

Dodržování práv seniorů v Domově pro seniory Lukov

Alena Badinová

Bakalářská práce
2010



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Ústav pedagogických věd
akademický rok: 2009/2010

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Alena BADINOVÁ**
Studijní program: **B 7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Dodržování práv seniorů v Domově pro seniory
Lukov**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti dodržování práv seniorů v Domově pro seniory Lukov.
Příprava metodiky výzkumné části.
Realizace kvantitativního výzkumu dotazníky – zvlášť pro klienty a zvlášť pro poskytovatele služeb, otázky budou pokládány zrcadlově.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

JOHNOVÁ, M. Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: Průvodce poskytovatele, Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2003. ISBN 80-86552-66-7

RHEINWALDOVÁ, E. Novodobá péče o seniory. Praha: Grada, 1999. ISBN 80-7169-828-8

ZGOLA, J. M. Úspěšná péče o člověka s demencí. Praha: Grada, 2003. ISBN 80-247-0183-9

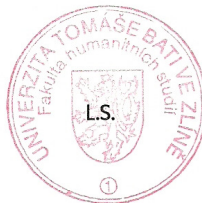
Vedoucí bakalářské práce: **Bc. Pavel Polák
EXT.**

Datum zadání bakalářské práce: **18. ledna 2010**

Termín odevzdání bakalářské práce: **7. května 2010**

Ve Zlíně dne 18. ledna 2010

prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.
děkan



Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.
vedoucí katedry

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 3.5.2010

AP

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nerýdlečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Tato bakalářská práce se zabývá kvalitou života seniorů v Domově pro seniory Lukov. Zaměřuje se na standardy kvality sociální služby, a to především na standard o ochraně práv seniorů a standard, který je zaměřen na stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby. Prakticky se práce snaží zhodnotit situaci, týkající se těchto standardů, a to pomocí dotazníku, který vyplnili klienti a zaměstnanci Domova pro seniory Lukov.

Klíčová slova: senior, standardy kvality sociální služby, domov pro seniory

ABSTRACT

This bachelor thesis deals with the quality of life of seniors in Home for Elderly in Lukov. It focuses on standards of quality of social services, especially the standard of protecting the rights of seniors and a standard that focuses on complaints about the quality or method of providing with service. Practically, the work attempts to assess the situation regarding these standards with the help of a questionnaire filled out by clients and staff of Home for the Elderly in Lukov.

Keywords: senior, quality of standards of social service, home for elderly

Děkuji vedoucímu této práce Bc. Pavlu Polákovi za pomoc při zpracovávání, ochotu, trpělivost a pozitivní přístup. Děkuji také vedení Domova pro seniory Lukov za umožnění realizace výzkumu v jejich zařízení a sociálním pracovnícím ve zmíněné organizaci za podporu a ochotu kdykoli poradit.

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 SENIOR	12
2 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	15
2.1 STRUKTURA STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	16
2.1.1 Procedurální standardy	17
2.1.2 Personální standardy.....	17
2.1.3 Procedurální standardy	18
3 PRÁVA UŽIVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A JEJICH OCHRANA	20
4 STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	24
5 ROLE DOMOVŮ PRO SENIORY V ČESKÉ REPUBLICE	25
6 DOMOV PRO SENIORY LUKOV	27
6.1 HISTORIE ZAŘÍZENÍ V LUKOVĚ	27
6.2 POSLÁNÍ	28
6.3 CÍLE	28
6.4 STRUKTURA NABÍZENÝCH SLUŽEB.....	29
6.5 KVALITA UBYTOVÁNÍ A ZAJIŠTĚNÍ SOUKROMÍ	31
6.6 ORGANIZAČNÍ STRUKTURA DOMOVA.....	32
II PRAKTICKÁ ČÁST	33
7 O VÝZKUMU	34
7.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM	34
7.2 CÍLE VÝZKUMU	34
7.3 VÝZKUMNÝ VZOREK	34
7.4 DRUH VÝZKUMU	35
7.5 METODA VÝZKUMU	35
8 PRŮBĚH VÝZKUMU	36
8.1 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ MEZI ZAMĚSTNANCI	36
8.2 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ MEZI UŽIVATELI	36
9 HODNOCENÍ VÝZKUMU	37
9.1 SHRNUÍ VYHODNOCENÍ.....	49
ZÁVĚR	50
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	51
SEZNAM GRAFŮ	54

SEZNAM TABULEK.....	55
SEZNAM PŘÍLOH.....	56

ÚVOD

Stárnoucí populace v České republice je v poslední době stále více diskutované téma. Demografické změny obyvatelstva totiž s sebou přináší problémy jak v sociální sféře, tak i v ekonomice státu. Proto je důležité se zabývat tím, jakým způsobem se postaráme o starší spoluobčany a jakým způsobem bude postaráno za pár let i o nás samotné. Nejlepší variantou sice je, aby člověk žil co nejdéle ve svém přirozeném prostředí, ale někdy to z mnoha důvodů bývá jen nespelnitelné přání.

Aby byla sociální služba co nejkvalitnější, byly v roce 2002 vytvořeny standardy kvality sociálních služeb. Nová verze standardů přišla v roce 2006 se Zákonem č.108/2006 Sb., která platí dodnes.

S problematikou standardů kvality sociálních služeb jsem se poprvé setkala na praxi v Domově pro seniory Lukov. Je totiž nutné, aby každé zařízení orientované na sociální služby mělo zpracovanou vlastní verzi standardů a prošlo auditem Ministerstva práce a sociálních věcí, což není jednoduché. Problematika standardů mě zaujala, a i proto jsem si v rámci studia zvolila volitelný předmět standardů kvality. Když po nějaké době praxe ve výše zmíněné organizaci za mnou přišla nyní již bývalá ředitelka domova paní Mgr. Jarmila Čihařová, zda-li bych na téma ochrany práv uživatelů služeb vypracovala výzkum, neváhala jsem.

Cílem této bakalářské práce je identifikovat problematické oblasti dodržování práv seniorů v Domově pro seniory Lukov. V první části práce se zabývám pojmy jako jsou senior, domovy pro seniory nebo již zmíněné standardy kvality sociálních služeb. Druhá část je zaměřená přímo na výzkum, realizovaný formou anonymního dotazníkového šetření.

Výsledky výzkumu budou upotřebeny a zpracovány v Domově pro seniory Lukov, v čemž vidím přínos této práce.

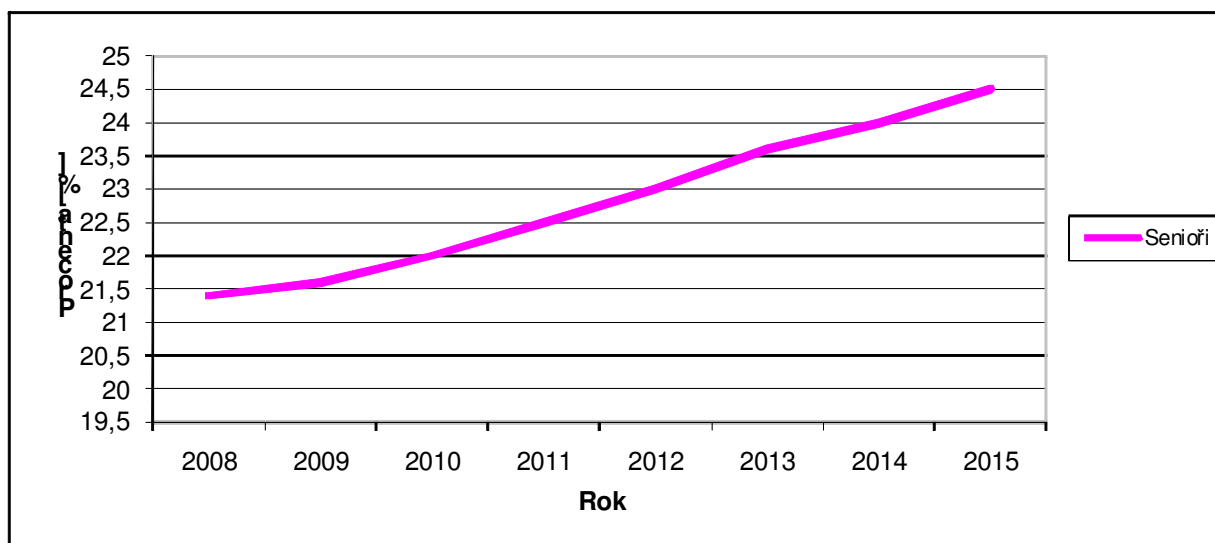
I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SENIOR

Položme si otázku, v kterém momentě svého života se člověk stává seniorem? Definice seniora podle Mahrové a Venglářové (2008) označuje za seniora toho člověka, který již dosáhl důchodového věku, tedy věk 60 let a výše, i když podle definice Světové zdravotnické organizace až 75. rok života je začátkem samotného stáří. Období před 75. rokem věku se podle odborníků této organizace má nazývat stářím raným (Řičan, 1989).

Podle statistiky ČSÚ bylo na začátku roku 2008 v České republice více než 2 197 000 osob starších 60 let. Díky tomu dnes skupina seniorů představuje téměř 21% obyvatel České republiky (Český statistický úřad, 2009).

Do roku 2030 předpokládá střední varianta prognózy ČSÚ nárůst na 24 % (2,33 milionů osob starších 65 let), do roku 2050 pak střední varianta projekce katedry demografie UK očekává další zvýšení tohoto podílu na 33 %, což by mělo představovat asi 3,1 milionů osob (Vidovicová, Rabušic, 2003).



Graf č. 1 Podíl seniorů z celkové populace v ČR v letech 2008 – 2015 [Zdroj: ČSÚ z projektu Projekce obyvatelstva České republiky do roku 2065]

Podle Sýkorové se všeobecně uznává, že stárnutí představuje komplexní a dynamický proces zahrnující vzájemně propletené procesy stárnutí biologického, psychologického a sociálního (Sýkorová, 2007). K nejzávažnějším změnám ve stáří patří ztráta soběstačnosti. Soběstačnost je podle Kalvacha, chápána jako schopnost uspokojovat

běžné potřeby samostatně v daném prostředí. Jde o poměr mezi zdatností seniora a náročností prostředí. Z toho vyplývá, že k zachování či obnově soběstačnosti vede nejen léčení a rehabilitace pacienta, ale také ovlivňování jeho prostředí, což je mnohdy účinnější (Kalvach, Onderková, 2006).

Díky snížení výkonu, podmíněného organickými změnami na mozku, může dojít ke zpomalení myšlení a průběhu dějů. Tyto změny jsou v úzkém vztahu ke klesající schopnosti koncentrace a redukovanému výkonu paměti. Omezení rozsahu adaptace a reaktivity na novou, nezvyklou zátěž, je dáno zpravidla patofyziologickými funkčními ztrátami orgánových systémů (Vítková, 1999).

Stárnutí a stáří se projevují morfologickými a funkčními změnami. Projevy stárnutí můžeme spatřovat například (Machová, 1993):

- **změny pojivých tkání** – vazivo ztrácí pružnost především ztrátou pružnosti elastických vláken; orgány, v nichž jsou tato vlákna obsažena, se stávají tuhými, nepružnými (cévní stěny). Kostí ztrácejí pružnosti a odvápnují se. Ubývá svalové síly a schopnosti k fyzické práci. Zhoršuje se a zpomaluje se chůze.
- **změny smyslových orgánů** – ztráta pružnosti čočky způsobuje stařeckou dalekozrakost. Jinou vadou čočky je šedý zákal. „Sluchový orgán ztrácí zpočátku schopnost zachycovat vysoké tóny, později i nižší. V důsledku toho starý člověk bývá nedoslýchavý. Mění se také hmat, čich a chuť“ (Výšková, 2007).
- **vzhled obličeje, zuby** – vzhled je značně ovlivněn vlasy, stárnutí se u vlasů projevuje šedivěním. Stařecké změny v chrupu se projevují zvýšenou kazivostí, uvolňováním a vypadáváním zubů ze zubních lůžek, a díky tomu snižováním čelisti.
- **tělesná hmotnost** – v dospělosti a středním věku se stále zvyšuje. Ve stáří naopak pozvolna klesá.
- **změny vnitřních orgánů** – výkonnost plic se snižuje v důsledku ochabování dýchacího svalstva a ztráty pružnosti plicní tkáně. Do srdeční svaloviny se usazuje tuk, tím ubývá srdci vypuzovací schopnost. Vysoký krevní tlak klade na srdce vyšší nároky. Krevní cévy ztrácejí pružnost. Způsobuje to především ukládání zplodin

metabolismu v cévních stěnách. Sklerotické věnčité tepny nedovedou zvýšit prokrvení srdečního svalu při fyzické činnosti. Objeví se bolesti u srdce a dušnost.

Další somatické změny, které přibývají s věkem, jsou chronické nemoci. Do skupiny chronických nemocí se zařazují taková postižení, kde není zasažen přímo pohybový aparát, ale hybnost je omezena nebo znemožněna v důsledku určité choroby. Jedná se např. o choroby srdce, těžké poškození ledvin, TBC, cukrovku, revmatická onemocnění apod. (Matějček, 2001).

Se všemi těmito projevy přichází i sociální změny. Například v důsledku zhoršeného sluchu či zraku upouští část seniorů od svých běžných aktivit (Bartošová, 2009).

Velkou životní změnu přináší i odchod z produktivního života do důchodu a s tím související posun na žebříčku společenské důležitosti. Dále pak i úmrtí blízkého člověka, zvláště pak životního partnera, je velkým zásahem do psychického stavu osoby seniora. Takové situace vyvolávají v starších lidech pocity méněcennosti. Pocit méněcennosti definuje Matějček, jako prožitek tísně, zahanbení, vzdoru i závisti, že nestačíme v situaci, do níž jsme se dostali, že jiní jsou úspěšnější a mnohem lepší a že se jim nemůžeme vyrovnat (Matějček, 2001).

Takové pocity společně se snižující se soběstačností často vedou seniory k myšlence opustit svůj domov a nastoupit do domova pro seniory (Bartošová, 2009). Domnívám se ale, že ne vždy se jedná o vůli samotných seniorů, ale také o rozhodnutí jejich rodinných příslušníků. V dnešní dynamické době velmi často vyvstává otázka, zda je vůbec možné časově stíhat péči o seniora v domácím prostředí.

Pokud je tedy nástup do domova z jakéhokoli důvodu nutný, vnímají ho senioři, dle mého názoru, jako vstup do nového, neznámého světa, který je začátkem jejich blížícího se konce života. Právě proto je důležité, aby zaměstnanci přistupovali ke klientům s porozuměním, úctou a snažili se jim pomoci vidět lepší stránky jejich života.

Přestože věková struktura obyvatelstva České republiky patří prozatím k evropskému průměru, vzhledem k vzrůstajícímu počtu seniorů (viz Graf č. 1) nelze tuto skupinu považovat za menšinu, ale za neustále se zvětšující skupinu obyvatelstva. Díky tomu vyvstává otázka, jak se společnost do budoucna o tuto skupinu lidí postará a jakou budou mít poskytované služby kvalitu.

2 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Standardy kvality sociálních služeb doporučené Ministerstvem práce a sociálních věcí (MPSV) od roku 2002 se staly právním předpisem závazným od 1.1. 2007. Znění kritérií Standardů je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění (Standardy kvality sociálních služeb, 2008).

Sociální službou se v tomto zákoně rozumí činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení (Zákon 108/2006 Sb.).

Standardy kvality popisují, jak má vypadat kvalitní sociální služba. Podstatným rysem standardů je jejich obecnost. Jsou použitelné pro všechny druhy sociálních služeb. Domnívám se, že k této obecnosti vedla Ministerstvo práce a sociálních věcí snaha příliš neomezit druhy sociálních služeb přílišnou administrativou a umožnit dosáhnout požadavků i začínajícím zařízením.

Pro vytvoření standardů kvality sociálních služeb byly využity prvky zajišťování kvality užívané v jiných odvětvích, kde je obecně kvalita služeb chápána jako schopnost uspokojit zájmy a potřeby zákazníků (Liberecký kraj, 2007).

Zavedení standardů přispívá v praxi k poskytování pomoci a podpory osobám podle jejich skutečných potřeb. Nejde tedy o poskytování služeb všem ve stejném množství a stejným způsobem.

Zákon jasně charakterizuje a trvá na dodržování základních zásad poskytování služeb. Definuje i individuální rozměr nabízených služeb, což v praxi znamená, že poskytovatel musí vycházet z potřeb konkrétního klienta, ne tedy z potřeb celé skupiny klientů, nebo dokonce z potřeb poskytovatele služby.

