

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ
Institut mezioborových studií Brno

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Brno 2009

Lenka Švaňhalová

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ
Institut mezioborových studií Brno

Ochrana práv seniorů v domovech pro seniory

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce:
JUDr. Miroslava Kejdová, CSc.

Vypracovala:
Lenka Švaňhalová

Brno 2009

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Ochrana práv seniorů v domovech pro seniory“ zpracovala samostatně a použila jen literaturu uvedenou v seznamu literatury.

Brno 2009

.....
Lenka Švaňhalová

Poděkování

Děkuji paní JUDr. Miroslavě Kejdové, CSc. za velmi užitečnou metodickou pomoc, kterou mi poskytla při zpracování mé bakalářské práce.

Lenka Švaňhalová

Obsah

Úvod	2
1 Senioři a lidská práva	4
1.1 Právní předpisy v oblasti ochrany práv seniorů	4
1.2 Evropská charta pacientů seniorů	6
1.3 Charta práv a svobod starších občanů	7
1.4 Dílčí závěr	7
2 Transformace sociálních služeb	8
2.1 Popis současného stavu	8
2.2 Koncepce transformace sociálních služeb pro seniory	10
2.3 Očekávatelný vývoj sociálních služeb	12
2.4 Dílčí závěr	14
3 Sociální služby	15
3.1 Zákon o sociálních službách	15
3.2 Poskytovatelé sociálních služeb	20
3.3 Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb	21
3.4 Dílčí závěr	24
4 Standardy kvality sociálních služeb	26
4.1 Co jsou standardy kvality sociálních služeb a jejich právní úprava	26
4.2 Standard č. 2 – Ochrana práv seniorů v praxi domova pro seniory	28
4.3 Standardy kvality související s ochranou práv seniorů	33
4.4 Dílčí závěr	35
5 Praktické zkušenosti s ochranou práv seniorů	36
5.1 Provádění kontroly	36
5.2 Zkušenosti s realizací ochrany práv seniorů	37
5.3 Sociální pedagogika v oblasti ochrany práv seniorů	40
5.4 Dílčí závěr	41
Závěr	43
Resumé	45
Anotace	46
Seznam použité literatury	47

Úvod

„Mládí je krásné svou podstatou, ale starý a krásný člověk je uměleckým dílem.“

J. W. Goethe

Tématem této bakalářské práce je problematika ochrany práv seniorů v domovech pro seniory. Je to důležitá oblast, a to nejen z pohledu sociální pedagogiky.

Současná společnost je značně přetechizovaná a vysoce konzumní. U lidí převládají zejména materiální hodnoty. S tímto faktem úzce souvisí postoj takového typu společnosti vůči lidem, kteří se vzhledem ke svému stáří, nemocem či handicapům stávají jednoznačně neproduktivní, a tím pádem i neefektivní skupinou obyvatel. Důvodem je postavení těchto lidí na okraj zájmu společnosti.

Svět obecně rychleji stárne. Prodlužuje se druhé a třetí období lidského věku. Problémem ale je, že nejsme na takovou situaci dostatečně připraveni. V současnosti jsou preferováni hlavně lidé mladí, krásní a úspěšní, nikoliv staří a nemocní, ke kterým společnost zaujímá negativní postoj. Ale kam vymizela úcta ke stáří a zájem o ně? Jsou to přeci lidé podobní jako my všichni, jen s tím rozdílem, že jsou na konci své cesty.

Dříve, máme na mysli dobu před rokem 1989, nebylo zvykem v sociálních službách mluvit o nějakých právech. Pracovníci se tehdy o své klienty sice starali a pomáhali jim, ale dá se říci, že se ke všem chovali téměř stejně. Pro sociální služby existoval určitý pevný systém, přesná pravidla, od kterých nebylo možné se odchýlit. A přitom, když se nad tím zamyslíme, nejsme všichni stejní. Každý člověk je individuum a tudíž má i své individuální potřeby, přání a zájmy. Zvláště to platí pro seniory, lidi, kteří pro společnost mnohé vykonali. Právě oni si zaslouží nejenom respekt, ale také to, aby byla zachována jejich důstojnost, aby měli možnost uplatnit svoji vůli a aby byla dodržována jejich práva.

V této práci se budeme podrobněji zabývat některými právními předpisy v oblasti ochrany práv seniorů, zaměříme se na transformaci sociálních služeb, tzn. změnami, které se v sociálních službách po roce 1989 objevily, ale také se podrobněji podíváme na sociální služby. Důležitou součástí této bakalářské práce je oblast standardů kvality sociálních služeb, a to zejména Standard č. 2 – Ochrana práv seniorů. A v neposlední řadě se budeme zabývat praktickými zkušenostmi v oblasti ochrany práv seniorů,

zkušenostmi s realizací práv seniorů v konkrétním domově pro seniory a zamyslíme se nad spojením sociální pedagogiky a oblasti ochrany práv seniorů.

Cílem této bakalářské práce je bližší teoretické seznámení s problematikou ochrany práv seniorů, seznámení s konkrétními praktickými poznatky a také je cílem pomoci pracovníkům sociálních služeb, kteří se touto problematikou budou zabývat. Tohoto cíle bychom chtěli dosáhnout pomocí metody analýzy právnických textů, studiem odborné literatury a zobecněním praktických poznatků a zkušeností.

1 SENIOŘI A LIDSKÁ PRÁVA

Ochrana lidských práv seniorů a úroveň péče o ně se stává rok od roku závažnějším problémem. Ve srovnání se západními zeměmi nemáme uspokojivý stav jak v péči o staré lidi, tak zachování jejich lidských práv, které jsou zakotveny v Evropské chartě pacientů seniorů, či v Chartě práv a svobod starších občanů. Kromě toho se na seniory samozřejmě vztahují všechna příslušná ustanovení obsažená v Ústavě České republiky, v Listině základních práva a svobod a v přijatých mezinárodních smlouvách.

1.1 Právní předpisy v oblasti ochrany práv seniorů

V České republice se právy člověka, tedy i seniorů, zabývá a uznává je mimo jiné také ústavní zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod, kde se doslova píše: „*Federální shromáždění na základě návrhů České národní rady a Slovenské národní rady, uznávajíc neporušitelnost přirozených práv člověka, práv občana a svrchovanost zákona,*“¹⁾

Listina základních práv a svobod je součástí zákona č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky, která byla přijata Českou národní radou dne 16. prosince 1992 a vyhlášena symbolicky pod č. 1 v ročníku 1993 Sbírký zákonů. Pro její přijetí se vyslovilo 172 poslanců, proti bylo 16, 10 se zdrželo hlasování. Platnosti nabyla Ústava publikováním ve Sbírce zákonů 28. prosince 1992, účinnosti dnem 1. ledna 1993.

V historii české státnosti je to první ústava, která byla přijata pro Českou republiku jako svrchovaný, jednotný a demokratický právní stát založený na úctě k právům a svobodám člověka a občana (čl. 1 odst. 1 Ústavy).

Ústava neobsahuje celkovou úpravu postavení jednotlivce a jeho vztahů se státní či veřejnou mocí. Tuto úpravu přenechává samostatně stojící Listině základních práv a svobod (LZPS).²⁾

Listina základních práv a svobod byla přijata Federálním shromážděním ČSFR dne 9. ledna 1991. Na její přípravě se v rozsáhlé míře podílela ČNR a SNR, a to s vědomím potřeby právního zakotvení vysokého standardu práv a svobod, o který vyspělý svět usiluje. LZPS jako ústavní zákon ČSFR byla publikována ve Sbírce

¹⁾ Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod

²⁾ Man, V., Žák, P. Základy ústavního práva. Brno: IMS Brno, 2003, s. 20

zákonů ČSFR spolu s uvozovacím úst. zák. č. 23/1993 Sb., který stanovil i její místo v tehdejší právní řád. Úst. zák. č. 23/1993 Sb., včetně LZPS, nabyl účinnosti dnem 8. února 1991. V atmosféře blížícího se data zániku ČSFR schválila ČNR dne 16. 12. 1992 Ústavu ČR, která v čl. 3 a čl. 112 uvádí jako součást ústavního pořádku LZPS (v nezměněné podobě).³⁾

Listina základních práv a svobod se skládá z neoznačené preambule, která zdůrazňuje práva člověka, práva občana a svrchovanost zákona, dále ze 44 článků, které jsou uspořádány do šesti hlav.

Již preambule LZPS proklamuje, ale zároveň i formuluje a uznává nejzákladnější principy a zdroje základních práv a svobod jako práva přirozená a neporušitelná.

Znění některých ustanovení LZPS, které se dotýkají seniorů:

„Lidé jsou svobodní a rovní v důstojnosti i v právech. Základní práva a svobody jsou nezadatelné, nezcizitelné, nepromlčitelné a nezrušitelné“ – článek stanoví přirozenoprávní zdroj práv a svobod občanu, které nejsou darovány státem.

„Základní práva a svobody se zaručují všem ...“ – lidská práva jsou právy všech lidských bytostí.

„Každý je způsobilý mít práva.“ – způsobilost k právům a povinnostem vzniká narozením člověka a trvá nepřetržitě až do jeho smrti.

„Každý má právo na život.“ – právo na život je základním právem člověka. Jako subjekt práva na život má každý právo o svém životě rozhodovat.

„Nedotknutelnost osoby a jejího soukromí je zaručena.“ – osobou se v této souvislosti rozumí člověk jako fyzická osoba.

„Osobní svoboda je zaručena.“ – právo na osobní svobodu má každý, tj. bez ohledu na skutečnost, zda je způsobilý k právním úkonům.

„Každý občan má právo, aby byla zachována jeho lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno jeho jméno. Každý má právo na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a rodinného života.“ – lidská důstojnost je nezávislá na důstojnosti získané společenským postavením, hodností, tituly apod. Osobní čest zahrnuje i čest vyplývající ze společenského postavení. Dobrá pověst je charakterizována jako vážnost člověka ve společnosti.

³⁾ Man, V., Žák, P. Základy ústavního práva. Brno: IMS Brno, 2003, s. 80

„Každý má právo vlastnit majetek.“ – vlastnictví je historicky považováno za základní přirozené právo člověka.

„Obydlí je nedotknutelné.“ – jedná se o stavby určené k trvalému, dočasnému ubytování i k rekreaci. Nedotknutelnost je chápána tak, že není dovoleno vstoupit do obydlí bez souhlasu toho, kdo v daném obydlí bydlí.

„Svoboda pohybu a pobytu je zaručena.“ – svoboda pohybu a pobytu je chápána jako oprávnění svobodně pobývat a usazovat se na kterémkoli místě ČR.⁴⁾

Dalším právním předpisem v oblasti ochrany práv seniorů je Úmluva o ochraně lidských práv a základních svobod.

Úmluva o ochraně lidských práv a základních svobod má velký význam z hlediska ochrany lidských práv. Je jedním z nejdůležitějších mezinárodních smluvních dokumentů, jimiž je Česká republika vázána. Státy se v ní zavazují, že budou svým občanům garantovat standardní západoevropskou úroveň ochrany lidských práv.

Úmluva byla podepsána v Římě 4. listopadu 1950 a vstoupila v platnost 3. září 1953. Česká a Slovenská Federativní republika podepsala Úmluvu 21. února 1991, ratifikována byla 18. března 1992 jako zákon č. 209/1992 Sb. Vedle základního textu Úmluvy existuje celkem 14 dodatkových (opčních) protokolů, které katalog základních práv podstatně rozšiřují.

