatelem a poskytovatelem, jednání se zájemcem o službu, individuální plánování služeb v jejich průběhu, pravidla pro podávání a vyřizování stížností, ochrana práv uživatelů a další.

Stát jako garant sociální péče prostřednictvím standardů vytvořil mechanismus kontroly poskytovaných sociálních služeb. Pomocí orgánu inspekce kvality lze ověřit, zda jednotliví poskytovatelé splňují zákony a obecně platnými právními předpisy stanovené podmínky pro jejich činnost. Pro případ nedostatečného plnění stanovených podmínek je možná sankce ve formě odebrání registrace k poskytování sociálních služeb a znemožnění tak činnosti poskytovatele.

Teprve čas ukáže, zda standardy skutečně naplnily to, co si vytyčily. Díky tomu, že se posílila práva uživatelů služeb a zdůraznila se orientace na jejich osobní cíle, můžeme o nich už dnes říci, že přispívají k lepšímu postavení zájemců i uživatelů sociálních služeb a že přispívají ke zvyšování kvality poskytovaných služeb.

Je však nutné nezapomenout, že jsou pouze nástrojem pro sledování a řízení kvality sociálních služeb, a že je proto nutné se k nim v pravidelných intervalech vracet a zjišťovat jejich správnost vzhledem k funkčnosti a kvalitě poskytovaných služeb (nemůžeme tvrdit, že jak jsou jednou zavedené a platné, tak jsou hotové).

3.7 Provádění kontroly

Prováděním kontroly ochrany a dodržování práv seniorů je podle zákona č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv oprávněn Veřejný ochránce práv (ombudsman) a dále je tímto podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách oprávněn institut Inspekce sociálních služeb.

Veřejný ochránce práv

Ve všech zařízeních sociálních služeb mohou probíhat návštěvy pracovníků Kanceláře veřejného ochránce práv a to v souladu s ustanovením § 1 odst. 3 zákona č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv. Uvedený zákon ustanovuje s účinností od 1. 1. 2006 novou působnost veřejného ochránce práv, která spočívá v provádění systematických návštěv míst, kde se nacházejí nebo mohou nacházet osoby omezené na svobodě veřejnou mocí nebo v důsledku faktické situace. Cílem těchto návštěv je posílit ochranu těchto osob před mučením, krutým, nelidským a ponižujícím zacházením nebo trestáním a jiným špatným zacházením. Z toho je zřejmé, že hlavním důvodem případných návštěv je kontrola celkových podmínek daného sociálního zařízení a především kontrola práv a povinností uživatelů těchto služeb.

V případě domovů pro seniory můžeme hovořit především o špatném zacházení s nimi, které má většinou podobu nekvalitně poskytovaných služeb. To se často projevuje například nedostatečným respektováním jejich sociální autonomie a práva na spolurozhodování

o vlastním životě, zneužíváním závislosti na péči nebo prohlubováním této závislosti.

Otázkám spojeným s péčí o seniory a podmínkám v zařízeních sociálních služeb se ochránce průběžně věnoval již v minulých letech. Jeho upozornění směřovala na neoprávněně poskytované sociální služby bez potřebné kvalifikace a požadované úrovně. Zkušenost ochránce z dříve prováděných návštěv je taková, že lidé v institucích se bojí si stěžovat, senioři zvláště. Proto se na něj většinou obracejí s upozorněním na svou tíživou sociální situaci. Nejsou schopni hradit své doplatky za léky, zajistit si správnost vyúčtování úhrad za poskytované sociální služby nebo poukazují na přísný a omezující režim zařízení.

V souvislosti se schválením Národním akčním plánem podporujícím pozitivní stárnutí pro období let 2013 – 2017, který vláda schválila, a v souvislosti na situaci v minulých letech, si ochránce pro rok 2013 zvolil jako hlavní téma péči o seniory v pobytových zařízeních, zejména pak péči o skupinu obzvláště křehkých seniorů trpících demencí. V průběhu roku tak bude provádět systematické návštěvy různých typů zařízení pro seniory v ČR s cílem zjistit, jak jsou sociální služby poskytovány, v jakých podmínkách senioři žijí, zda je respektována jejich důstojnost, zda nejsou vystaveny špatnému zacházení a jak je jim zajištěna dostupnost lékaře.¹⁵

Inspekce sociálních služeb

Inspekce sociálních služeb (dále jen „inspekce“) je právně ošetřena v Zákoně o sociálních službách¹⁶ a její postup se řídí dle

¹⁵ <http://www.helpnet.cz/aktualne/70175-3/> ze dne 28. 4. 2013

¹⁶ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

zákona č. 552/1991 Sb., o státní kontrole.¹⁷ Obecným předmětem inspekcí je kontrola plnění Zákona o sociálních službách¹⁸, konkrétně pak podmínek stanovených pro registraci poskytovatelů sociálních služeb (§ 79 a § 80), plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb (§ 88 a § 89) a kvalita sociálních služeb (§ 97 a § 99).

Inspekce se vždy týká širokého okruhu osob – poskytovatelů sociálních služeb, uživatelů sociálních služeb a jejich rodinných příslušníků. Dále se týká také orgánů oprávněných k provádění inspekce a samotných inspektorů sociálních služeb.

K 1. lednu 2012 přešel výkon inspekcí z krajských úřadů pod Úřad práce ČR, respektive jejich výkonem byly pověřeny jednotlivé krajské pobočky. Úloha MPSV zůstala nezměněna – nadále řídí a kontroluje výkon státní správy v oblasti sociálních služeb a metodicky usměrňuje výkon inspekcí a vydává metodické pokyny k dílčím oblastem jejich zajišťování a provádění. Ke konci roku 2012 vydalo MPSV nový metodický pokyn k provádění inspekce poskytování sociálních služeb, který vychází ze změn příslušných právních předpisů a upravuje předmět inspekce, typy inspekcí, jejich personální zajištění, plánování a průběh. Zároveň vydává v platnost nové formuláře dokumentující inspekční činnost.

Inspekce není a zřejmě nikdy ani nebude pro žádného poskytovatele sociálních služeb radostnou událostí. Poskytovatelé sociálních služeb ji vnímají často velmi negativně. Pracovníci z ní mají strach, je to pro ně období spojené s určitým napětím, stresem, obavami, nespokojeností a administrativní i časovou zátěží často nad rámec každodenních povinností. Podstatou inspekce by však měla být

¹⁷ Zákon č. 552/1991 Sb., o státní kontrole, ve znění pozdějších předpisů

¹⁸ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

příležitost ke zlepšování a zkvalitňování poskytovaných sociálních služeb. Mělo by jít o užitečný nástroj vedoucí ke zvyšování kvality péče a k její garanci. Je nutné však přiznat, že ji často provádějí inspektoři bez vlastní praktické zkušenosti. Myslím, že zde také chybí jednotné postupy, metodiky, podle kterých by inspektoři danou službu hodnotili. U každého inspektora je zřejmý subjektivně individuální přístup, a proto velmi záleží na tom, jaký inspektor danou inspekci provádí.

4. ZKUŠENOSTI S OCHRANOU PRÁV SENIORŮ V POBYTOVÉHO ZAŘÍZENÍ

Podle nové koncepce v sociálních službách je uživatel domova pro seniory aktivním subjektem, který má možnost buď sám, nebo s pomocí druhých vyjadřovat své potřeby a přání. Aby toto mohlo platit, musí se ke každému uživateli přistupovat individuálně jako k partnerovi, což se v některých domovech pro seniory neděje. V řadě případů jsou dokonce práva uživatelů různým způsobem omezována.

Je zapotřebí mít na paměti, že nositelem kvalitních sociálních služeb je vždy personál, který poskytování těchto služeb zajišťuje. Počínaje ředitelem zařízení, přes sociálního pracovníka a další osoby až po posledního pracovníka daného zařízení. Pro poskytování bezpečných, kvalitních a efektivních služeb již nestačí nadšení a empatie, ale pracovníci musí rozvíjet svoji odbornost a přizpůsobovat se novým požadavkům na svoji profesi.

Porušením práv uživatelů služby rozumíme především situace, kdy pracovník rozhoduje za uživatele v oblastech, jež se týkají jeho osobnosti, způsobu života, organizace času, majetku, soukromí, aniž by respektoval jeho vůli a zvyky, či se ptal na jeho přání apod. Porušení práv uživatelů při poskytování sociální služby je tím snazší, čím větší je závislost uživatele na službě z důvodu větší míry podpory při zvládnání úkonů péče o svou osobu.