Díky přijetí tohoto zákona, rozhodují nyní o druhu, způsobu a průběhu sociální služby právě osoby, které ji potřebují. Nabízené sociální služby jsou založeny na smluvním principu, to znamená, že klient musí poskytovatele sám kontaktovat a vyjednat si, jak bude sociální služba poskytována. To staví osoby v nepříznivé sociální situaci do aktivní role.

Poskytovatelům sociální služby tento zákon dále ukládá s klientem plánovat samotné poskytování služeb. Klient musí počítat s tím, že pracovníci zařízení poskytující

služby s ním budou rozebírat jeho osobní i sociální situaci, bude vyzván k aktivnímu sdělení svých potřeb a cílů (Standardy kvality sociálních služeb, 2008).

Plánování průběhu poskytované sociální služby není jedinou povinností poskytovatele sociální služby. Zákon mimo jiné vymezuje tyto povinnosti:

- zajišťovat dostupnost informací o poskytované službě
- informovat zájemce o službu o všech povinnostech, které by vyplývaly z uzavření smlouvy
- zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby
- vést evidenci žadatelů o službu
- uzavřít se zájemcem o službu smlouvu
- dodržovat standardy kvality sociálních služeb aj. (Vyhláška 505/2006 Sb). Tyto povinnosti musí poskytovatel splňovat takovým způsobem, aby byly srozumitelné pro klienta.

Zákon také jasně vymezuje požadavky na kvalifikace, průběžné vzdělávání a odbornost pracovníků v oblasti sociálních služeb.

V neposlední řadě zákon stanovuje povinnosti poskytovatelů mít oprávnění k činnosti a být veden v registru poskytovatelů sociálních služeb. Registr zároveň slouží jako informační databáze pro občany i odborníky v sociálních službách (Standardy kvality sociálních služeb, 2008).

2.1 Struktura standardů kvality sociálních služeb

Současná verze Standardů kvality (dle vyhlášky 505/2006 Sb.) obsahuje 15 standardů rozpracovaných do 49 kritérií, která určují nezbytnou úroveň kvality poskytování sociální služby (Johnová, Čermáková, 2002). Standardy kvality se týkají všech sociálních služeb, a proto jsou formulovány obecně. Standardy i kritéria jsou pro lepší orientaci číslovány. Standardy mají pořadová čísla od 1 do 15.

Jak už bylo uvedeno, všechny standardy jsou rozděleny na kritéria. Na kritéria jsou standardy rozděleny nejen kvůli jednodušší a srozumitelnější orientaci poskytovatele sociálních služeb, ale i kvůli posouzení míry kvality poskytovaných služeb. Jednotlivá kritéria mohou být pro posuzování kvality označena jako zásadní, to znamená, že musí být bezpodmínečně splněna, anebo označena, že zásadní nejsou. Všechna kritéria jsou měřitelná. Díky měřitelnosti kritérií lze snadno posoudit kvalitu nabízených služeb a snadno lze zjistit, co je v pořádku a co je třeba změnit. Nejvýznamnějším ukazatelem při hodnocení služeb však je to, jak se poskytovaná služba promítá do soukromého života klientů, kterým je tato služba poskytována. Celkově jsou standardy rozděleny do tří bloků:

2.1.1 Procedurální standardy

Domnívám se, že tuto oblast považuje řada poskytovatelů za nejvýznamnější, protože konkrétně formuje klíčové principy poskytování služby s akcentem na pohled uživatele. Definují, jak má poskytovaná služba vypadat. Kritéria u těchto standardů mají za úkol ošetřit jednotlivé procesy, jimiž jsou služby poskytovány.

Podle Standardů kvality sociálních služeb (2008) jsou to:

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb
2. Ochrana práv osob
3. Jednání se zájemcem o sociální službu
4. Smlouva o poskytování sociální služby
5. Individuální plánování průběhu sociální služby
6. Dokumentace o poskytování sociální služby
7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
8. Návaznost poskytované služby a další dostupné zdroje

2.1.2 Personální standardy

Definují personální zajištění nabízené služby. To znamená, že tyto standardy ukládají organizaci povinnost jasně formulovat požadavky na jednotlivé pracovní pozice, stanovit počet pracovníků za jakého je možno poskytovat služby v odpovídající kvalitě. Všichni pracovníci musí mít vymezené kompetence a povinnosti. Aby mohli vykonávat

práci kvalitně, jejich zaměstnavatel je pravidelně hodnotí a výsledky hodnocení se promítnou

do plánu profesního rozvoje a vzdělávání. Měli by mít možnost využívat supervizi či jiný nástroj pro řešení problémů vzniklých při práci. Informace nezbytné při práci by měly být předávány systematicky a tak, aby se dostaly ke všem zúčastněným osobám. Tento soubor měřítek má tedy zajistit pracovníkům podmínky pro kvalitní práci (Jančová, 2008).

Jsou to podle Standardů kvality sociálních služeb (2008):

9. Personální a organizační zajištění sociální služby

10. Profesionální rozvoj zaměstnanců

2.1.3 Procedurální standardy

Definují podmínky pro poskytování nabízené sociální služby. Zaměřují se na zajištění časové dostupnosti služby, na fyzické umístění zařízení tak, aby odpovídalo specifickým potřebám cílové skupiny a tomu, co se v něm odehrává za aktivity. Zařízení má také dbát na fyzické bezpečí při poskytování služeb – nemělo by se stát pro uživatele pastí při požáru či jiné pohromě a pracovníci mají umět v krizových situacích jednat (Jančová, 2008).

Jsou to podle Standardů kvality sociálních služeb (2008):

11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

12. Informovanost o poskytované sociální službě

13. Prostředí a podmínky

14. Nouzové a havarijní situace

15. Zvyšování kvality sociální služby

Pro účely této bakalářské práce byly vybrány pouze dva ze standardů. A to standard číslo 2. Ochrana práv uživatelů a standard číslo 7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Tyto standardy byly vybrány na podnět bývalé paní ředitelky Domova pro seniory Lukov Mgr. Jarmily Čihařové, protože chtěla podrobnějším výzkumem zjistit, do jaké míry domov tyto standardy splňuje. Výzkum byl tedy zadán

přímo poskytovatelem sociální služby a měl by posloužit v praxi pro zvýšení kvality a její rozvoj.

3 PRÁVA UŽIVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A JEJICH OCHRANA

Sociální služba může vykazovat vysokou kvalitu jen v tom případě, že jsou respektována lidská práva uživatelů. Standard číslo 2 z tohoto důvodu zaručuje dodržování základních lidských práv uživatelů poskytovatelem služby v průběhu jejího sjednávání, trvání a ukončování. Základní lidská práva člověku náleží nezávisle na jakýchkoliv dalších skutečnostech. Patří všem lidem bez rozdílu. Podle Johnové a Čermákové (2002) ani stát, v našem případě Česká republika, tím, že tato práva uvede v pozitivním právním dokumentu je svým občanům „nepřiděluje“. Z toho vyplývá, že žádnou mimo zákonnou úpravou nelze tato práva omezit.

Podle kritérií, která musí být dodržena, má mít poskytovatel 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 sepsaných pravidel musí poskytovatel postupovat.

Dále pak musí mít poskytovatel 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 (Standardy kvality sociálních služeb, 2008).

Výše zmíněné informace jsou obsahem kritérií, která jsou zásadní. Nezásadní kritérium informuje poskytovatele o písemném zpracování vnitřního pravidla pro přijímání darů.

Tento standard má mimo jiné i za cíl zamezit pracovníkům zařízení využití převahy svého postavení nad uživatelem poskytované služby. Takoví pracovníci pak využívají restriktivních opatření, která jsou v rozporu se standardem (Standardy kvality sociálních služeb, 2008).

Dříve bylo v mnoha zařízeních docela běžné při návštěvě „domova důchodců“ projít chodbou, kde byly otevřeny dveře do pokojů imobilních klientů, které personál právě převlékal, nebo kteří se nacházeli v jakékoliv jiné intimní situaci. Jednalo se zejména o uživatele, kteří již nebyli sami schopni sdělit personálu svůj nesouhlas s takovým

zacházením. Personál si nepřipouštěl možnost, že lidé, kteří jsou imobilní a méně komunikativní mohou také mít nepříjemné pocity a vnímat ponížení (Bartošová, 2009). Takovým situacím se zavedené standardy snaží předcházet.

Domnívám se, že mezi rizikové oblasti, ve kterých by mohl být tento standard porušován, patří především tyto:

- Osobní svoboda – možnost volby činnosti, zařízení pokoje.
- Ochrana osobních údajů – nakládání s osobními údaji.
- Svoboda pohybu – opuštění zařízení.
- Ochrana soukromí – klepání na dveře při vstupu do pokoje klienta, vlastní intimita – WC, koupelny.
- Právo na vzdělání – různé formy vzdělávání a činností.
- Ochrana uživatele před zneužíváním a diskriminací – využívání klienta k osobnímu prospěchu zaměstnance, zesměšňování a oslovování klienta.

Pod tyto oblasti se dále dělí následující jednání zaměstnanců poskytovatele sociálních služeb s uživateli zařízení:

Diskriminace - Zneužívání moci pracovníků vůči klientům. Jde o tzv. restriktivní opatření.

Podvádění - Jde o užití jakékoliv formy podvodu, oklamání klienta zařízení s cílem přimět klienta udělat to, co si poskytovatel přeje. Jde také o formu, která zabraňuje uživateli v jednání, které je z pohledu poskytovatele sociálních služeb obtížné.

Omezování aktivity - Poskytovatel brání klientovi, aby využil svých schopností a dovedností, nebo aby prováděl rozhodnutí, kterých je schopen. Jde vlastně o omezování samostatného jednání klienta, které zahrnuje domnělé riziko, jež by mohlo ohrozit poskytovatele zařízení.

Infantilizace - Zaměstnanci zařízení jednají s klienty, jako s dětmi.

Zastrašování - Zaměstnanci poskytovatele se snaží vyvolat u klienta strach, s cílem přimět ho k požadovanému jednání, nebo popřípadě klienta od určitého jednání odradit.

Nálepkování - Jde o označení klienta, které užívají zaměstnanci, které „vystihuje“ jejich chování, zdravotní situaci, a který užívají mezi sebou v hovoru.

Stigmatizace - Stigmatizaci v dnešní psychiatrii používá k označení situace, kdy dojde k vyobcování lidí ze společnosti, protože se jakýmkoliv způsobem odlišují. V praxi to znamená, že se zaměstnanci vyjadřují odpor při jednání s určitým uživatelem zařízení.

Nerespektování tempa - Podávání informací bez respektování základních zásad komunikace s uživateli s omezenými rozumovými schopnostmi a nátlak na uživatele, aby vykonával určité činnosti rychleji než je schopen.

Zneplatňování - Chování poskytovatele, kterým dává najevo, že neuznává to, co uživatel říká nebo cítí.

Odhánění - Odmítání poskytovatele s uživatelem mluvit, být v jeho blízkosti, vylučování ve smyslu fyzickém i psychickém.

Zvěčňování - Jednání, manipulace s uživatelem jako s věcí.

Ignorování - Chování v přítomnosti uživatele, jako by přítomen nebyl, mluvení o něm v jeho přítomnosti s další osobou.

Vnucování - Chování poskytovatele, které nerespektuje svobodnou volbu uživatele, nátlak na uživatele, aby udělal něco, co poskytovatel pokládá za vhodné.

Odpírání pozornosti - Odmítání pozornosti uživateli, nebo odmítání vyjít vstříc zjevné potřebě uživatele.

Obviňování - Otevřené nebo skryté obviňování uživatele z něčeho, co uživatel způsobil nebo naopak neudělal, kvůli svým omezeným možnostem nebo proto, že neporozuměl situaci.

Vyrušování - Přerušování rozhovoru uživatele, jeho činnosti nebo narušování jeho soukromí.

Zesměšňování - Chování poskytovatele, které obsahuje skrytý nebo zjevný výsměch, pobavení vůči uživateli buď zvláštním chováním, nebo poznámkami.

Ponižování - Chování poskytovatele, kterým poukazuje na neužitečnost, bezmocnost uživatele (Standardy kvality sociálních služeb, 2008).

Klienti sociálních služeb jsou ve vztahu k zařízení sociálních služeb z celé řady důvodů v nevýhodě. Uživatelé jsou často v nevýhodě již z podstaty své nepříznivé sociální situace a nemohou se bránit. Ztotožňují se s názorem Teologické fakulty Jihočeské univerzity, který říká, že zařízení sociálních služeb jsou často uzavřenými institucemi, kde se lze těžko dovolat práva, atd. Z těchto důvodů patří uživatelé sociálních služeb ke zranitelným skupinám obyvatelstva a je povinností státu chránit jejich zájmy. Z tohoto důvodu se kritéria zaměřují na sledování toho, jak zařízení zajišťuje ochranu práv svých uživatelů v závislosti na charakteru poskytovaných služeb (Teologická fakulta Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, 2008).

Zvláště u rezidenčních zařízení, kde službu využívají uživatelé s těžším stupněm závislosti, existuje riziko zneužití jejich práv. Domnívám se, že toto riziko roste právě s intenzitou postižení seniora. Nekomunikující a imobilní uživatel služby, který je plně závislý na pomoci ostatních v oblasti uspokojování základních i vyšších potřeb, je z tohoto důvodu ohrožen na svých právech. Právě v těchto službách je nutné věnovat naplňování zadání standardu č.2 zvýšenou pozornost.

4 STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Podávání a vyřizování stížností není v ČR upraveno obecně závazným právním předpisem. Často uváděná a citovaná vládní vyhláška č. 150/1958 Ú.I., o vyřizování stížností, oznámení a podnětů pracujících, není a nikdy nebyla obecně závazným právním předpisem, přestože s ní tak bylo nakládáno a mnohde dodnes panuje nejasnost o její právní síle. Závaznost tohoto materiálu je srovnatelná s usnesením vlády. Subjekty stojící mimo hierarchii státní správy, proto neváže. V současnosti jsou navíc mnohá ustanovení naprosto nevyužitelná. Z toho důvodu má poskytovatel prostor pro vytvoření vlastních vnitřních pravidel pro evidenci a vyřizování stížností (Johnová, Čermáková, 2002). Avšak stále musí být naplněna kritéria tohoto standardu.

Podle zásadních kritérií ukládá tento standard poskytovateli povinnost mít písemně zpracovaná vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám využívající sociální služby.

Dále pak musí poskytovatel klienty o možnosti podat stížnost informovat. Poskytovatel informuje o tom 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.

Podle kritérií, která nejsou zásadní, má poskytovatel vést evidenci stížnosti a vyřizovat je písemně v přiměřené lhůtě. A dále by měl informovat osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením na nadřízený orgán poskytovatele sociálních služeb nebo na instituci sledující dodržování lidských práv (Standardy kvality sociálních služeb, 2008).

5 ROLE DOMOVŮ PRO SENIORY V ČESKÉ REPUBLICE

Domov pro seniory je instituce starající se o občany staršího věku, kteří často nemají žádné blízké příbuzné, kteří by o ně pečovali, nebo o ně pečovat nechtějí či jim v tom brání něco jiného (např. finanční situace, nedostatek času).

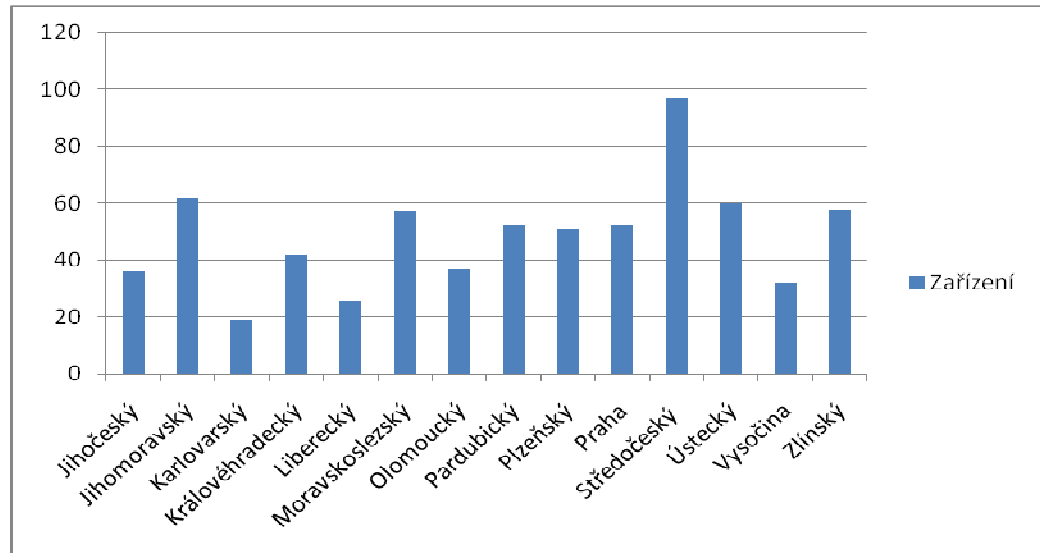
Domovy pro seniory poskytují svým klientům sociální, zdravotnické, stravovací, ubytovací, lékařské a mnohé další služby, včetně volnočasových aktivit. Tyto instituce mohou být státní i soukromé (Wikipedie : Otevřená encyklopedie, 2003).