V porovnání s Listinou základních práv a svobod poskytuje Úmluva ochranu užšímu rozsahu základních práv, protože chrání jen občanská a politická práva.⁵⁾

1.2 Evropská charta pacientů seniorů

Evropská charta pacientů seniorů se zaměřuje na ochranu práv skupiny nejstarších obyvatel společnosti – seniorů. Obecné zásady se týkají zajištění zdravotní péče podle zdravotního stavu a stupně závislosti, charta se zabývá podporou zdraví, poskytováním informací a komunikací obecně. Starý člověk by měl být plně informován o možnostech léčby a s ní souvisejícími riziky, a to vše s jeho souhlasem. Charta dále zahrnuje oblast farmaceutickou, dopravu pacientů, zdravotní problematiku, nemoc, rehabilitaci, propuštění z nemocnice, pobyt v denních centrech. Zmiňuje se také o respitní péči (jedná se o pomoc lidem, kteří se většinou celodenně starají o starého

⁴⁾ Sokol, R., Trefilová, V. Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb. 1. vyd. Praha: ASPI, 2008, s. 237-248

⁵⁾ http://iuridictum.pecina.cz/w/Z%C3%A1kladn%C3%AD_pr%C3%A1va ze dne 27.8.2008

člověka a občas sami potřebují „nabrat“ nové síly). Charta také zmiňuje oblast sociálních služeb a řeší otázku, která je pro seniory často bolestivou, změnu domova.⁶⁾

1.3 Charta práv a svobod starších občanů

Charta práv a svobod starších občanů, jejímž hlavním cílem je připomenout a zejména uznat důstojnost starého člověka se sníženou soběstačností. Zabývá se oblastmi jako je svoboda volby, kdy každý občan má právo, zvolit si způsob svého života, k čemuž potřebuje mít informace, na které má rovněž plné právo. Povinností jak rodiny, tak ošetřujícího personálu by mělo být jeho volbu respektovat. Zahrnuje také roli příbuzných a blízkých, která je jednou ze zásadních potřeb udržování dosavadních příbuzenských a přátelských vztahů. Pojednává také o úctě ke konci života, zejména v případech lidí v terminálním (konečném) stádiu svého života. Péče o ně je velice vyčerpávající, a to hlavně po stránce psychické. Tato oblast se týká práva na péči, podporu a pomoc jak lidem v terminální fázi života, tak i rodině.⁷⁾

1.4 Dílčí závěr

Ochrana lidských práv seniorů a úroveň péče o ně se stává rok od roku závažnějším problémem.

Základní práva a svobody všech občanů, tedy i seniorů, jsou zakotveny v právních předpisech – Listina základních práv a svobod nebo v mezinárodních smlouvách – Úmluva o ochraně lidských práv a základních svobod.

Mezi další dokumenty, které zakotvují práva seniorů jsou Evropská charta pacientů seniorů nebo Charta práv a svobod starších občanů.

Práva a svobody obsažené v těchto předpisech a dokumentech jsou většinou formulovaná podobně – např. právo na život, právo vlastnit majetek, právo na ochranu zdraví, právo na ochranu soukromí a jména, právo na informace a mnohé další.

⁶⁾ http://osz.cmkos.cz/CZ/Z_tisku/Bulletin/06_1999/evropska_charta.html ze dne 13.4.2007

⁷⁾ <http://www.helpnet.cz/seniori/dokumenty-tykajici-se-senioru/364-3> ze dne 28.8.2008

2 TRANSFORMACE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

V České republice stejně jako v jiných postkomunistických zemích se díky totalitní éře přikročilo k řešení otázek lidských práv oproti ostatním zemím se zpožděním několika desetiletí.

Snaha zajistit lidská práva pro všechny bez rozdílu se projevuje od 90. let v celé naší společnosti. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je prvním zákonem dodržujícím lidskoprávní princip svobodné volby formy pomoci a typu služby na základě specifických potřeb uživatele.⁸⁾

2.1 Popis současného stavu

Uvolnění poměrů po roce 1989 znamenalo v oblasti sociálních služeb vznik a nárůst počtu nestátních neziskových organizací, které začaly tyto služby poskytovat. I když sdružení poskytovala služby náročné na kvalifikaci personálu, nemusela do roku 2007 zaměstnávat pracovníky s určitou kvalifikací, formulovat metodiky práce ani se nemusela zabývat kvalitou svých služeb.

Situace v ústavních zařízeních se po roce 1989 také začala měnit, i když ještě řadu let po změně politického režimu v některých přetrvávaly autokratické způsoby řízení. Byrokratický model, často s výraznými autokratickými prvky se jeví jako běžná norma současného řízení ústavních institucí.

Významnou inovací bylo formulování Standardů kvality sociálních služeb, které byly do přijetí zákona o sociálních službách, jen doporučovanou pomůckou. Některá zařízení začala standardy využívat vzápětí poté, co byly zveřejněny, jiné organizace je nebraly na vědomí.⁹⁾

Více jak 85 % pobytových zařízení sociální péče v České republice je zřizováno kraji nebo obcemi. Nestátní neziskové organizace poskytují zejména terénní a ambulantní sociální služby.

Ústavní zařízení se reprezentují jako poměrně stabilní systém, který je dán trvalou poptávkou po tomto typu služeb a předem stanovenými zdroji financování.

⁸⁾ http://www.mpsv.cz/files/clanky/3858/Koncepce_podpory.pdf s. 3-5, ze dne 26.9.2008

⁹⁾ Matoušek, O. a kol. Sociální služby. 1. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 30-31

Počet vybraných zařízení sociální péče v roce 2005

Druh zařízení	Počet
Domov důchodců	381
Domov – pension pro důchodce	151
DD + DPD společné zařízení	11
Ústav pro tělesně postižené dospělé občany	8
Ústav pro tělesně postižené dospělé občany s přidruženým mentálním postižením	7
Ústav pro mentálně postižené dospělé občany	84
Ústav pro chronické alkoholiky a toxikomany	8
Ústav pro chronické psychotiky a psychopaty	8
Ústav pro mentálně postiženou mládež	128
Ústav pro tělesně postiženou mládež s přidruženým mentálním postižením	18
Ústav pro tělesně postiženou mládež s více vadami	12

Počet čekatelů na umístění do zařízení v roce 2005

Druh zařízení	Kapacita	Čekatelé
Domov důchodců	38023	43187
Domov – penzion pro důchodce	11701	17304
ÚSP pro tělesně postižené dospělé občany	526	288
ÚSP pro tělesně postiženou mládež	611	21
ÚSP pro tělesně postižené dospělé občany s přidruženým mentálním postižením	479	166
ÚSP pro tělesně postiženou mládež s přidruženým mentálním postižením	1069	87
ÚSP pro tělesně postižené dospělé občany s více vadami	388	46
ÚSP pro tělesně postiženou mládež s více vadami	453	1
ÚSP pro mentálně postižené dospělé občany	7347	611
ÚSP pro mentálně postiženou mládež	8629	285
Smyslově postižení dospělí	275	85
Chroničtí alkoholici a toxikomani	368	74
Chroničtí psychotici a psychopati	890	366

Zdroj: statistická ročenka MPSV 2005

Z uvedených čísel je jasný převis poptávky nad nabídkou. Vysoká poptávka neukazuje zájem způsobený kvalitou nabízené služby, ale neexistenci odpovídajících alternativních služeb umožňující život v přirozeném prostředí. Převis poptávky je také

navýšen díky podávání žádostí tzv. „pro jistotu“ ve snaze si do budoucna zajistit nedostatkovou službu bez ohledu na stávající i budoucí skutečné potřeby.

S nabytím účinnosti zákona o sociálních službách bude povinností poskytovatelů specifikovat svou cílovou skupinu. Zájemce o službu tak dostane možnost svobodně si volit zařízení, které odpovídá jeho potřebám a výběru může jasná specifikace cílové skupiny významně pomoci.

Personální zajištění činnosti ústavních zařízení je přibližně v poměru 1:1,5 v počtu pracovníků na uživatele. V tomto poměru jsou ale započítáni všichni pracovníci zařízení včetně například údržbářů, administrativních pracovníků, kuchařů a dalších, kteří se nezabývají přímou péčí o uživatele. Přímé péči o uživatele se jeden pracovník věnuje přibližně 3 až 15 uživatelům. V zařízeních je také značná heterogenita personálu.

Dosažená kvalifikace je hodnocena jako nízká (69 % pečovatelek disponuje pouze základním vzděláním doplněným kurzy).

V přímé souvislosti s nízkou odbornou kvalifikací personálu v přímé péči je hodnocena tato péče jako převažující „materiální“ péče. Tento způsob zajistí hygienu a stravu na úkor uspokojování komplexu nemateriálních potřeb uživatelů. Také podíl kvalifikovaných sociálních pracovníků je v ústavní péči silně poddimenzován.¹⁰⁾

2.2 Koncepce transformace sociálních služeb pro seniory

Stáří, tj. doba, od které je člověk pokládán za starého a je mnohdy nesnadné ho jednoznačně vymezit. Nejčastěji se k určení této doby vychází z kalendářního věku daného narozením. Světová zdravotnická organizace považuje za stáří věk od 60 let výše.

Podle demografických údajů bude do roku 2010 v České republice ve věku 60 a více let 22,9 % osob. Se vzrůstajícím počtem seniorů bude proti dnešku více starých lidí potřebovat intenzivní péči a podporu v důsledku ztráty samostatnosti. Na tento celoevropský trend se snaží státy reagovat přijímáním strategií, plánů a principů vztahujících se ke stárnutí populace.

Péče o starého člověka je dělena mezi rodinu a mezi organizace. Zajištění domácí péče o staré rodiče rozhodně není lehkou záležitostí. Nejedyn senior odešel do domova pro seniory proto, že nechtěl být na obtíž svým dětem či vzdálenějším příbuzným.

¹⁰⁾ http://www.mpsv.cz/files/clanky/3858/Koncepce_podpory.pdf s. 6-10, ze dne 26.9.2008

Někdy rovněž raději odchází do domova oba manželé, přestože by jeden z nich byl schopen se o druhého s pomocí rodiny postarat.

Myšlenky valorizace sociálních rolí se staly základem pro prosazení transformace ústavní péče. Dochází tak k odklonu od poskytování sociální služby jako tzv. komplexní dlouhodobé péče v institucích směrem k poskytování služeb formou individualizované podpory života v komunitě. Od zařízení sociálních služeb se očekává, že budou směřovat ve svém vývoji k poskytování takových typů služeb, které odpovídají individuálním potřebám každého uživatele.¹¹⁾

Proces transformace sociálních služeb bude probíhat v období několika následujících desítek let v kontextu přirozeného vývoje pobytových sociálních služeb.

Předpokládá se, že v budoucnosti budou velmi staří lidé (80+) delší dobu samostatní a intenzivní péče se bude stále více zaměřovat na závěrečnou část života.

Jak již bylo řečeno, péče o seniora je nyní dělena mezi rodinu a mezi formální organizace. Velké procento péče o seniory je v současnosti zajišťováno ústavní sociální péčí – domovy důchodců. Umístění do ústavního zařízení často znamená ztrátu autonomie a motivace k různým činnostem, které byly dříve součástí každodenního života.

Hlavním cílem v oblasti sociálních služeb pro seniory je podpora humanizace stávajících ústavních zařízení, postupná restrukturalizace směřující k malým bytovým jednotkám v běžné zástavbě a podpora takových služeb, které umožní seniorům co nejdéle zůstat v jejich přirozeném prostředí. Přirozené prostředí je třeba chápat jako životní prostor, který představuje kromě bydlení samotného, zejména rodinné vazby a síť sociálních kontaktů. Díky podpoře sociální služby vycházející z individuálních potřeb uživatele, tak může senior žít kvalitním a plnohodnotným životem ve vlastním domově, případně v zařízení sociálních služeb, jejíž forma poskytování odpovídá životu v přirozeném prostředí.

Specifické podmínky je potřeba zohlednit u zvláště ohrožené a stále početnější skupiny seniorů – lidí s omezenými rozumovými a vyjadřovacími schopnostmi, např. seniorů trpících různými formami demence, u kterých je v pobytových zařízeních nejvyšší riziko nerespektování práv.

¹¹⁾ <http://www.ochrance.cz/dokumenty/dokument.php?back=/cinnost/ochrana.php&doc=759> ze dne 16.8.2007

První dotčenou skupinou lidí, kterým transformace mění život, jsou vlastní uživatelé sociálních služeb a jejich rodiny.

Transformace zásadním způsobem mění život také personálu současných zařízení. Kvalitní personál je nosným článkem celého transformačního procesu. Neopomenutelnou součástí začátku celého procesu musí být práce s personálem, jeho vzdělávání a přesvědčování o smyslu a důležitosti procesu transformace.¹²⁾

2.3 Očekávatelný vývoj sociálních služeb

V České republice existovaly do roku 2006 tyto typy rezidenčních služeb pro staré lidi: *domovy důchodů*, *domovy s pečovatelskou službou* a *domovy – penziony pro důchodce*. Všechny tyto typy služeb nová legislativa zahrnuje do kategorie domov pro seniory.

