

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE
EVANGELICKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

Bakalářská práce

Standard kvality č. 2
Práva uživatelů sociálních služeb

Lucia Řepová

Katedra filosofie a teologie
Vedoucí práce: Mgr. Petr Jandejsek, Th.D.
Studijní program: Pastorační a sociální práce
Studijní obor: Sociální práce B7508

Praha 2017

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci s názvem „*Standard kvality č. 2, Práva uživatelů sociálních služeb*“ napsala samostatně a výhradně s použitím uvedených pramenů.

Souhlasím s tím, aby práce byla zveřejněna pro účely výzkumu a soukromého studia.

V Kladně dne 12.6.2017

Lucia Řepová

Bibliografická citace

ŘEPOVÁ, Lucia: *Standard kvality č.2, Práva uživatelů sociálních služeb*: Bakalářská práce, Kladno, 2017. Bakalářská práce. Univerzita Karlova, Evangelická teologická fakulta. Vedoucí práce: Mgr. Petr Jandejsek, Th.D.

Anotace

Tato bakalářská práce se zabývá standardem kvality č.2., který je součástí dalších standardů kvality aplikovaných v sociálních službách. Cílem této práce bude popsat zejména standard č. 2, který upravuje práva uživatelů v sociálních službách a předložit různě vnímané praktické zkušenosti se zaváděním standardů do praxe v pobytových službách. K těmto zkušenostem přispěli různá šetření, výzkum i metodiky, které popisují nejčastější problémy spojené s nedodržováním standardu č. 2., na které v práci poukáží. Často jiný pohled na aplikaci standardu č.2 do praxe má inspekce, která provádí výstupní kontrolu jeho správného zavádění v běžném provozu. Cílem práce je standard č.2 vymezit, popsat jeho význam v sociální práci a poukázat na možnosti porušování v praxi, zejména v pobytových službách. V poslední části práci věnuji pozornost inspekci v sociálních službách. Na závěr bude poskytnuto shrnutí odborníků, který popsal činnost kontroly inspekce v sociálních službách.

Klíčová slova

standarty kvality v sociálních službách, kvalita, lidská práva, uživatel pobytových služeb, sociální služby

Summary

This bachelor thesis deals with the quality standard no. 2, which is part of other quality standards applied in social services. The aim of this work is to describe in particular standard no. 2, which regulates the rights of users in social services and to present differently perceived practical experience with the introduction of standards in practice in residential services. Various investigations, research, and methodologies that describe the most common problems associated with non-compliance with standard no. 2, which I will point out in this work, contributed to these experiences. An inspection which performs an output check of its proper implementation in normal operation, has sometimes another view of the application of standard no.2. The aim of this thesis is to define the standard no.2, to describe its importance in social work and point out the possibilities of violations, practice, especially in residential services. In last part of the thesis I dedicate attention to the inspection of social services. Finally will be provided a summary of the experts who described the inspection work of the social services.

Keywords

Quality, Standards quality in social services, human rights, residential service, social service

Poděkování

Především bych velmi ráda a zdvořile poděkovala mému vedoucímu práce, panu Mgr. Petrovi Janděskovi, Th.D. za jeho trpělivost, ochotu a vstřícný přístup. Velmi si jeho cenných rad vážím. Samozřejmě děkuji rodině, za obzvlášť velkou trpělivost, kterou mi při psaní projevila

Obsah

Úvod	8
1. Uvedení do standardů kvalitu sociálních služeb.....	10
1.1. Historie zavedení standardů kvality do sociálních služeb a jejich souvislosti.....	11
1.2. Zákon č.108/2006 Sb. o sociálních službách.....	15
1.3. Vyhláška MPSV č. 505/2006 Sb.....	19
1.4. Standardy kvality sociálních služeb.....	19
2. vymezení standardu č. 2 a jeho lidskoprávní zdůvodnění.....	23
2.1. standard č. 2.....	23
2.2. lidská práva východisko standardu č. 2.....	26
2.3. Práva uživatelů sociální služby.....	30
3. Typické problémy v nedodržování standardu č. 2.....	33
4. Ochrana práv uživatelů sociálních služeb z pohledu inspekce kvality.....	43
Závěr.....	51
Seznam literatury	53

Úvod

V této bakalářské práci se budu věnovat teoretickému vymezení standardů kvality sociálních služeb, konkrétně standardu č. 2, který určuje kritéria pro práva uživatelů sociálních služeb, a také jemu praktickému využití v praxi. Cílem této bakalářské práce je poukázat na problémy, které standardy kvality ve svém konceptu poskytovatelům a uživatelům způsobují. Především se zaměřím na standard č. 2, který je nejvíce kontrolován z pohledu inspekce. Práva uživatelů přijímajících systém sociálních služeb jsou v tomto standardu, jak se zdá pečlivě ošetřeny, ale v praxi mohou vést k rozmanitým etickým dilematům. Uvedené téma mne zajímá především proto, že již deset let pracuji s klienty v pobytových službách a zároveň vedu tým pracovníků přímé péče. Víím, jak je někdy obtížné vyhovět obou stranám, držet se legislativy, metodických doporučení a rozhodnout správně. Praxe v pobytových službách je velmi běžně režimově řízená, a proto může z těchto důvodů docházet k porušování práv uživatelů. Není neobvyklé, že se pracovníci v rámci rutinního přístupu práce ocitají v rozporu s těmito měřítky a porušují tím standardy kvality. Akceptování lidských práv a práv uživatelů je primárním požadavkem pro zavádění standardů kvality v sociálních službách, a proto jsem si téma standardu č.2 vybrala jako téma pro mojí bakalářskou práci. Porušování práv uživatelů služeb je také často diskutovaným tématem, zvláště při analýze výstupů inspekce kvality sociálních služeb, ale také při výměně zkušeností poskytovatelů sociálních služeb.

V krátkém dějinném přehledu popíšu stručný historický vývoj a zavedení standardu k hodnocení kvality sociálních služeb. Vymežím lidská práva a jejich východisko pro formulaci standardů. Dotknu se častých problémů, které souvisí s nedodržováním standardu týkající se práv uživatelů sociálních služeb. Pro

konkretizaci uvedeného tématu a popisu typických problémů jsem si vybrala cílovou skupinu seniorů v pobytové službě.