Podle zákona se v domovech pro seniory poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby (Zákon 108/2006 Sb.).

Pobytová služba obsahuje tyto základní činnosti:

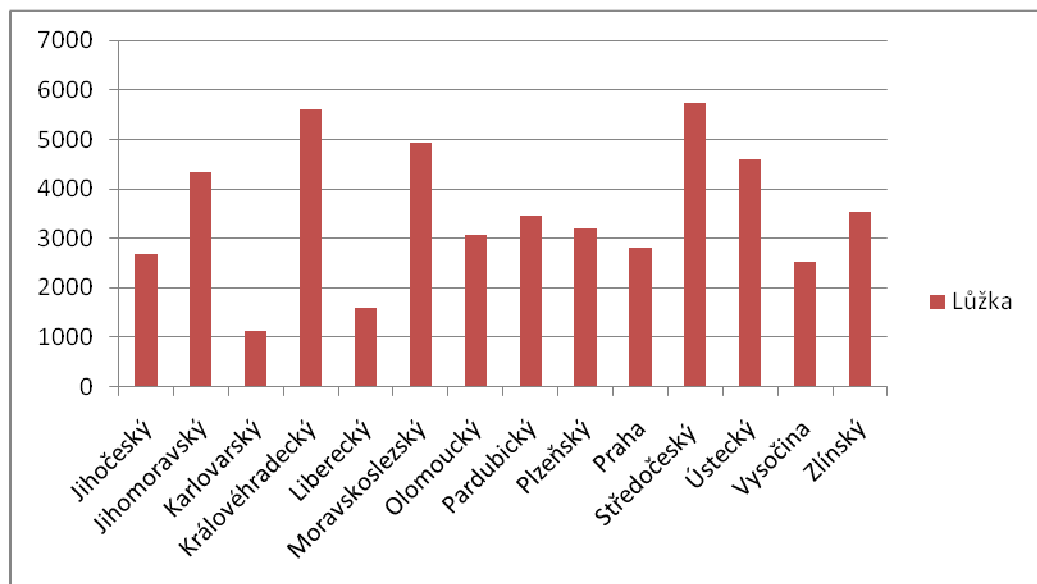
- a) poskytnutí ubytování,
- b) poskytnutí stravy,
- c) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- f) sociálně terapeutické činnosti,
- g) aktivizační činnosti,
- h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (Zákon 108/2006 Sb.).

V České republice existuje bezmála 700 zařízení, které nabízejí pobytové služby s péčí pro seniory (Gerontologie : Informační servis o službách pro seniory, 2009). V grafu níže je znázorněn počet zařízení v jednotlivých krajích.



Graf č. 2 Počet zařízení v krajích [Zdroj: www.gerontologie.cz]

Všechny tyto zařízení nabízejí něco přes 49 000 lůžek. V grafu níže je znázorněn počet lůžek v jednotlivých krajích.



Graf č. 3 Počet lůžek v krajích [Zdroj: www.gerontologie.cz]

6 DOMOV PRO SENIORY LUKOV

Domov pro seniory Lukov se nachází ve stejnojmenné obci severně od města Zlína. Budova domovu je dominantou obce a působí dojmem přestaveného zámečku. Tato budova velmi vhodně zapadá do okolní krajiny, ale i do historie obce. Zřizovatelem této příspěvkové organizace je Zlínský kraj se sídlem ve Zlíně.

Organizace nabízí 217 lůžek. Z toho Domov se zvláštním režimem nabízí 21 lůžek a Domov pro seniory 196 lůžek. Více lůžek nabízí už jen Domov důchodců v Buchlovicích a Domov pro seniory Podlesí v Bystřičce. Klienti jsou senioři s různým stupněm soběstačnosti. V mém výzkumu jsem se zaměřila jen na Domov pro seniory.

6.1 Historie zařízení v Lukově

Historie Domova pro seniory Lukov je bohatá. Velice dobře je zpracována a popsána v knize Milana Přívary s názvem *Z dějin farnosti Lukov – Veliková* (2003). Z této knihy jsou vybrány následující informace o historii domova.

Hlavní budova "Domova důchodců" v Lukově, čp. 82, je nyní postavena na místě původního starobince "Carolinea", jehož zakladateli byli hrabě František Seilern-Aspang (1859 - 1919), se svou druhou manželkou hraběnkou Saroltou Seilernovou (1860 - 1946), rozenou Wenckheimovou. V devadesátých letech 19. století obec patřila svojí správou pod holešovský okres a díky tomu byly vedením útulku pro sirotky a staré lidi pověřeny Milosrdné sestry řádu sv. Karla Bartolomějského z Prahy.

V létě roku 1892 byla dokončena přestavba druhé přízemní budovy. Počet seniorů, kterým bylo poskytováno bezplatně veškeré zaopatření, se v té době pohyboval kolem 24. Tyto seniory ošetřovalo šest sester. V období 1. světové války bylo v klášteře přítomno mnoho dětí - sirotek po padlých otcích ve válce. V roce 1951 se začíná s úpravami pokojů v budově. V průběhu dalších let byla postavena na místě budovy Carolinea nová budova domova důchodců v Lukově. V dalších letech se objekt nadále rekonstruoval a modernizoval. 3. prosince 2001 se začalo s asanací bývalého charitního domu čp. 120. Za necelý rok byla postavena nová budova domova důchodců v Lukově a byla jako křídlo připojena k objektům stávajícím. V nové budově je 35 moderně vybavených pokojů s vlastním sociálním zařízením, dvě centrální koupelny, jídelny, klubovny, místnosti pracovní terapie, ordinace zubního lékaře, kadeřnictví a prostory pro rehabilitaci.

6.2 Poslání

Posláním Domova pro seniory Lukov je poskytovat sociální a zdravotní služby seniorům, kteří z důvodu věku, změn jejich zdravotního stavu, snížené soběstačnosti a dovednosti, potřebují pravidelnou pomoc a péči jiné fyzické osoby a nejsou schopni si ji sami zajistit ve svém přirozeném sociálním prostředí (Domov pro seniory Lukov, 1999).

6.3 Cíle

Domov pro seniory Lukov má celou řadu cílů, které se snaží plnit. Tyto cíle jsou zaměřeny na klienty, kterým je služba poskytována a zároveň na zařízení jako takové. Na svých webových stránkách informuje o svých cílech, které jsou zaměřeny na klienty.

Jsou to tyto cíle:

- pomoc při zvládnutí přechodu nových uživatelů přijatých do zařízení z domácího prostředí,
- podpora projevu vlastní vůle uživatelů,
- motivace uživatelů k vedení aktivního života,
- pomoc uživatelům, aby mohli přiměřeně ke svému věku a zdravotnímu stavu vést svůj život co nejvíce podobný životu, který vedli ve svém přirozeném prostředí,
- zachování přirozené vztahové sítě – kontakt s okolím, příbuznými, rodinou a známými,
- podpora možnosti využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti.

Rozvojových cílů, které má Domov pro seniory Lukov vytyčeny pro zařízení, je celá řada. Zde jsou jmenovány jen některé z nich.

Jsou to například:

- postupná obnova vybavení a zařízení pokojů, společných prostor, kluboven a místností pro terapie vhodným nábytkem tak, aby se co nejvíce přiblížilo domácímu prostředí a vyhovovalo především uživatelům služeb,

- zajištění a udržení dostatečného počtu pracovníků v sociálních službách s kvalifikací požadovanou zákonem o sociálních službách, zajištění realizace celoživotního vzdělávání, prohlubování kvalifikace, odbornosti, profesní růst pracovníků zařízení,
- zlepšení týmové spolupráce všech pracovníků zařízení (supervize, společné akce pracovníků apod.),
- podpora a podílení se na fungování zavedeného systému individuálního plánování,
- na základě poptávky nabídnout různorodost aktivizačních programů a služeb dle zájmů uživatelů (přednášky o zdravém životním stylu, alternativní medicína, posílení autobusové sítě do okolí apod.),
- rozvoj spolupráce s dobrovolníky (rozšíření jejich počtu na aktivizační činnost s uživateli a doprovody ke speciálním lékařským vyšetřením),
- zavedení nového systému prádelny včetně pořízení nového vybavení (Domov pro seniory Lukov, 1999).

6.4 Struktura nabízených služeb

Domov pro seniory Lukov nabízí klientům pobytové služby. Pobytová služba znamená poskytovat sociální a zdravotní služby seniorům, kteří z důvodu věku, změn jejich zdravotního stavu, snížené soběstačnosti a dovednosti, potřebují pravidelnou pomoc a péči jiné fyzické osoby a nejsou schopni si ji sami zajistit ve svém přirozeném sociálním prostředí (Domov pro seniory Lukov, 1999).

Pobytová služba nabízená domovem obsahuje tyto základní činnosti:

- poskytnutí ubytování
 - ubytování,
 - úklid, praní a opravy drobného prádla,
- poskytnutí stravy
 - celodenní strava v rozsahu odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování,

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
 - pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,
 - pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,
 - pomoc při podávání jídla a pití,
 - pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
 - pomoc při úkonech osobní hygieny,
 - pomoc při základní péči o vlasy a nehty, možnost využití kadeřnictví a pedikúry přímo v budově domova,
 - pomoc při použití WC,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
 - podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů,
 - pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
- sociálně terapeutické činnosti
 - socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,
- aktivizační činnosti
 - volnočasové a zájmové aktivity,
 - pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím,
 - nácvik motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,

- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
 - pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů (Otrokvice : Informační portál, 2009).

Domov nabízí ubytování po celý rok v jedno- až čtyř- lůžkových pokojích na oddělení. Oddělení jsou rozdělena na oddělení s normálním a zvláštním režimem. Samozřejmostí je péče praktického lékaře, lékaře očního, kožního, zubního, psychiatra, a možnost využít vyšetření u odborných lékařů.

V prostorách budovy je zřízena malá kavárna, kde je možnost posedět s návštěvami. Ve volném čase mohou klienti navštívit kapli, nebo posedět s návštěvou v malé kavárně, která se nachází přímo v budově. Pro rozvoj seniorů se konají v týdnu ergoterapeutické aktivity (ruční práce, keramika, sportovní hry, taneční terapie aj.). Mimo tyto aktivity nabízí domov v průběhu roku bohatý kulturní program, zájezdy a výlety. Každoročně jsou pořádány výstavy děl klientů domova, stavění a kácení máje, oslavy jubilantů a mnoho dalších (Domov pro seniory Lukov, 1999).

6.5 Kvalita ubytování a zajištění soukromí

Bydlení je zajištěno, jak už bylo zmíněno, v jednolůžkových, dvou, tří a čtyřlůžkových pokojích. Některé z pokojů mají svůj vlastní balkon. Každý pokoj má vlastní sociální zařízení (WC, umyvadlo, sprcha se sedačkou a potřebnými madly). Pokoje jsou vybaveny základním nábytkem: postel, noční stolek, skříň, stůl, židle. Senior si může pokoj dovybavit vlastním nábytkem, tak jak se mu líbí, aby se cítil v domově co nejlépe. Každý pokoj má zabudované tzv. dorozumívací zařízení, které slouží ke komunikaci seniora s personálem. Dveře pokoje jsou uzamykatelné a senioři mají svůj klíč.

Čtyřlůžkové pokoje jsou obsazovány především imobilními seniory. Lůžka jsou polohovací s antidekubitní matrací a jsou vzájemně oddělena posuvnými dělicími stěnami, které zajišťují největší soukromí, kterého lze v těchto podmínkách dosáhnout.

V domově zajišťuje nepřetržitý provoz 109 zaměstnanců, z toho 65 z nich v přímě obslužné péči. V budově je výtah a veškeré prostory jsou bezbariérové, a proto jsou pro všechny klienty snadno přístupné.

Budova je rozdělena do čtyř oddělení, na každém oddělení je k dispozici kuchyňka, jídelna s televizí. Na 4. oddělení jsou klubovny a dílny, které mohou využívat všichni senioři bez rozdílu (Domov pro seniory Lukov, 1999).

V budově se také nachází velká společenská místnost, vnitřní atrium s fontánou, kavárna, kadeřnictví, ordinace zubního lékaře, rehabilitační oddělení a také kaple, kde se konají pravidelné bohoslužby. V okolí domova je také možné využívat služby nabízející obcí Lukov. Jsou to obecní úřad, knihovna obce, pošta, obchody, restaurace a další.

6.6 Organizační struktura domova

Od 1.1.2009 byla ve výběrovém řízení vybrána nová ředitelka Ing. Jiřina Neichlová.

Ve zdravotnickém úseku se o klienty starají:

- Vrchní sestra
- Staniční sestry
- Zdravotní sestry
- Rehabilitační sestry

V sociálním úseku najdeme:

- Vedoucí sociálního úseku
- Sociální pracovníky
- Pracovník sociální péče – instruktor
- Pracovník sociální péče – výchovná činnost

V technicko hospodářském úseku se o chod organizace starají:

- Ekonomka, personalistka, účetní
- Pracovník vztahů k veřejnosti
- dále pak pracovníci údržby, kuchyně, prádelny a úklidu

II. PRAKTICKÁ ČÁST

7 O VÝZKUMU

Výzkum, jak jsem již výše uvedla, byl realizován v Domově pro seniory Lukov na základě požadavků bývalé paní ředitelky Mgr. Jarmily Čihařové. Po odchodu paní ředitelky z funkce, nové vedení souhlasilo, aby tento výzkum pokračoval.

7.1 Výzkumný problém

Z požadavků výše uvedené organizace vyplynul následující výzkumný problém: „Identifikace problematických oblastí dodržování práv seniorů v Domově pro seniory Lukov.“ Je to popisný problém, kde se snažím postihnout základní oblasti dodržování práv seniorů a zjistit jejich případné nedodržování ve zmíněném zařízení.

7.2 Cíle výzkumu

Od první chvíle, kdy mi bylo zadáno provést tento výzkum, bylo mým záměrem srovnat odpovědi zaměstnanců domova a seniorů využívajících služby výše zmíněného zařízení. Hlavním cílem mé práce bylo tedy identifikovat odlišnosti v pohledu na oblasti dodržování práv seniorů a navrhnout patřičné změny ke zlepšení služeb. Jsou klienti Domova pro seniory Lukov spokojení s přístupem zaměstnanců? Jsou informováni o tom, jakým způsobem mohou stížnost podat? Na tyto a další otázky jsem se zaměřila v mé bakalářské práci.

7.3 Výzkumný vzorek

Výzkumným vzorkem byli uživatelé Domova pro seniory Lukov s různým stupněm soběstačnosti. Dále pak zaměstnanci domova, kteří pracují v tzv. přímé obslužné péči. Klienti s diagnostikovanou demencí, stařeckou demencí nebo klienti s významnými bariérami v komunikaci nemohli být do výzkumu zařazeni. Ve výběru korespondentů mi pomáhaly zkušené a kvalifikované sociální pracovnice.

7.4 Druh výzkumu

Pro účely této práce jsem zvolila kvantitativní druh výzkumu, který vyplývá z podstaty výzkumného problému. Podstatou výzkumného problému se rozumí všichni uživatelé domova, kteří byli schopni se vyjádřit k problému, a také pracovníci v přímé obslužné péči.

7.5 Metoda výzkumu

Pro výzkum v Domově pro seniory Lukov byla vybrána metoda anonymního dotazníkového šetření. Podle Chrásky (2007) je dotazník soustava předem připravených a pečlivě formulovaných otázek, na které dotazovaná osoba odpovídá písemně.

Dotazník jsem zpracovala pro obě skupiny téměř totožný, otázky byly kladeny zrcadlově. Toto byl velmi důležitý princip z důvodu následné komparace odpovědí klientů a zaměstnanců. Otázky v dotaznících jsou uzavřené. Dotazník pro zaměstnance domova obsahuje deset otázek. Dotazník pro uživatele služby otázek jedenáct. Zdrojem pro koncepci otázek jsou standardy kvality sociálních služeb a Etický kodex zaměstnance domova.

8 PRŮBĚH VÝZKUMU

Výzkumnou část jsem zahájila po sestavení a zkonzultování dotazníků. Se srozumitelností dotazníků a správnou formulací otázek mi pomohla vedoucí sociálního úseku Domova pro seniory Lukov Pavlína Jurášková, DiS.