Domov důchodců poskytoval starým lidem plné zaopatření, ubytování a stravu, úklid, praní prádla a žehlení. Vedle toho nabízel denně různé skupinové programy. Dostupná v něm byla i základní zdravotnická a ošetrovatelská péče. Některé domovy důchodců měli specializovaná ošetrovatelská oddělení, jiná oddělení specializovaná na péči o lidi s demencí. Existovala v nich určitá rivalita mezi zdravotnickým a nezdravotnickým personálem. Velké rezervy byly, pokud jde o spolupráci s rodinou.

Domov s pečovatelskou službou poskytoval uživateli byt, v němž je uživatel v pronájmu. Služby si uživatelé objednávali. Šlo o pomoc s vedením domácnosti, ošetrovatelskou péči, pomoc při osobní hygieně, doprovod při cestě na úřady či za zdravotnickými službami.

Domov – penzion pro důchodce poskytoval nájemní byt uživatelům, o nichž se předpokládalo, že jsou soběstační. Ti si mohli navíc objednat některé služby, např. nákup, úklid, praní a žehlení prádla.

Základní službou ambulantního typu pro staré lidi je u nás *pečovatelská služba*. Spočívá obvykle v dovážce jídla a v pomoci s obstaráváním domácnosti.

Po roce 1989 vznikly agentury domácí péče a také se rozšířila síť denních center pro seniory, která se dříve označovala jako „domovinky“.

Několik neziskových organizací poskytuje služby úlevové (respitní) péče. Ta spočívá buď v tom, že do bytu, kde starý člověk bydlí s rodinou, přijde asistent, který

¹²⁾ http://www.mpsv.cz/files/clanky/3858/Koncepce_podpory.pdf s. 12-20, ze dne 26.9.2008

několik hodin klienta hlídá, nebo v tom, že je o klienta postaráno v nějakém zařízení po část dne.

Seniorům je také některými nestátními organizacemi poskytována osobní asistence, která poskytuje zhruba stejnou pomoc jako pečovatelská služba.

V systému služeb pro staré lidi chybí depistáž, tj. cílené vyhledávání starých lidí, kterým hrozí sociální vyloučení. Chybějí terénní služby specializované na problematiku týrání, zanedbávání a špatného zacházení se seniory.¹³⁾

Obecným směřováním je snaha o redukci role státu jako jediného poskytovatele sociálních služeb. Rozvíjejí se služby poskytované nestátními subjekty. Stát pouze určuje pravidla poskytování služeb, registruje poskytovatele, vydává nebo odebírá oprávnění k poskytování služeb, kontroluje kvalitu služeb a takto garantuje, že jsou služby poskytovány způsobem, jaký je v dané době přiměřený a obvyklý.

Dochází u nás k redukci sociálních služeb financovaných z veřejných rozpočtů. Na financování sociálních služeb se podílí ve větší míře než dříve i samotný uživatel.

Také je vhodné, aby byly služby organizovány i poskytovány co nejbližší uživateli, primárně jeho nejbližšími lidmi, pak službami v místě bydliště a poté regionálně dostupným službami.

V případech, kdy to povaha problému vyžaduje, se v současnosti využívají modely poskytování služeb přímo v domovech příjemců. U nás má nejdelší tradici již zmiňovaná pečovatelská služba, která může být poskytována i 24 hodin denně. Tyto služby jsou pro klienty přívětivější, protože se obecně lépe cítí na vlastním území a odpadá cestování za službou.

Pravděpodobně nejvýraznějším trendem v sociálních službách je tzv. deinstitutionalizace. Je to snaha zrušit tradiční ústavní formy péče a nahradit je péčí, která méně omezuje klienta, je méně náročná na personální a materiální zdroje a kompenzuje přesně to, co má být kompenzováno s minimalizací vedlejších nežádoucích účinků. Avšak ve všech skupinách uživatelů stávajících ústavních forem péče existuje podskupina, pro niž je plné zajištění materiálních, psychických a jiných potřeb v ústavu jedinou možností, jak si udržet základní kvalitu života.

Deinstitutionalizace je dlouhodobý proces. Je velmi obtížné převádět klienty ústavů do jiných režimů služeb nejen proto, že jsou na ústavní režim adaptováni, ale

¹³⁾ Matoušek, O. a kol. Sociální služby. 1. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 89-92

i proto, že jejich rodiny, případně další významné osoby se jen obtížně vyrovnávají se zvýšenými nároky, které jim přináší klientův život mimo ústav.

Propracovaný systém péče o některé klienty musí počítat s tím, že se jejich stav bude zhoršovat a že v určité fázi bude celodenní péče nutná. Není pochyb o tom, že v budoucnu bude ústavních zařízení ubývat a že se i jejich velikost bude zmenšovat.¹⁴⁾

2.4 Dílčí závěr

V oblasti transformace sociálních služeb je důležitý odklon od poskytování sociální služby jako tzv. komplexní dlouhodobé péče v institucích směrem k poskytování služeb formou individualizované podpory života v komunitě.

Proces transformace sociálních služeb je dlouhodobý. Hlavním cílem v oblasti transformace sociálních služeb pro seniory je podpora humanizace stávajících ústavních zařízení a poskytování sociálních služeb, které odpovídají individuálním potřebám každého uživatele. Tento proces transformace se tak dotýká nejen samotných uživatelů sociálních služeb a jejich rodin, ale také zásadním způsobem personálu v zařízeních.

Obecným směřováním je snaha o redukci role státu jako jediného poskytovatele sociálních služeb. Také u nás dochází k redukci sociálních služeb financovaných z veřejných rozpočtů.

Nejvýraznějším trendem v sociálních službách je tzv. deinstitucionalizace, snaha zrušit tradiční ústavní formy péče. Je to také dlouhodobý proces, který ovšem není vhodný pro všechny skupiny uživatelů. Existují uživatelé, pro které je poskytování stávajících forem ústavní péče jedinou možností, jak si udržet základní kvalitu života. Jednoznačně není pochyb o tom, že v budoucnu bude ústavních zařízení ubývat, ale je nutné počítat i s tím, že se stav klientů bude zhoršovat a že v určité fázi bude celodenní péče nutná.

¹⁴⁾ Matoušek, O. a kol. Sociální služby. 1. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 173-175

3 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

„Sociální služby představují činnosti napomáhající osobám řešit nepříznivou sociální situaci, do které se dostaly z důvodu věku nebo nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné osoby nebo z jiných vážných důvodů.“¹⁵⁾

Druhy a také popis jednotlivých sociálních služeb obsahuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a také prováděcí právní předpis k tomuto zákonu - vyhláška č. 505/2006 Sb.

3.1 Zákon o sociálních službách

Zákon o sociálních službách (dále jen ZSS) je klíčovým zákonem upravujícím mimo jiné okruh osob, kterým se poskytuje sociální péče a druhy sociálních služeb. ZSS byl přijat v květnu 2006 a byl vydán ve Sbírce zákonů pod číslem 108/2006 Sb.

Přijetím tohoto zákona došlo k zásadním změnám v oblasti poskytování sociálních služeb. Stěžejním cílem ZSS je oproti předchozí právní úpravě co nejširší podpora procesu sociálního začleňování.¹⁶⁾ Velmi patrný je důraz na respekt k základním lidským a občanským právům, oprávněným zájmům a lidské důstojnosti adresátů sociálních služeb. Jsou to základní zásady poskytování sociálních služeb, které především upravuje ustanovení § 2 tohoto zákona:

- bezplatné sociální poradenství pro každého
- zachování lidské důstojnosti a respekt k lidským a občanským právům a oprávněným zájmům
- individuální přístup
- aktivizace k samostatnosti, podpora při zakotvení v přirozeném prostředí
- rovnoprávnost
- dobrovolnost

¹⁵⁾ Králová, J., Rážová, E. Sociální služby a příspěvek na péči 2007. 1. vyd. Olomouc: ANAG, 2007, s. 9

¹⁶⁾ Sokol, R., Trefilová, V. Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb. 1. vyd. Praha: ASPI, 2008, s. 56

Tyto základní zásady jsou vodítkem, na jehož základě byly vypracovány Standardy kvality poskytování sociálních služeb¹⁷⁾, kterými se budeme zabývat dále.

Další změny spočívají v novém pojetí sociálních služeb, jejich forem, druhů a podmínek poskytování. V tomto zákoně je také nově zakotven nový přístup k finančnímu zajištění osob, které pomoc v nepříznivé sociální situaci potřebují. Těmto osobám je určena nová dávka – příspěvek na péči, poskytovaný na zajištění potřebné pomoci zejména prostřednictvím služeb sociální péče, a to poskytovaných v domácím prostředí nebo v zařízeních sociálních služeb.¹⁸⁾

ZSS je plně v souladu s ústavním pořádkem České republiky i mezinárodními smlouvami a plně slučitelný s právními akty Evropských společenství. Je to patrné z ustanovení § 4 ZSS, který se zabývá okruhem oprávněných osob. Kromě osob s trvalým pobytem na území České republiky, se tento zákon vztahuje také na cizince bez trvalého pobytu na území České republiky, kterým tato práva zaručuje mezinárodní smlouva a také na občany členského státu Evropské unie a jejich rodinné příslušníky, pokud jsou hlášeni na území České republiky po dobu delší než 3 měsíce.

Ve své první části tento zákon upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, podmínky pro vydávání oprávnění k poskytování sociálních služeb (registrace), výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb, předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách, předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka. Upravuje také již zmíněné základní zásady v poskytování sociálních služeb.¹⁹⁾

Ve své druhé části se zabývá příspěvkem na péči. Nárok na příspěvek na péči má osoba, která je z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu závislá na pomoci jiné fyzické osoby za účelem zajištění potřebné pomoci. ZSS rozlišuje 4 stupně závislosti, kterým náleží příslušné peněžní ohodnocení. Rozlišuje se přitom zda se jedná o osobu do 18 let věku nebo o osobu starší 18 let.

¹⁷⁾ Krutilová, D., Čámský, P., Sembdner, J. Sociální služby, Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb. Praha: ABENA, 2008, s. 26

¹⁸⁾ Králová, J., Rážová, E. Sociální služby a příspěvek na péči 2007. 1. vyd. Olomouc: ANAG, 2007, s. 9

¹⁹⁾ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Třetí část ZSS upravuje sociální služby, které zahrnují sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence.

Sociální poradenství podle § 37 ZSS poskytuje osobám potřebné informace, které přispívají k řešení jejich nepříznivé sociální situace.

Služby sociální péče podle § 38 ZSS napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení.

Mezi služby sociální péče zákon řadí osobní asistenci, pečovatelskou službu, tísňovou péči, průvodcovské a předčitatelské služby, podporu samostatného bydlení, odlehčovací služby, centra denních služeb, denní stacionáře, týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení a sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče (např. sociální lůžka v léčebnách dlouhodobě nemocných).

Služby sociální prevence podle § 53 ZSS napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Jejich cílem je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.

Mezi služby sociální prevence zákon řadí rannou péči, telefonickou krizovou pomoc, tlumočnické služby, azylové domy, domy na půl cesty, kontaktní centra, krizovou pomoc, intervenční centra, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, služby následné péče, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, pro seniory a osoby se zdravotním postižením, sociálně terapeutické dílny, terapeutické komunity, terénní programy a sociální rehabilitace.

Všechny tyto služby mohou být pobytové (jsou spojené s ubytováním v zařízení sociálních služeb), ambulantní (uživatel služby za službou dochází) nebo terénní (jsou poskytovány uživateli v jeho přirozeném prostředí).

K základním činnostem při poskytování sociálních služeb patří pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu (např. výběr oblečení, oblékání), pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu (např. koupání,

sprchování, péče o vlasy, nehty, péče o pokožku, pomoc při použití WC), poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy (např. příprava a podávání stravy, dodržování pitného režimu), poskytnutí ubytování, popřípadě přenocování – týká se pobytových služeb, pomoc při zajištění chodu domácnosti (vaření, mytí nádobí, praní, obsluha běžných domácích spotřebičů, udržování pořádku v domácnosti), výchovné vzdělávací a aktivizační činnosti (využití volného času, uspořádání času, zapojení se do aktivit odpovídajících věku), sociální poradenství, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (využívání běžně dostupných institucí a služeb), sociálně terapeutické činnosti (udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporující sociální začleňování osob), pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (pomoc při komunikaci), telefonická a krizová pomoc, nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění, podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností.