4.1 Domov pro seniory a charakteristika jeho cílové skupiny

Domov pro seniory je sociálním zařízením poskytujícím pobytové služby sociální péče podle § 39 zákona o sociálních službách a základní činnosti dle ustanovení § 49 téhož zákona.¹⁹

Při své činnosti má zařízení zachovávat přirozené vztahové sítě, respektovat práva a lidskou důstojnost každého uživatele a zároveň je povinno zajistit zdravotní péči definovanou v § 36 zákona o sociálních službách.

Domov pro seniory je definován jako sociální služba, která poskytuje pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. V praxi to znamená, že domov pro seniory vytváří náhradní životní prostředí, kde se péče o seniory zajišťuje zejména poskytnutím ubytování a stravy a dalšími činnostmi jako je pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické a aktivizační činnosti či pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Rozsah úkonů poskytovaných v rámci těchto základních činností je dále rozpracován v § 15 vyhlášky k zákonu o sociálních službách, která zároveň stanovuje maximální výše úhrad za poskytování jednotlivých úkonů této služby.²⁰

¹⁹ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

²⁰ Vyhláška MPSV ČR č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

Výše zmíněné činnosti má zařízení dle zákona povinnost vždy uživateli zajistit, uživatel však o rozsahu těchto služeb rozhoduje sám. S tím souvisí i jeho další pravomoci, jako je například rozhodování o svém denním programu (např. způsob trávení volného času, navrhování společných aktivit), rozhodování ohledně stravy (např. možnost neodebrat jídlo, možnost odebrat jídlo mimo stanovený čas, ovlivňování jídelníčku), možnost ovlivnit s kým sdílí pokoj, doplnění vybavení pokoje atd. To vše samozřejmě v návaznosti na předpisy poskytovatele.

Jak jsem se již v úvodu zmínila, senioři mají velmi málo nástrojů pro svou obranu. Stárí je součástí našeho života a přináší sebou změny. Tyto změny probíhají jak v rovině tělesné, psychické, tak i sociální. Jedná se o propojené systémy. Reakce na tyto změny je ovlivněna osobností seniora, reakcemi jeho okolí a také možnostmi, jakým způsobem může získat pomoc v oblastech, které již nezvládne sám. A právě při větších zdravotních problémech, osamělosti, nemožnosti pomoci ze strany blízkých začne senior zvažovat variantu institucionální péče. Myslím si, že i přes všechnu snahu jde u většiny seniorů o krajní řešení a mnoho z nich toto řešení nese úkorně. Každý člověk je citlivě zasažen, je-li omezována jeho autonomie. Proto je velice důležité, v případě vstupu seniora do sociálního zařízení, aby mu personál pomohl překonat obtíže se zvykáním si na nové životní události. Měli bychom mít stále na paměti, že senioři patří do skupiny obyvatelstva ohroženého sociálním vyloučením a často také bývají oběťmi domácího násilí, diskriminace a předsudků.

4.2 Identifikace rizikových situací

K porušování práv uživatelů může docházet vědomým způsobem. Častěji se ale v zařízení sociálních služeb setkáváme s porušováním práv, které plynou z nesprávného porozumění a užití právních předpisů v konkrétní situaci. Častá je také situace, kdy se neumíme nebo nechceme na svou práci podívat pohledem člověka z venku. Přitom tento pohled, nebo alespoň pokus o něj, nám může o charakteru poskytované služby a potencionálních rizicích, které se týkají porušování práv uživatelů, říci nejvíce.

K identifikaci situací, v nichž může docházet k porušování práv uživatelů, můžeme použít mnoho způsobů. Za nejosvědčenější postupy jsou označovány ty, které jsou založeny na využití intuice, imaginace, pozorování, empatie a na zhodnocení zkušenosti pracovníků nebo na rozhovoru s uživateli. Jednou z uváděných metod, jak identifikovat situaci možného porušení práv, je metoda sledování 24 hodin. Jde v ní o to, vybavit si celý den konkrétního uživatele služby a na základě toho pak můžeme objevit situace, při nichž může k porušování práv dojít. Obdobná metoda je sledování průběhu služby. Rozdíl je v tom, že touto metodou se dají postihnout i situace, které překračují rámec běžného dne, situace, které se nepravidelně opakují (např. přijímání do zařízení, hospodaření s financemi apod.). Dalším způsobem je obrátit se na uživatele služby, který již služeb nevyužívá. I jeho názory mohou pomoci odhalit místa a oblasti, v nichž jsou práva uživatelů při poskytování služby ohrožována. Často si lze vybavit některé situace také prozkoumáním historie a zkušenosti pracovníků. Poslední metodou je metoda přímého projednávání s uživateli, kterým je služba poskytována.

Jde vlastně o to, aby pracovní tým dokázal z odstupů a pravdivě pohlížet na vlastní službu. Aby se pracovníci dostali do kontaktu s realitou vlastních situací a viděli věci a jevy takové, jaké opravdu jsou. Získané informace se pak v týmu společně vyhodnotí a zpracují. Pravidla poté nějakou dobu v praxi ověřujeme a zkoumáme, zda opatření, která jsme přijali, opravdu vedou k řešení situace a zda pracovníkům přinášejí potřebnou podporu. Je zřejmé, že s průběhem služby se opět vracíme i k tomuto procesu prozkoumávání.

Pokud k celému procesu přistupujeme odpovědně a upřímně, dostane se nám odměny v podobě řešení problémů, snižování nejistot, zvyšování kvality sociálních služeb a osobního a profesního růstu. Stáváme se citlivějšími na porušování práv uživatelů a jsme lépe vybaveni k řešení vzniklých situací.

4.3 Porušení práv seniorů v praxi

Jak jsem se již zmínila výše, každé zařízení má mít identifikovány a písemně popsány situace možného porušení práv uživatelů, včetně popsání situací, jak jim předcházet a jak jednat v případě, že k takové situaci již došlo. Jedná se především o naplnění standardu č. 2 (kritéria a. a.), na jehož tvorbě by se měl podílet celý tým pracovníků zařízení poskytujícího sociální služby.

Spektrum lidských práv je velmi široké a stále se rozvíjející. Z tohoto důvodu se nyní zaměřím na nejdůležitější oblasti možného porušení nebo omezování práv seniorů – uživatelů sociálních služeb. Při popisu jednotlivých možných situací budu vycházet z ustanovení Listiny základních práv a svobod, která je společně s Ústavou ČR základním dokumentem ze kterého standardy vycházejí. Pro lepší

přehlednost vždy uvedu název a znění příslušného článku Listiny základních práv a svobod, ke kterému se konkrétní situace vztahují.

A. „Každý může činit, co není zákonem zakázáno a nikdo nesmí být nucen činit, co zákon neukládá“²¹

Pokud tuto formulaci vztáhneme k pobytovým službám, je pro nás velmi důležitá. Uživatel je například po nástupu do zařízení nucen přizpůsobit se režimu, který je v zařízení zaveden, jako je vstávat a jíst v určitou hodinu, koupat se v určitý den, zapsat se k lékaři, který je k zařízení smluvně vázán, odevzdat občanský průkaz a kartičku zdravotní pojišťovny, účastnit se denních aktivit apod. Z uvedeného vyplývá, že jestliže jsou uživatelé nuceni toto činit (jelikož to zákon neukládá) bez předchozí písemně stanovené dohody a z ní vyplývajícího individuálního plánu, dochází k porušování jejich práv.

Zmiňované situace se bezprostředně týkají práva volby uživatele – práva svobodně se rozhodovat o sobě, svém způsobu života, určit si priority. Je to právo být stále vnímán a respektován jako člověk, který rozhoduje o své osobě, svém životě a své budoucnosti, a to i v případě, kdy jde „pouze“ o blízkou budoucnost, jako je třeba kde, kdy a co bude jíst, co si obleče, kdy se bude koupat, kam půjde atd.

Neméně důležitou je v procesu rozhodování také komunikace. Neschopnost komunikace obvyklým způsobem neznamená ve většině případů neschopnost se rozhodovat. Vytváření podmínek pro rozhodování uživatelů nezahnuje pouze rozvoj jejich schopností, ale také rozvoj základních profesionálních kompetencí a schopností na straně poskytovatelů sociálních služeb. V tomto případě je vhodné

²¹ Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., ve znění ústavního zákona č. 162/1998 Sb., Listina základních práv a svobod, Hlava první, Obecná ustanovení, čl. 2, odst. 3

používat prostředky alternativní komunikace a nadále rozvíjet komunikační dovednosti personálu.