V práci používám metodu sběru informací ze zpracovaných výzkumů, které autoři popsali ve svých pracích. Vybrala jsem poznatky, které se zabývají nejčastějším porušováním práv uživatelů. Tyto informace jsem čerpala z Aplikační příručky pro poskytovatele, uživatele a zřizovatele, vydané Českým helsinským výborem (ČHV). Jde o metodiku pro zavádění standardu kvality sociálních služeb č.2 – Ochrana práv uživatelů sociálních služeb v pobytových zařízeních pro seniory.¹ Dalším zdrojem informací byl článek „Interpretace a přístup sociálních pracovníků ke standardům kvality sociálních služeb z hlediska lidských práv“. ²Autorky článku Markéta Elichová, Anna Sýkorová prováděly výzkum v roce 2013 v různých zařízeních Jihočeského kraje, a jeho výsledky publikovaly v časopise Caritas e Veritas v roce 2014. Informace jsem dále získala z disertační práce Dagmar Dvořáčkové, „Hodnocení kvality života u seniorů žijících v domovech pro seniory“.³

Druhým zkoumaným problémem byl pohled inspekce na dodržování standardů kvality. K těmto informacím jsem použila knihu Mgr. Ing. Martiny Burešové, která se pokusila popsat praxi v procesu inspekce. Knižní publikace nese zajímavý název: „Dobrá praxe sociální služby v procesu inspekce hrůzy

¹ *Standardy kvality sociálních služeb, Metodika zavádění standardu kvality sociálních služeb č.2 – Ochrana práv uživatelů sociálních služeb v pobytových zařízeních pro seniory*, Český helsinský výbor, Praha 2004, ISBN: 80-86436-15-2

² ELICHOVÁ, M., SÝKOROVÁ, A.: *Interpretace a přístup sociálních pracovníků ke standardům kvality sociálních služeb z hlediska lidských práv*. Dostupné z: file:///D:/BP/2014-01-interpretace-a-pristup-socialnich-pracovniku-ke-standardum-kvality-socialnich-sluzeb-z-hlediska-lidskych-prav-1.pdf

³DVOŘÁČKOVÁ, D.: *Hodnocení kvality života u seniorů žijících v domovech pro seniory*, disertační práce, České Budějovice, Jihočeská univerzita, dostupné z: http://theses.cz/id/rh0klz/DP_Dvokov.pdf

1. Uvedení do standardů kvality sociálních služeb

V první kapitole této práce chci definovat, co jsou standardy kvality sociálních služeb, jak se rozdělují, k čemu slouží, jakým způsobem se zavádějí do praxe a v jakých souvislostech vznikaly. Stručně vymezím jednotlivé standardy a popíšu jejich kritéria. Vysvětlím a popíšu vznik standardů v souvislosti se změnou příslušné legislativy, jak zákona o sociálních službách a jeho systému sociální péče, tak vyhlášky, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Dotknu se oblasti vymezení lidských práv a jejich vztahu se zaváděním standardů kvality do sociálních služeb.

Standardy kvality jsou nástrojem kontroly, určují kritéria, jakými se mají sociální služby poskytovat, a vážou se na legislativní úpravu. Standardy kvality sociálních služeb sjednocují principy, které mají za úkol kvalitativně a odpovídajícím způsobem poskytovat sociální služby. Jsou komplexním souhrnem měřítek, které se pro výslednou kvalitu poskytování sociálních služeb očekávají. Pro sociální práci je kvalita stejně důležitá jako pro jiné odbory. Musí se jí věnovat stejná pozornost. Na standardy jde pohlížet i jako na zdroj informací, který poskytovatelům umožňuje zorientovat se v podmínkách kvalitně poskytované služby.

Standardy kvality sociálních služeb - autor docent Matoušek ve Slovníku sociální práce standardy definuje jako „*soubor dohodnutých kritérií, které umožňují posuzování kvality sociálních služeb*⁴“, v odborné publikaci Manuál zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe autora Martina Bednáře jsou standardy „*souborem měřitelných a ověřitelných kritérií, které platí pro všechny typy a druhy služeb*⁵“. Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV)

⁴ MATOUŠEK, O.: Standardy kvality, in: Matoušek, O., Slovník sociální práce, Portál: Praha 2008, ISBN 978-80-7367-368-0

⁵ BEDNÁŘ M.: Manuál zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, Olomouc 2014, str. 8

popisuje standardy a publikuje v brožuře Standardy kvality sociálních služeb, základní charakteristiku standardů následovně: „*Standardy popisují, jak má vypadat kvalitní sociální služba, jsou souborem měřitelných a ověřitelných kritérií, nikoli návrhem zákona, či vyhlášky*“⁶ Všichni uvedení autoři se předkládají základní charakteristiku standardů velmi podobně. Nejvíce výstižnou považují definici MPSV a to, že standardy popisují to, jak má vypadat kvalitní sociální služba. Smyslem standardů je umožnit posoudit kvalitu poskytované služby pomocí kritérií, které lze ověřit a měřit, ne striktně stanovit práva a povinnosti jednotlivých zařízení a jejich uživatelů⁷.

1.1. Historie zavedení standardů kvality do sociálních služeb a jejich souvislosti

Sociální služby prošly v posledních letech procesem transformace. Velký vliv na tyto změny měla porevoluční situace v ČR. Do roku 1989 byl systém sociální politiky zcela podřízen státní moci a jakékoliv sociální nerovnosti nebyly akceptovatelné. Vzniku těchto nerovností se zamezovalo převážně direktivním přístupem státu k sociální politice a jejímu fungování. Stát financoval sociální služby z veřejného rozpočtu. Podle sovětského modelu sociální péče, se sociální služby převážně poskytovaly plošně a jednotně. Sociální péče spadala (ostatně, jako všechny další oblasti společenského života) pod výkon státní moci. Tento systém byl ukotven v zákoně o sociálním zabezpečení č. 55/1956 Sb. Zákon zajišťoval zejména jednotný systém sociálního zabezpečení, upravoval sociální

⁶ MPSV, Standardy kvality sociálních služeb, Praha 2002, ISBN 80-86552-23-2

⁷ tamtéž

pěči a definoval nároky v sociální péči. Tato koncepce byla platná až do roku 1989⁸.