Třetí část ZSS dále upravuje podmínky poskytování sociálních služeb. Sociální služby lze poskytovat jen na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb, jež vzniká rozhodnutím o registraci, vydaným příslušným krajským úřadem. Krajský úřad též vede registr poskytovatelů sociálních služeb.²⁰⁾

Důležitou částí ZSS je také část čtvrtá, která zakotvuje institut Inspekce poskytování sociálních služeb. Inspekce poskytování sociálních služeb je nástrojem ochrany klientů sociálních služeb ze strany státu. Inspekce je vykonávána formou státní kontroly. Tuto inspekci provádí registrující orgán. Předmětem inspekce je plnění podmínek stanovených pro registraci poskytovatelů sociálních služeb a kvalita poskytovaných sociálních služeb. Negativní výsledek inspekce může vést až ke zrušení registrace.²¹⁾

Poslední oblastí, kterou upravuje ZSS v části osmé a deváté a kterou se budeme zabývat, jsou předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách.

²⁰⁾ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

²¹⁾ Matoušek, O. a kol. Sociální služby. 1. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 47

Postavení a náplň činnosti sociálního pracovníka je ZSS nově stanovena. Sociální práce je jedním z pilířů celého společenského systému, sociálním pracovníkům však doposud nebyla věnována náležitá pozornost.²²⁾

Zákon stanoví, že sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace. Sociální pracovník tedy je osobou, která sociální služby přímo poskytuje. Jeho úkolem je také služby koordinovat, vyhledávat klienty, případně služby plánovat a hodnotit.²³⁾

Předpokladem k výkonu tohoto povolání je způsobilost k právním úkonům, zdravotní způsobilost, bezúhonnost a odborná způsobilost. Odborné způsobilosti zákon věnuje nejvíce pozornosti právě vzhledem k zodpovědné a často náročné činnosti, kterou má sociální pracovník vykonávat.

Sociální pracovníci se podílejí, a mnohdy dokonce sami rozhodují o závažných změnách v životě lidí. Tato rozhodnutí musí být založena na vysoké profesionalitě. Také proto jsou v zákoně stanovena velice přísná kvalifikační kritéria k výkonu povolání sociálního pracovníka.²⁴⁾

V sociálních službách nefigurují pouze sociální pracovníci. Velmi důležitou součástí personálu sociálních služeb jsou také tzv. pracovníci v sociálních službách (ti, co vykonávají přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb, základní výchovnou nepedagogickou činnost nebo pečovatelskou činnost v domácnosti osoby), dále zdravotničtí a pedagogičtí pracovníci.

Stejně jako u sociálních pracovníků je u pracovníků v sociálních službách předpokladem k výkonu činnosti způsobilost k právním úkonům, zdravotní způsobilost, bezúhonnost a odborná způsobilost. Požadavky na odbornou způsobilost nejsou tak přísné jako u sociálního pracovníka.

²²⁾ Sokol, R., Trefilová, V. Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb. 1. vyd. Praha: ASPI, 2008, s. 177

²³⁾ Matoušek, O. a kol. Sociální služby. 1. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 47

²⁴⁾ Sokol, R., Trefilová, V. Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb. 1. vyd. Praha: ASPI, 2008, s. 178

Novou úpravou předpokladů pro výkon povolání sociálního pracovníka a předpokladů pro výkon činnosti v sociálních službách získal systém sociálních služeb v České republice ucelený soubor podmínek, za kterých lze sociální služby nejen čerpat, ale také vykonávat.²⁵⁾

3.2 Poskytovatelé sociálních služeb

„Poskytovatelé sociálních služeb jsou při splnění podmínek stanovených ZSS územní samosprávné celky a jimi zřizované právnické osoby, další právnické osoby, fyzické osoby a ministerstvo a jím zřízené organizační složky státu.“²⁶⁾

Poskytovatelem sociální služby je fyzická nebo právnická osoba, která má k této činnosti oprávnění podle zákona o sociálních službách. Poskytovatelem sociální služby ve smyslu zákona o sociálních službách nejsou rodinní příslušníci, kteří pečují o své blízké.

Právnickými osobami jsou:

- a) účelová sdružení fyzických osob,
- b) účelová sdružení majetku,
- c) jednotky územní samosprávy,
- d) jiné subjekty, o kterých to stanoví zákon.²⁷⁾

V praxi působí právnické osoby jako občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti, nadace a nadační fondy.

Ministerstvo práce a sociálních věcí určuje podmínky pro poskytování sociálních služeb. Výjimečně se ministerstvo stává i poskytovatelem sociálních služeb prostřednictvím svých pěti zařízení, které spravuje.²⁸⁾

²⁵⁾ Matoušek, O. a kol. Sociální služby. 1. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 48

²⁶⁾ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

²⁷⁾ Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník

²⁸⁾ Sokol, R., Trefilová, V. Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb. 1. vyd. Praha: ASPI, 2008, s. 67

Specializovaná zařízení jako příspěvkové organizace MPSV

Zařízení	adresa / www-stránky	telefon / e-mail
ÚSP pro dospělé smyslově postižené	643 00 Brno, Chrlického nám. 2 www.uspchrlice.cz	545 558 111
ÚSP pro dospělé tělesně postižené	747 67 Hrabyně 3 www.usphrabyne.cz	553 775 003 info@usphrabyne.cz
ÚSP pro mládež mentálně postiženou	257 56 Tloskov, Neveklov www.tloskov.cz	317 740 111
ÚSP pro mládež tělesně postiženou	330 22 Zbůch www.uspzbuch.cz	377 830 611
ÚSP pro mládež tělesně postiženou	612 47 Brno-Kálovo pole, Kociánka 2 www.usp-kocianka.cz	541 321 200 kocianka@mbox.vol.cz

Zdroj: www.mpsv.cz, stav k 29.6.2006

3.3 Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb

„Soubor povinností poskytovatelů stanovených zákonem o sociálních službách tvoří základ pro definování standardů kvality sociálních služeb. Plnění povinností je předmětem inspekce poskytování sociálních služeb a jejich neplnění může být považováno za správní delikt, za který je možné poskytovateli uložit pokutu.“²⁹⁾

ZSS uvádí na řadě míst mnoho povinností, které jsou poskytovatelé při své činnosti povinni dodržovat a zachovávat. V ustanovení § 88 a 89 však taxativně vyjmenovává ty nejzákladnější povinnosti, kterým je přikládána největší váha.

Uložené povinnosti jsou v souladu s nejvýznamnějšími zásadami ZSS: ochrana lidských a občanských práv a oprávněných zájmů uživatelů sociálních služeb. Tato skupina osob je vnímána jako jedna z nejohroženějších, pokud jde o respektování jejich práv. Je naprosto nezbytné, aby každý poskytovatel vytvořil takové podmínky, kdy při své činnosti bude schopen všechna práva svých klientů dodržovat.

V ustanovení § 88 jsou uvedeny nejzákladnější povinnosti poskytovatelů, v ustanovení § 89 je pak věnována zvláštní pozornost opatřením, omezujícím pohyb osob.

²⁹⁾ Králová, J., Rážová, E. Sociální služby a příspěvek na péči 2007. 1. vyd. Olomouc: ANAG, 2007, s. 129

Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb můžeme shrnout do několika zásad:

a) *Informace a srozumitelnost*

Pokud má být mezi poskytovatelem a uživatelem partnerský vztah, podložený vzájemnou důvěrou, musí se uživatel sám, svobodně a bez nátlaku rozhodnout o tom, zda si přeje poskytnout sociální službu a koho o ní požádá. Takové rozhodnutí může být kvalifikovaně učiněno až na základě dostatečně přesných, podrobných a pravdivých informací.

Poskytovatel je povinen zajistit právě snadnou dostupnost takových informací – musí být veřejně přístupné, umístěné tak, aby se k nim zájemce o sociální službu snadno dostal. Informačními materiály poskytovatele by měly disponovat i různé instituce v oblasti jeho působení, na něž se zájemci o službu s velkou pravděpodobností obrátí – obecní úřady, zdravotní pojišťovny, zdravotnická zařízení, školy.

Rozsah informací by měl být takový, aby se z nich zájemce o službu dozvěděl, jaké sociální služby jsou poskytovány, jakou formou, za jakých podmínek, kde se tak děje, v jakých cenách, jaká je kapacita, že je možné podat stížnost atd.

Velmi důležitou je podmínka srozumitelnosti informačních materiálů. Je třeba informační materiály vytvářet s ohledem na cílovou skupinu, ale i na nejširší veřejnost.

b) *Dodržování lidských a občanských práv a oprávněných zájmů uživatelů sociálních služeb a zamezení střetů zájmů*

Dodržování lidských a občanských práv musí být patrné ve vnitřních pravidlech poskytovatele, ve smlouvách o poskytnutí sociální služby, při individuálním plánování, při vyřizování stížností i při samotném výkonu služby.

c) *Písemná vnitřní pravidla poskytovatele*

Při vytváření vnitřních pravidel je třeba mít opět na zřeteli jejich srozumitelnost.

Smyslem písemných vnitřních pravidel je vytvořit podmínky pro bezvadné poskytování sociální služby za současného respektu k právům uživatelů. Vnitřní pravidla jsou významným zdrojem informací nejen pro pracovníky poskytovatele, jeho klienty a zájemce o službu, ale také pro kontrolní a inspekční orgány, pro zřizovatele apod.

Ta nejvýznamnější pravidla, jako je např. vyřizování stížností, domovní/domácí řády, sazebníky apod., by měla být k dispozici všem zájemcům na kontaktních místech. Je třeba také dbát na jejich průběžnou aktualizaci.

d) *Individuální plánování průběhu služby*

Individuální plánování průběhu služby je jeden z nejvýznamnějších instrumentů, jehož smyslem je sociální službu poskytovat v co největším zájmu uživatele, přizpůsobit ji jeho specifickým podmínkám a požadavkům, jeho osobním cílům a zapojit jej do procesu plánování služby.

Individuální plánování musí reagovat na potřeby uživatele a musí být také průběžně kontrolováno. Je nezbytné, aby se důsledně sledovalo nejen naplňování osobního cíle uživatele, ale respektovalo i všechna jeho práva.

e) *Evidence žadatelů, odmítnutých poskytovatelem z důvodu nedostatečné kapacity*

ZSS ukládá povinnost vést evidenci žadatelů o službu, s nimiž poskytovatel nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v § 91. Jedná se o případ, kdy poskytovatel byl nucen zájemce odmítnout proto, že kapacitní možnosti poskytované služby byly zcela vyčerpány.

Evidence odmítnutých žadatelů by se neměla omezovat pouze na jejich seznam, ale měla by obsahovat i datum podání jejich žádosti a kdy byla žádost vyřízena s negativním výsledkem.

f) *Smlouva o poskytnutí sociální služby*

ZSS stanoví, v jakých případech je poskytovatel povinen uzavřít písemnou smlouvu (§ 91, odst. 1). Smlouvu lze uzavřít i ústně.

Smlouvu je povinen poskytovatel uzavřít pouze s osobou, s níž se shodne na jejím obsahu ve všech bodech, které pro její platnost požaduje zákon.³⁰⁾

Poskytovatel sociálních služeb může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby pouze pokud neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá nebo zdravotní stav osoby, která o poskytnutí pobytové sociální služby žádá, vylučuje poskytnutí takové sociální služby. Odmítne-li poskytovatel sociálních služeb uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby, vydá odmítnutému žadateli písemné oznámení s uvedením důvodu tohoto odmítnutí.

Smlouva o poskytnutí sociální služby je soukromoprávní smlouvou a vztahují se na ni ustanovení občanského zákoníku.