Na druhou stranu lze pochopit, že některá režimová opatření jsou také nezbytností vzhledem ke společnému charakteru soužití v sociálních zařízeních a skutečnosti, že personál je zde zaměstnán jako v jakékoli jiné organizaci.

Problém nastává v okamžiku, kdy se u uživatelů objeví nemoc. Poté se může stát, že je uživatel stavěn do pozice pacienta a do sociálních služeb je zaváděna ve zdravotnictví uplatňovaná institucionální péče. Personál pak často přistupuje k uživateli, jako kdyby byl hospitalizován, a podle toho svou práci také odvádí. Má tendenci odsouvat uživatelovu subjektivitu, jeho prožitky a spoléhá více na objektivní metodu terapie. Automaticky pak za něj přebírá i jeho plnou odpovědnost.

Nesmíme zapomínat, že uživatel v pobytovém zařízení má stejná lidská práva jako ostatní lidé žijící ve svých domácnostech. Má právo být seznámen pro něj srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování služby i o případných omezeních se službou spojených. Výsledkem vyjednávání je smlouva uzavřená ze svobodné vůle mezi uživatelem a poskytovatelem a osobní cíl uživatele, který sám s podporou poskytovatele formuluje.

Jedním z důvodů, proč je právo na rozhodnutí uživatelům často odepíráno, je fakt, že v některých případech s sebou rozhodnutí uživatele nese i určitá rizika a poskytovatel má z těchto rizik obavy. Riziko je však nedílnou součástí života a jako přiměřené riziko by mělo být součástí i v zařízeních sociálních služeb.

B. „Nedotknutelnost osoby a jejího soukromí je zaručena. Omezena může být jen v případech stanovených zákonem.“²²

Zajištění soukromí je jedním z předpokladů pro vytvoření dobré kvality života a spokojenosti uživatelů. V řadě pobytových zařízení v ČR je naplnění tohoto práva z provozních důvodů problematické. Jedná se především o starší objekty s vícelůžkovými nebo průchozími pokoji, výjimkou nejsou ani časté problémy s orgány památkové péče. V současné době převládá tendence ke snižování kapacit zařízení a k umístování uživatelů do menších, zpravidla jednolůžkových či dvoulůžkových pokojů.

Soukromí uživatele je třeba chápat v tom nejširším slova smyslu. Můžeme do něj zahrnout již zmiňované rozhodování o svém životě, nedotknutelnost obydlí, právo na rodinný a partnerský život, právo účastnit se společenského života a právo na kvalifikovanou péči.

Nedotknutelnost obydlí v zařízení sociálních služeb znamená, že pokoj uživatele, leckdy obývaný ještě s jiným uživatelem, pro něj znamená v podstatě byt. Uživatel by měl mít možnost obývat vlastní pokoj. Mělo by mu být umožněno, aby se vyjádřil k otázce, v jakém pokoji bude bydlet a s kým jej bude sdílet. Samozřejmostí je pak i výzdoba pokoje dle svého vkusu. Právo na ochranu soukromí zaručuje uživateli kontrolu nad jeho teritoriem. Jedná se o kontrolu především toho, kdo a kdy do jeho obydlí vstupuje. Uživatel by měl mít také právo případně vstup do svého pokoje osobě odmítnout a svůj pokoj si uzamknout. Pro své cenné věci má mít uživatel na pokoji k dispozici alespoň jednu uzamykatelnou součást nábytku. Tuto možnost však v řadě domovů pro seniory jejich uživatelé doposud nemají. Některým

²² Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., ve znění ústavního zákona č. 162/1998 Sb., Listina základních práv a svobod, Hlava druhá, Oddíl první, čl. 7, odst. 1

uživatelům jsou dokonce automaticky ukládány do úschovy jejich cennosti (finanční hotovosti, vkladní knížky, šperky atd.) a s klíči od pokojů má možnost disponovat jen omezená skupina uživatelů (buď o této možnosti nejsou informováni, nebo poskytovatel argumentuje bezpečnostními hledisky).

Vysoká míra soukromí by měla být uživatelům zajištěna i při provádění úkonů osobní hygieny a na toaletách. Ideální situace je, kde je toaleta a koupelna součástí bytové jednotky. Obzvláště dotčení v důstojnosti pak mohou být v tomto případě uživatelé imobilní nebo nesoběstační, kterým je při osobní hygieně poskytována asistence pracovníka.

Obývá-li pokoj více osob, měl by mít uživatel při provádění úkonů osobní hygieny přímo na pokoji nebo při používání toaletní mísy k dispozici alespoň zástěnu. Většina domovů pro seniory se však potýká s jejich nedostatkem. Bez respektování intimity uživatelů se také provádí jejich převážení do koupelen, kdy jsou často tito uživatelé zpola vysvěčeni nebo se sprchování provádí za neuzavřenými dveřmi. Taktéž volba pracovníka, který bude hygienu provádět nebo u ní bude asistovat, je důležitá.

Dalším právem, které má být u uživatelů podporováno, je právo na osobní a rodinný život. Jedním ze způsobů je zajištění telefonického kontaktu a zřízení prostor pro přijímání návštěv. Je důležité také zdůraznit, že uživatelé mají právo si vybrat, s kým se budou přátelit a které návštěvy chtějí přijímat. Není možné zakazovat uživatelům návštěvy jako trest. Stejně jako je důležitý kontakt s rodinou, je důležitý kontakt s okolním světem. Poskytovatel by se měl proto snažit využívat veřejných zdrojů a rozvíjet adaptační dovednosti uživatelů.

C. „Nikdo nesmí být mučen ani podroben krutému, nelidskému nebo ponižujícímu zacházení nebo trestu.“²³

Riziko ponižujícího zacházení v pobytovém zařízení je tím vyšší, čím je vyšší míra závislosti uživatele na poskytovaných službách (např. uživatelé imobilní, inkontinentní atd.).

V praxi se jedná o mnoho situací. Mezi nejčastější patří situace, kdy nahý uživatel sedí na toaletním křesle při otevřených dveřích, uživatelé pijí z kojeneckých lahví, nevhodně se chovající pracovník jako doprovod uživatele, hlasité hovory pracovníků na chodbě týkající se stavu uživatelů a nepřiměřené oslovování uživatele či jeho „nálepkování“ (např. ležák).

D. „Každý má právo, aby byla zachována jeho lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno jeho jméno.“²⁴

„Každý má právo na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života.“²⁵

„Každý má právo na ochranu před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě.“²⁶

Abychom mohli toto právo v pobytových zařízeních naplnit, je třeba vnímat uživatele jako dospělou osobu, jako partnera, který má jedinečnou a neopakovatelnou hodnotu. Používání přezdívek a jednostranné tykání je naprosto nevhodné, stejně jako je nevhodná například dětská výzdoba zařízení. Personálu také není dovoleno

²³ Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., ve znění ústavního zákona č. 162/1998 Sb., Listina základních práv a svobod, Hlava druhá, Oddíl první, čl. 7, odst. 2

²⁴ Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., ve znění ústavního zákona č. 162/1998 Sb., Listina základních práv a svobod, Hlava druhá, Oddíl první, čl. 10, odst. 1

²⁵ Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., ve znění ústavního zákona č. 162/1998 Sb., Listina základních práv a svobod, Hlava druhá, Oddíl první, čl. 10, odst. 2

²⁶ Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., ve znění ústavního zákona č. 162/1998 Sb., Listina základních práv a svobod, Hlava druhá, Oddíl první, čl. 10, odst. 3

se bez přání uživatele vměšovat do jeho rodinného a soukromého života, a to i v případě, že takto činí v dobrém úmyslu.

Každý poskytovatel také musí postupovat podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, znění pozdějších předpisů.

E. „Každý má právo svobodně projevovat své náboženství nebo víru buď sám nebo společně s jinými, soukromě nebo veřejně, bohoslužbou, vyučováním, náboženskými úkony nebo zachováním obřadu.“²⁷

Senioři na sklonku svého života často bilancují, ohlíží se zpět, hodnotí svůj život a kladou si otázky po smyslu života. Pracovníci musí počítat s tím, že i senioři, kteří byli celý život ateisté, mohou pod vlivem řady okolností dojít ke změně názorové orientace. Pracovníci by měli být případně schopní rozpoznat, že uživatel potřebuje podporu a pomoc v oblasti spirituality a při uspokojování duchovních potřeb. Měli by být schopni zajistit vhodnou formu saturace těchto potřeb a spirituality uživatele.