Po roce 1989 v souvislosti s celospolečenskými změnami, muselo zákonitě dojít i k transformaci sociálních služeb. Proměny vedly k tomu, aby se ČR přizpůsobila demokraticky smýšlející zemím a byla tak povinna k těmto trendům vytvářet podmínky a začít kvalitně zajišťovat a poskytovat sociální služby. Některé země Evropy ustupovaly od paternalistického státního systému poskytování služeb a přistupovaly k podpoře rodin, komunit, nezávislých organizací, neziskových, či komerčních.⁹ V ČR začalo docházet k postupné změně sociálních služeb a deinstitucionalizaci ústavních zařízení. Potřeby vzniku nových forem služeb po revoluci podstatně ovlivnil rozvoj moderních metod sociální práce a jejich postupnou aplikaci do praxe. Na otevřeném trhu vznikaly nestátní subjekty, které začaly podporovat rozvoj sociálních služeb s vyšším důrazem na kvalitu jejího poskytování. Zavedením zákona č.108/2006 o sociálních službách, se sociální služby rozdělili podle charakteru poskytované činnosti, na služby sociální péče, služby sociální prevence a služby sociálního poradenství. Cílem tohoto rozdělení je lepší orientace v široké nabídce sociálních služeb a lepší možnost výběru potřebné péče pro příjemce služby, aby co nejvíce odpovídala jeho konkrétním požadavkům.

V souvislosti s vyšším důrazem na kvalitu poskytování služeb vyvstal požadavek zavést jednoznačná měřitelná kritéria pro jednotlivé služby k umožnění porovnání a posouzení profesionality poskytovatelů stejné služby. Rovněž bylo zapotřebí stanovit i minimální (nutné) požadavky pro jednotlivé služby v oblasti sociální péče. K tomu posloužily právě **standardy kvality**.

⁸ MATOUŠEK, O.: Sociální služby, Portál, Praha 2008, ISBN 978-80-7367-310-9

⁹ ČÁMSKÝ, P, KRUTILOVÁ D, SEMBDNER, SLADKÝ, J., *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality sociálních služeb, centrum sociálních služeb*, Praha 2008, str.12

Vývoji a zavedení standardů kvality sociálních služeb předcházela spolupráce s britskou vládou, která kooperovala s českým ministerstvem práce a sociálních věcí při reformních procesech v sociálních službách. V roce 2000 MPSV ČR začalo spolupracovat s britským Ministerstvem pro mezinárodní rozvoj, aby v nadcházejícím tříletém projektu rozpracovali reformu sociálních služeb. Velká Británie pomáhala České republice s přípravami, vytvářením, doplňováním, porovnáváním standardů kvality sociálních služeb. Tato spolupráce vycházela z potřeb požadavků vytvořit systém pravidel pro poskytování kvalitních sociálních služeb. Východiskem pro tvorbu standardů byly předpoklady, aby sociální služby akceptovaly přirozené prostředí člověka a snažily se rozvíjet a podporovat tento princip¹⁰. Z těchto iniciativ byl také vytvořen konzultační dokument Bílá kniha, který má sloužit jako doporučení pro formulaci zásad a opatření. Navrhuje podrobné programové návrhy i řešení pro oblast sociální práce.¹¹

Standardy kvality sociálních služeb jsou nástrojem profesionálního poskytování sociálních služeb. Upravuje je zákon 108/2006 Sb., ve znění přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb. Standardy se zavádějí pro všechny typy a druhy služeb, které lze považovat za sociální služby, jsou souborem měřitelných a ověřitelných kritérií. Řadu pravidel si musí poskytovatel služby definovat sám (jde zejména o poslání, cíle, stížnosti, individuální plánování).¹²

Kvalita jako taková vychází z principů a hodnot dokumentů mezinárodních organizací¹³. Mgr. Věra Malík Holasová v knize Kvalita v sociální práci a

¹⁰ NVF, *Pro futuro, bulletin pro podporu a rozvoj lidských zdrojů*, 6/2003, článek Příspěvek k reformě sociálních služeb v rámci spolupráce s MPSV, autor Irena Tomešová, dostupný na: http://old.nvf.cz/profuturo/2003_6/reforma.htm

¹¹ Bílá kniha, konzultační dokument, 2003, dostupný na: http://www.cekas.cz/oldweb/php/pdf/Bila_kniha_unor_2003.pdf, str. 3

¹² BEDNÁŘ, M.: *Manuál zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*, Olomouc

¹³ HOLASOVÁ, MALÍK, V.: *Kvalita v sociální práci a v sociálních službách*, Grada 2014, str.62, ISBN 978-80-247-4315-8

sociálních službách označuje, že za průkopníka modernizace sociálních služeb je považována Anglie. Anglie se přičinila o zavedení standardů služeb, protože jako jedna z prvních modernizovala veřejnou správu¹⁴. Změny přinesly privatizaci služeb, konkurenci mezi poskytovateli, což také přirozeně vedlo ke změnám v sociální oblasti. Další evropskou zemí, která přistoupila k reformě veřejné správy bylo Finsko. Především se zabývalo financováním sociálních služeb státem. Přiklánělo se k tržní konkurenci a poskytování služeb bylo pojímáno v modelu soukromého sektoru.¹⁵ „V roce 1999 byla vydána doporučení ke kvalitě služeb v dokumentu Management kvality ve zdravotnické a sociální oblasti pro 21. století“.¹⁶ Doporučení má za úkol vzájemnou participaci klientů a řízení z hlediska kvality a kvalitního poskytování služeb. Od roku 2005 byl schválen zákon o kvalifikaci sociálních pracovníků na úrovni univerzitních požadavků pro výkon povolání.

Německo bylo také nucené se zamyslet nad financováním sociální práce a změnit přístup veřejné správy. Zajímavé je, že Německo nemá stanovené standardy kvality. Základy kvality jsou dané v legislativě. Poskytovatelé mají zajišťovat kvalitní péči, ale je na nich, jakým způsobem. (Bassarak, 2001)¹⁷ K poskytování sociálních služeb se v Německu využívají systémy kvality, normy ISO a řady dalších institutů, které sledují kvalitu služeb.

Česká republika výrazně pomohla v oblasti sociální práce Slovenské republice, a to s návazností na kvalitu sociálních služeb. Od roku 2003 se realizovalo několik společných výzkumů a seminářů a vydala řada publikací na téma kvality sociálních služeb. Vytvořila se vzájemná odborná spolupráce.