³⁰⁾ Krutilová, D., Čámský, P., Sembdner, J. Sociální služby, Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb. Praha: ABENA, 2008, s. 48-51

Smlouva o poskytnutí sociální služby musí obsahovat tyto náležitosti: označení smluvních stran, druh sociální služby, rozsah poskytování sociální služby, místo a čas poskytování sociální služby, výši úhrady za sociální službu sjednanou v rámci výše úhrady stanovené zákonem o sociálních službách a prováděcím právním předpisem (Vyhláška č. 505/2006 Sb.), způsobu jejího placení, ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb, výpovědní důvody a výpovědní lhůty, dobu platnosti smlouvy.³¹⁾

Specificky upravený okruh povinností poskytovatelů se týká používání *opatření omezujících pohyb osob*. Obecně lze za tato opatření považovat taková opatření, která zamezují osobě, již je sociální služba poskytována, svobodně a bez omezení se pohybovat. V ustanovení § 89 ZSS upravuje zákaz používání opatření omezující pohyb osob, jimž jsou sociální služby poskytovány, s výjimkou případů přímého ohrožení jejich života nebo zdraví a života jiných fyzických osob, a to za zákonem stanovených podmínek pouze po dobu nezbytně nutnou, která postačuje k odstranění přímého ohrožení jejich zdraví a života a života jiných fyzických osob.

Opatření omezující pohyb lze použít pouze tehdy, pokud byla neúspěšně použita jiná opatření pro zabránění takového jednání osoby, které ohrožuje její zdraví a život nebo zdraví a život jiných fyzických osob. Jinými opatřeními se rozumí slovní zklidnění situace, odvrácení pozornosti, rozptýlení, aktivní naslouchání.

Pokud nepostačují zklidňující opatření, zasáhnout lze nejdříve pomocí fyzických úchopů, poté umístěním osoby do místnosti zřízené k bezpečnému pobytu, popřípadě na základě ordinace lékaře lze použít léky.

Protože se jedná o velmi závažný zásah do práv jedince, je poskytovatel sociálních služeb povinen o použití opatření omezujícího pohyb osob informovat bez zbytečného odkladu zákonného zástupce osoby, jíž jsou poskytovány sociální služby. Další povinností poskytovatele je vést evidenci případů použití opatření omezujících pohyb osob.³²⁾

3.4 Dílčí závěr

Sociální služby napomáhají osobám řešit nepříznivou sociální situaci, do které se dostaly z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu nebo z jiných vážných důvodů.

³¹⁾ Sokol, R., Trefilová, V. Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb. 1. vyd. Praha: ASPI, 2008, s. 164-165

³²⁾ Králová, J., Rážová, E. Sociální služby a příspěvek na péči 2007. 1. vyd. Olomouc: ANAG, 2007, s. 130-131

Klíčovým zákonem, který sociální služby upravuje je zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který mimo jiné klade důraz na respekt k základním lidským a občanským právům, oprávněným zájmům a lidské důstojnosti adresátů sociálních služeb. ZSS upravuje podmínky poskytování podpory a pomoci a také poskytování sociálních služeb fyzickým osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, dále definuje sociální služby, jejich formu a druhy a zakotvuje také institut Inspekce poskytování sociálních služeb, jako nástroj ochrany klientů sociálních služeb ze strany státu a nově stanovuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka a pracovníků v sociálních službách.

Důležitým termínem, který ZSS zmiňuje je poskytovatel sociálních služeb, kterým může být fyzická osoba, právnická osoba a ministerstvo práce a sociálních věcí.

ZSS všem poskytovatelům ukládá povinnosti, které jsou povinni dodržovat při své činnosti. Uložené povinnosti jsou v souladu s ochranou lidských a občanských práv a oprávněných zájmů uživatelů sociálních služeb.

4 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Standardy kvality sociálních služeb popisují, jak má vypadat kvalitní sociální služba. Jsou souborem měřitelných a ověřitelných kritérií, jejichž smyslem je umožnit průkazným způsobem posoudit kvalitu poskytované služby.

Zavedením standardů do praxe na celonárodní úrovni je v souladu s trendy nastolenými Evropskou unií a umožňuje porovnat efektivitu jednotlivých druhů služeb i efektivitu jednotlivých zařízení, které poskytují stejný druh sociální služby.³³⁾

4.1 Co jsou standardy kvality sociálních služeb a jejich právní úprava

Standardy kvality sociálních služeb (dále jen SQ) jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami (uživateli). Důležitým rysem SQ je jejich obecnost, takže jsou použitelné na celou škálu sociálních služeb.

SQ jsou základním kritériem, měřítkem, kterým si stát, pomocí zvláštního orgánu – Inspekce kvality, ověřuje, zda jednotliví poskytovatelé splňují podmínky, které jim pro výkon jejich činnosti ukládá ZSS a další obecně platné právní předpisy, zejména prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb., v platném znění, ale i zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

Stát jako garant sociální péče a ten, kdo jí nejvýznamnější měrou zajišťuje materiální a finanční prostředky a podmínky, tak vytvořil mechanismus kontroly toho, zda je úmysl zákonodárce v praxi poskytování sociálních služeb naplňován. Pro případ nedostatečného plnění stanovených podmínek je možná sankce odebrání registrace k poskytování sociálních služeb a tím tedy znemožnění činnosti poskytovatele.

Na SQ je však třeba pohlížet nejen jako na nástroj kontroly, ale také jako na velmi důležitý zdroj informací, který poskytovatelům umožňuje přesněji pochopit cíl zákona o sociálních službách a také jim umožní vytvořit ve svých organizacích podmínky, které

³³⁾ Sokol, R., Trefilová, V. Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb. 1. vyd. Praha: ASPI, 2008, s. 232-233

budou zajišťovat opravdu kvalitní poskytování sociálních služeb, respektující lidská a občanská práva a lidskou důstojnost klientů – uživatelů.

SQ podrobně popisují, na co se při své činnosti má poskytovatel zaměřit, čemu věnovat zvýšenou pozornost. Informují o tom, jakým způsobem může poskytovatel prokázat, že postupuje v souladu se zákonem.³⁴⁾

První zmínku o SQ přinesl rok 2002, kdy byl vládě ČR předložen první klíčový metodický materiál „Standardy kvality sociálních služeb“. Vycházel z koncepce naplňování základních lidských práva a svobod. Tento materiál se odrazil v publikaci „Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe“, kterou ministerstvo práce a sociálních věcí vydalo v roce 2002. Publikace měla za cíl pomoci pracovníkům zařízení sociálních služeb při zavádění standardů do praxe.

Změnu přinesl ZSS, který ve svém ustanovení § 88, poskytovatelům sociálních služeb ukládá povinnost dodržování standardů kvality sociálních služeb a na jehož základě byla vydána vyhláška č. 505 ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách a která v příloze 2 nově definuje obsahy 15 standardů kvality sociálních služeb:

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 služby,
6. Dokumentace o poskytování sociální služby,
7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby,
8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje,
9. Personální a organizační zajištění sociální služby,
10. Profesní rozvoj zaměstnanců,
11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby,
12. Informovanost o poskytované sociální službě,
13. Prostředí a podmínky,
14. Nouzové a havarijní situace,

³⁴⁾ Krutilová, D., Čámský, P., Sembdner, J. Sociální služby, Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb. Praha: ABENA, 2008, s. 30-31

15. Zvyšování kvality sociální služby.

Vyhláška č. 505/2006 Sb. vnitřně člení jednotlivé standardy do kritérií, z nichž část je označena jako kritéria zásadní, jež je nutno splnit v systému bodového hodnocení výborně anebo alespoň dobře. Ke splnění standardů nepostačuje jejich splnění pouze dostatečné.³⁵⁾

4.2 Standard č. 2 – Ochrana práv seniorů v praxi domova pro seniory

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

Systém sociálních služeb do roku 1989 vytvářel z klientů sociálních služeb jakési neurčité kategorie svěřenců, obyvatel, ubytovaných či osob. Posilovala se institucionální povaha tzv. ústavního modelu, který obyvatele ústavů stavěl do role svěřenců, o které je nutno pečovat a na které je nutné celoživotně působit prostřednictvím výchovných, vzdělávacích, pracovních či jiných programů.

Do roku 1989 bylo v zařízeních sociálních služeb naprosto běžné, že jejich klienti nosili stejnokroje a „režim“ v některých zařízeních byl postaven na velmi tvrdém plnění pracovních úkolů.

V moderně pojatých sociálních službách převládá model sociálního začlenění. Uživatel sociální služby přestává být pasivním příjemcem péče a stává se aktivním partnerem v procesu plánování poskytování služby. Tento přístup vede i ke zvýšené pozornosti k dodržování práv uživatelů. Lze říci, že v rámci moderních sociálních služeb je naplňování práv uživatelů jedním z hlavních ukazatelů kvality služby.

Standard č. 2 patří ke standardům klíčovým a při inspekci k těm nejvíce sledovaným. Jde především o to, aby bylo zajištěno dodržování lidských práv uživatelů (v našem případě seniorů) i pracovníků a aby sociální služba aktivně hledala možné

³⁵⁾ Sokol, R., Trefilová, V. Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb. 1. vyd. Praha: ASPI, 2008, s. 231-233

oblasti střetů zájmů, ke kterým by mohlo dojít v důsledku toho, že uživatel (senior) sociální službu využívá.³⁶⁾

Zabývat se standardem č. 2 v praxi znamená velmi jednoduše nečekat, až se něco nepříjemného v oblasti ochrany práv seniorů stane, ale raději tomu předcházet. K tomu je potřeba konkrétní rizika znát. Z formálního hlediska jsou výstupem práce na tomto standardu dva dokumenty – vnitřní pravidla, metodiky organizace:

- Situace možného porušení práv seniorů a pravidla, která zamezují porušení práv seniorů
- Situace možného střetu zájmů a pravidla, která možným střetům zájmů zamezují

První dokument je vlastně seznamem identifikovaných konkrétních rizikových situací v organizaci a opatření, která v těchto situacích lze učinit. Opatření mohou směřovat jednak k prevenci, jednak určovat postup pracovníků přímo v situaci, kdy k riziku porušení práv dochází. V praxi nejde tak ani o množství slov ani zcela detailní popisy postupu pracovníků, ale především o uvědomění a dojednání postupu. Proces od okamžiku, kdy si pracovní tým uvědomí konkrétní rizikovou situaci, do okamžiku, kdy dokáže jednoduše formulovat postupy a opatření pro tuto situaci, je procesem zrání, který musí nějakou dobu trvat. Často se stává, že řada „původně“ rizikových situací v oblasti ochrany práv se v průběhu týmových diskusí vyřeší natolik, že přestanou být rizikové.

Pracovní tým se k tématu identifikace situací, v nichž může dojít k porušení práv, musí zpravidla opakovaně vracet. Stejně tak je důležité, aby se do týmových diskusí zapojilo co nejvíce pracovníků v přímé péči.

Základem práce na rizikových situacích je uvědomování a dojednávání hranic. Znamená to, že když se v konkrétní situaci domluvíme, že senior má jistá práva, je zřejmé, že tato práva někde končí. A za touto hranicí začínají práva ostatních. Třeba práva pracovníka, nebo jiných klientů, nebo organizace. Jde o to, aby hranice byly zřejmé a aby na jejich uvědomování a formulování pracovní tým aktivně pracoval.³⁷⁾

Základní lidská práva a svobody vymezují prostor, v němž může člověk jednat na základě své svobodné vůle a do něhož není oprávněn zasahovat nikdo jiný. Na práva se

³⁶⁾ Krutilová, D., Čámský, P., Sembdner, J. Sociální služby, Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb. Praha: ABENA, 2008, s. 90-91

³⁷⁾ Zpravodaj asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 8. ročník, č. 2, červen 2006, s. 10

však vážou také povinnosti, např. povinnost vyvarovat se jednání, které by mohlo zasahovat do práv druhých.

Velice důležité je také uvědomit si, že i osoby zbavené způsobilosti k právním úkonům mají práva tak jako ostatní občané. Omezení ve způsobilosti k právním úkonům znamená to, že tyto osoby nemohou samostatně činit buď některé, či všechny právní úkony. Neznamená to, že jsou tito lidé zbaveni způsobilosti mít práva.

Základní lidská práva náleží každému bez rozdílu. Ukazuje se ale, že některé skupiny osob (osoby se zdravotním či mentálním postižením, senioři, osoby nacházející se v tíživé sociální situaci) přestože tato práva mají, jsou schopny některá z nich realizovat pouze s pomocí ostatních lidí. Jde většinou o práva, která my považujeme za samozřejmou součást života (vybíráme si, kde budeme bydlet, s kým se budeme stýkat, jak budeme trávit volný čas atd.), že si v běžných situacích jejich existenci většinou ani neuvědomujeme. Problém začneme cítit teprve ve chvíli, kdy někdo druhý naše práva začne porušovat a my začneme svá práva bránit.