F. „Osobní svoboda je zaručena.“²⁸

„Svoboda pohybu a pobytu je zaručena.“²⁹

V rámci poskytování sociálních služeb můžeme do práva na osobní svobodu zahrnout volbu místa pobytu a svobodu pohybu (jak v zařízení, tak i mimo něj).

Stává se, že uživatelé sociálních služeb jsou často omezeni v možnosti svobodného pohybu. Zde je důležité rozlišit, zda se jedná

²⁷ Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., ve znění ústavního zákona č. 162/1998 Sb., Listina základních práv a svobod, Hlava druhá, Oddíl první, čl. 16, odst. 1

²⁸ Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., ve znění ústavního zákona č. 162/1998 Sb., Listina základních práv a svobod, Hlava druhá, Oddíl první, čl. 8, odst. 1

²⁹ Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., ve znění ústavního zákona č. 162/1998 Sb., Listina základních práv a svobod, Hlava druhá, Oddíl první, čl. 14, odst. 1

o omezení, které je v souladu s právem, nebo se jedná o omezení protiprávní. Míra svobody uživatele je ovlivněna zejména jeho případným postižením nebo problémovým chováním, chybným používáním mechanických pomůcek (tj. používáním postranic a dalších kompenzačních pomůcek), přístupem okolí a ekonomickou možností státu (tj. jaký je systém sociální péče a stupeň rozvoje sociálních služeb).

V případě, že u některých uživatelů hrozí následkem jejich neuváženého rozhodnutí nebezpečí vážného poškození zdraví, musí s touto situací poskytovatel pracovat jako s rizikovou a hledat, jakými prostředky uživatele od nežádoucího jednání odvrátit. Přímé omezení uživatele ve svobodě pohybu je až tou poslední možností. Poskytovatel vstupuje do rozhodování o uživatele pouze na základně výjimky stanovené zákonem, a to pouze v případě přímého ohrožení uživatele nebo ostatních lidí. Povinnost chránit zdraví a život uživatele je v tomto případě důležitější než povinnost respektovat jeho vůli svobodně a sám se pohybovat.

S respektováním osobní svobody a svobody pohybu souvisí i správné používání opatření omezujících pohyb dle § 89 Zákona o sociálních službách: „Při poskytování sociálních služeb nelze používat opatření omezujících pohyb osob, jimž jsou sociální služby poskytovány, s výjimkou případů přímého ohrožení jejich zdraví a života nebo zdraví a života jiných fyzických osob... „³⁰ K omezení pohybu uživatele lze přistoupit pouze tehdy, kdy byly bez úspěšného výsledku vyzkoušeny všechny ostatní možné strategie pro zabránění jednání, kterým uživatel ohrožuje jak své zdraví a život, tak i zdraví a život jiné osoby. Za tato mírnější opatření lze považovat slovní zklidnění,

³⁰ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 89 odst. 1

odvrácení pozornosti, rozptýlení či aktivní naslouchání. Následná opatření omezující pohyb musí být přiměřená míře aktuálního ohrožení a individualitě uživatele. Zároveň je lze použít jen pro dobu nezbytně nutnou. Zákon také ukládá všem poskytovatelům sociálních služeb řadu povinností, které s užitím opatření omezujících pohyb souvisí. V případě jejich nedodržení pak poskytovatelům hrozí postih.

Při poskytování sociálních služeb se běžně můžeme setkat s pomůckami, které mají při správném používání zlepšit kvalitu života člověka nebo jej ochránit například před pádem (např. postranice u postele). Hranice mezi podporou a restrikcí je zde mimořádně křehká. Velice dobré a užitečné je mít zpracován jasný metodický postup pro užití postranic nebo ujednání o použití zábrany jako prostředku ochrany. Tyto materiály je pak vhodné uvádět jako součásti smlouvy o poskytování sociální služby. Vždy je třeba mít na paměti, že všechny mechanické pomůcky je možné využít jako podporu, ale zároveň je možné i jejich zneužití.

5. VÝZKUMNÁ ČÁST

5.1 Základní východiska

Východiskem pro vlastní výzkumné šetření je teoretická část této práce, která sloužila k bližšímu seznámení s problematikou ochrany práv seniorů v pobytových zařízeních.

Výzkumným šetřením mapuji domov pro seniory ve Středočeském kraji s názvem Domov ve Vlašimi, poskytovatel sociálních služeb (dále jen DS Vlašim). Jedná se o příspěvkovou organizaci, jejímž zřizovatelem je Středočeský kraj. V DS Vlašim se poskytují celoroční pobytové sociální služby v souladu s ustanoveními zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, které se vztahují na domov pro seniory. Posláním tohoto DS je zajistit důstojný život seniorů a lidí se sníženou soběstačností v podmínkách, co nejvíce se blížícím běžnému způsobu života vrstevníků. Cílovou skupinou jsou dle § 49 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, osoby, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. V tomto sociálním zařízení pracuji již pátým rokem na pozici sociální pracovníce. Na této pozici se mimo jiné také spolupodílím na tvorbě a zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe.

Na základě provedeného výzkumného šetření, interních dokumentů DS Vlašim a jeho osobní znalosti se zde pokusím postihnout základní oblasti práv seniorů a zjistit, zda senioři svá práva znají a uplatňují.

5.2 Formulace výzkumného cíle a hypotéz

Tato bakalářská práce si klade za cíl prezentovat problematiku ochrany práv seniorů v pobytových zařízeních. Cíle tohoto výzkumného šetření je zjistit, zda senioři v pobytových zařízeních znají svá práva a uplatňují je. Zároveň se pokusím ověřit návaznost teoretických zásad ochrany práv seniorů v souvislosti s jejich praktickou aplikací. Získaná data budou zároveň sloužit DS Vlašim ke zkvalitňování péče o klienty.

Hypotézy:

- ✓ *H1: Žádost o poskytování sociální služby v domově pro seniory si podávají uživatelé na základě vlastního rozhodnutí.*
- ✓ *H2: Uživatelé si sami plánují poskytování sociální služby.*
- ✓ *H3: Klienti jsou spokojeni s rozsahem a úrovní poskytovaných sociálních služeb.*
- ✓ *H4: Pokud klienti cokoliv potřebují, obracejí se na personál domova pro seniory.*
- ✓ *H5: Klienti znají svá práva a jsou schopni je definovat.*
- ✓ *H6: Klienti po přijetí do domova pro seniory výrazně nemění své návyky.*
- ✓ *H7: Klienti znají a uplatňují svá práva.*

5.3 Charakteristika použitých metod

K dosažení výše stanoveného cíle jsem si zvolila metodu anonymního dotazníkového šetření. K tomuto jsem využila standardizovaný Dotazník pro uživatele sociálních služeb v domově pro seniory ve Vlašimi. Zdrojem pro koncepci jeho otázek jsou především

standardy kvality sociálních služeb. Dotazník je tvořen celkem sedmi hlavními otázkami, které souvisí s uplatňováním práv seniorů. Vzor dotazníku přikládám jako přílohu č. 2.

Pro účely této práce jsem z dotazníku zjištěné výsledky porovnávala s interní dokumentací DS Vlašim.

5.4 Popis výzkumné metody

Výzkumné šetření probíhalo mezi uživateli DS Vlašim. Všechny oslovené uživatele jsem seznámila s účelem tohoto šetření, zeptala se na souhlas a ujistila je, že dotazování je anonymní a získané informace nebudou zneužity. Klienti byli také dotázáni, zda jsou schopni dotazník vyplnit samostatně, nebo jestli mohou jejich odpovědi zaznamenávat.

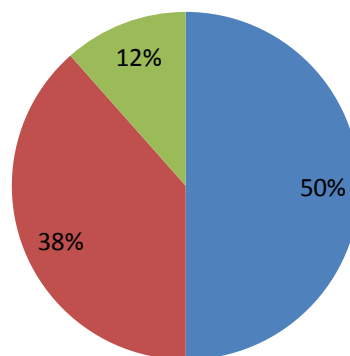
Výzkumným vzorkem byli uživatelé DS Vlašim s různým stupněm soběstačnosti, kteří byli schopni se k dané problematice vyjádřit. Z celkem 40 rozdaných dotazníků se mi jich navrátilo 26 vyplněných zpět. Výzkumný soubor tvoří celkem 26 respondentů.

5.5 Hodnocení

H1: Žádost o poskytování sociální služby v domově pro seniory si podávají uživatelé na základě vlastního rozhodnutí.

ot. č. 1 - Kdo rozhodoval o tom, že si podáte žádost o pobyt do domova pro seniory?