¹⁴ HOLASOVÁ, MALÍK, V.: *Kvalita v sociální práci a v sociálních službách*, Grada 2014, str.63, ISBN 978-80-247-4315-8

¹⁵ HOLASOVÁ, MALÍK, V.: *Kvalita v sociální práci a v sociálních službách*, Grada 2014, str.64, ISBN 978-80-247-4315-8

¹⁶ TAMTÉŽ

¹⁷ TAMZÉŽ

Slovenský zákon 448/2008 Zb., o sociálních službách, obsahuje podobnou charakteristiku a koncepci jako český zákon o sociálních službách. Východiskem pro slovenský zákon o sociálních službách se tedy ve velké míře stal právě zákon o sociálních službách 108/2006 Sb.,¹⁸

Vývoj standardů kvality sociálních služeb vychází především z reformních přístupů veřejné správy jednotlivých států Evropské unie. Jak zde bylo uvedeno, každá země má své přístupy k posuzování a hodnocení kvality sociálních služeb a vychází ze svých historických, ekonomických a kulturních souvislostí.

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

Zákon o sociálních službách nabyl platnost dne 14.3. 2006 s účinností od 1.1. 2007 a přinesl v poskytování sociálních služeb počátkem roku 2007 řadu významných změn. Byl vydán ve Sbírce zákonů pod číslem 108. Tyto změny probíhaly v souvislostech s potřebami reagovat na aktuální problémy v poskytování sociální péče, zejména v přístupech k uživatelům sociálních služeb.

Po roce 1989 si situace v oblasti sociální péče vyžadovala podstoupit řadu změn, a proto se celý sociální systém přepracoval a vytvořil reformní přístup. S těmito již zmiňovanými přístupy se rovněž objevily i nové pojmy. Proces transformace a pojem deinstitutionalizace. Transformace označuje proces změn v systému řízení, financování a vzdělávání, které probíhaly v souvislosti s poskytováním sociálních služeb. Deinstitutionalizace představují změny od institucionální péče k péči podporované se zaměřením na komunitní plán.¹⁹

¹⁸ HOLASOVÁ, MALÍK, V.: *Kvalita v sociální práci a v sociálních službách*, Grada 2014, str.64, ISBN 978-80-247-4315-8

¹⁹ ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER J., KRUTILOVÁ, D. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, Portál, Praha, str. 11, ISBN 978-80-262-0027-7

Nová koncepce sociálních služeb zavádí nové zásady a přináší podstatné změny při poskytování sociálních služeb. Zákon o sociálních službách upravuje a vymezuje několik oblastí.

- nová sociální dávka příspěvek na péči
- dále vymezuje kategorizace sociálních služeb,
- smluvní vztah poskytovatele a příjemce sociální služby
- podmínky registrace sociálních služeb
- definuje standardy kvality
- inspekci poskytování sociálních služeb

Základní zásady zákona jsou uvedeny a formulovány v § 2 úvodního ustanovení. Vymezují právo pro každého na bezplatné sociální poradenství, zachování lidské důstojnosti, individuálního přístupu, aktivizace a motivace k samostatnosti, rovnoprávnost, dobrovolnost, začleňování do přirozeného prostředí.²⁰ Na podkladě těchto zásad byly vypracovány standardy kvality sociálních služeb.

Zákon č.108/2006 Sb. o sociálních službách se rozděluje do 11 částí. Popisuje příspěvek na péči (§7-30 zákona), který se poskytuje osobám závislým na pomoci jiné osoby. Příspěvek na péči je odstupňován podle míry závislosti a možnostech soběstačnosti. Žádá se na příslušných úřadech práce. Po přijetí žádosti následuje sociální šetření, které vykonávají sociální pracovníci v místě bydliště žadatele. Po sociálním šetření, žádost posuzuje posudkový lékař okresní správy sociálního zabezpečení, kde hodnotí funkční dopad zdravotního omezení pečovat o sebe a být soběstačným. Příspěvek lze použít pouze na výdaje související se zajištěním pomoci a podpory osobě, která je závislá na péči jiné

²⁰ ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER J., KRUTILOVÁ D. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, Portál, Praha, str.17, ISBN 978-80-262-0027-7

osoby²¹. Dále se zákon zabývá potřebou registrace poskytovatelů sociálních služeb (§ 78-87 zákona).

Smyslem je, aby poskytovatelé sociálních služeb registrovali své činnosti a splnili podmínky nutné k poskytování sociálních služeb. Tyto podmínky souvisí se zajištěním hygienických, technických materiálních, personálních a odborných požadavků. Služby se registrují na příslušném krajském úřadě, v některých případech na MPSV.²² Registrace je nutnou podmínkou pro výkon činnosti poskytovatele. Poskytovat sociální služby může i fyzická osoba, která se touto činností nezabývá podnikatelským způsobem a nesleduje dosahování zisku. Nezbytností je smlouva o poskytování sociálních služeb a vymezuje ji přesně § 90 a 91 zákona. Upravuje vztah poskytovatele a uživatele služby, uzavírá se v souladu s podmínkami občanského zákoníku a určuje rovnocenný vztah obou smluvních subjektů. Jedná se o zásadní a závazný dokument pro poskytování sociálních služeb. §99 zákona hovoří o standardech kvality, které slouží jako soubor kritérií, kterými se posuzuje kvalita poskytovaná prostřednictvím sociálních služeb. Standardy jsou nástrojem inspekce, na základě, kterých se provádí kontrolní činnost v jednotlivých zařízeních. Zákon v § 97 a 98 stručně popisuje činnost a účel inspekci poskytování sociálních služeb. V Zákoně se objevuje pojem fakultativní služby. Fakultativní služby jsou služby, které může zařízení sociálních služeb svým klientům nabídnout nad rámec základních činností a kterými si klient může zvýšit kvalitu života, nebo standard. Tyto služby jsou hrazené a nemohou být placené z příspěvku na péči. Pro poskytování sociálních služeb je dále nutný předpoklad pro výkon povolání, tedy odborná způsobilost. Tu dále upravuje vyhláška. V zákoně o sociálních službách ji

²¹ ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER J., KRUTILOVÁ, D. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, Portál, Praha, 18, ISBN 978-80-262-0027-7

²² ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER J., KRUTILOVÁ D. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, Portál, Praha, str.21, ISBN 978-80-262-0027-7

nalezneme v ustanoveních § 109-111 a 115-117. Jedná se o výkon sociálního pracovníka a pracovníků v přímé péči. V souvislosti se zákonem o sociálních službách se vymezuje také oblast ochrany osobních údajů. Ochranu osobních údajů upravuje zákon č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů. S poskytováním sociálních služeb se zpracovávají velmi citlivé údaje a je nutné, aby byli chráněné a nemohlo dojít k jejich zneužití.