Možnost bránit se, je u některých lidí značně omezená, často si ani svá práva neuvědomují a pasivně přijímají to, co je jim nabídnuto nebo poskytnuto. Sociální služba by měla směřovat k tomu, aby i uživatelům (seniorům) připadalo naplňování jejich práv jako samozřejmost, jako součást jejich běžného života.

Pro zdůraznění toho, že i senioři mají právo na naplňování všech svých práv a svobod, se objevují pojmy jako právo na život v přirozeném prostředí, právo účastnit se společenského života, právo volby, právo na přiměřené riziko atd. Tato práva většinou nenajdeme vyjmenována v žádné závazné úmluvě, ale pokud dochází k jejich porušování, znamená to většinou i porušení základních práv, která ochrany požívají.³⁸⁾

Při tvorbě a zavádění standardu č. 2 do praxe by se měla každá organizace nejenom domovy pro seniory zabývat zejména těmito oblastmi práv:

- osobní svoboda a svoboda pohybu
- právo na ochranu soukromí
- právo na ochranu osobního a rodinného života
- právo na důstojné zacházení
- právo na práci a odměnu za ni

³⁸⁾ Krutilová, D., Čámský, P., Sembdner, J. Sociální služby, Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb. Praha: ABENA, 2008, s. 93-94

- právo na vzdělání
- právo vlastnit majetek
- právo na léčbu se souhlasem

Na některé z těchto oblastí se nyní zaměříme podrobněji.

Oblast práva na osobní svobodu a svobodu pohybu

Tato oblast by měla v praxi domova pro seniory zahrnovat následující:

Nikdo ze seniorů by neměl být nucen žít na určitém místě proti své vůli, nikdo by neměl být omezen v pohybu jak v rámci budovy, tak v rámci celého areálu organizace.

Každý senior by měl mít právo volby. Do této oblasti spadá rozhodování o svém čase (kdy bude vstávat, jíst, kdy půjde spát), rozhodování o aktivitách – jak bude trávit svůj volný čas, čemu se chce nebo naopak nechce věnovat, spadá sem rovněž oblast týkající se hygieny. Dále sem patří otázka finančních prostředků (jakým způsobem mu bude chodit jeho důchod, jak bude se svými finančními prostředky hospodařit). K právu volby také patří možnost zvolit si lékaře nebo dodržování léčebného režimu a mnohé další.

Právo na ochranu soukromí

Právo na ochranu soukromí zaručuje seniorům kontrolu nad jejich „teritoriem“ – pokojem, který obývají sami nebo s dalšími spolubydlíci.

Senioři by měli mít především kontrolu nad tím, kdo a kdy do jejich pokoje vstupuje, měli by mít možnost zamknout si svůj pokoj v době jejich nepřítomnosti. Ve svém pokoji by měli mít alespoň jednu uzamykatelnou součást nábytku (noční stůl, šatní skříň), mělo by být samozřejmostí rozhodnout se, zda chce bydlet na pokoji sám nebo chce bydlet i s jinými spolubydlíci. A samozřejmostí by mělo také být vybavit si svůj pokoj dle svého vkusu.

Ochrana soukromí se také týká při provádění hygieny, kdy by mělo být samozřejmostí, že pokud senior potřebuje při provádění hygieny pomoc, měl by u toho být vždy pouze zvolený pracovník. Pokud pomoc nepotřebuje, měl by mít možnost se v koupelně či na toaletě zamknout či jinak upozornit ostatní, že sociální zařízení je obsazeno.

Soukromí by mělo být rovněž zaručeno při osobním nebo telefonickém kontaktu s rodinou či jinými blízkými osobami.

Právo na ochranu osobního a rodinného života

Toto právo neznamená pouze nezasahování do tohoto práva, ale rovněž podpora a pomoc při jeho naplňování.

Každý senior má právo na kontakt s rodinou nebo jinými blízkými osobami a přáteli, dále právo na zachování vazeb se svým přirozeným prostředím a právo účastnit se veřejného života.

Pokud jsou v domově pro seniory umístěni manželé nebo partneři, mělo by jim být zaručeno právo na partnerský život.

Právo na důstojné zacházení

Součástí důstojného zacházení je zacházení přiměřené věku klienta. V případě domovů pro seniory je důležité zabývat se oblastmi jako je oslovování klientů. Je nemyslitelné seniory tzv. značkovat diagnózou nebo nerespektovat jejich tempo.

V mnohých domovech pro seniory tyto situace řeší tzv. Etické kodexy zaměstnanců, kdy zaměstnanec svým podpisem stvrzuje, že se podle něj bude chovat.

Právo vlastnit majetek

Každý má právo vlastnit majetek a fakticky s ním nakládat.

Domovy pro seniory by měly mít písemně zpracovány seznamy věcí, které si senior do domova s sebou může přinést (např. televizi, rádio, menší kusy nábytku jako je např. oblíbené křeslo, polička, obrazy). Většinou to bývá něco, co klientům připomíná jejich přirozené prostředí.

Již jsme se zmínili, že standard č. 2 spočívá v identifikaci situací možného porušení práv uživatelů (seniorů), ale také ve vymezení situací, kdy by mohlo dojít ke střetu zájmů poskytovatele a uživatele sociální služby.

Prakticky při všech činnostech, kde vznikají vztahy, založené na vzájemných právech a povinnostech dvou nebo více subjektů mezi sebou, mohou nastat situace, které se běžně nazývají „střetem zájmů“. Tato situace představuje potenciální nebezpečí, že takový subjekt nebude jednat zcela objektivně a nestranně a může využít této skutečnosti ve svůj prospěch.

K nejtypičtějším situacím možného střetu zájmů v domovech pro seniory patří:

- domov pro seniory vykonává funkci veřejného opatrovníka osobě, která je jeho klientem (senior). Pokud tomu tak je, měl by se opatrovnictví vzdát, požádáním soudu o ustanovení jiného opatrovníka.
- pracovník domova pro seniory vykonává přímou péči svému rodinnému příslušníkovi.
- vyřízením stížnosti, kterou podal senior, je pověřen pracovník, jehož činnost je stížností napadena.

Jako prevence pro předcházení střetu zájmů je také vhodné pečlivě vypracovat pravidla pro přijímání darů (včetně sponzorských), v nichž se vymezí situace, kdy dar nelze přijmout.³⁹⁾

4.3 Standardy kvality související s ochranou práv seniorů

Všechny SQ jsou vzájemně propojeny. Se standardem č. 2 – Ochrana práv nejvíce souvisejí standard č. 6 - *Dokumentace o poskytování sociální služby a standard č. 7 - Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.*

Standard č. 6 - *Dokumentace o poskytování sociální služby* je opět jedním z těch, které obracejí pozornost k dodržování lidských a občanských práva a ochraně osobních údajů.

Poskytovatel sociálních služeb je ten, kdo všech práv a oprávněných zájmů svých klientů – uživatelů bude důsledně dbát, ale i ten, kdo bude v přiměřeném rozsahu práva svých klientů chránit a dokonce jim i účinně pomáhat při jejich naplňování.

Vedení dokumentace je z hlediska činnosti poskytovatele nezbytné. Obecně lze chápat dokumentaci o poskytování sociální služby jako soubor všech písemností, které se vztahují k tomu, jakým způsobem, v jakém rozsahu a komu konkrétně poskytujeme sociální služby.⁴⁰⁾

Naplněním standardu č. 6 je to, že poskytovatel shromažďuje a vede takové údaje o uživateli, které umožňují poskytovat bezpečné, odborné a kvalitní sociální služby.

³⁹⁾ Krutilová, D., Čámský, P., Sembdner, J. Sociální služby, Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb. Praha: ABENA, 2008, s. 106-107

⁴⁰⁾ Krutilová, D., Čámský, P., Sembdner, J. Sociální služby, Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb. Praha: ABENA, 2008, s. 160

Poskytovatel musí zpracovávat pouze ty osobní údaje uživatelů, které jsou stanoveny jako nezbytné pro poskytování sociální služby. Zařízení vytváří podmínky k tomu, aby zpracování osobních údajů odpovídalo obecně závazným normám.

Platnou obecně závaznou normou je zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Ten definuje osobní údaj takto: „*Osobním údajem se rozumí jakákoliv informace týkající se určeného nebo určitelného subjektu údajů. Subjekt údajů se považuje za určený nebo určitelný, jestliže lze subjekt údajů přímo či nepřímo identifikovat zejména na základě čísla, kódu nebo jednoho či více prvků, specifických pro jeho fyzickou, fyziologickou, psychickou, ekonomickou, kulturní nebo sociální identitu.*“⁴¹⁾

Důležité je, aby byla dokumentace zabezpečena proti možnému zneužití. S tím souvisí nutnost stanovit, jak je třeba s dokumentací nakládat, kde musí být uložena, jakým způsobem zabezpečena. Z pravidel pro vedení dokumentace by mělo být jasné, že pracovníci organizace nejsou oprávněni sdělovat třetím osobám jakékoli údaje, uvedené v dokumentaci klienta a dále by v pravidlech měla být uložena povinnost mlčenlivosti o všech skutečnostech a informacích osobního charakteru, která trvá i po případném skončení pracovního poměru.

Dalším souvisejícím standardem s ochranou práv je standard č. 7 - *Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.*

Nikdy nemůžeme zcela vyloučit, že nenastane situace, kdy se může cítit uživatel ve svých právech dotčen. Vzhledem k tomu, že osoby závislé na poskytování sociálních služeb často tento svůj stav vnímají velmi citlivě a mohou se cítit snadno zranitelné ze strany pracovníků, je třeba jim umožnit, aby své případné podněty, připomínky nebo i stížnosti vůči činnosti poskytovatele a její kvalitě, mohly uplatnit i anonymně – bez obavy z možných nepříznivých dopadů.

Stížnosti a připomínky by neměly být chápány pouze jako vyjádření určité míry nespokojenosti se způsobem poskytování služby, ale měly by vést i k zamyšlení se nad tím, zda konkrétní způsob, jakým poskytovatel službu poskytuje, není opravdu třeba zlepšit či dokonce zcela změnit. V jistém smyslu by měl poskytovatel vítat stížnosti a podněty, které mu mohou pomoci dále průběžně zkvalitňovat jeho služby.⁴²⁾

⁴¹⁾ Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů

⁴²⁾ Krutilová, D., Čámský, P., Sembdner, J. Sociální služby, Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb. Praha: ABENA, 2008, s. 162-167

4.4 Dílčí závěr

Standardy kvality sociálních služeb jsou souborem měřitelných a ověřitelných kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a uživateli. SQ popisují, jak má kvalitní sociální služba vypadat.

SQ jsou nástrojem kontroly státu, ale také zdroj informací, který umožňuje poskytovatelům přesněji pochopit cíl zákona o sociálních službách. SQ podrobně popisují, na co se při své činnosti má poskytovatel zaměřit a čemu má věnovat zvýšenou pozornost.

SQ definuje vyhláška č. 505/2006 Sb., která provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

My jsme se podrobněji zabývali standardem č. 2 – Ochrana práv seniorů, který patří ke klíčovým standardům a při inspekcích kvality je nejvíce sledovaný. Jde v něm především o dodržování lidských práv seniorů i pracovníků a také o to, aby sociální služba aktivně hledala možné oblasti střetů zájmů.

Popsali jsme si možnou tvorbu a zavádění standardu do praxe. Dále jsme se podrobněji zabývali oblastmi práv, kterými by se měly organizace zabývat. Zejména jde o oblast osobní svobody a svobody pohybu, práva na ochranu soukromí, práva na ochranu osobního a rodinného života, práva na důstojné zacházení a práva vlastnit majetek.

Všech 15 definovaných SQ je vzájemně propojeno. Se standardem č. 2 – Ochrana práv nejvíce souvisí standard č. 6 – Dokumentace o poskytování sociální služby, která je souborem všech písemností, které se vztahují k tomu, jakým způsobem a komu se sociální služba poskytuje.