■ já sám/sama ■ rodina ■ jiná osoba

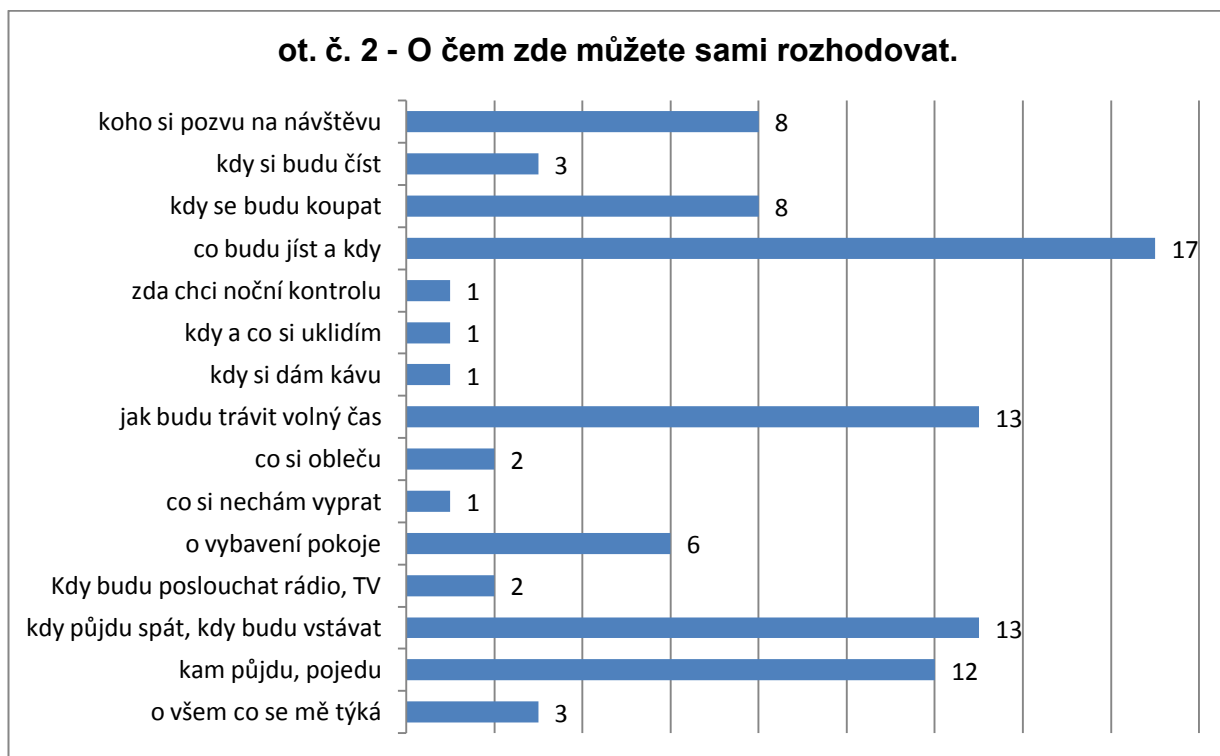


Tato hypotéza se potvrdila. Polovina oslovených uživatelů (50%) podala žádost o poskytování sociální služby na základě vlastního rozhodnutí. Necelá druhá polovina dotazovaných (38%) uvedla, že tak učinila na základě rozhodnutí rodiny. Ti, co podali žádost na základě rozhodnutí jiné osoby, označili za tuto osobu souseda, kamaráda nebo pečovatelskou službu.

V tomto postupu by mělo dojít k uplatnění vlastní svobodné vůle osob, kterým budou služby poskytovány. O lidech a jejich osobních potřebách by nemělo být rozhodováno. V praxi se však často stává, že za uživatele toto rozhodnutí činí rodina nebo jiné osoby. Většinou se tak děje v okamžiku, kdy dojde k výraznému zhoršení zdravotního stavu této osoby a ta není schopna o sobě rozhodovat. Dalším důvodem často bývá vznik závislosti na pomoci druhé osoby při úkonech péče o vlastní osobu. Tato situace se pak stává pro pečující okolí neúnosnou a osobě se tak odebere možnost svobodné volby. Této situaci lze

předejít včasným podáním žádosti o poskytování sociální služby do domova pro seniory.

H2: Uživatelé si sami plánují poskytování sociální služby.

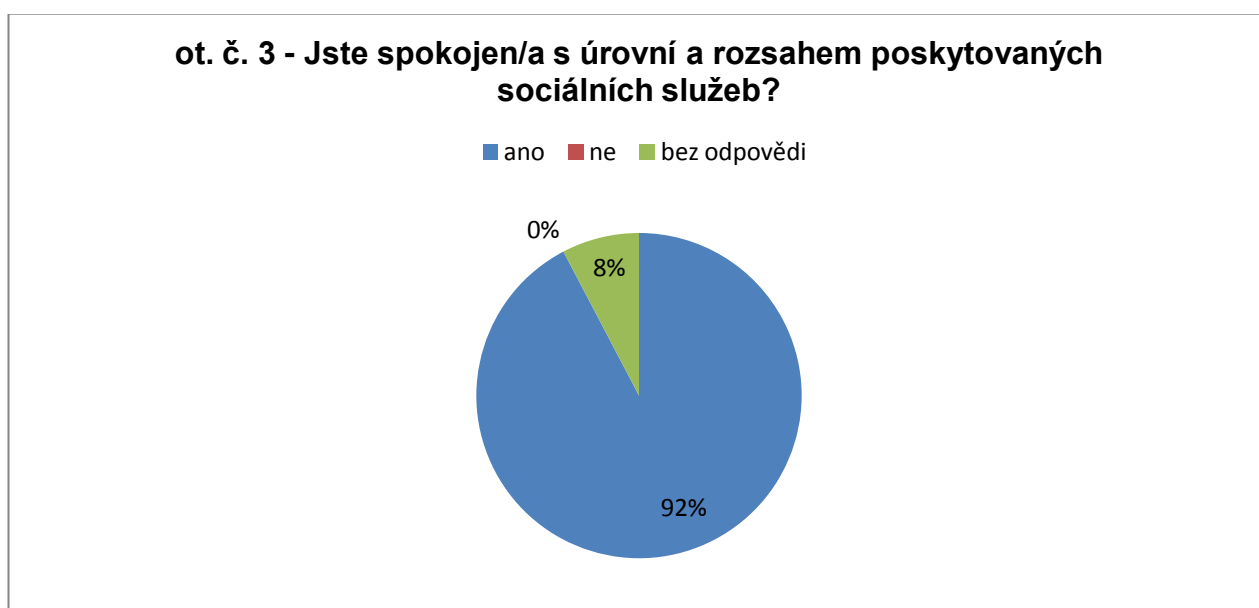


Tato hypotéza se dle mého názoru potvrdila jen částečně. Kromě zde zmíněných a zaznamenaných odpovědí, se v dotazníku objevily také tyto odpovědi: „Nikdo mi neporoučí.“, „Připadám si tu jak na rekreaci.“, „Nejsem vázaný pravidly.“, „Já si tady nebudu o ničem rozhodovat... proč?... nevím...“

Většina respondentů měla problémy definovat, o čem mohou sami rozhodovat. Myslím si, že je to především z důvodu zvyku na zaběhnutý provoz zařízení. Uživatelé se raději provozu přizpůsobí než by činili rozhodnutí vlastní. Mnohdy je to pro ně také příjemnější, když za ně rozhodují druzí, zbavují se tak starostí a odpovědnosti.

Nejčastější odpovědí bylo „co budu jíst“. DS Vlašim zajišťuje všem uživatelům možnost volby oběda ze tří variant, proto není četnost této odpovědi překvapující. Další častou odpovědí bylo „jak budu trávit svůj čas“, „kdy půjdu spát a kdy budu vstávat“, „kam půjdu a kam pojedu“. DS Vlašim svým uživatelům zajišťuje možnost volby trávení svého času, uživatelé si mohou svobodně vybírat z nabízených volnočasových aktivit, do ničeho nejsou nuceni. Uživatelé se mohou také svobodně rozhodnout o čase a délce svého spánku. DS Vlašim je otevřené zařízení s bezbariérovým přístupem, uživatelé se v něm mohou pohybovat neomezeně a mohou ho opouštět i na delší dobu.

H3: Klienti jsou spokojeni s rozsahem a úrovní poskytovaných sociálních služeb.