8.1 Dotazníkové šetření mezi zaměstnanci

V přímé obslužné péči pracuje 65 zaměstnanců domova. Dotazníky pro zaměstnance mi pomohly rozdat sociální pracovnice, a to z důvodu třísměnného provozu pracovníků v přímé obslužné péči. Pracovnice byly mnou proškoleny o významu dotazníku a jeho naprosté anonymitě. Přestože dotazníků bylo rozdáno pětadesát, vrátilo se jich pouze šestatřicet kusů. Dotazník je k nahlédnutí jako Příloha P I.

8.2 Dotazníkové šetření mezi uživateli

Služeb Domova pro seniory Lukov využívá 196 klientů. Dotazníků pro klienty jsem rozdala osmdesát kusů. Počet těchto dotazníků byl konzultován se sociálními pracovníci, a to z toho důvodu, že zdaleka ne všichni klienti jsou schopni odpovídat.

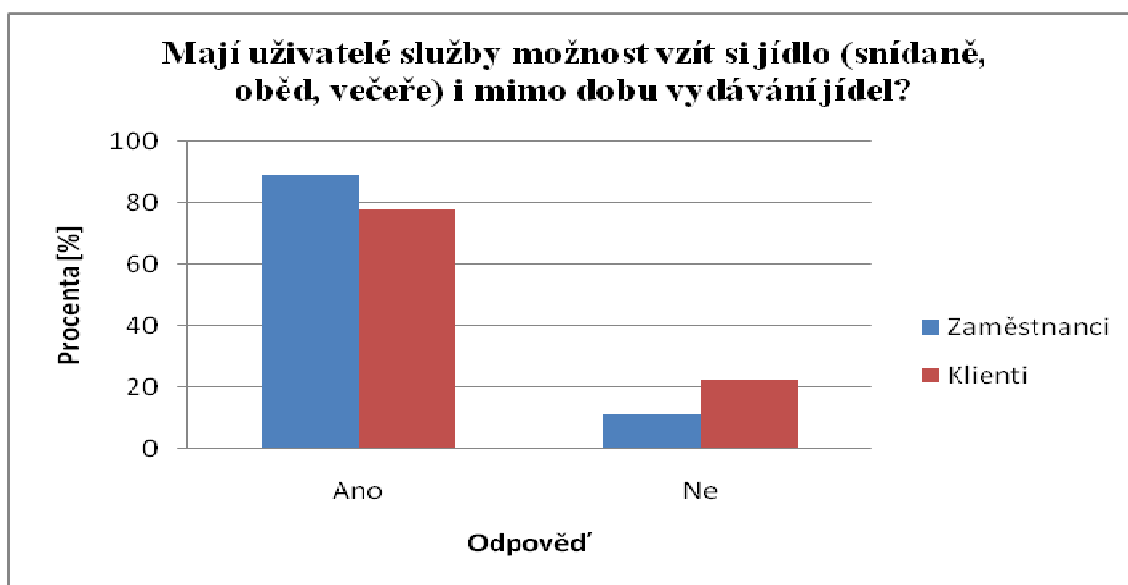
Každému klientovi jsem vysvětlila účel výzkumu, zeptala jsem se na souhlas, zaručila anonymitu dotazníku. Klienti byli také dotázáni, zda jsou schopni dotazník samostatně vyplnit, nebo jestli mohou jejich odpovědi osobně zaznamenat. Sběr dotazníků jsem provedla osobně ihned po sepsání odpovědí respondentů, kteří nebyli schopni dotazník sami vyplnit. Návratnost dotazníků činila 58 kusů. Dotazník je k nahlédnutí jako Příloha P II.

9 HODNOCENÍ VÝZKUMU

Po návratu dotazníků jsem vyhodnocovala skupinu uživatelů a skupinu zaměstnanců za pomoci tabulky četností. Získaná data jsem znázornila v grafech. Výsledky výzkumu poslouží Domovu pro seniory Lukov ke zkvalitnění péče o klienty.

Otázka č. 1.				
	Procenta		Osoby	
	Zaměstnanci	Klienti	Zaměstnanci	Klienti
Ano	88,88888889	77,58621	32	45
Ne	11,11111111	22,41379	4	13

Tab. č. 1 Otázka č. 1. [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010]



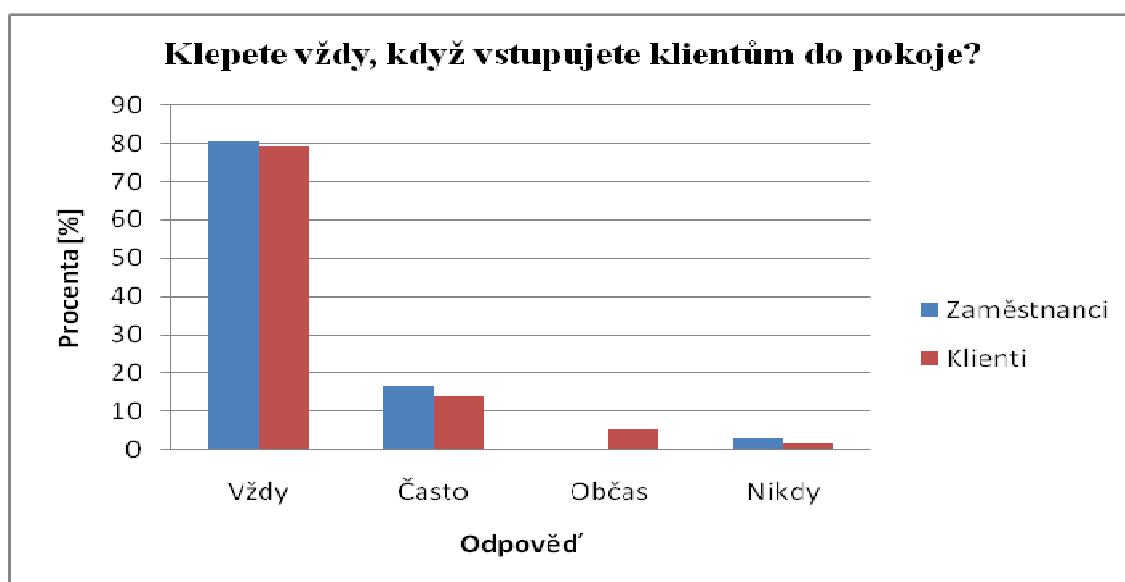
Graf č. 4 Mají uživatelé služby možnost vzít si jídlo (snídaně, oběd, večeře) i mimo dobu vydávání jídel? [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010]

Jak je z grafu patrné, celých 88% zaměstnanců a 77% klientů odpovědělo na položenou otázku kladně. Dle mého názoru by se mělo zjistit, z jakého důvodu 4 zaměstnanci a 13 klientů odpovědělo záporným způsobem. Někteří klienti, kteří odpověděli na otázku záporně, uvedli do komentáře odpovědi, že mají nárok vzít si jídlo mimo dobu vydávání jen po příjezdu z nemocnice nebo vyšetření u lékaře. Tato otázka je řešena v interním dokumentu domova ve Standardu č. 2 v podkapitole Právo se svobodně rozhodnout, právo na přiměřené riziko, mít svůj majetek, ochrana před psychickou újmu.

V tomto dokumentu je jasně řečeno, že uživatel si samostatně volí svůj režim dne (interní dokument domova Standard č.2, viz Příloha P IV).

Otázka č. 2.				
	Procenta		Osoby	
	Zaměstnanci	Klienti	Zaměstnanci	Klienti
Vždy	80,55555556	79,31034	29	46
Často	16,66666667	13,7931	6	8
Občas	0	5,172414	0	3
Nikdy	2,77777778	1,724138	1	1

Tab. č. 2 Otázka č. 2. [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010]

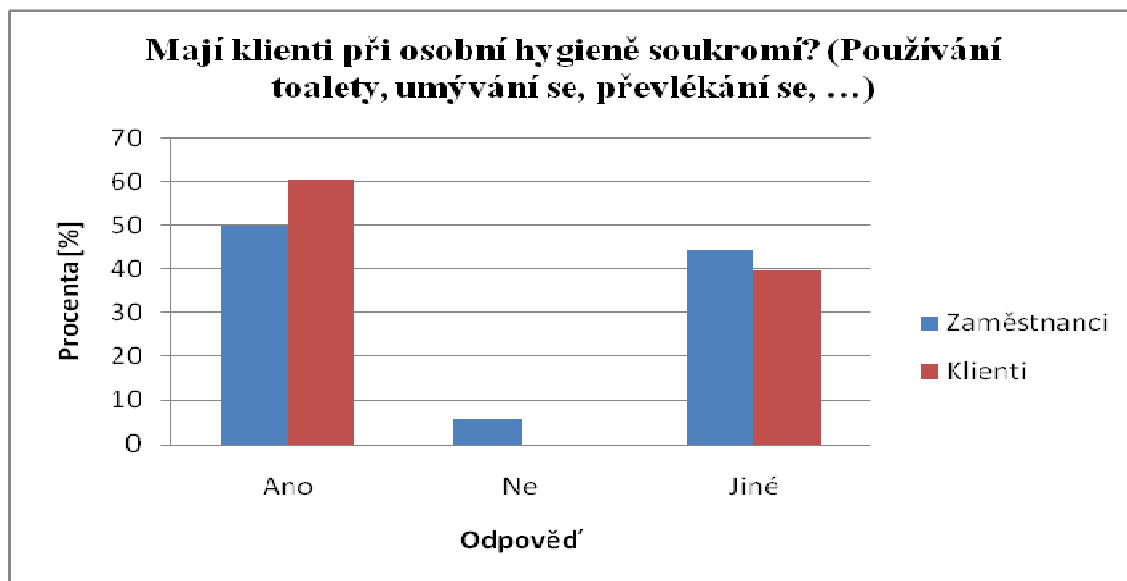


Graf č. 5 Klepete vždy, když vstupujete klientům do pokoje? [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010]

Z výše uvedeného grafu je patrné, že se ve velké většině zaměstnanci i klienti na otázku zda-li klepou zaměstnanci vždy, když vstupují klientům do pokoje shodli. Pouze jeden zaměstnanec uvedl, že neklepe nikdy a jeden klient klepání zaměstnanců nikdy neslyší (uvedl to do komentáře odpovědi). Tato otázka je orientována na standard číslo 2. V interním dokumentu domova je otázka klepání při vstupu do pokojů řešena ve Standardu č. 2 v podkapitole Právo na ochranu soukromí uživatele (viz Příloha P IV).

Otázka č. 3.				
	Procenta		Osoby	
	Zaměstnanci	Klienti	Zaměstnanci	Klienti
Ano	50	60,34483	18	35
Ne	5,55555556	0	2	0
Jiné	44,44444444	39,65517	16	23

Tab. č. 3 Otázka č. 3. [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010]

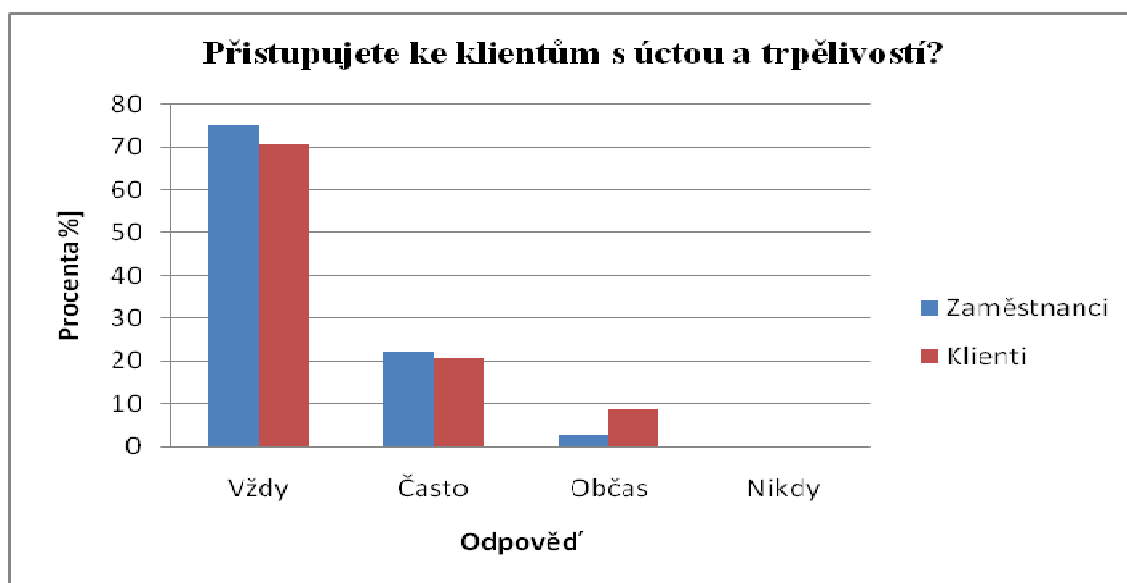


Graf č. 6 Mají klienti při osobní hygieně soukromí? (Používání toalety, umývání se, převlékání se, ...)[Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010]

Z grafu vyplývá, že se klienti i zaměstnanci v odpovědích příliš neliší. 44% zaměstnanců a 40% klientů uvádí, že klienti soukromí mají, ale v přítomnosti zaměstnance, který jim pomáhá. Žádný klient neodpověděl, že by soukromí při osobní hygieně neměl. Domnívám se, že záporná odpověď u dvou zaměstnanců, jak je patrné z grafu, je způsobena tím, že se starají převážně o ležící klienty, kteří by se bez jejich pomoci neobešli. Tato otázka byla rovněž orientována na standard číslo dvě. V interním dokumentu domova je otázka soukromí klientů řešena ve Standardu č. 2 v podkapitole Právo na ochranu soukromí uživatele (viz Příloha P IV).

Otázka č. 4.				
	Procenta		Osoby	
	Zaměstnanci	Klienti	Zaměstnanci	Klienti
Vždy	75	70,68966	27	41
Často	22,22222222	20,68966	8	12
Občas	2,777777778	8,62069	1	5
Nikdy	0	0	0	0

Tab. č. 4 Otázka č. 4. [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010]

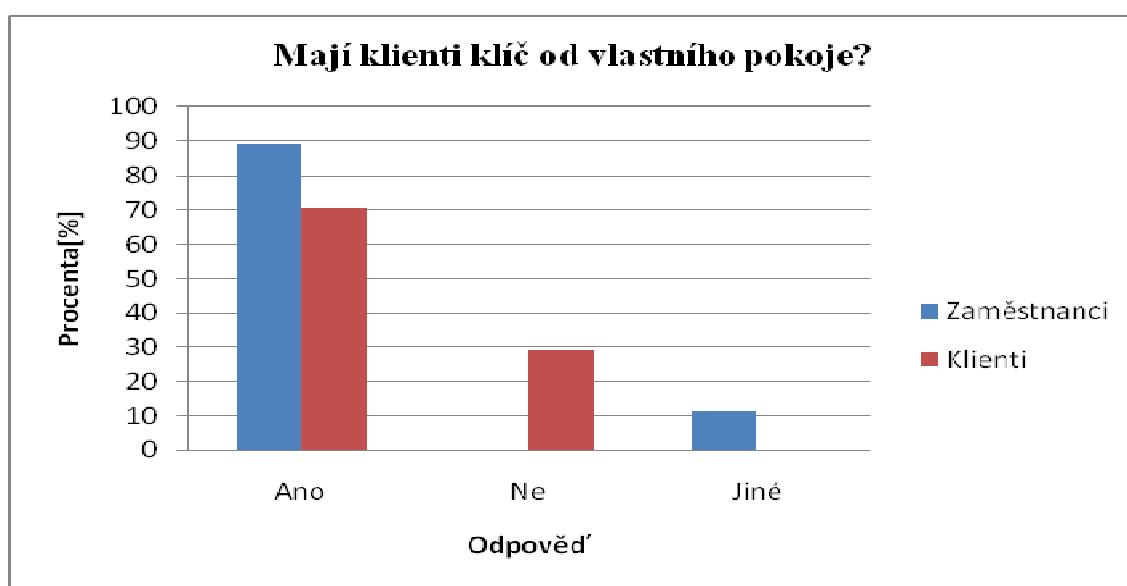


Graf č. 7 Přístupujete ke klientům s úctou a trpělivostí? [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010]

Plných 75% zaměstnanců a 71% klientů odpovědělo na otázku zaměřující se na Etický kodex zaměstnance domova (viz Příloha P III) kladně. Pět klientů se domnívá, že k nim zaměstnanci přistupují s úctou a trpělivostí jen občas.