Každé zařízení musí mít zpracována pravidla, která zajišťují jejich ochranu osobních údajů. Zákon dále vymezuje a uvádí řadu povinností, které musí poskytovatel dodržovat. V ustanovení § 88 a 89 zákona vyjmenovává základní povinnosti.²³

Okruhy povinností jsou:

- a) informace a srozumitelnost
- b) dodržování lidských, občanských práv a zájmů uživatelů a zamezení střetů zájmu.
- c) Písemná vnitřní pravidla
- d) Individuální plánování služeb
- e) Evidence žadatelů odmítnutých poskytovatelem
- f) Smlouva o poskytnutí sociální služby
- g) Akceptace specifických potřeb uživatelů.

Zákon o sociálních službách přináší do systému poskytování sociálních služeb řadu změn. Především se zabývá přesným vymezením sociálních služeb, jejich typů a forem a právní úpravu vztahů poskytovatel – klient²⁴.

²³ ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER J., KRUTILOVÁ D. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, Portál, Praha, str.23, ISBN 978-80-262-0027-7

²⁴ tamtéž

1.3. Vyhláška MPSV č. 505/2006 Sb.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., obsahuje šest částí, které upravují některá ustanovení zákona o sociálních službách. Zabývá se způsobem hodnocení schopnosti zvládat životní potřeby, vymezuje rozsah úkonů péče a jejich výši maximálních úhrad. Popisuje podmínky pro zdravotní stav vylučující poskytování pobytové služby. Určuje pravidla při absolvování rekvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách. Část pátá se zabývá hodnocením plnění kvality sociálních služeb a výsledcích kontroly inspekce. Poslední částí jsou náležitosti průkazu sociálního pracovníka oprávněného k výkonu činnosti.

Vyhláška obsahuje také přílohy a to: příloha č. 1. Vymezení schopnosti zvládat životní potřeby a přílohu č. 2. Obsah standardů kvality sociálních služeb, který popisuje jednotlivé standardy a kritéria jejich naplňování. Příloha č. 3 byla zrušena. Příloha č. 4. Obory vzdělání, při jejichž absolvování se nevyžaduje absolvování kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách. Pro zavádění standardů kvality v sociálních službách je potřebná znalost vyhlášky zejména z přílohy č. 2., kde se vymezují kritéria pro jednotlivé standardy. Všechny standardy jsou definované v uvedené vyhlášce.²⁵

1.4. Standardy kvality sociálních služeb

Standardy kvality jsou nástrojem kontroly, určují kritéria, jakými se mají sociální služby poskytovat a vážou se na legislativní úpravu.

Standardů je celkem patnáct a jsou rozděleny do tří základních částí.

²⁵ Úplné znění vyhlášky č. 505/2006 Sb. Dostupné na: <https://zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>

- Procedurální
- Personální
- Provozní²⁶

Procedurální standardy se zabývají vztahem mezi poskytovatelem a uživatelem služby. Jde o standardy 1 až 8 a patří mezi nejdůležitější standardy, protože určují, jak se mají sociální služby poskytovat, aby vyhovovali uživatelům jednotlivých služeb.

Personální standardy řeší profesní zaměření zaměstnanců a jejich rozvoj, organizační a personální zajištění organizace, mají číslo 9 a 10. Poskytování sociálních služeb je závislé na kvalitním personálním zajištěním, a proto je důležité, aby měla každá organizace tyto standardy dobře ošetřeny. Zaměstnanci jsou při poskytování sociálních služeb nesmírně důležití, neboť zajišťují průběh naplňování standardů. Měli by disponovat odpovídajícím vzděláním, dovednostmi, či schopnostmi.

Provozní standardy jsou standardy, které se dotýkají místní a časové dostupnosti, vzniku a prevenci a ochrany při havarijních a nouzových stavech, zvyšování kvality, informovanost a dostupnost o sociální službě a jsou zpracovávány pod čísly 11 až 14. Zahrnují podmínky pro poskytování sociálních služeb.

Standardy kvality sociálních služeb sjednocují principy, které mají za úkol kvalitativně a odpovídajícím způsobem poskytovat sociální služby. Jsou komplexním souhrnem měřítek, či norem, které se pro výslednou kvalitu poskytování sociálních služeb očekávají. Ovlivňuje je řada faktorů, které při zavádění standardů do praxe spolu souvisí. Těmito faktory jsou zejména vliv veřejného sektoru, a to z hlediska financování sociálních služeb.²⁷

²⁶ *Zavádění standardů do kvality sociálních služeb do praxe*, Praha 2002, dostupné na: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/5964/pruvodce.pdf>

²⁷ BEDNÁŘ, M.: *Manuál zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*, Olomouc 2014, STR. Str.5, ISBN 978-80-87623-10-7

Významný podíl pro aplikaci standardů do praxe má veřejný sektor, který ovlivňuje přínos finančních investic a samotného rozpočtu do kvalitního poskytování sociálních služeb. Sociální služby jsou především financovány z veřejných zdrojů, jsou závislé na politických rozhodnutích, vážou se na legislativu. Orientují se na aktuální vývoj ekonomiky, kulturní podmínky a společensky - sociální vývoj státu. Dále je zde přítomna intimní povaha těchto služeb, provázanost se sítěmi v místních komunitách a v neposlední řadě disponuje ne méně důležitou etickou a hodnotovou dimenzí²⁸. Těmito kritérii se významně podílí na úrovni kvality sociálních služeb. Nejenom ekonomický faktor sjednocuje standardy do měřítek kvality poskytovaných sociálních služeb, ale také pracovní a personální možnosti. Primárním východiskem zavádění standardů do sociálních služeb je požadavek kvality, ale s akceptací a zachováním lidské důstojnosti na úrovni dodržování lidských práv a veřejného závazku, které zákon o sociálních službách definuje jako poslání²⁹.

Standardy formulují kritéria, která jsou ve svém plnění buď zásadní, nebo ne. Tyto kritéria určují priority pro poskytovatele sociálních služeb a pomáhají poskytovatelům vymezit důležité body těchto postupů.

Podstatný vliv pro zavádění standardů kvality byly tři oblasti zdrojů, které se významně podílely na formulaci standardů

- obecné modely hodnocení kvality (vytvořené odbornou veřejností, upravené zákonem a publikováním vyhlášky č. 505/2006)
- dobrá praxe
- politické a společenské zadání³⁰.