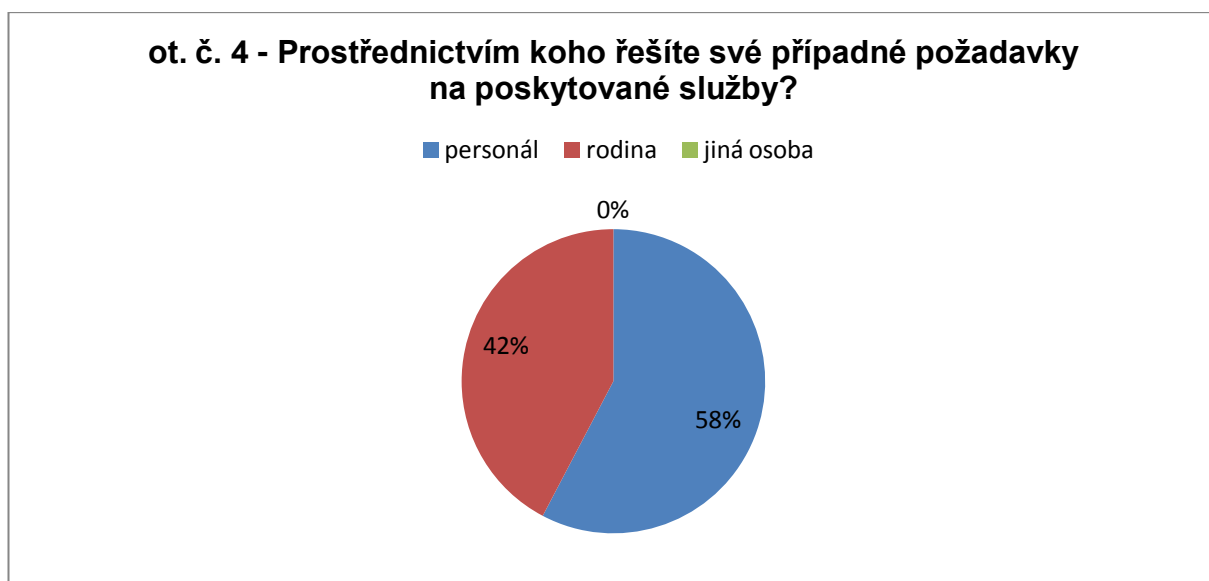


Tato hypotéza se potvrdila. Převážná většina dotazovaných (92%) odpověděla, že je spokojena s rozsahem a úrovní poskytovaných sociálních služeb. Nikdo z dotazovaných neodpověděl na tuto otázku negativně. Avšak někteří dotazovaní (8%) na tuto otázku neodpověděli.

Dle mého názoru, by bylo zajímavé se tímto dále zabývat. Uživatelé tak mohli vyjádřit svou nejistotu – ať už se spokojeností nebo k důvěře zařízení, nebo mohli otázku pouze přehlédnout. Bez konkrétnějších informací však nelze činit závěry.

Musím přiznat, že mi přijde výsledek vzhledem k předchozí otázce poněkud překvapující. Drtivá většina uživatelů je spokojena s poskytovanými službami, ale na druhou stranu jim činí problémy definovat oblasti, ve kterých se mohou svobodně rozhodovat. Myslím si, že tyto dvě otázky spolu souvisí. Pokud jsem spokojená s úrovní a rozsahem poskytovaných sociálních služeb, nejsem v ničem omezována a tak vím, ve kterých oblastech se mohu svobodně rozhodovat.

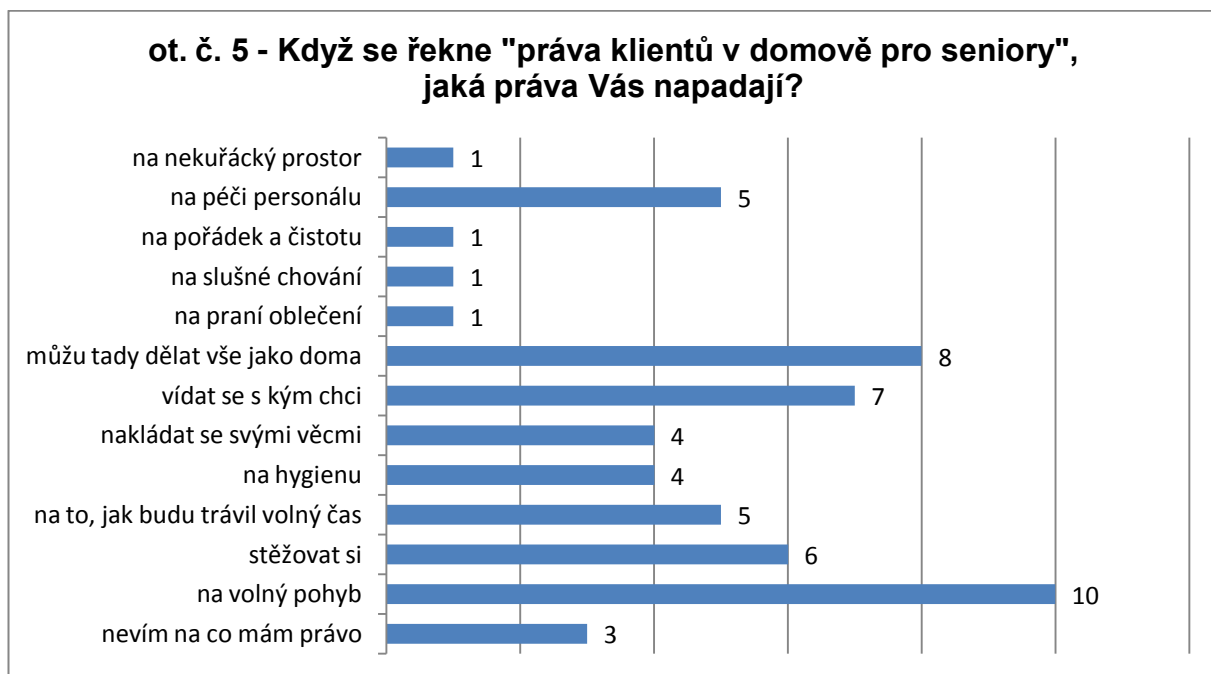
H4: Pokud klienti cokoliv potřebují, obrazejí se na personál domova pro seniory.



Tato hypotéza se potvrdila. Více než polovina respondentů uvedla, že se v případě potřeby obrazejí na personál DS Vlašim.

Myslím, že tato odpověď značí dobré vztahy s personálem, důvěru, odbornost a profesionální přístup pracovníků.

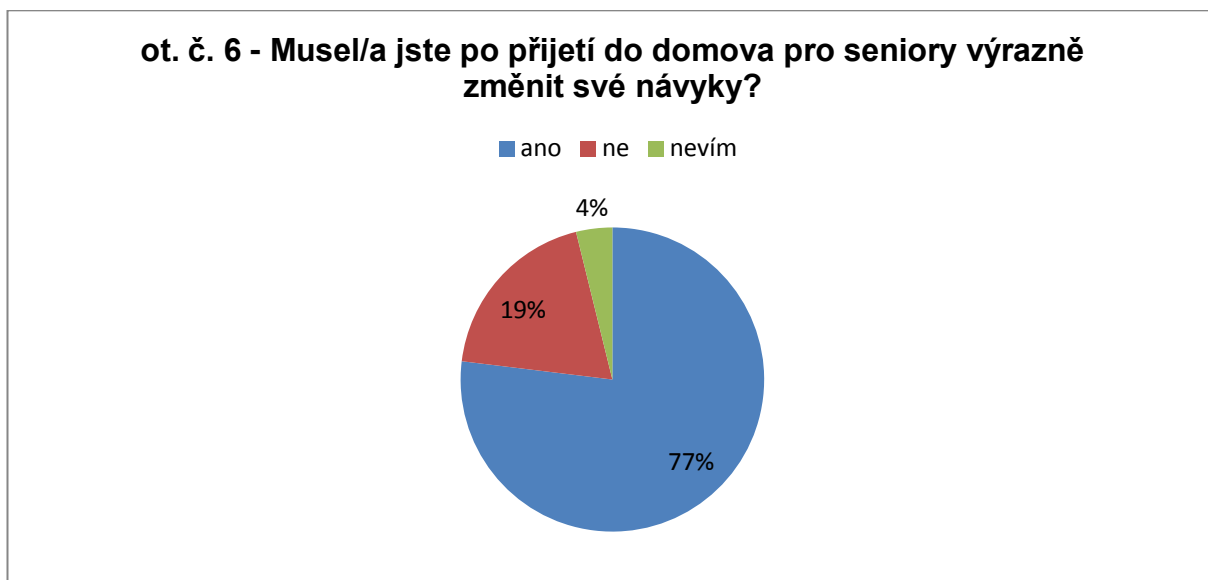
H5: Uživatelé znají svá práva a jsou schopni je definovat.