Dále standard Ochrana práv souvisí se standardem č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Stížnosti by neměly být chápány pouze jako vyjádření nespokojenosti se způsobem poskytování služby, ale také poskytovatelům mohou pomoci průběžně zkvalitňovat jejich služby.

5 PRAKTICKÉ ZKUŠENOSTI S OCHRANOU PRÁV SENIORŮ

V následující kapitole se budeme zabývat konkrétními zkušenostmi s ochranou práv seniorů, které má konkrétní domov pro seniory. Budeme se zabývat kontrolou ochrany práv seniorů, kterou v tomto domově pro seniory provedli pracovníci Kanceláře veřejného ochránce práv a také inspekční tým inspekce poskytování sociálních služeb. Věnovat se budeme také spojením mezi sociální pedagogikou a oblastí ochrany práv seniorů.

5.1 Provádění kontroly

Provádění kontroly ochrany a dodržování práv seniorů mají ze zákona na starosti Veřejný ochránce práv (ombudsman), a to podle zákona č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv a dále institut Inspekce poskytování sociálních služeb, podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Veřejný ochránce práv

Návštěvy pracovníků Kanceláře veřejného ochránce práv probíhají v souladu s ustanovením § 1 odst. 3 zákona č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv. Uvedený zákon ustanovuje s účinností od 1. 1. 2006 novou působnost veřejného ochránce práv spočívající v provádění systematických návštěv míst, kde se nacházejí nebo mohou nacházet osoby omezené na svobodě veřejnou mocí nebo v důsledku faktické situace, s cílem posílit ochranu těchto osob před mučením, krutým, nelidským, ponižujícím zacházením nebo trestáním a jiným špatným zacházením.

Důvodem návštěv jsou celkové podmínky v domově pro seniory, a především práva a povinnosti umístěných osob.

Cílem návštěv je především posílení ochrany osob před tzv. špatným zacházením. Špatným zacházením je třeba v obecné rovině rozumět jednání, které nerespektuje lidskou důstojnost. Špatné zacházení může mít podobu mučení, krutého, nelidského či ponižujícího zacházení nebo trestání, ale také neúcty k člověku a jeho právům, nerespektování jeho sociální autonomie a soukromí. V případě zařízení sociálních služeb – domovů pro seniory může mít špatné zacházení také podobu nekvalitně poskytovaných sociálních služeb projevující se např. nedostatečným respektováním

sociální autonomie a práva na spolurozhodování o vlastním životě, zneužíváním závislosti na péči nebo prohlubováním této závislosti.⁴³⁾

Inspekce poskytování sociálních služeb

Předmětem inspekce obecně je plnění podmínek stanovených pro registraci poskytovatelů sociálních služeb podle § 79 a 80 ZSS, plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených v § 88 a 89 ZSS a kvalita sociálních služeb podle § 97 a 99 ZSS.

Cílem inspekce je podpora sociálního začleňování osob ohrožených sociálním vyloučením. Inspekci je nutno vnímat jako vysoce odbornou činnost, jejíž podstatou je kontrola v širším významu – to znamená také podpora dobré praxe, motivace poskytovatelů k žádoucím změnám, předávání znalostí a vědomostí, uvádění praxe poskytovatelů do kontextu politiky sociálního začleňování.

5.2 Zkušenosti s realizací ochrany práv seniorů

Návštěva pracovníků Kanceláře veřejného ochránce práv v Domově pro seniory Velké Meziříčí

Návštěva proběhla neohlášeně, na místě s vědomím ředitelky domova. V průběhu návštěvy pracovníci Kanceláře hovořili s ředitelkou domova, vrchní sestrou, několika členy zdravotnického personálu a sociálními pracovníky. Další informace byly získány z vnitřních předpisů domova a z dokumentace klientů. V průběhu prvního dne návštěvy se uskutečnily rozhovory s některými klienty na jejich pokojích bez přítomnosti personálu zařízení. Klienti byli vybráni náhodně takovým způsobem, aby byla dána možnost vyjádřit se k životním podmínkám v domově. Druhý den proběhla návštěva jednoho pracovníka Kanceláře, který hovořil s personálem a klienty, upřesňoval zjištěné skutečnosti a převzal kopie některých požadovaných dokumentů.

Z této návštěvy pracovníci Kanceláře zpracovali písemnou zprávu. Zpráva obsahovala informace o zařízení, informace o klientech, informace o personálu, dále se zabývala Ochranou práv uživatelů, zejména právem na osobní svobodu, právem svobodně se rozhodnout, právem na soukromí, právem na rodinný a partnerský život, právem účastnit se společenského života, právem na lékařskou péči a kvalitní a kvalifikovanou pomoc, právem podávat stížnosti, hospodařením s finančními

⁴³⁾ <http://www.ochrance.cz/dokumenty/dokument.php?back=/cinnost/ochrana.php&doc=759> ze dne 16.8.2007

prostředky a smlouvou o poskytování sociálních služeb. V každé jmenované oblasti pracovníci uváděli některá doporučení a návrhy opatření, ke kterým se pracovníci domova písemně vyjadřovali.

Z některých konkrétních doporučení pracovníků Kanceláře a vyjádření pracovníků domova uvádíme následující:

Z důvodu snahy o přibližování se co nejvíce domácím prostředí pracovníci Kanceláře Domovu *doporučili do budoucna zvážit nahradit jednotné uniformy civilnějším, barevně odlišeným oděvem pro personál*. V době návštěvy pracovníků Kanceláře měl zmiňovaný domov již zadanou zakázku na výrobu nového pracovního oblečení. Jeho zájmem bylo barevně odlišit jednotlivé kategorie pracovníků. Barevně odlišené oděvy pracovníků jsou lepší i pro usnadnění orientace klientů. Důležité je také nošení jmenovek personálu, aby klient přesně věděl, s kým mluví.

Během návštěvy domova pracovník Kanceláře zaznamenal případ částečně imobilního klienta, který si stěžoval na užití postranic ve smyslu, že je omezen jak v pohybu, tak rozsahu činností, které může vykonávat. Zpráva *doporučuje otázku postranic s klientem projednat po jeho příchodu do domova a doporučuje pořizovat souhlas s tímto opatřením, který bude součástí dokumentace klienta*. V domově byl v průběhu návštěvy pracovníků Kanceláře vypracovaný standard pro postup při aplikaci omezujících opatření. Součástí byl i formulář pro přehled omezujících opatření, který obsahoval souhlas s používáním postranic u lůžka. Od některých klientů není možné získat podpis na souhlas s používáním postranic u lůžka. V těchto případech jsou omezující opatření použita se souhlasem ošetřujícího lékaře a jsou o tom informováni příbuzní klienta.

Právo svobodně se rozhodnout je v první řadě realizováno v oblasti bydlení – tím, že klient bydlí v pokoji dle svého výběru, případně s osobou dle svého výběru (partneři, manželé). Žadatelé o umístění jsou obeznámeni se službami domova a se všemi potřebnými informacemi, které souvisí s životem v domově.

Pracovníci Kanceláře zjistili, že domov v některých případech přebírá za nesoběstačné klienty poštovní zásilky – jak běžné, tak doporučené dopisy. Zpráva tedy *doporučuje opatřit si od klientů, jimž domov přebírá poštu, zmocnění k tomuto postupu*. Domov si opatřil od těchto klientů zmocnění, jehož součástí jsou informace o tom, že poštu převezmou kompetentní pracovníci domova, kteří ji následně klientovi předají.

Zpráva dále *doporučuje poskytnout klíče od pokojů klientům, kteří o ně požádají. Doporučuje se každému klientovi obstarat uzamykatelný stolek nebo skříň*, a to v rámci práva na soukromí. Každý klient domova má možnost požádat o klíč jak od svého pokoje, tak i od vchodu do domova. Klíče jsou mu proti podpisu vydány. Také pořízení uzamykatelných stolků bylo splněno.

U klientů domova by měla být umožněna a podporována komunikace s příbuznými, partnery a přáteli. Postoj domova k zachování a rozvíjení takových vztahů je vstřícný. V domově spolu bydlí manželské dvojice i druh s družkou.

Stejně důležitou roli jako kontakty s rodinou hrají i kontakty s okolním světem. Domov zajišťuje některé služby externě – kadeřnictví, holičství a pedikúru a spolupracuje s dalšími městskými institucemi. V sociální práci domovu pomáhají dobrovolníci. Pro nesoběstačné klienty domov zajišťuje nákupy.

Právo podávat stížnosti a náměty k provedení změn je nezadatelným právem klientů domova pro seniory. Zpráva pracovníků Kanceláře *doporučuje zvážit vyvěšení stručných pravidel pro podávání stížností na nástěnkách domova*. Na doporučení pracovníků Kanceláře byla na nástěnkách domova vyvěšena stručná pravidla pro podávání a vyřizování stížností. Pro klienty, kterým jejich zdravotní stav neumožňuje si tato pravidla přečíst na nástěnce, jsou podrobné informace uvedeny v domácím řádu domova, který byl předán každému klientovi.⁴⁴⁾

Inspekce poskytování sociální služby v Domově pro seniory Velké Meziříčí

Inspekce, která proběhla ve zmiňovaném domově pro seniory, byla inspekcí typu A. Inspekce typu A je zpravidla první inspekce u všech registrovaných poskytovatelů sociálních služeb v rámci dané působnosti. Kontrolní činnost v inspekcích typu A musí vždy obsahovat kontrolu plnění registračních podmínek poskytovatelů sociálních služeb, plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb a ověření kvality sociálních služeb pomocí standardů kvality sociálních služeb.⁴⁵⁾

První den inspekce došlo k úvodnímu setkání inspekčního týmu s vedoucími pracovníky, došlo k upřesnění účelu inspekce, která byla provedena v režimu cvičné inspekce. Pracovníci doplnili chybějící dokumenty a byli seznámeni s časovým plánem. Bylo vybráno 10 respondentů metodou náhodného čísla sděleného pracovníkem

⁴⁴⁾ Veřejný ochránce práv. Zpráva z návštěvy zařízení, Domov pro seniory Velké Meziříčí, p.o. ze dne 23.5.2007

⁴⁵⁾ Metodika inspekcí, vzdělávání inspektorů kvality sociálních služeb, Instad, o. s., finální verze k 17.12.2007

domova jako výchozího bodu. Dále pak náhodného čísla jako periody k výběru respondentů. 6 náhradníků bylo vybráno dle stejného klíče. Inspekční tým si prostudoval dokumentaci respondentů a poté provedl s těmito respondenty rozhovory. První den také proběhla diskuse s vedením a pracovníky k základním informacím o zařízení. Druhý den proběhly rozhovory inspekčního týmu s pracovníky domova, při kterých inspekční tým zjišťoval naplňování standardů a povinností poskytovatele. Inspekční tým dále studoval vnitřní předpisy domova. Třetí den inspekční tým zpracoval inspekční zprávu, se kterou se pracovníci domova seznámili a byli poučeni o možnosti podat námitky.

V domově poté proběhla ještě následná inspekce poskytování sociálních služeb, jako konzultace ke Zprávě o odstranění nedostatků, které byly zjištěny při inspekci. Při této následné inspekci probíhaly rozhovory inspektorů s odpovědnými pracovníky domova nad opatřeními, která označil poskytovatel ve zprávě o odstranění nedostatků za splněná, dále rozhovory s pracovníky v přímé péči a rozhovory s klienty. Z této následné inspekce byla také zpracována zpráva, ve které inspekční tým domovu navrhl konkrétní doporučení.

Jak je z výše uvedené konkrétní zkušenosti patrné, ochranu práv seniorů nelze přejít bez povšimnutí a je nutné jí věnovat zvláštní a velkou pozornost. Nejenom jmenovaný domov pro seniory má s touto problematikou konkrétní zkušenosti a do konce roku 2009 by ji měla mít většina poskytovatelů sociálních služeb.