²⁸ BEDNÁŘ, M., *Manuál zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*, Olomouc, 2014, str. 5, ISBN 978-80-87623-10-7

²⁹ Výkladový sborník, http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf

³⁰ BEDNÁŘ, M., *Manuál zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*, Olomouc, 2014, STR.7, ISBN 978-80-87623-10-7

Obecné modely hodnocení kvality vznikaly pod záštitou financování z rozpočtu České republiky a evropského sociálního fondu, jako soubor tematických diskuzních setkání odborné veřejnosti. Jednotlivé prodiskutovaná témata byla vydána jako výkladový sborník pro poskytovatele, který obsahuje zpracované výstupy odborníků, kterými se zabývali napříč diskuzními bloky. Následně byly vypracovány příklady dobré praxe a všech odborných poznatků z celého působení projektu.³¹

Dobrou praxí ve smyslu poskytování sociálních služeb můžeme rozumět zkušenost, která se v průběhu poskytování osvědčí, a lze jí považovat za akceptovatelnou ve všech rovinách požadavků na kvalitu. Může být měřítkem i kritériem pro poskytování sociálních služeb. Dobrá praxe může být taky vhodným nástrojem pro aplikace standardů do praxe a vychází ze znalostí problematiky jednotlivých oblastí za použití odborných postupů.

Politické a společenské zadání vychází z aktuálních poměrů a situace dané společnosti. Každý stát má své tradice, kulturu a vychází z určitých historických zkušeností, které specifikují požadavky na společnost. Obecně jsou to respektování a dodržování a ochrana lidských práv, úctu k zachování důstojnosti, respekt k individuálním zvláštnostem a potřebám každého člověka.³²

³¹tamtéž

³² BEDNÁŘ, M., *Manuál zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*, Olomouc, 2014, STR.7, ISBN 978-80-87623-10-7

2. vymezení standardu č. 2 a jeho lidskoprávní zdůvodnění

2.1. Standard č. 2

Standard č. 2. *Ochrana práv osob* je standardem, který má základní východisko v Listině základních práv a svobod. Pojednává tedy o právech lidí, zejména práva svobody, důstojnosti a rovnosti všech lidí, kteří se stávají příjemci sociálních služeb. Tento standard se zabývá zpracováním vnitřních pravidel pro poskytování sociálních služeb v souvislosti s předcházením situací, které by mohly nastat při porušování lidských práv a svobod.

Východiskem pro tvorbu standardu č.2 jsou především lidská práva, které se formulují nejen v Listině základních práv a svobod a dalších zdrojích jako jsou:

- Úmluva o právech osob s postižením
- Deklarace práv mentálně postižených osob
- Všeobecná charta lidských práv OSN
- Madridská deklarace a Lisabonská smlouva – ochrana práv občana členské země EU

V knize *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, kolektivu autorů Čámský, Sembdner, Krutilová, je uvedeno, že standard č. 2 patří ke klíčovým standardům a při inspekci je nejvíce sledován³³. Je proto nutné mu věnovat náležitou přípravu a řídit se dle doporučení, které MPSV vydává ve svých metodikách.

Standard č. 2 je standardem, který upravuje, kontroluje a ochraňuje práva uživatelů. Práva uživatelů jsou v tomto smyslu považována za lidská práva, které se zakládají na respektování lidské důstojnosti a dodržování základních lidských práv, které jsou zajišťovány v zájmu s klientem, či uživatelem služeb. Role lidských práv v tomto standardu jsou nezaměnitelné a významné.

³³ ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER J., KRUTILOVÁ D. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, Portál, Praha, str.89, ISBN 978-80-262-0027-7

Obsah standardu číslo 2 vymezuje dvě zásadní kritéria a to:

- a) předcházení situacím, ve kterých by mohlo dojít k porušování práv a svobod osob
- b) situace, ve kterých by mohlo dojít ke střetům zájmů se zájmy osob, kterým se poskytuje sociální služba

Pravidla pro přijímání darů jsou kritériem, které není zásadní, ale přesto by neomezené možnosti přijímání darů, mohlo zásadně ovlivňovat průběh poskytování služeb

Kritérium zásadní

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde, podle těchto pravidel poskytovatel postupuje³⁴

Poskytovatel musí mít vypracovaná pravidla a předpisy, ze kterých bude patrné, jak je schopen předcházet situacím, které by mohly vést k případnému porušování práv a svobod. Tyto situace musí mít jasně vymezené a popsané. Dále je nutné, aby poskytovatel jasně formuloval situace, ve kterých přesným písemným postupem popíše jejich předcházení. Zařízení má také sepsána následná opatření, a to pro případ, že by situace nastala.

- b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací, a podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.³⁵

³⁴ BEDNÁŘ, M., *Manuál zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*, Olomouc, 2014, str.18, ISBN 978-80-87623-10-7

³⁵Tamtéž, str. 21

Situacím možných střetů zájmu lze jen těžce předejít, proto je nutné mít vypracována jasná pravidla pro postupy, kterými se pracovníci, či poskytovatelé musí řídit.

Střet zájmů je stav, kdy určitý subjekt, který je povinen něco konat (nebo naopak nějakého jednání zdržet), se současně dostává i do pozice subjektu, jemuž je takové plnění (zdržení) ku prospěchu nebo naopak ke škodě³⁶.

S definicí standardu č.2 souvisí další oblasti, které tvoří zásadní východiska ochrany práv uživatelů sociálních služeb.

Poskytovatel musí znát rizika možností porušování práv, a proto je musí mít definovány a zpracovány v dokumentaci s přihlédnutím k zásadním kritériím. Nejdůležitějšími zásady při respektování a ochraně práv a důstojnosti uživatele je tolerance a respektování těchto požadavků a práv

- osobní svobodu člověka, bez restriktivních opatření, či postupů.
- nedotknutelnost osoby a soukromí, právo se svobodně rozhodnout
- práva se svobodně rozhodnout a podílet na svém životě
- právo na osobní svobodu pohybu
- právo na autonomii, své soukromí
- odpovědnost a přiměřené riziko na svém vlastním životě
- důstojnost
- právo na kvalitní péči
- právo na rodinný, partnerský a sexuální život³⁷

Vymezené oblasti práv poukazují na nejčastější možnosti porušování, a proto je nutné vymezit pravidla, popsat je a zpracovat postupy kterými lze předcházet před zneužíváním.

³⁶ ČÁMSKÝ P, KRUTILOVÁ D, SEMBDNER, J., SLADKÝ P., *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality sociálních služeb*, centrum sociálních služeb, Praha 2008

³⁷ BEDNÁŘ, M., *Manuál zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*, Olomouc 2014, str.19, ISBN 978-80-87623-10-7

Základní myšlenky z těchto pramenů sloužili jako podklad k formulaci zákona o sociálních službách a vyhlášky 505/2006 Sb., kde se specifikují standardy kvality sociálních služeb.