Otázka č. 5.				
	Procenta		Osoby	
	Zaměstnanci	Klienti	Zaměstnanci	Klienti
Ano	88,88888889	70,68966	32	41
Ne	0	29,31034	0	17
Jiné	11,11111111	0	4	0

Tab. č. 5 Otázka č. 5. [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010]

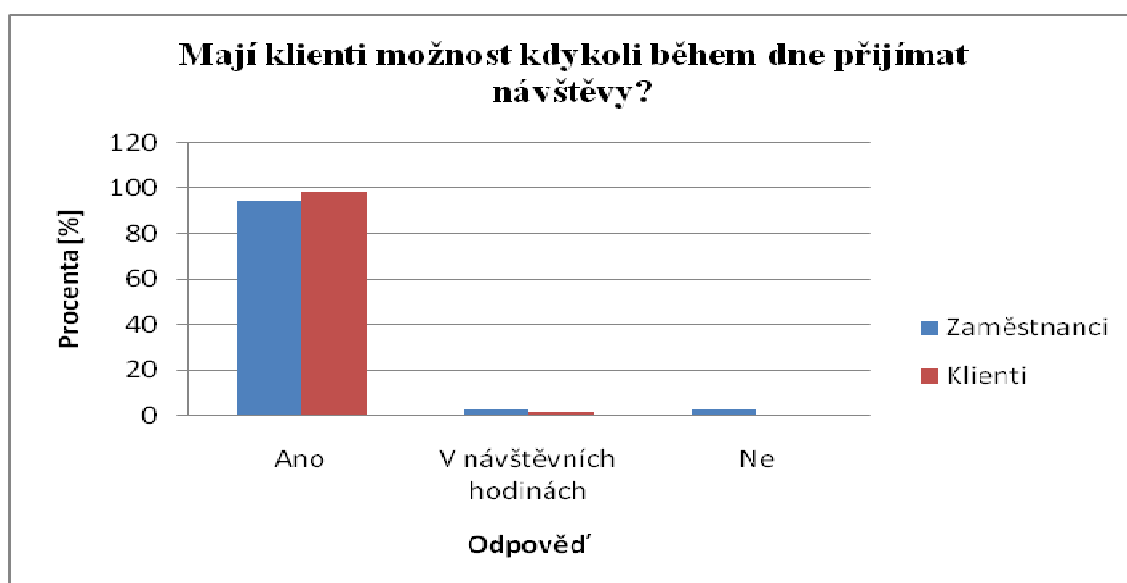


Graf č. 8 Mají klienti klíč od vlastního pokoje? [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010]

Jak je z grafu patrné, 30% odpovídajících klientů nevlastní klíč od pokoje, v kterém bydlí. Toto je způsobeno tím, že mi klienti buď odpověděli nebo dopsali do dotazníku, že jsou ležící. Čtyři zaměstnanci si nejsou jisti, zda klienti klíč mají. Vystává ale otázka, z jakého důvodu ležící klienti nemohou mít klíč, ačkoli vedení výše zmíněného domova na svých webových stránkách uvádí, že senioři klíč od vlastního pokoje mají.

Otázka č. 6.				
	Procenta		Osoby	
	Zaměstnanci	Klienti	Zaměstnanci	Klienti
Ano	94,44444444	98,27586	34	57
V návštěvních hodinách	2,77777778	1,724138	1	1
Ne	2,77777778	0	1	0

Tab. č. 6 Otázka č. 6. [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010]

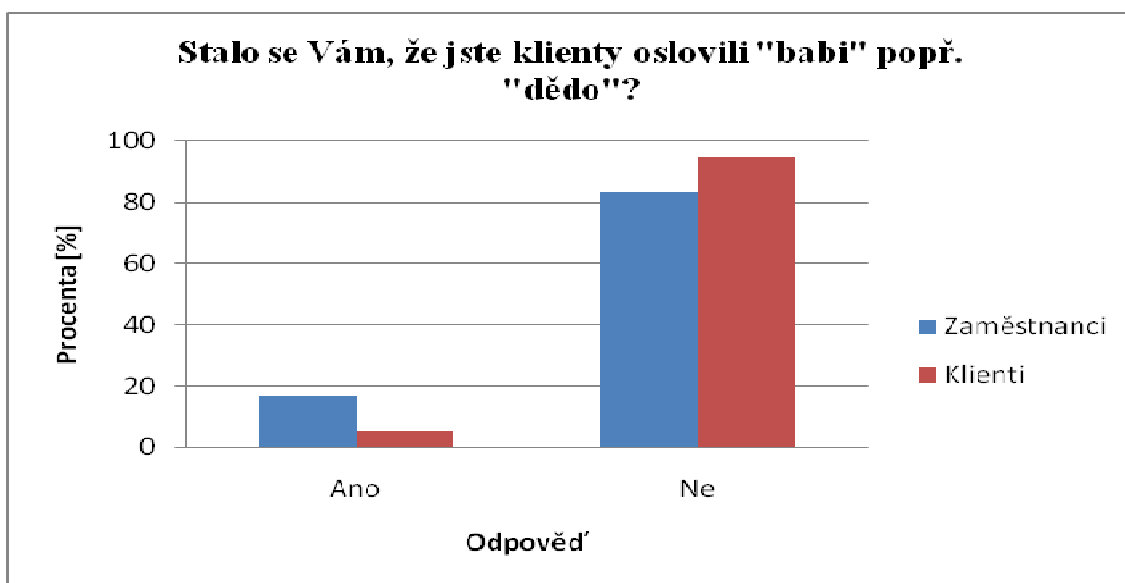


Graf č. 9 Mají klienti možnost kdykoli během dne přijímat návštěvy? [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010]

Téměř 95% zaměstnanců a plných 98% klientů uvádí, že mají možnost přijímat návštěvy kdykoli během dne. Jeden zaměstnanec a jeden klient uvedl, že tuto možnost mají klienti jen v návštěvních hodinách. Jeden zaměstnanec odpověděl na otázku záporně. Tato otázka je orientována na standard číslo 2. V interním dokumentu domova je otázka osobní svobody řešena ve Standardu č. 2 v podkapitole Osobní svoboda a svoboda pohybu (viz Příloha P IV).

Otázka č. 7.				
	Procenta		Osoby	
	Zaměstnanci	Klienti	Zaměstnanci	Klienti
Ano	16,66666667	5,172414	6	3
Ne	83,33333333	94,82759	30	55

Tab. č. 7 Otázka č. 7. [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010]

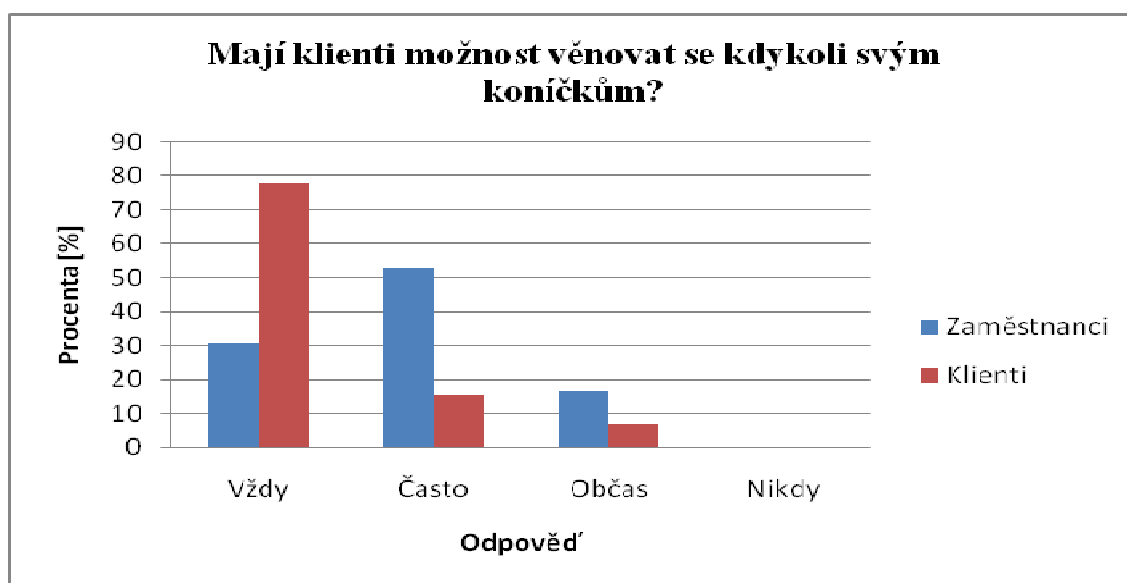


Graf č.10 Stalo se Vám, že jste klienty oslovili „babi“ popř. „dědo“? [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010]

Z otázky zaměřené na standard číslo dvě, tedy na ochranu práv uživatelů, vyplývá, že plných 95% klientů tuto zkušenost nikdy nezažilo. Šesti zaměstnancům se někdy stalo, že takto klienty oslovili a tři klienti toto oslovení také někdy zažili. V interním dokumentu domova je otázka oslovování klientů řešena ve Standardu č. 2 v podkapitole Právo na důstojné zacházení (viz Příloha P IV).

Otázka č. 8.				
	Procenta		Osoby	
	Zaměstnanci	Klienti	Zaměstnanci	Klienti
Vždy	30,55555556	77,58621	11	45
Často	52,77777778	15,51724	19	9
Občas	16,66666667	6,896552	6	4
Nikdy	0	0	0	0

Tab. č. 8 Otázka č. 8. [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010]



Graf č. 11 Mají klienti možnost věnovat se kdykoli svým koníčkům? [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010]

Z grafu je patrné, že v této otázce se názory zaměstnanců a klientů v míře času, kdy se mohou klienti věnovat svým koníčkům, liší. Žádný klient neodpověděl, že by mu nebylo dovoleno se věnovat svým zálibám.

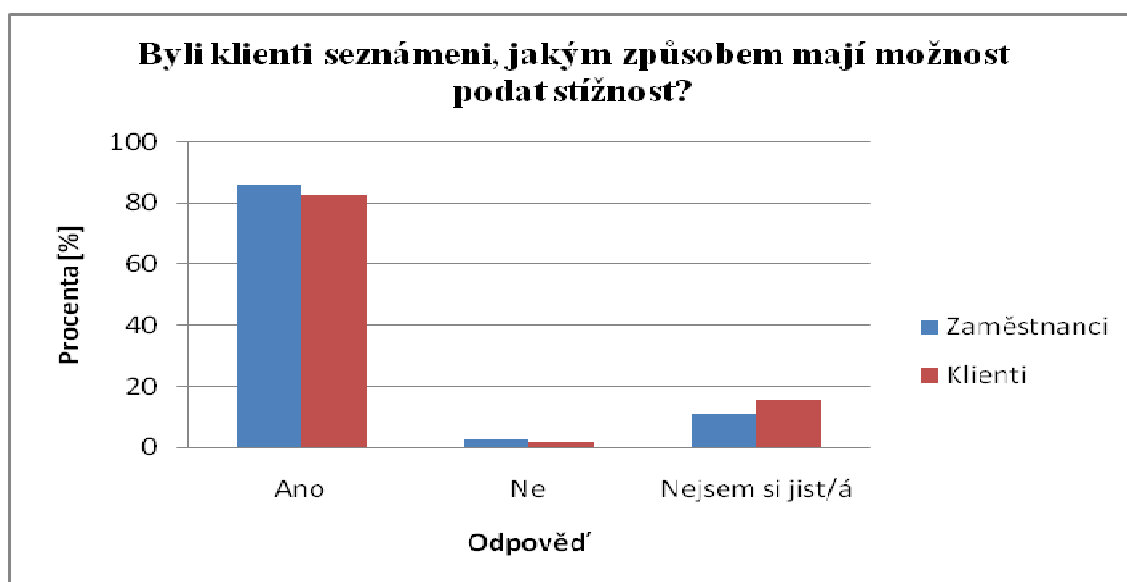
Aktivizační programy Domova pro seniory nabízí:

- keramický kroužek,
- ruční práce,
- zdravý životní styl (náplní tohoto programu je povídání o bylinkách, metodách alternativních medicín, aj.),
- sportovní hry (možnost zahrát si košíkovou, kuželky, šipky, petanque),

- muzikoterapie,
- canisterapie,
- výroba růženců pro kapli,
- knihovna (vede uživatel).

Otázka č. 9.				
	Procenta		Osoby	
	Zaměstnanci	Klienti	Zaměstnanci	Klienti
Ano	86,11111111	82,75862	31	48
Ne	2,77777778	1,724138	1	1
Nejsem si jist/á	11,11111111	15,51724	4	9

Tab. č. 9 Otázka č. 9. [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010]



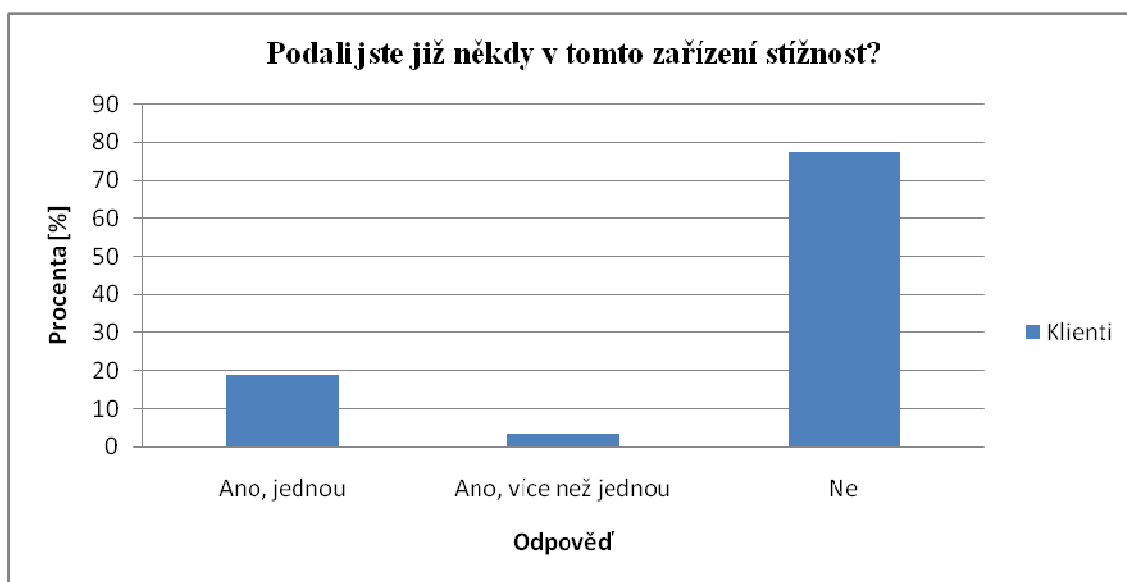
Graf č. 12 Byli klienti seznámeni, jakým způsobem mají možnost podat stížnost? [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010]

Většina respondentů, tedy 86% zaměstnanců a 83% klientů, uvedli, že klienti byli seznámeni jakým způsobem podat stížnost. Na tuto otázku zaměřenou na standard číslo 7. devět klientů a čtyři zaměstnanci odpověděli, že si nejsou jisti, zdali byli s tímto problémem blíže seznámeni. V interním dokumentu domova je tato otázka řešena ve Standardu č. 7 v podkapitole Podávání stížností (viz Příloha P V), kde je uvedeno, že uživatelé jsou již při přijetí do zařízení informováni o možnosti a způsobu si stěžovat, a to prostřednictvím Domácího řádu.

V této fázi se dotazníky pro zaměstnance a klienty liší. Respondenti – senioři odpovídali na otázku „Podali jste již někdy v tomto zařízení stížnost?“ Výsledky uvedeny níže v grafu.

Otázka č. 10.		
	Klienti	Osoby
Ano, jednou	18,96552	11
Ano, více než jednou	3,448276	2
Ne	77,58621	45

Tab. č. 10 Otázka č. 10. [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010]



Graf č. 13 Podali jste již někdy v tomto zařízení stížnost? [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010]

Většina, tedy 76% dotázaných klientů odpovědělo, že stížnost nepodali. Jedenáct klientů podalo stížnost jen jednou a dva klienti více než jednou. V interním dokumentu domova je tato otázka řešena ve Standardu č. 7 v podkapitole Podávání stížností (viz Příloha P V).