Tuto hypotézu hodnotím jako částečně nepotvrzenou. Uživatelé opět měli problém samostatně definovat práva klientů v domově pro seniory. Mezi odpověďmi se dokonce objevuje několikrát odpověď „nevím, na co mám právo“.

Na základě těchto výsledků považuji tuto oblast v DS Vlašim za varovnou. Zajisté je třeba se touto oblastí více zabývat a soustředit se na ní. Pokud jsou uživatelům práva konkretizována, vědí, která se jich týkají (to se potvrdilo u hypotézy č. 7). Když však mají svá práva definovat samostatně, je to pro ně náročné, nevědí, a činí jim to problémy. Proto je zapotřebí se na tuto oblast více zaměřit a uživatelům svá práva stále připomínat.

H6: Klienti po přijetí do domova pro seniory výrazně nemění své návyky.



Tato hypotéza se nepotvrdila. Uživatelé po přijetí do DS Vlašim museli výrazně změnit své návyky.

Myslím, že by bylo zajímavé se dále touto otázkou zabývat. K výrazné změně návyků uživatele může dojít z několika důvodů, které vždy nemusí souviset pouze s přestěhováním uživatele z domácího prostředí do zařízení sociálních služeb. Svou roli zde hraje několik determinantů, jako např. věk, funkční schopnosti a celkový zdravotní stav.

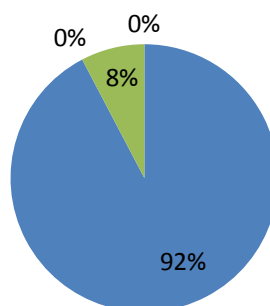
H7: Uživatelé znají a uplatňují svá práva.

Tato hypotéza se potvrdila. Jak jsem se již zmínila výše, pokud mají uživatelé svá práva jasně definována, dokážou se s nimi ztotožnit a potvrdit jejich platnost. Následující tvrzení jsou založena na právech, která mohou uživatelé v DS ve Vlašimi svobodně naplňovat. Jedná se především o právo na volný pohyb, právo hospodařit se svými

financemi, právo na důstojné podmínky a právo na soukromí. Dále se jedná o právo volby a náboženského vyznání. V neposlední řadě pak právo rozhodovat o svých záležitostech a právo kdykoliv podat stížnost na poskytovanou sociální službu.

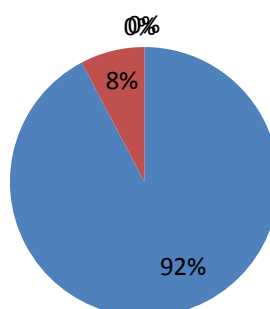
a) Mohu se volně pohybovat po budově Domova a jeho okolí?

■ ano ■ ne ■ nevím ■ někdy



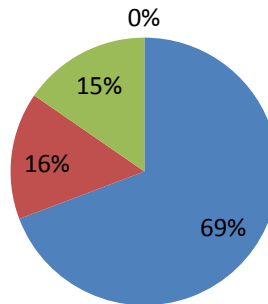
b) Se svými financemi mohu sám/sama hospodařit.

■ ano ■ ne ■ nevím ■ někdy



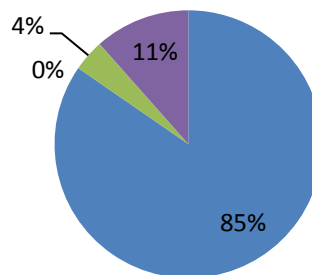
c) Svůj pokoj si mohu vybavit dle svého vkusu?

■ ano ■ ne ■ nevím ■ někdy



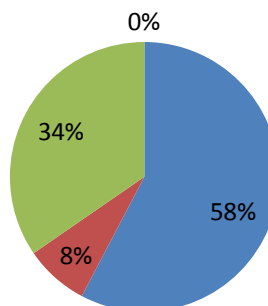
d) Mám dostatek soukromí při osobní hygieně?

■ ano ■ ne ■ nevím ■ někdy



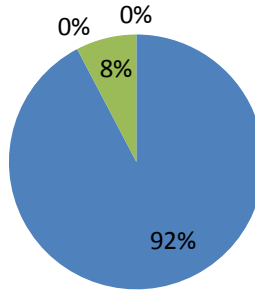
e) Mohu si zvolit svého ošetřujícího lékaře.

■ ano ■ ne ■ nevím ■ někdy



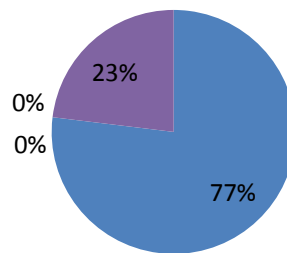
f) Mohu svobodně projevovat svou příslušnost k církvi.

■ ano ■ ne ■ nevím ■ někdy



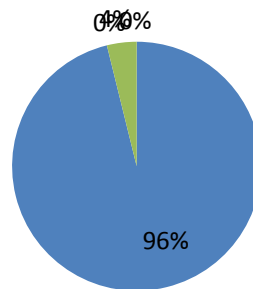
g) Pracovníci se ke mně chovají s úctou a respektem, mohu se na ně spolehnout.

■ ano ■ ne ■ nevím ■ někdy



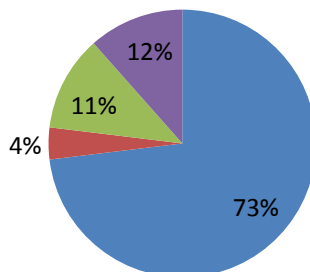
h) Cítím se zde bezpečně.

■ ano ■ ne ■ nevím ■ někdy



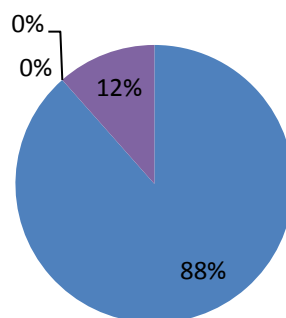
i) Mohu vstávat podle mých potřeb a momentálních nálad.

■ ano ■ ne ■ nevím ■ někdy



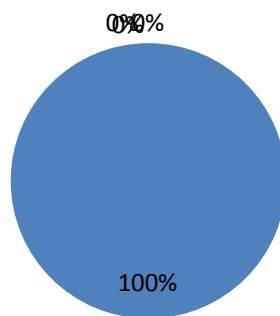
j) Mohu si kdykoli kohokoli pozvat na návštěvu.

■ ano ■ ne ■ nevím ■ někdy



k) Když jsem nespokojen/a se službou, mohu si stěžovat.

■ ano ■ ne ■ nevím ■ někdy



Z výše uvedeného vyplývá, že uživatelům jsou v DS ve Vlašimi jejich práva garantována a že je tam mohou naplňovat. Problém vyvstává v okamžiku, kdy svá práva mají uživatelé definovat nebo kdy mají specifikovat situace, ve kterých se sami rozhodují. Myslím si, že je zapotřebí s nimi na toto téma častěji diskutovat. Připomínat jim, že některé situace nejsou samozřejmostí a že i přesto, že jsou v sociálních zařízeních daná pravidla pro společné soužití, neznamená to, že jim budou jejich práva odepírána. Spíše naopak, apelovat na jejich možnost svobodného rozhodování o sobě samých.

6. ZÁVĚR

V souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách a zpracováním Standardů kvality sociálních služeb se otevřela diskuze o postavení uživatelů sociálních služeb a dodržování jejich lidských práv. Je nutné změnit „zaběhnutý“ způsob přístupu k seniorům – uživatelům sociálních služeb, a to nejen ve společnosti, ale také přímo v konkrétních zařízeních, které tyto služby poskytují. Je třeba odstranit předsudek, že zažitá praxe uživatelům vlastně nevádí a že je jim lhostejná, případně že si ji neuvědomují.

I přesto, že se trend v poskytování pobytových sociálních služeb ubírá dle mého názoru správným směrem, neznamená to, že skutečný život v těchto zařízeních je ve všech charakteristikách srovnatelný s životem v běžném přirozeném prostředí. Sociální služba typu domova pro seniory, ostatně jako jakákoliv jiná sociální služba, nemá za cíl řídit život uživatele, ale pomoci mu, aby ho mohl co nejvíce a nejdéle řídit sám. S tím souvisí i snaha o to, aby byl uživatel na službě co nejméně závislý.