2.2. Lidská práva – východisko standardu č.2

Lidská práva vycházejí ze dvou klíčových hodnot, a to **lidská důstojnost** a **rovnost**.³⁸ Tyto kvality musí být zachovány i ve formulacích všech standardů. **Důstojnost člověka** je absolutní hodnota lidské bytosti³⁹. Tato hodnota má nezastupitelný význam plynoucí z kontextu svobody a existence lidské osoby. Z hlediska konečných formulací a definicí do dnešního pojetí, předcházeli významu důstojnosti značně dlouhým vývojem. V myšlení antiky byl člověk posuzován jako tvor společenský a kladl důraz na lidskou přirozenost. Křesťanské myšlení vychází z tradice zaměřující se na hodnotu člověka stvořeného k Božímu obrazu.⁴⁰ Etika Immanuela Kanta přináší do chápání důstojnosti člověka významný přínos. Kategorický imperativ vychází z mravného jednání a je základem morálky. Lze ho přeložit, či přiblížit také v normativním pojetí, a to v tezech, které se objevují v různých oblastech, např. v Bibli: „co nechceš, aby ti jiní činili, nečiň ty jim“. (Bible Lk 6,31)⁴¹ Mravní a morální aspekt důstojnosti je v rovině lidských práv nezastupitelný. V publikaci *Respektování lidské důstojnosti*, se popisuje v rámci studie *Důstojnost a starší Evropané čtyři typy důstojnosti. Důstojnost zásluh, důstojnost mravní síly,*

³⁸ JANDEJSEK P., KOMBERCOVÁ Z.: *Lidská práva a sociální spravedlnost v sociální práci* in *Etika pro sociální práci*, Fischer O., Milfait R.

³⁹ MATOUŠEK O. a kol.: *Encyklopedie sociální práce*, Portál, Praha 2013

⁴⁰ tamtéž

⁴¹ <http://www.bible-online.cz/>

důstojnost osobní identity a Menschenwürde. ⁴²Popis těchto typů důstojnosti označuje široký kontext pojetí člověka, jeho úcty, autonomie.

Důstojnost zásluh určuje v životě člověka společenský statut, role a postavení ve společnosti, osobní zásluhy, které v průběhu života člověk vytváří, nebo vytvořil.

Důstojnost mravní síly určuje schopnost člověka žít v souladu s mravním zásadami, které se formují v průběhu života s hodnotami sebeúcty, vědomí vlastní integrity.

Důstojnost osobní identity, vědomí vlastního já a schopnosti participace na vlastním životě, žít smysluplně. Poslední typ důstojnosti je označován německým pojmem *Menschenwürde*, odkazuje k nezcizitelné hodnotě lidských bytostí jako nejvyššího principu lidské existence. Bytí v lidské bytosti.⁴³ Lidská důstojnost není jedním z lidských práv, ale základním principem pro zadání lidských práv.⁴⁴ Pojem lidské důstojnosti má v sociální práci významné postavení, neboť je východiskem pro celou řadu principů, které jsou nutné pro její působení uplatňovat.

Rovnost v lidských právech je základní hodnotou demokratického státu. Stala se základním kamenem požadavků pro formulaci Listiny základních práv a svobod. Jde o rovný vztah občana, státu, či státní moci bez ohledů na sociální status, rasu, vyznání, pohlaví.

Lidské práva se formulují v různých dokumentech, které zajišťují ochranu těchto práv. Hlavní závazné dokumenty s celosvětovou platností jsou Mezinárodní pakt o občanských a politických právech a Mezinárodní pakt o

⁴² *Respektování lidské důstojnosti*, příručka pro odbornou výuku, výchovu a výcvik studentů, lékařských, zdravotnických a zdravotně-sociálních oborů, Projekt Paliativní péče v České republice, ISBN 80-239-4334-0, str.12

⁴³ *Respektování lidské důstojnosti*, příručka pro odbornou výuku, výchovu a výcvik studentů lékařských, zdravotnických a zdravotně-sociálních oborů, Cesta domů, Projekt paliativní péče v České republice ISBN 80-239-4334-0

⁴⁴ MILFAIT, R. *Lidská práva osob s postižením, nevléčitelně nemocných a umírajících*, Středokluky 2013, ISBN 978-80-86057-85-9

hospodářských, sociálních a kulturních právech, které byly přijaty Valným shromážděním OSN v roce 1966 s platností od roku 1976. Tyto dokumenty tvoří spolu s Všeobecnou deklarací lidských práv mezinárodní „listinu práv“.⁴⁵ Pro území Evropy je velmi důležitý dokument Evropská úmluva o ochraně lidských práv a základních svobod, na dodržování dohlíží Evropský soud pro lidská práva.⁴⁶ Samozřejmě existuje řada dalších dokumentů, které ochraňují práva různých specifických skupin ve společnosti.

Standards kvality se opírají o lidská práva a lidská práva ve svých formulacích sjednocují princip důstojnosti a rovnosti všech lidí. Dalšími aspekty pro tvorbu standardů kvality v sociálních službách jsou zásadní hodnoty svobody, spravedlnosti, úcty, bezpečí, společenské odpovědnosti a participace. Standards tedy vycházejí především z lidských hodnot a lidských práv.

Lidská práva jsou práva pro každého občana České republiky bez výjimek, a jsou zakotvená v Ústavě české republiky a dalších ratifikovaných dokumentech, pro které je dodržování lidských práv závazné. Rozeznáváme práva občanská, politická, ekonomická, sociální a kulturní.⁴⁷ Všechny z vyjmenovaných okruhů práv zaručují právo na život, rovnost a svobodu, dále práci, či sociální záruky a důstojnosti člověka.

Občanská práva – zaručují člověku celkově právo na život, svobodu, soukromí, rovnost.