Otázka č. 11.		
	Klienti	Osoby
Ano	53,84615	7
Ne	46,15385	6

Tab. č. 11 Otázka č. 11. [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010]



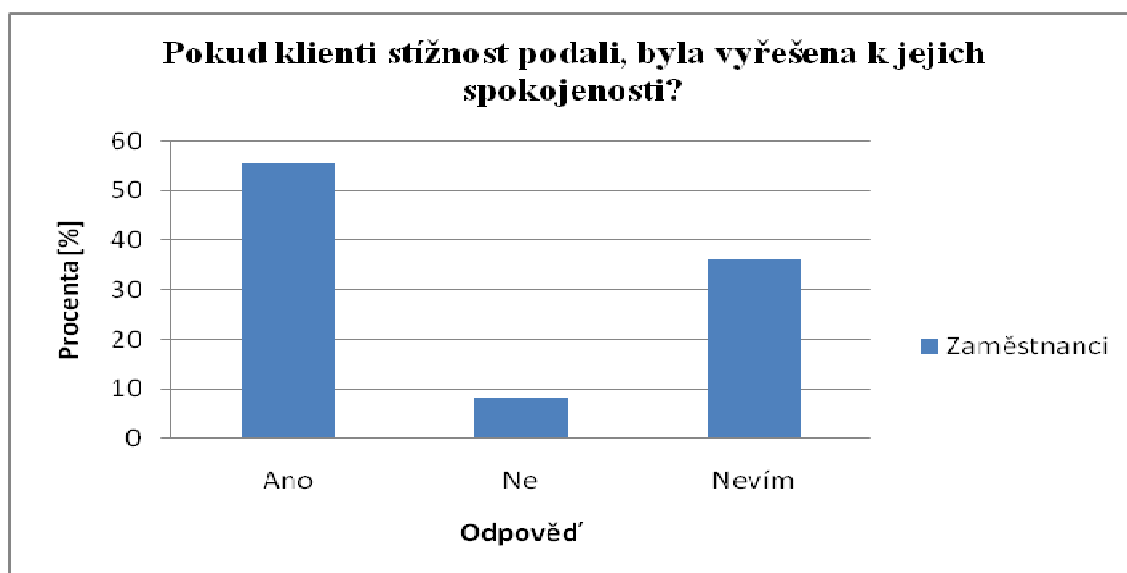
Graf č. 14 Pokud jste stížnost podali, byla vyřešena k vaší spokojenosti? [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010]

Tato otázka byla směřovaná na klienty, kteří v předchozí otázce odpověděli, že stížnost v Domově pro seniory Lukov někdy podali. 54% klientů se shoduje, že byla vyřešena k jejich spokojenosti. 46% respondentů nebylo spokojeno s vyřízením jejich stížnosti. Domnívám že, se spokojenost klienta s vyřešením jeho stížnosti velmi závisí na druhu stížnosti a je-li možnost tuto stížnost kladně vyřídit. V interním dokumentu domova je otázka projednávání stížností řešena ve Standardu č. 7 v podkapitole Způsob projednávání stížností (viz Příloha P V).

Také zaměstnanci byli dotázáni, zda ví, jestli stížnost klientů byla vyřízena k jejich spokojenosti.

Otázka č. 10.		
	Zaměstnanci	Osoby
Ano	55,55555556	20
Ne	8,333333333	3
Nevím	36,11111111	13

Tab. č. 12 Otázka č.10. [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010]



Graf č. 15 Pokud klienti stížnost podali, byla vyřešena k jejich spokojenosti? [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010]

Plných 55% zaměstnanců se domnívá, že klientům bylo vyhověno. 36%, tedy 13 zaměstnanců, neví, jakým způsobem byla stížnost vyřešena. Zde bych ráda poukázala na neshodu o informovanosti pracovníků o vyřízení stížností. Více níže ve shrnutí vyhodnocení.

9.1 Shrnutí vyhodnocení

Z výše uvedeného výzkumu je patrné, že se zaměstnanci a klienti v mnoha bodech dotazníků shodují.

Ráda bych ale upozornila na fakt, že i imobilní klienti mají nárok vlastnit klíč od svého pokoje.

Dále by se měla významně zlepšit komunikace vedení se zaměstnanci domova, ve smyslu podávání a vyřizování stížností od klientů. 36% zaměstnanců netuší, jakým způsobem byla vyřízena stížnost uživatele služby. Tato skutečnost je zarážející z toho důvodu, že v interním dokumentu domova, jmenovitě Standard č.7, podkapitola Způsob projednávání stížností, je jasně uvedeno, že o způsobu, postupu podávání a vyřizování stížností klientů jsou zaměstnanci zařízení informováni průběžně na poradách, schůzích, prostřednictvím vnitřních směrnic a prepisů.

ZÁVĚR

Důstojné prožití podzimu života seniora by mělo patřit mezi nejvyšší priority každého sociálního zařízení zaměřující se svými službami na starší spoluobčany. V České republice panuje vysoká poptávka, avšak nízká nabídka domovů pro seniory. Je veřejným tajemstvím, že to nemá dobrý vliv na podporu kvality sociálních služeb. Tedy jednoduše – provozovatelé služeb mají stále dost klientů. Je však důležité vědět, že pro každého člověka je těžké, ať už z jakéhokoli důvodu, opustit svůj domov, kde žije dlouhé roky, ne-li celý život. Opouští svou rodinu, přátele, své zvyky a možná i celoživotní postoje. Proto by si měli všichni poskytovatelé služeb pro seniory uvědomit, že ne výdělek, ale právě klienti a jejich spokojenost musí být prioritou číslo jedna. Samozřejmě ani finanční stránka věci není zanedbatelná, ale pokud poskytovatel lpí jen na tomto bodě celé prolínající se struktury, nemůže nikdy vytvořit příjemnou, přátelskou a klidnou atmosféru v zařízení. Domnívám se, že právě v Domově pro seniory Lukov je na takovouto atmosféru kladen velký důraz, nebo se alespoň o ni velmi snaží. Jsem si vědoma, že pro věrohodnější a plnohodnotné zmapování dodržování práv seniorů v tomto zařízení by bylo nutno provést daleko intenzivnější a hloubkový průzkum, který lze však uskutečnit s klienty různého stupně soběstačnosti jen velmi těžko. I přesto se domnívám, že tato práce poslouží svému účelu a kvalitní služby nabízené Domovem pro seniory Lukov.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Zákony

- [1] Česká republika. Vyhláška č. 505/2006 Sb. ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In *Sbírka zákonů*. 2006, 2006, 164.
- [2] Česká republika. Zákon č. 108/2006 Sb. ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In *Sbírka zákonů*. 2006, 2006, 37.

Literatura

- [1] BARTOŠOVÁ, Eva. *Kvalita života seniorů v Domově pro seniory Lukov*. Zlín, 2009. 91 s. Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati, Fakulta humanitních studií.
- [2] DOBROVOLSKÁ, M., MACHÁČEK, M., ŠMAHEL, I., *Vybrané kapitoly ze speciální pedagogiky a patopsychologie*. Brno: Masarykova univerzita, 1991. 102 s. ISBN 80-210-0240-9.
- [3] CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu : základy kvantitativního výzkumu*. 1. vyd. Praha : Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4.
- [4] JANČOVÁ, Barbora. *Manuál pro zavádění standardů kvality sociálních služeb v programu podporované zaměstnaní Formika, o.s.*. Praha, 2008. 32 s. Závěrečná práce.
- [5] JOHNOVÁ, Milena; ČERMÁKOVÁ, Kristýna. *Zavádění standardů kvalit sociálních služeb do praxe : Průvodce poskytovatele*. 1. Praha : Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. 112 s. ISBN 80-86552-45-4.
- [6] KALVACH, Zdeněk; ONDERKOVÁ, Alice. *Stáří : Pojetí geriatrického pacienta a jeho problémů v ošetrovatelské praxi*. Praha : Galén, 2006. 44 s. ISBN 80-7262-455-5.
- [7] MAHROVÁ, Gabriela ; VENGLÁŘOVÁ, Martina a kol. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha : Grada Publishing, 2008. 167 s. ISBN 978-80-247-2138-5.

- [8] MACHOVÁ, Jitka. *Biologie člověka pro speciální pedagogy*. Praha : Státní pedagogické nakladatelství, 1993. 263 s. ISBN 80-04-23795-9.
- [9] MATĚJČEK, Zdeněk. *Psychologie nemocných a zdravotně postižených dětí*. Jinočany : H & H Vyšehradská, s. r. o., 2001. 147 s. ISBN 80-86022-92-7.
- [10] PŘÍVARA, Milan. *Z dějin farnosti Lukov – Velíková*. Lukov: Obecní úřad v Lukově, 2003. 255 s. ISBN 80–239-1038–8.
- [11] ŘÍČAN, Pavel. *Cesta životem*. Praha : Panorama, 1989. ISBN 80-7038-078-0.
- [12] SÝKOROVÁ, Dana. *Autonomie ve stáří : Kapitoly z gerontosociologie*. 1. Praha : SLON, 2007. 284 s. ISBN 978-80-86429-62-5.
- [13] VIDOVIČOVÁ, Lucie; RABUŠIC, Ladislav . *Senioři a sociální opatření v oblasti stárnutí v pohledu české veřejnosti : zpráva z empirického výzkumu*. Brno : Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2003. 67 s. Výzkumné zprávy.
- [14] VÍTKOVÁ, Marie. *Somatopedické aspekty*. Brno : Paido, 1999. 144 s. ISBN 80-85931-69-9.
- [15] VÝŠKOVÁ, Martina. *Vybrané aspekty získaného tělesného postižení u seniorů*. Brno, 2007. 39 s. Bakalářská práce. Masarykova Univerzita. Pedagogická fakulta. Dostupné z WWW: <www.muni.cz>
- [16] Interní dokument Domova pro seniory Lukov, Standard č. 2
- [17] Interní dokument Domova pro seniory Lukov, Standard č. 7
- [18] Interní dokument Domova pro seniory Lukov, Etický kodex zaměstnance domova

Internetové zdroje

- [19] Český statistický úřad [online]. 19.5.2009 [cit. 2010-03-18]. Projekce obyvatelstva České republiky do roku 2065, obsah | ČSÚ. Dostupné z WWW: <www.czso.cz>.
- [20] *Domov pro seniory Lukov* [online]. 1999 [cit. 2010-03-18]. Poslání, cíle/Domov pro seniory Lukov. Dostupné z WWW: <www.ds-lukov.cz>.

- [21] *Gerontologie : Informační servis o službách pro seniory* [online]. 2009 [cit. 2010-03-31]. Domovy pro seniory v České republice. Dostupné z WWW: <<http://www.gerontologie.cz/showdoc.do?docid=30>>.
- [22] *Liberecký kraj* [online]. 7.3.2007 [cit. 2010-03-18]. Liberecký kraj - Specifikace standardů kvality sociálních služeb a tvorba metodik jejich zavádění. Dostupné z WWW: <http://odbor-socialni.kraj-lbc.cz/page2155>
- [23] *Otrokovice : Informační portál* [online]. 2009 [cit. 2010-03-31]. Základní charakteristika pobytového zařízení. Dostupné z WWW: <http://otrokovice.cz/newwebotr/aktuality/aktuality_def.aspx?v=1280>.
- [24] *Standardy kvality sociálních služeb : Příručka pro uživatele* [online]. 1. Praha : Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2008 [cit. 2010-03-18]. Dostupné z WWW: <www.mpsv.cz>.
- [25] *Wikipedie : Otevřená encyklopedie* [online]. 2003, 31. 3. 2010 v 17:18. [cit. 2010-03-31]. Domov pro seniory. Dostupné z WWW: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Domov_pro_seniory>.
- [26] *Teologická fakulta Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích* [online]. 2008-10 [cit. 2010-04-07]. Dostupné z WWW: <www.tf.jcu.cz>.

SEZNAM GRAFŮ

Graf č. 1 Podíl seniorů z celkové populace v ČR v letech 2008 – 2015 [Zdroj: ČSÚ z projektu Projekce obyvatelstva České republiky do roku 2065]	12
Graf č. 2 Počet zařízení v krajích [Zdroj: www.gerontologie.cz].....	26
Graf č. 3 Počet lůžek v krajích [Zdroj: www.gerontologie.cz].....	26
Graf č. 4 Mají uživatelé služby možnost vzít si jídlo (snídaně, oběd, večeře) i mimo dobu vydávání jídel? [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010]	37
Graf č. 5 Klepete vždy, když vstupujete klientům do pokoje? [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010].....	38
Graf č. 6 Mají klienti při osobní hygieně soukromí? (Používání toalety, umývání se, převlékání se, ...)[Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010]	39
Graf č. 7 Přistupujete ke klientům s úctou a trpělivostí? [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010].....	40
Graf č. 8 Mají klienti klíč od vlastního pokoje? [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010].....	41
Graf č. 9 Mají klienti možnost kdykoli během dne přijímat návštěvy? [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010].....	42
Graf č.10 Stalo se Vám, že jste klienty oslovili „babi“ popř. „dědo“? [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010].....	43
Graf č. 11 Mají klienti možnost věnovat se kdykoli svým koníčkům? [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010].....	44
Graf č. 12 Byli klienti seznámeni, jakým způsobem mají možnost podat stížnost? [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010].....	45
Graf č. 13 Podali jste již někdy v tomto zařízení stížnost? [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010].....	46
Graf č. 14 Pokud jste stížnost podali, byla vyřešena k vaší spokojenosti? [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010]	47
Graf č. 15 Pokud klienti stížnost podali, byla vyřešena k jejich spokojenosti? [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010]	48

SEZNAM TABULEK

<i>Tab. č. 1 Otázka č. 1. [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010]</i>	37
<i>Tab. č. 2 Otázka č. 2. [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010]</i>	38
<i>Tab. č. 3 Otázka č. 3. [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010]</i>	39
<i>Tab. č. 4 Otázka č. 4. [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010]</i>	40
<i>Tab. č. 5 Otázka č. 5. [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010]</i>	41
<i>Tab. č. 6 Otázka č. 6. [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010]</i>	42
<i>Tab. č. 7 Otázka č. 7. [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010]</i>	43
<i>Tab. č. 8 Otázka č. 8. [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010]</i>	44
<i>Tab. č. 9 Otázka č. 9. [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010]</i>	45
<i>Tab. č. 10 Otázka č. 10. [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010]</i>	46
<i>Tab. č. 11 Otázka č. 11. [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010]</i>	47
<i>Tab. č. 12 Otázka č.10. [Zdroj: Vlastní výzkum únor – duben 2010]</i>	48

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Dotazník pro zaměstnance

Příloha P II: Dotazník pro klienty

Příloha P III: Etický kodex zaměstnance domova

Příloha P IV: Interní dokument Domova pro seniory Lukov - Standard č.2

Příloha P V: Interní dokument Domova pro seniory Lukov - Standard č.7

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK PRO ZAMĚSTNANCE

Dodržování práv v Domově pro seniory Lukov

Vážený respondente, jmenuji se Alena Badinová a jsem studentkou 3. ročníku bakalářského studijního oboru Sociální pedagogika na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně. Svou bakalářskou práci píši na téma Dodržování práv seniorů v Domově pro seniory Lukov. Ráda bych Vás proto požádala o vyplnění tohoto dotazníku, kterým chci zjistit, zda-li jsou dodržována práva, na která mají uživatelé 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 vyplnění dotazníku.

Mají uživatelé služby možnost vzít si jídlo (snídaně, oběd, večeře) i mimo dobu vydávání jídel?

- a) Ano
- b) Ne

Klepete vždy, když vstupujete klientům do pokojů?

- a) Vždy
- b) Často
- c) Občas
- d) Nikdy

Mají klienti při osobní hygieně soukromí? (Používání toalety, umývání se, převlékání se,...)

- a) Ano
- b) Ne
- c) Ano, ale v přítomnosti zaměstnance, který jim pomáhá

Přístupujete ke klientům s úctou a trpělivostí?

- a) Vždy
- b) Často
- c) Občas
- d) Nikdy

Mají klienti klíč od vlastního pokoje?

- a) Ano
- b) Ne
- c) Nejsem si jist/á

Mají klienti možnost kdykoli během dne přijímat návštěvy?

- a) Ano, kdykoli
- b) Jen v návštěvních hodinách
- c) Nemají možnost

Stalo se Vám, že jste klienty oslovili „babi“ popř. „dědo“?

- a) Ano
- b) Ne

Mají Vaši klienti možnost věnovat se kdykoli svým koníčkům?

- a) Vždy
- b) Často
- c) Občas
- d) Nikdy

Byli klienti seznámeni, jakým způsobem mají možnost podat stížnost?

- a) Ano
- b) Ne
- c) Nejsem si jist/á

Pokud klienti stížnost podali, byla vyřešena k jejich spokojenosti?

- a) Ano
- b) Ne

PŘÍLOHA P II: DOTAZNÍK PRO KLIENTY

Dodržování práv v Domově pro seniory Lukov

Vážený respondente, jmenuji se Alena Badinová a jsem studentkou 3. ročníku bakalářského studijního oboru Sociální pedagogika na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně. Svou bakalářskou práci píši na téma Dodržování práv seniorů v Domově pro seniory Lukov. Ráda bych Vás proto požádala o vyplnění tohoto dotazníku, kterým chci zjistit, zda-li 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 vyplnění dotazníku.

Máte možnost si vzít jídlo (snídaně, oběd, večeře) i mimo dobu vydávání jídel?

- a) Ano
- b) Ne

Klepou zaměstnanci vždy, když vstupují do pokoje?