Prostřednictvím jednotlivých kapitol jsem se zabývala problematikou ochrany práv seniorů v pobytových zařízeních. Zprvu jsem se zaměřila na lidská práva obecně a poté je dala do souvislosti se sociálními službami a jejich kvalitou. Věnovala jsem se historii péče o seniory, charakterizovala seniory jako cílovou skupinu domovů pro seniory a především se zabývala jejich právy. Zmínila jsem některé právní předpisy, které s touto problematikou souvisí. Především jsem se věnovala Zákonu o sociálních službách, Standardům kvality sociálních služeb a Listině základních práv a svobod.

Snažila jsem se popsat konkrétní praktické zkušenosti a poznatky z oblasti ochrany práv seniorů. K tomu jsem také využila dotazníkového šetření. Díky tomu, že jsem se podrobněji zabývala garantováním lidských práv seniorů v pobytových zařízeních a jejich naplňováním, podařilo se mi splnit vytyčený cíl své práce stanovený v jejím úvodu

Problematika práv seniorů je velmi důležitou oblastí, která jednou bude zasahovat do života každého z nás. Neměli bychom na ni tudíž zapomínat, věnovat péči o seniory více času a systematicky se o tuto oblast zabývat.

7. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

HAŠKOVCOVÁ, H. *Manuálek sociální gerontologie*. 1.Vyd. Brno : Institut pro další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví, 2002

JOHNOVÁ, Milena; ČERMÁKOVÁ, Kristýna; *Zavádění standardů kvalit sociálních služeb do praxe : Průvodce poskytovatele*. 1.Vyd. Praha : MPSV, 2002. 112 s. ISBN 80-86552-45-4

Kolektiv autorů; *Důvodová zpráva k zákonu o sociálních službách*. Praha : MPSV, 2003

Kolektiv autorů; *Od paragrafů k lidem : Analýza situace v oblasti sociálních služeb po přijetí nového zákona o sociálních službách*. Praha : SKOK, 2007, 76 s. ISBN 978-80-239-9506-0

Kolektiv autorů; *Standardy kvality sociálních služeb : Výkladový sborník pro poskytovatele*. 1.Vyd. Praha : MPSV, 2008. 186 s.

Kolektiv autorů; *Standardy kvality sociálních služeb*. 1.Vyd. Praha : ČHV, 2004. 56 s. ISBN 80-86436-15-2

KRUTILOVÁ, Dagmar; ČÁMSKÝ, Pavel; SEMBDNER, Jan; *Sociální služby: Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. b.m. b.n. „bez vrocení“ 223 s. ISBN 978-80-254-3427-7

MALÍKOVÁ, Eva; *Péče o seniory v pobytových zařízeních*. 1. Vyd. Praha : Grada, 2011. 328 s. ISBN 978-80-247-3148-3

MÁTL, Ondřej; JABŮRKOVÁ, Milena; *Kvalita péče o seniory : Řízení kvality dlouhodobé péče v ČR*. 1. Vyd. Praha : Galén, 2007. 176 s. ISBN 978-80-7262-499-7

SOKOL, Radek; TREFILOVÁ, Věra; *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. 1.Vyd. Praha : ASPI, 2008. 424 s. ISBN 978-80-7357-316-4

Základní právní předpisy

Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., ve znění ústavního zákona č. 162/1998 Sb., Listina základních práv a svobod

Vyhláška MPSV ČR č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 552/1991 Sb., o státní kontrole, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 94/1963 Sb., zákon o rodině, ve znění pozdějších předpisů

Internetové zdroje

Ombudsman se zaměří na péči o seniory trpící demencí [cit. 2013-04-28] dostupné z www: <<http://www.helpnet.cz/aktualne/70175-3/>>

8. SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 – Standardy kvality sociálních služeb

Příloha č. 2 – Dotazník pro uživatele

Příloha č. 1

1. CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

1.a)

Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována; podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje;

1.b)

Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace;

1.c)

Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje;

1.d)

Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.

2. OCHRANA PRÁV OSOB

2.a)

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

2.b)

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

2.c)

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

3. JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SOCIÁLNÍ SLUŽBU

3.a)

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

3.b)

Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby;

3.c)

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

4. SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

4.a)

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

4.b)

Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy;

4.c)

Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby;

5. INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU SOCIÁLNÍ SLUŽBY

5.a)

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

5.b)

Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby;

5.c)

Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle;

5.d)

Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance;

5.e)

Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám;

Plnění kritérií uvedených v písmenech d) a e) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

6. DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

6.a)

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována,

včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

6.b)

Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby;

6.c)

Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby.

7. STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

7.a)

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

7.b)

Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele;

7.c)

Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě;

7.d)

Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

8. NÁVAZNOST POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY NA DALŠÍ DOSTUPNÉ ZDROJE

8.a)

Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat;

8.b)

Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb;

8.c)

Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj.

9. PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

9.a)

Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována;

9.b)

Poskytovatel má písemně zpracovány vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců;

9.c)

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

9.d)

Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Plnění kritérií uvedených v písmenech a) až d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

10. PROFESNÍ ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ

10.a)

Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace; podle tohoto postupu poskytovatel postupuje;

10.b)

Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje;

10.c)

Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje;

10.d)

Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje;

10.e)

Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

Plnění kritérií uvedených v písmenech c) a d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance; kritéria uvedená v písmenech a) a b) se na tohoto poskytovatele vztahují přiměřeně.

11. MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb.

12. INFORMOVANOST O POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ

Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena.

13. PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY

13.a)

Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob;

13.b)

Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který neposkytuje sociální služby v zařízení sociálních služeb.

14. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

14.a)

Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení;

14.b)

Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít;

14.c)

Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací. Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

15. ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY

15.a)

Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob;

15.b)

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

15.c)

Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby;

15.d)

Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.

Příloha č. 2

DOTAZNÍK PRO UŽIVATELE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V DOMOVĚ PRO SENIORY VE VLAŠIMI

Téma: Ochrana práv seniorů v pobytových zařízeních

Vážení,
jsem studentkou posledního ročníku bakalářského studijního oboru Sociální a pastorační činnost na Evangelické teologické fakultě Univerzity Karlovy v Praze. Svou bakalářskou práci píši na téma Ochrana práv seniorů v pobytovém zařízení. Ráda bych Vás proto požádala o vyplnění následujícího dotazníku, kterým chci zjistit, zda jsou dodržována práva, na která máte jako uživatel sociální služby nárok. Ráda bych vás upozornila, že odpovědi jsou pro mě velmi důležité, proto prosím o pravdivé zodpovězení všech otázek. Tento dotazník je zcela anonymní.
Předem děkuji za spolupráci.

Jana Vajsarová, sociální pracovníce

- 1) Kdo rozhodoval o tom, že si podáte žádost o pobyt do domova pro seniory?
 - a) já sám/sama
 - b) rodina
 - c) jiná osoba:

- 2) O čem zde můžete rozhodovat sám/sama?

- 3) Jste spokojen/a s úrovní a rozsahem poskytovaných sociálních služeb?
 - a) ano
 - b) ne

4) Prostřednictvím koho řešíte své případné požadavky na poskytované služby?

- a) personál
- b) rodina
- c) jiná osoba:

5) Když se řekne „práva klientů v domově pro seniory“, jaká práva Vás napadají?

6) Musel/a jste po přijetí do domova pro seniory výrazně změnit své návyky?

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

7) Jak se ztotožňujete s těmito tvrzeními:

a) Mohu se volně pohybovat po budově Domova a jeho okolí.	ano	ne	nevím	někdy
b) Se svými financemi mohu sám/sama hospodařit.	ano	ne	nevím	někdy
c) Svůj pokoj si mohu vybavit dle svého vkusu.	ano	ne	nevím	někdy
d) Mám dostatek soukromí při osobní hygieně.	ano	ne	nevím	někdy
e) Mohu si zvolit svého ošetřujícího lékaře.	ano	ne	nevím	někdy
f) Mohu svobodně projevovat svou příslušnost k církvi.	ano	ne	nevím	někdy
g) Pracovníci se ke mně chovají s úctou a respektem, mohu se na ně spolehnout.	ano	ne	nevím	někdy
h) Cítím se zde bezpečně.	ano	ne	nevím	někdy
i) Mohu vstávat podle mých potřeb a momentálních nálad.	ano	ne	nevím	někdy
j) Mohu si kdykoli kohokoli pozvat na návštěvu.	ano	ne	nevím	někdy
k) Když jsem nespokojený/ná se službou, mohu si stěžovat.	ano	ne	nevím	někdy
l) Mohu se sám/sama rozhodovat ve všem, v čem potřebuji.	ano	ne	nevím	někdy