5.3 Sociální pedagogika v oblasti ochrany práv seniorů

Sociální pedagogika *„představuje aplikované odvětví pedagogiky zabývající se výchovným působením na rizikové a sociálně znevýhodněné skupiny mládeže a dospělých.“*

„Pokud jde o vymezení předmětu zájmu, tj. obsahu oboru, jde o pomoc, kterou potřebují lidé, nejsou-li schopni samostatně spravovat své záležitosti, když se musejí vypořádávat se životními úkoly, problémy a ohroženími v různých prostředích a při hledání optimálních forem kompenzace různých nedostatků.“⁴⁶⁾

Sociální pedagogika je multidisciplinární obor, který integruje a rozvíjí poznatky věd o člověku a společnosti do edukačního a preventivního působení. Analyzuje

⁴⁶⁾ Kraus, B. Základy sociální pedagogiky. 1. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 44-45

dynamické vztahy mezi jedincem a prostředím a usiluje o jejich optimalizaci. Respektuje individuální potřeby a zájmy jedince a iniciuje takové změny v sociálním prostředí, které podporují jeho rozvoj. V sociálně pedagogických činnostech zdůrazňuje ochranu jedince před nežádoucími vlivy.⁴⁷⁾

Jak bylo řečeno, sociální pedagogika se zabývá výchovným působením mimo jiné i sociálně znevýhodněných skupin dospělých, tedy i seniorů. Dále sociální pedagogika respektuje individuální potřeby a zájmy jedince a zdůrazňuje ochranu jedince před nežádoucími vlivy.

Podobný je i záměr zákona o sociálních službách, který ve svém ustanovení § 2 obsahuje právě tyto základní zásady a klade důraz na respekt k základním lidským a občanským právům, oprávněným zájmům a lidské důstojnosti adresátů sociálních služeb.

Velkou podobnost s vymezeným předmětem sociální pedagogiky mají i standardy kvality sociálních služeb, které jsou základním měřítkem, kterým si stát ověřuje, zda jednotliví poskytovatelé splňují podmínky, které jim ukládá zákon o sociálních službách, tzn. že budou zajišťovat opravdu kvalitní poskytování sociálních služeb, respektující lidská a občanská práva.

Z výše uvedeného tedy vyplývá, že sociální pedagogika má s oblastí ochrany práv seniorů mnoho společného, má v ní svoje nezastupitelné místo a je tedy zapotřebí, aby se v této oblasti právě sociální pedagogové zapojovali a pracovali mimo jiné i v zařízeních sociálních služeb.

5.4 Dílčí závěr

Praktické zkušenosti s ochranou práv seniorů má dnes již mnoho zařízení sociálních služeb, a to zejména díky kontrole v oblasti dodržování práv, kterou provádějí pracovníci Kanceláře veřejného ochránce práv, ale také inspekční týmy inspekcí poskytování sociálních služeb.

V obou případech jde o formu kontroly ze strany státu. V případě Veřejného ochránce práv jde o provádění systematických návštěv míst, kde se nacházejí nebo mohou nacházet osoby omezené na svobodě a cílem těchto návštěv bývá především posílení ochrany osob před tzv. špatným zacházením. V případě inspekce poskytování sociálních služeb jde o plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb a kvality

⁴⁷⁾ Kraus, B., Poláčková, V., et al. Člověk, prostředí, výchova. Brno: Paido, 2001, s. 13

sociálních služeb. Cílem inspekce je podpora sociálního začleňování osob ohrožených sociálním vyloučením.

S oblastí ochrany práv seniorů má mnoho společného právě sociální pedagogika. Spojení je patrné v respektování individuálních potřeb a zájmů jedinců a také v důrazu, který je kladen na respekt k základním a občanským právům.

Závěr

Prostřednictvím jednotlivých kapitol jsme se zabývali problematikou ochrany práv seniorů v domovech pro seniory. Seznámili jsme se s některými právními předpisy v této oblasti, jako je Listina základních práv a svobod nebo Úmluva o ochraně lidských práv a základních svobod.

Dozvěděli jsme se, že hlavním cílem transformace sociálních služeb pro seniory je podpora humanizace stávajících ústavních zařízení a poskytování sociálních služeb, které odpovídají individuálním potřebám každého uživatele. Tento proces transformace se dotýká nejen samotných uživatelů sociálních služeb a jejich rodin, ale také zásadním způsobem personálu v zařízeních. Nejvýraznějším trendem v sociálních službách je tzv. deinstitucionalizace, tedy snaha zrušit tradiční ústavní formy péče. Není pochyb o tom, že v budoucnu bude ústavních zařízeních ubývat, ale zároveň je nutné počítat i s tím, že stav klientů se bude zhoršovat a že v určité fázi bude celodenní péče nutná.

Podrobněji jsem se zabývali sociálními službami, které napomáhají osobám řešit nepříznivou sociální situaci, do které se dostaly z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu nebo z jiných vážných důvodů. Sociální služby upravuje zákon o sociálních službách, který mimo jiné klade důraz na respekt k základním lidským a občanským právům, oprávněným zájmům a lidské důstojnosti adresátů sociálních služeb. Důležitým termínem, který zákon o sociálních službách zmiňuje, je poskytovatel sociálních služeb, kterým tento zákon ukládá povinnosti. Tyto povinnosti musejí dodržovat při své činnosti.

Jednou z povinností poskytovatelů sociálních služeb je dodržování Standardů kvality sociálních služeb. Je to soubor měřitelných a ověřitelných kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb. Standardy kvality sociálních služeb jsou nástrojem kontroly státu. Všechny tyto standardy jsou navzájem propojeny. My jsme se zaměřili podrobněji na standard č. 2 – Ochrana práv seniorů, který patří ke klíčovým standardům a na jeho možnou tvorbu a zavádění do praxe. Zabývali jsme se také se standardy, které s ochranou práv seniorů souvisejí, a to Standard č. 6 – Dokumentace o poskytování sociální služby a Standardem č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

V poslední kapitole jsme se snažili popsat konkrétní praktické zkušenosti v oblasti ochrany práv seniorů, a to prostřednictvím zkušeností konkrétního domova pro seniory.

V tomto domově pro seniory mají zkušenosti s realizací ochrany práv seniorů v důsledku kontrol, které v tomto zařízení proběhly. Byla to kontrola pracovníků Kanceláře veřejného ochránce práv a také inspekce kvality poskytování sociálních služeb.

Závěrem jsme se snažili nalézt spojení mezi sociální pedagogikou a oblastí ochrany práv seniorů. Toto spojení je patrné v respektování individuálních potřeb a zájmů jedinců a také v důrazu, který je kladen na respekt k základním a občanským právům.

Podářilo se nám naplnit cíle této bakalářské práce, stanovené v jejím úvodu. Teoreticky jsme se seznámili s problematikou ochrany práv seniorů a rozvedli jsme zde některé konkrétní zkušenosti a poznatky s oblastí ochrany práv seniorů jednoho z mnoha domovů pro seniory. Doufáme, že tato bakalářská práce pomůže i pracovníkům jednotlivých domovů pro seniory, kteří se touto problematikou budou zabývat.

Jak už bylo řečeno v samotném úvodu, problematika ochrany práv seniorů je důležitá oblast, která spadá do okruhu sociální pedagogiky. Touto problematikou se komplexně nezabývá žádná publikace. Je předpoklad, že v důsledku stárnutí populace budou zanedlouho lidé mimo produktivní věk tvořit významnou část naší společnosti. Proto je nejvyšší čas, aby se společnost problémem starých lidí a péčí o ně začala urychleně a systematicky zabývat.

Resumé

Tématem této bakalářské práce byla problematika ochrany práv seniorů v domovech pro seniory. Tato problematika je důležitou oblastí, a to nejen z pohledu sociální pedagogiky.

V první části jsme se seznámili s některými právními předpisy v této oblasti. Dále jsme se zabývali cílem transformace sociálních služeb pro seniory, kterým je zejména humanizace stávajících ústavních zařízení a poskytování sociálních služeb, které odpovídají individuálním potřebám každého uživatele.

V další části jsem se podrobněji zabývali sociálními službami. Jsou to služby, které napomáhají osobám řešit nepříznivou sociální situaci, do které se dostaly z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu nebo z jiných vážných důvodů. Seznámili jsme se se zákonem o sociálních službách, který klade důraz na respekt k základním lidským a občanským právům, oprávněným zájmům a lidské důstojnosti.

V předposlední části jsme se zaměřili na dodržování standardů kvality sociálních služeb. Standardy kvality jsou souborem měřitelných a ověřitelných kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb, jsou také nástrojem kontroly státu. Jedním z nejdůležitějších standardů kvality je standard Ochrana práv seniorů.

Poslední část této bakalářské práce je zaměřena na konkrétní praktické zkušenosti v oblasti ochrany práv seniorů, a to prostřednictvím zkušeností konkrétního domova pro seniory. Zkušenosti s realizací ochrany práv seniorů v tomto domově pro seniory vyplynuly z kontroly pracovníků Kanceláře veřejného ochránce práv a také z inspekce kvality poskytování sociálních služeb.

Závěrem jsem se snažili nalézt spojení mezi sociální pedagogikou a oblastí ochrany práv seniorů, které je patrné právě v respektování individuálních potřeb jedinců a v důrazu, který je kladen na respekt k základním a občanským právům.

Anotace

Hlavní část této práce se obecně zabývá sociálními službami. Velká pozornost je věnována dodržování standardů kvality sociálních služeb. Jedním z nejdůležitějších standardů kvality je standard Ochrana práv seniorů.

Nedílnou součástí této práce jsou také konkrétní praktické zkušenosti ve výše uvedené oblasti. V závěru se práce věnuje spojením mezi sociální pedagogikou a oblastí ochrany práv seniorů.

Klíčová slova

Senioři, ochrana práv, sociální služby, povinnosti poskytovatelů, individuální potřeby, standardy kvality, stížnosti, inspekce kvality.

Annotation

The main part of this work is generally devoted to social services. Great attention is also paid to keeping of quality standards in the social services. One of the most important quality standards is a standard Protection of rights of seniors.

Particular practical experience in the above mentioned field forms an integral part of this work. Finally the work turns to the connection between social pedagogy and the protection of right of seniors.

Keywords

Seniors, protection of rights, social services, duties of providers, individual needs, quality standards, complaints, quality inspection.

Seznam použité literatury

1. Králová, J., Rážová, E. Sociální služby a příspěvek na péči 2007. 1. vyd. Olomouc: ANAG, 2007. ISBN 978-80-7263-405-7
2. Kraus, B. Základy sociální pedagogiky. 1. vyd. Praha: Portál, 2008, 216 s. ISBN 978-80-7367-383-3
3. Kraus, B., Poláčková, V., et al. Člověk, prostředí, výchova. Brno: Paido, 2001. ISBN 80-7315-004-2
4. Krutilová, D., Čámský, P., Sembdner, J. Sociální služby, Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb. Praha: ABENA, 2008. ISBN 978-80-254-3427-7
5. Man, V., Žák, P. Základy ústavního práva. Brno: IMS Brno, 2003
6. Matoušek, O. a kol. Sociální služby. 1. vyd. Praha: Portál, 2007, 184 s. ISBN 978-80-7367-310-9
7. Sokol, R., Trefilová, V. Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb. 1. vyd. Praha: ASPI, 2008, 444 s. ISBN 978-80-7357-316-4

Prameny a jiné zdroje:

1. Ústavní zákon číslo 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod
2. Zákon číslo 40/1964 Sb., občanský zákoník
3. Zákon číslo 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů
4. Zákon číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách
5. Vyhláška číslo 505/2006 Sb.
8. Zpravodaj asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 8. ročník, číslo 2, červen 2006
9. Veřejný ochránce práv. Zpráva z návštěvy zařízení, Domov pro seniory Velké Meziříčí, p. o., ze dne 23.5.2007
10. Metodika inspekcí, vzdělávání inspektorů kvality sociálních služeb. Instad, o. s., finální verze k 17.12.2007

11. http://iuridictum.pecina.cz/w/Z%C3%A1kladn%C3%AD_pr%C3%A1va ze dne 27.8.2008
12. <http://www.helpnet.cz/seniori/dokumenty-tykajici-se-senioru/364-3> ze dne 13.4.2007
13. <http://www.helpnet.cz/seniori/dokumenty> ze dne 28.8.2008
14. http://www.mpsv.cz/files/clanky/3858/Koncepce_podpory.pdf ze dne 26.9.2008
15. <http://www.ochrance.cz/dokumenty/dokument.php?back=/cinnost/ochrana.php&doc=759> ze dne 16. 8. 2007