- a) Vždy
- b) Často
- c) Občas
- d) Nikdy

Máte při osobní hygieně soukromí? (Používání toalety, umývání se, převlékání se,...)

- a) Ano
- b) Ne
- c) Ano, ale v přítomnosti zaměstnance, který mi pomáhá

Přistupují k Vám zaměstnanci s úctou a trpělivostí?

- a) Vždy
- b) Často
- c) Občas
- d) Nikdy

Máte klíč od vlastního pokoje?

- a) Ano
- b) Ne
- c) Nejsem si jist/á

Máte možnost kdykoli během dne přijímat návštěvy?

- a) Ano, kdykoli
- b) Jen v návštěvních hodinách
- c) Nemám možnost

Stalo se Vám, že Vás zaměstnanci oslovili „babi“ popř. „dědo“?

- a) Ano
- b) Ne

Máte možnost se věnovat kdykoli svým koníčkům?

- a) Vždy
- b) Často
- c) Občas
- d) Nikdy

Byli jste seznámeni, jakým způsobem máte možnost podat stížnost?

- a) Ano
- b) Ne
- c) Nejsem si jist/á

Podali jste již někdy v tomto zařízení stížnost?

- a) Ano, jednou
- b) Ano, více než jednou
- c) Ne

Pokud jste stížnost podali, byla vyřešena k vaší spokojenosti?

- a) Ano
- b) Ne

PŘÍLOHA P III: ETICKÝ KODEX ZAMĚSTNANCE DOMOVA

Domov pro seniory Lukov,p.o.
Hradská 82
761 17 Lukov u Zlína

ETICKÝ KODEX ZAMĚSTNANCE DOMOVA

1.

Základní ustanovení

Účelem etického kodexu je stanovit základní pravidla chování a jednání všech zaměstnanců Domova pro seniory Lukov, která má každý zaměstnanec dodržovat a vytvářet tak základ pro vybudování a udržení důvěry veřejnosti. Jsou to především zákonnost, kvalita, efektivnost práce, etika práce (zejména dodržování nestrannosti a rovného přístupu ke všem fyzickým i právnickým osobám), neovlivnitelnost, neúplatnost a poctivost.

2.

Obecné zásady jednání

Zaměstnanec vykonává svou práci ve shodě s Ústavou České republiky, zákony a dalšími právními předpisy a vnitřními normami Domova pro seniory.

Zaměstnanec jedná korektně a s úctou s ostatními zaměstnanci, k výkonu své pracovní činnosti přistupuje tvořivě a iniciativně a s plnou odpovědností.

3.

Etické zásady ve vztahu ke klientům

- Zaměstnanec je povinen respektovat a dodržovat ve své práci s uživateli základní lidská práva zakotvená v Listině základních lidských práv a svobod.
- Je povinen znát a dodržovat zákony a ostatní závazné předpisy platné pro výkon svého povolání.
- Respektovat důstojnost každého člověka, jeho soukromí, důvěrnost jeho sdělení a neposkytovat žádnou informaci bez jeho souhlasu.
- Chovat se k uživateli jako k rovnocennému partnerovi, který dle úrovně svých fyzických a psychických sil spolurozhoduje o rozsahu a způsobu poskytování podpory a pomoci a spolupodílí se na stanovení individuálního plánu péče.
- Přistupovat ke každému uživateli jako jedinečné lidské bytosti s pochopením, úctou, trpělivostí, bez ohledu na jeho vzhled, stav nebo postižení a citlivě reagovat na jeho potřeby
- Nevyžadovat a nepřijímat za svou práci dary nebo žádná další zvýhodnění, která by mohla ovlivnit rozhodování o poskytování služby a narušit profesionální přístup k uživateli či žadateli.
- Pečovat o to, aby celkový vzhled a dojem ze zaměstnance odpovídal pracovnímu zařazení, aby pracoviště bylo vždy přiměřeně uklizené a čisté.

4.

Etické zásady ve vztahu ke spolupracovníkům a organizaci

- zaměstnanec plní své povinnosti odpovědně, za svou práci nese plnou odpovědnost a snaží se, aby úroveň a kvalita poskytovaných služeb byla co nejvyšší
- zaměstnanec vynakládá maximální úsilí k ekonomickému využívání svěřeného majetku
- zaměstnanec respektuje pokyny svých nadřízených
- základem vztahů mezi zaměstnanci je vzájemně čestné, slušné a společensky korektní chování.
- kritické připomínky vůči pracovníkům organizace jsou řešeny pouze na pracovišti a nikdy ne před uživatelem či žadatelem o službu.
- zaměstnanci dbají na svůj profesní růst, celoživotní vzdělávání, které jsou základním předpokladem pro udržení a rozvoj vysokého standardu služby
- zaměstnanci jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všem, co se v souvislosti s výkonem své profese v Domově dozvědí
- zaměstnanec má právo odmítnout poskytování podpory a péče uživateli pouze z odborných a kapacitních důvodů nebo z důvodů svědomí. Odmítnout péči může i tehdy, hrozí-li mu prokazatelně fyzická nebo psychická újma ze strany uživatele a tehdy, hrozí-li mu prokazatelně újma na fyzickém nebo duševním zdraví.

5.

Závěr

Ecký kodex jako součást vnitřních norem organizace je pro každého zaměstnance závazný. Jeho nedodržování může být považováno jako porušení pracovní kázně.
Byl diskutován se všemi pracovníky Domova a schválen.

V Lukově dne: 1.4.2009

Ing. Jiřina Neischlová
ředitelka

PŘÍLOHA P IV: INTERNÍ DOKUMENT DOMOVA PRO SENIORY LUKOV – STANDARD Č. 2

Standard č. 2

Ochrana práv uživatel

Předmětem zákona o sociálních službách je poskytování pomoci a podpory osobám při řešení nepříznivé sociální situace, ve které se nacházejí. Tyto osoby jsou nějakým způsobem oslabené v prosazování, zajišťování a uspokojování svých oprávněných zájmů a potřeb. Součástí řady služeb uvedených v zákoně je i pomoc při uplatňování práv uživatelů. Zároveň zákon o sociálních službách zajišťuje, aby bylo vyloučeno porušování práv uživatelů také v samotném procesu poskytování sociálních služeb.

1. Osobní svoboda a svoboda pohybu:

- a) volba místa pobytu osoby (chci do domova na základě vlastní vůle?)
- b) svoboda pohybu uživatele, pohyb v i mimo zařízení (mohu kdykoli a kamkoli odejít? – vycházky, dovolenky..)
- c) možnost volby uživatele (budu moci vstávat, jíst, kouřit, účastnit se aktivit, kterých budu chtít?)

Rizikové situace:

- ad a) nátlak ze strany rodiny
- ad b) omezení v pohybu v rámci i mimo areál domova – postranice, bezpečnostní pásy, brána u vjezdu, kamerový systém, ale i nepříznivé počasí, noční klid apod.
- ad c) uživatel se cítí být nucen do určitých aktivit, které mu nevyhovují, musí se podřizovat režimu apod.

Postup pro předcházení rizika:

- ad a) nabídka prohlídky domova žadateli i s rodinou (osobní jednání se žadatelem samotným, v příp. potřeby v přítomnosti rodiny či jiné osoby), návštěva v místě bydliště žadatele – sociální šetření, vysvětlení, podání informací srozumitelnou formou a následné ověření, zda žadatel rozuměl (zpětná vazba)
- ad b) volnost pohybu je samozřejmostí, odchod na dovolenky i z nich je třeba hlásit ošetřujícímu personálu z důvodu bezpečnosti uživatelů, zdůvodnění patřičných opatření (omezení z důvodu zdravotního stavu), doporučení v příp. nepříznivého počasí, nočního klidu apod., brána u vjezdu, kamerový systém-ochrana objektu
- ad c) nabídka jiných možností využití volného času uživateli, vycházíme z individuálního plánu, podpora vlastní aktivity a nabídka využití místních institucí poskytující služby veřejnosti
-v příp. že je uživatel kuřák, lze kouřit v kuřárně, na balkonech a prostorech před domovem

2. Právo na ochranu soukromí uživatele:

- a) nedotknutelnost svého obydlí – kontrola nad teritoriem uživatele, ať už bydlí sám nebo i s dalšími uživateli, soukromí při návštěvách
- b) manipulace s osobními věcmi
- c) právo na to, aby v choulostivých situacích nedocházelo k ponižujícímu zacházení

Rizikové situace:

- ad a) vstup personálu do pokoje bez klepání, bez vyzvání uživatele k vstupu, vyrušování při návštěvě příbuzných apod.
- ad b) ukládání, úklid skříní, nočních stolků bez souhlasu uživatele
- ad c) při ošetřování a vyšetřování nebo při koupání uživatele nechá personál otevřené dveře, při doprovodu nebo převozu uživatele do koupelny není uživatel dostatečně zahalen, nevyužívání zástěn

Postup při předcházení rizika:

- ad a) před vstupem do pokoje klepeme a vyčkáme na výzvu k vstupu od uživatele, Mohou nastat situace:
 - uživatel je nedoslýchavý nebo nekomunikuje - silněji zaklepu, chvíli vyčkám a vstoupím do pokoje
 - technický problém-mám plné ruce - neklepu, vstoupím do pokoje
 - uživatel si volá personál prostřednictvím signalizačního zařízení – nutnost rychlého zákroku, neklepu, vstoupím do pokoje
- ad b) s osobními věcmi uživatele manipulujeme jen v jeho přítomnosti a s jeho souhlasem (oblečení, osobní věci apod.), v příp. nepřítomnosti uživatele manipulace s osobními věcmi pouze v příp. nutnosti-např. line se zápach z nočního stolku – vstup pouze 2 osob, pokud je skříňka uzamčená za přítomnosti opět 2 osob a údržbáře, který skříňku vypáčí, vždy je o tom proveden zápis v knize hlášení sester (podpisy)
- návštěvy žádáme, aby respektovali soukromí ostatních uživatelů (v příp. pokud jsou na pokoji 2 a více uživatel), řádně se zapisovali do knihy návštěv na vrátnici, nenarušovali pořádek, v příp. ohrožování uživatelů (pod vlivem alkoholu apod.) nebudou vpuštěni do domova
- ad c) při výkonu ošetření, vyšetření a hygieny se maximálně snažíme zabránit ponižujícímu zacházení (použití zástěn, zavírat dveře, zamezit vstupu jiné osoby – světelná signalizace svítí nad dveřmi koupelny=nevstupovat!),
- v rámci zachování dostatečného pocitu soukromí a zároveň jasně dané informace = obsazeno – jsou dveře od wc uzamykatelné takovým způsobem, aby se daly v příp. potřeby rychle a bez určitého poškození otevřít (bez použití nadměrného násilí apod.)

3. Právo na osobní a rodinný život uživatele:

- a) právo na kontakt se svou rodinou, přáteli, kamarády
- b) právo účastnit se společenského života

- c) právo na partnerský a sexuální život

Rizikové situace:

- ad a) narušené vztahy v rodině, konflikty – hádky, spory, alkohol apod.
- ad b) uživatel se chce účastnit slavností ve svém rodišti x potíže s mobilitou
- ad c) veřejné pomluvy ostatních uživatelů, nepřeje si rodina uživatele

Postup při předcházení rizika:

- ad a) podpora přirozené vztahové sítě, podávání informací, otevřenost zařízení, personál zachovává neutrální postoj
- ad b) zajištění doprovodu uživateli, pomoc ze strany rodiny
- ad c) umožnění společného bydlení partnerů, nepodporování tendencí k negativním předsudkům

4. Právo na důstojné zacházení

Dospělí uživatelé jsou často kvůli svému postižení či stáří stavěni do role dítěte.

Do lidské důstojnosti uživatele lze zasáhnout např.:

- používáním nevhodných přezdívek při oslovování
- stylizací dospělého člověka do role dítěte (výzdoba pokoje, používáním zdvořilých slov při hovoru - „babi,dědo“)
- nerespektování intimity a studu uživatele při osobní hygieně, ošetření
- nepřevlékáním uživatele do civilního oblečení (chodí celý den v pyžamu)
- předcházení stigmatizaci (ponižování, zesměšňování)– např. vhodné umístění označení prádla
- např. při výkonu hygieny s uživatelem komunikujeme, nepřehlídíme ho, nemluvíme o něm, jakoby tam nebyl přítomen
- diskriminace – z jakéhokoli důvodu (barvy pleti, víry a náboženství, sociálního původu, majetku atd.)
- stěhování uživatele z důvodu neshod na pokoji, z důvodu zhoršeného zdravotního stavu, vždy se souhlasem uživatele event. opatrovníka, přihlížíme k doporučení lékaře, konzultace s rodinou

Postup při předcházení rizika:

- vhodné oslovování – „paní, pane“, nepoužívání zdvořilých slov při rozhovoru, respektování intimity při výkonu ošetření, provádění hygieny a komunikace s uživatelem, vhodné značení prádla, ochrana před diskriminací, respektování a podpora volby uživatele event. opatrovníka, atd., dodržování metodických postupů práce, týmová konzultace, kontrola nadřízeným pracovníkem

5. Právo svobodně se rozhodnout, právo na přiměřené riziko, mít svůj majetek, ochrana před psychickou újmou

- uživatel si samostatně volí organizaci a trávení svého času a režimu dne (účast na aktivizačních programech..), respektujeme rozhodnutí uživatele, dáváme prostor pro samostatné rozhodnutí

- uživatel se rozhodne, že chce mít u sebe léky nikoli na ošetřovně – respektujeme, ovšem upozorníme na patřičná rizika (uživatel zapomene užít lék, nevezme si jej vůbec nebo vícekrát) – uvedeno ve zdravotní dokumentaci uživatele s jeho podpisem

- uživatel se rozhodne nerespektovat dietní režim – vysvětlíme a upozorníme na hrozící nebezpečí, doporučíme konzultaci s lékařem – (mohou nastat potíže s diabetes, žlučnickové, žaludeční obtíže atd.). Pokud i přes podané informace uživatel trvá na změně diety, stvrzuje svým podpisem ve své zdravotní dokumentaci.

- uživatel si hospodaří se svými finančními prostředky, své cenné věci si přeje mít u sebe (šperky, vkladní knížku, větší finanční obnos) – respektujeme, nabídneme možnost úschovy, depozitního účtu, upozorníme na riziko krádeže, odpovědnost si ovšem nese uživatel sám, k účelu úschovy mají uživatelé na pokojích uzamykatelné skříňky, samozřejmostí jsou klíče od pokoje (univerzální klíč, pro případ ohrožení uživatele, mají službu konající sestry)

-v příp. poškození majetku uživatele pracovníkem zařízení, je povinný tuto událost nahlásit svému vedoucímu pracovníkovi a vzniklou škodu uživateli nahradit, pokud je pracovník obviněn uživatelem z krádeže, lze požádat o pomoc a prošetření celé situace policií

- úschova občanských průkazů a průkazů pojištěnce – jen na základě vlastní žádosti uživatele, pokud se obává ztráty těchto dokladů (stvrzeno podpisem uživatele Přílohou ke Smlouvě o poskytovaných sociálních službách)

- náhlá změna zdravotního stavu uživatele – pomoc a podpora rozhovorem, konzultace s lékařem, změny zdr. stavu mohou mít dlouhodobý ráz a může docházet k ohrožení života uživatele (zmatený uživatel bydlí sám – hrozící pády, úrazy..). Na základě doporučení lékaře je přestěhován i proti jeho vůli. Konzultováno s rodinou. Myslíme především na jeho ochranu zdraví, života, zajištění bezpečí, jistoty, pohody.

-uživatel se odmítá přestěhovat na jiný pokoj – jen v příp. zásadních důvodů havárie, malování, stavební úpravy, agresivita mezi uživateli, závažné zdravotní důvody (infekce apod.), stěhování citlivě projedná s uživatelem staniční či zastupující sestra a sociální pracovnice, uživatel musí vyhovět požadavkům personálu a přestěhovat se na nezbytnou dobu na určené místo, pokud i přes vysvětlení uživatel odmítne, nařídí vedení zařízení (po konzultaci ředitelky, vrchní a staniční sestry a soc. pracovnice) přestěhování i proti jeho vůli (provede se zápis, ten je uložen v os. Spisu uživatele).

-rozšíření infekční nákazy – v organizaci je pravidelně kontrolováno dodržování hygienických pravidel, spolupráce s lékařem, KHS, všichni pracovníci se řídí jejich pokyny, vrchní sestra přijímá opatření pro zabránění šíření infekce a poučí ostatní veškerý personál, informuje ředitelku, vydává zákaz návštěv. Uživatel musí vyhovět požadavkům personálu a přestěhovat se na nezbytnou dobu na určené místo, pokud i přes vysvětlení uživatel odmítne, nařídí vedení zařízení (po konzultaci ředitelky, vrchní a staniční sestry a soc. pracovnice) přestěhování i proti jeho vůli (provede se zápis, ten je uložen v os. Spisu

uživatele). Je velmi důležité a dbáme především o to, aby nedošlo k psychické újmě jak samotného uživatele, tak spolubydlících uživatelů.

-terminální stádium, úmrtí – zajištění klidu, soukromí, v příp. přání duchovní služba, důstojné prostředí, řeší ošetř. personál, lékař

6. Právo na ochranu osobních údajů, mlčenlivost

- všichni pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se dozví při výkonu svého povolání (i po ukončení), které se týkají uživatele

(nejen diagnóza a léčebný postup, ale i jeho sociální záležitosti – výše příjmů, rodinné poměry atd.)

- lékařská dokumentace je majetkem příslušného ošetřujícího lékaře, ošetrovatelská, sesterská a jiná dokumentace je majetkem zařízení a přístup mají jen pověřeni pracovníci

Postup při předcházení rizika:

- týmová, diskuze, intervize, supervize, sankce

7. Právo stěžovat si

Podání stížnosti nesmí být na újmu toho, kdo ji podal. Uživatel je informován o možnosti vznášet návrhy, připomínky, podněty, stěžovat si.

Rizikové situace:

- nastavení takových podmínek, které snižují důstojnost stěžovatele a ovlivní nežádoucím způsobem vztahy v zařízení - raději nic neřeknu, obrátí se to proti mně, musím poslouchat, nevyčínat..

Postup při předcházení rizika:

- klademe důraz na komunikaci – podáme dostatek informací, trpělivě vysvětlujeme, spolupráce s rodinou, spolupráce s Výborem seniorů, schůze uživatel, besedy se starostou obce, informace o dění získané prostřednictvím Lukovského zpravodaje, Zlínského magazínu, Okna do kraje a jiných periodik, do kterých také mají možnost přispívat
- účast uživatel na nejrůznějších akcích v i mimo zařízení – výlety, exkurze, divadelní představení, koncerty atd.

Uživatel je informován již při přijetí o možnosti a způsobu si stěžovat, prostřednictvím:

- domácího řádu, informace na nástěnkách
- dále může řešit své připomínky se svým klíčovým pracovníkem, či jinou osobou kterou si uživatel zvolí (rodina, kněz, kamarádka...)
- dalšími možnostmi jsou: anonymní podněty, schránka přání a připomínek nutné vhodné umístění schránky tak, aby bylo zachováno soukromí
- evidence a vyhodnocení stížností: všechny písemné stížnosti jsou evidovány u sociálních pracovníků, je zde uvedeno jakým způsobem byly řešeny

- agenda stížností je pravidelně analyzována a poznatky slouží ke zlepšení kvality poskytování sociální služby
- k zjišťování (ne)spokojenosti se stravou, prostředím, vybavením aj. využíváme průběžně ankety, následná opatření jsou stanovovány dle zaměření ankety

Rizikové faktory vedoucí k porušování práv uživatelů.

- míra závislosti uživatele (čím větší závislost – tím vyšší riziko porušování práv uživatel)
- dlouhodobé poskytování služby (stereotypizace a omezený pohled na porušování práv)
- porušování práv ze strany dalšího uživatele

V případě, že zaměstnanec úmyslně poruší práva uživatelů, bude sankcionován:

- domluvou, pokáráním
- písemným napomenutím za porušení pracovní kázně
- přechodným snížením osobního ohodnocení
- trvalým snížením osobního ohodnocení
- ukončením pracovního poměru dle Zákoníku práce

1. Úmyslné jednání proti zájmům uživatelů – tzn. hrubé porušení pracovní kázně – ukončení pracovního poměru výpovědí

2. Jednání zvláště hrubým způsobem – fyzické napadení, vydírání, krádež – okamžité ukončení pracovního poměru, přivolána policie

Zaměstnanec je povinen poškozenému uživateli se omluvit a nahradit způsobenou škodu.

Situace, kdy může dojít ke střetům zájmů zařízení či pracovníků zařízení se zájmy uživatel:

- zamezování kontaktu s rodinou – personál zachovává neutrální postoj
- pracovník zařízení x opatrovnictví – pracovník nesmí být opatrovníkem uživatele, může dojít k situaci, kdy žadatel má opatrovníka, který je pracovníkem zařízení, v tom příp. je třeba ihned po nástupu jednat o změně
- otvírání korespondence uživatele – zachování soukromí
 - pokud je zásilka adresovaná na uživatele, vždy mu ji předáme neotevřenou, i v příp. kdy je adresa zařízení uvedena jako první a uživatel jako druhý
 - poštu předáváme pouze adresátovi, v příp. jeho nepřítomnosti je mu uschována v kanceláři sociálních pracovníků, zásilky taktéž neposíláme po jiných uživatelích
- práce uživatel x zájem zařízení (úspora pracovní síly) – práce uživatelů je brána jen jako forma dobrovolné aktivizační činnosti (bez nároku na odměnu či výhody), o kterou projeví zájem sám uživatel
- uživatel byl zvyklý uléhat ke spánku později x pracovník je povinen dodržet harmonogram práce

- uživatel nechce používat inkontinentní pomůcky, má pocit, že je nepotřebuje a zvýšené náklady zařízení k zajištění čistoty uživatele i jeho okolí
- další nedefinované situace, ve kterých by mohlo dojít ke zvýhodnění či obohacení domova či samotného zaměstnance - i tyto situace jsou považovány za konfliktní a budou okamžitě a individuálně řešeny (udělení trestu zaměstnance aj.), souvislost s etickým kodexem. Řešeno vnitřním předpisem.

Opatření při řešení střetu zájmů:

- nejdůležitější je komunikace s uživatelem, zjišťování jeho zájmů, potřeb, vyslyšení jeho názoru, volby, dostatečně poskytnuté a srozumitelné informace (domácí řád, smlouva o poskytnutí sociální služby), vstřícný a vlídný přístup, pomoc či rada jiné osoby – klíčového pracovníka, rodiny, kněze aj. , týmová spolupráce, supervize apod.

Ochrana před předsudky a negativním hodnocením:

- **negativní smýšlení o uživatelích našeho domova veřejností**
 - př. domovy jsou starobince, kde příbuzní odkládají důchodce, nikdo je nechce a nezajímá se o ně
 - domov je nepřístupný a uzavřený a staří lidé zde jen leží a umírají

Domov je otevřené zařízení, seniory podporujeme v jejich aktivitě, mají k dispozici pestrou nabídku aktivizačních programů různého zaměření, možnost využívat i jiné instituce poskytující služby veřejnosti, domovy se setkávají spolu navzájem, spolupráce s místními i dalšími institucemi - školky, školy, obecní, městské úřady (diskuse, besedy...)atd.

Opatření omezující pohyb uživatelů - restriktivní opatření:

- restriktivnímu opatření předchází pohovor s uživatelem za účelem zklidnění, nabídneme aktivizační činnost (odvrácení pozornosti), je nutné informovat uživatele o možnosti použití opatření omezující jeho pohyb
 - volíme vždy nejmírnější opatření (slovní zklidnění, fyzické úchopy v případě narůstající agresivity)
 - při stupňování agresivity uživatele řešíme situaci s lékařem (podání zklidňujících prostředků), event. voláme policii, danou situaci vyhodnocuje přítomný personál
- Restriktivní opatření je nepřijatelné používat z důvodu usnadnění péče!

Opatření omezující pohyb uživatelů:

Řídíme se § 89 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách.

- **fyzické úchopy**, podání zklidňujících přípravků (pouze lékař)
- **užití postranic** - v případě, že si uživatel přeje 1 postranic (pocit bezpečí), stvrzuje své přání podpisem do dokumentace (v příp. omezené způsobilosti či zbavení způsobilosti podpisem opatrovníka), v případě 2 postranic pouze na doporučení

ošetřujícího lékaře

- **bezpečnostní pás** - je pomůcka uplatňující se u seniorů odkázaných na přesun v invalidním vozíku a to z důvodů zhoršené stability seniora, který má tendenci z něj padat

Vedení evidenci případů použití opatření omezujících pohyb osob v rozsahu:

- jméno a příjmení, datum narození uživatele

- datum, čas počátku a místo použití opatření omezujícího pohyb uživatele a druh tohoto opatření

- důvod použití opatření omezujícího pohyb uživatele

- jméno a příjmení osoby, která opatření omezujícího pohyb uživatele použila

- podání léčivého přípravku jako opatření omezujícího pohyb uživatele

- datum a čas ukončení použití opatření omezujícího pohyb uživatele

- popis bezprostředně předcházející situace před použitím opatření omezujícího pohyb uživatele, popis průběhu situace při použití tohoto opatření a její zhodnocení a popis bezprostředně následující situace

- záznam o splnění povinnosti informovat opatrovníka uživatele

- popis případných poranění uživatelů, ke kterým došlo při použití opatření omezujícího pohyb uživatele

- popis způsobu informování uživatele (nejprve pohovor, zklidnění, odvrácení pozornosti, poté informace o možném následujícím opatření omezujícího pohyb uživatele)

Domov pro seniory Lukov je povinen písemně sdělit registrujícímu orgánu - Krajskému úřadu Zlínského kraje ve lhůtě 15 dnů po ukončení kalendářního pololetí počet osob, u kterých byla tato opatření použita a četnost jejich použití podle druhů těchto opatření.

Právní předpisy k zajištění ochrany práv uživatelů:

Ústava České republiky

Listina základních práv a svobod

Zákon o ochraně osobních údajů

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Prováděcí vyhláška 505/2006 Sb.

Viz. Etický kodex zaměstnanců Domova pro seniory Lukov

Viz. směrnice č. 30/2009, 31/2009

Pravidla pro přijímání darů

Domov pro seniory Lukov postupuje při přijímání darů dle směrnice 10/2009.

Součástí směrnice jsou:

Pravidla pro přijímání drobných darů

- na drobné dary určené jako pozornost (čokoláda, káva, bonboniéra) se neuzavírá darovací smlouva. Pracovník, který dar přijme, učiní o tom zápis do deníku, který je uložený u sociálních pracovníků. Do zápisu uvede datum, dar, jméno dárce, použití daru a svůj podpis. Deník je pravidelně 1x měsíčně kontrolován vedoucí sociálního úseku a vrchní sestrou.

Postup k odmítnutí daru:

1. pracovník odmítne
2. pokud situace nedovolí dar odmítnout (př. psychická újma uživatele, uživatel trvá na přijetí daru), pracovník dar přijme, uživateli ovšem hned nabídne, rozbalí jej spolu, ochutnají, použijí apod.
3. pokud uživatel odmítne přijmout vrácený dar, či ho na místě použít, seznámí ho obdarovaný s tím, že dar nabídce pro pracovníky domova či ho dá do cen při různých turnajích apod.
4. V žádném případě se nepřijímá alkohol.

O darech materiálu pro kroužek ručních prací, keramickou dílnu – rozhodují po domluvě sociální pracovníce, ekonomka, ředitelka. Pokud to dárce nevyžaduje, darovací smlouva se neuzavírá. Dodržováním těchto pravidel jsou vázáni všichni pracovníci Domova pro seniory Lukov.

Viz. směrnice č. 10/2009

Lukov, 1. 1. 2010

PŘÍLOHA P V: INTERNÍ DOKUMENT DOMOVA PRO SENIORY LUKOV – STANDARD Č. 7

· STANDARD Č. 7

· PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA ZPŮSOB NEBO KVALITU POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

A/ Podávání stížností

- Uživatelé mají nezpochybnitelné právo si stěžovat u poskytovatele na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Dále uživatelé mohou také podávat podněty, návrhy, ale i udělit pochvalu apod. Nikdo ovšem nesmí pocítit jakoukoli újmu v souvislosti s podáním stížnosti.
- Uživatelé jsou již při svém přijetí do zařízení informováni, prostřednictvím Domácího řádu, o možnosti a způsobu si stěžovat. Pravidla pro podávání a vyřizování těchto stížností jsou trvale vyvěšeny na nástěnce.

Kompetentní pracovníci k přijímání stížností:

- klíčový pracovník
 - vedoucí úseku
 - sociální pracovnice
 - vrchní sestra
-
- Stížnosti jsou projednávány s uživateli v kanceláři sociálních pracovníků vždy ve čtvrtek v době od 9 – 9.30 hod. V případě, že je uživatel imobilní, je místem projednání s uživatelem stížnosti jeho pokoj. V případě, že stížnost nebyla podána písemně, zodpovědný pracovník provede o projednání stížnosti s uživatelem zápis a nechá ho podpisem stvrdit, že s formulací stížnosti souhlasí. V případě, že stěžovatel podává stížnost jiným způsobem (telefonicky, e-mailem nebo faxem) je požádán, aby stížnost buď podal písemně, nebo aby se dostavil k jejímu projednání. V rámci možností se projednávají i anonymní stížnosti.
 - Stížnost může v zájmu uživatelů služeb podat kdokoli, (uživatel sám nebo v zastoupení, rodinný příslušník apod.), aniž by byl jakýmkoli způsobem ohrožen. Uživatel si může svobodně zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat a průběžně ho o projednávání informovat. Toto rozhodnutí je písemně dokumentováno. V příp. stížnosti podané rodinným příslušníkem, řešíme vždy za přítomnosti uživatele.
 - **Evidence stížností:** stížnosti eviduje sociální pracovnice ve složce evidovaných stížností, zápis o stížnosti obsahuje - viz. formulář (datum podání stížnosti, kdo ji přebírá, obsah a řešení stížnosti, kdo odpovídá za řešení, datum vyřízení, uživatel (ne)byl spokojen, (ne)odvolal se, závěr, podpisy obou stran)
 - Za stížnost je považován jakýkoliv podnět, který uživatel nazval stížností. Pokud uživatel odmítá projednání svých připomínek jako stížnost, jsou jeho připomínky projednány na poradě vedení, na kterých je možnost přijmout příslušná opatření.

- Uživatelům není bráněno podávat stížnosti v ostatních záležitostech na jiné orgány, či podávat petice.
- V případě potřeby má stěžovatel k dispozici tlumočnicka.

B/ Způsob projednávání stížností

- Stížnosti jsou vyřizovány vždy písemně.
- Pracovník projednávající stížnost je oprávněn stěžovatele i osobu, na kterou si stěžovatel stěžuje, požádat v souvislosti se šetřením stížností o vyjádření.
- Lhůta pro vyřízení stížnosti je 28 dní (nutné posouzení individuální situace, kdy je nutné řešit situaci neprodleně nebo dodržet stanovenou lhůtu). V případě, že stížnost není možné projednat ve stanoveném termínu, je o tom podávající stížnost informován. Vždy se však dbá na to, aby stížnost byla projednána v co nejkratším termínu.
- Uživatel má právo zvolit si nebo přizvat pro vyřizování stížností nezávislého zástupce.
- O každém jednání v souvislosti se stížností je proveden zápis, které zúčastněné strany stvrdí svým podpisem.
- O závěru jednání je stěžovatel informován písemně.
- Agenda stížností je pravidelně analyzována a poznatky slouží ke zlepšení kvality poskytování sociální služby.
- O způsobu a postupu podávání a vyřizování stížností jsou informováni zaměstnanci zařízení průběžně na poradách, schůzích, prostřednictvím vnitřních směrnic a předpisů.
- V případě oprávněnosti stížnosti je uživatel informován o přijatých opatřeních.
- O každé stížnosti pracovník, který ji vyřizuje, informuje vedení domova pro seniory.
- V případě, že uživatel při podávání stížnosti požádá o to, aby byla skryta jeho identita, je tento požadavek respektován.
- V případě, že je stížnost vedena proti konkrétnímu zaměstnanci, řeší stížnost jeho nadřízený.
- Je-li stížnost vedena proti řediteli zařízení, je stížnost postoupena zřizovateli a stěžovatel je o tom informován.
- O stížnosti, jejím projednávání i o závěru je informována ředitelka zařízení.
- Opakované stížnosti, které již byly v minulosti prošetřovány a neobsahují žádné nové skutečnosti, se neprošetřují.

C/ Odvolání

V případě, že stěžovatel nebyl spokojen s výsledkem šetření stížnosti, může se odvolat k ředitelce Domova pro seniory Lukov.

V případě, že stěžovatel nebyl spokojen s výsledkem řešení stížnosti, kterou podal k ředitelce domova, může se obrátit na:

- Krajský úřad Zlínského kraje (sociální odbor), tř. T. Bati 21, 760 01 Zlín

- Veřejný ochránce práv, JUDr. Otakar Motejl, Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz
- Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1.
- Občanská poradna, Dlouhá 2699, 760 01 Zlín, Tel. 571 110 896, op@strop-zlin.cz

Směrnice č. 32/2009

Lukov, 1.1.2010