Politická práva – zahrnují právo být občanem státu a být respektován ve společnosti

Ekonomická práva – vymezují především právo na práci, vlastnictví

⁴⁵ KOMPAS. *Manuál pro výchovu mládeže k lidským právům*, str.297
http://www.mladezvakci.cz/fileadmin/user_upload/publikace/Kompas_manual.pdf

⁴⁶ KOMPAS. *Manuál pro výchovu mládeže k lidským právům*, str.297
http://www.mladezvakci.cz/fileadmin/user_upload/publikace/Kompas_manual.pdf

⁴⁷ MATOUŠEK, O. a kol. 2013. *Encyklopedie sociální práce*, str. 159, Praha: Portál, ISBN 978-80-262-0366-7

Sociální práva – zajišťují důstojnost člověka v širokém kontextu existence, sociální bezpečnost

Kulturní práva – zabezpečují právo na vzdělávání, kulturní integrity, ale i práva etnických menšin ve společnosti⁴⁸

Lidská práva lze dále rozdělit do tří dimenzí (generací)⁴⁹. Tyto pohledy jsou využívány i v sociální práci. V učebnici *Etika pro sociální práci* se v kapitole 7 zabývají autoři P. Jandejsek a Z. Kombercová tématem Lidská práva a sociální spravedlnost v sociální práci a věnují pozornost rozdělení lidských práv následovně.

První generace lidských práv – občanská a politická práva, tato práva vznikala v době osvícenství a americké a francouzské revoluce v 17. a 18. století. A svůj původ těží ze snahy osvobodit člověka od politických a náboženských závislostí a zaručit mu spoluúčast na životě. Všeobecná deklarace lidských práv se těmito právy zabývá ve člancích 2-21.⁵⁰ V příkladech lze uvést volební právo, svoboda projevu, právo nebýt mučen, právní ochrana.

Druhá generace lidských práv – ekonomická, sociální a kulturní práva jsou kompletně shrnuta ve Všeobecné deklaraci lidských práv v člancích 22-27. V druhé polovině 20. století se rozvíjí socialistická ideologie a s ní vnímání sociální spravedlnosti. Vzniká právo na vzdělání, bydlení i zdravotní péči, sociální zabezpečení.

Třetí generace práv – práva kolektivní jsou vnímána až v posledních desetiletích a centrální myšlenkou je solidarita. Všeobecná deklarace lidských práv se o solidaritě pojednává v článku 28. Příklady kolektivních práv jsou ekonomický rozvoj, zdravé životní prostředí, nebo humanitární pomoc⁵¹.

⁴⁸ MATOUŠEK, O. a kol. 2013. *Encyklopedie sociální práce*, str. 159, Praha: Portál, ISBN 978-80-262-0366-7

⁴⁹ Fischer, O., Milfait, R.: *Etika pro sociální práci*, str.96, Jandejsek P., Kombercová Z

⁵⁰ Fischer, O., Milfait, R.: *Etika pro sociální práci*, str.97, Jandejsek P., Kombercová Z

⁵¹ Fischer, O., Milfait, R.: *Etika pro sociální práci*, str.97, Jandejsek P., Kombercová Z

Z hlediska vnímání sociální práce je uvedené rozdělení lidských práv důležitým poznatkem. Poukazuje na jednotlivá lidská práva a jejich vliv na různé aspekty a hodnoty života každého člověka. Každou generací se vyvíjely různé postoje a přístupy, které sociální práce nyní ke své činnosti využívá.

2.3. Práva uživatelů sociální služby

Práva uživatelů sociálních služeb se neliší od práv běžného občana, který nevyužívá sociálních služeb. Je však potřebné, aby je poskytovatelé měli řádně ošetřeny ve vnitřních dokumentech a dodržovali je.

Uvedu zde několik základních práv, které budou v následující kapitole potřebné pro účely zjišťování, jakým způsobem se nejčastěji práva uživatelů porušují:

Kolektiv autorů Čámský, Sembdner, Krutilová, v publikaci *Sociální služby v ČR v teorii a praxi* popisuje a blíže specifikuje základní lidská práva v sociálních službách následovně:

- a) **Osobní svoboda a svoboda pohybu** – základním právem je možnost volby, nikdo by neměl žít tam, kde nechce, nebo z donucení. S osobní svobodou je spojena i svoboda pohybovat se v budově, či v rámci zařízení, areálu, s přístupem zpět bez uzamčení dveří. Mít možnost volby určit si časový rozvrh dne (vstávání, stravování), oblékání, či plánované aktivity. Do svobodné volby také patří volba toho, zda budu kouřit, dodržovat stravovací režim a pod⁵².
- b) **Právo na ochranu soukromí** – uživateli nesmí být dotknuto práva na své soukromí, možnost zamykání, povolení přístupu, měla by existovat možnost volby pro klienta bydlet, či nebydlet sám. Klient má právo vybavit si svůj pokoj vybavit věcmi, nábytkem, podle svého vkusu

⁵² ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER J., KRUTILOVÁ D. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, Portál, Praha 2011

- c) **Právo na osobní a rodinný život** – zaručuje právo na kontakt – písemný, telefonický, osobní se svou rodinou, přáteli. Právo na partnerský a sexuální život, právo být v soukromí
- d) **Právo na důstojné zacházení** – respektovat přiměřený věk jedince, bez infantilizace, respektování intimity při osobní hygieně, Jak uvádí ve svém díle Blízké a vzdálené autoři Jan-Olav Henriksen a Arne Johan Vetlesen (2000, s. 86): „...ani ztráta autonomie neznamena ztrátu důstojnosti.“⁵³
- e) **Právo si stěžovat** – podávat stížnosti, připomínky, podněty, vychází i ze zákona o sociálních službách a je předmětem standardů č.7., kde je přesně definováno, jaké postupy může uživatel služby využít a jakými formy se může stěžovat. Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, na pracovníky v sociálních službách se váže povinnost mlčenlivosti, proto je nutné ji respektovat. Každé zařízení ji má ošetřeno podpisem svého zaměstnance a zaměstnanec se zavazuje tuto povinnost plnit.
- f) **Právo svobodně se rozhodovat a právo na přiměřené riziko** – rozhodování o sobě a svých záležitostech je základním právem lidských práv každé dospělé osoby, uživatelé sociálních služeb mohou mít i duševní omezení, které celkem neumožňuje správné rozhodování, nebo naopak není schopen vyjádřit své názory. K těmto případům je potřeba přistupovat citlivě a umožnit jim s podporou dojít ke svobodnému

⁵³ LAHNEROVÁ, Dagmar: *Zavádění standardů kvality sociální péče do praxe v zařízeních sociální péče pro seniory*, diplomová práce, Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií, Brno, 2008, dostupné na:
file:///C:/Users/Acer/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/IE/MWBK1SDR/DP-SQSS-_Dagmar_Lahnerova.pdf

rozhodování a akceptovat případné riziko, neboť každý má právo podílet se na svém životě svobodně.

Výkladový sborník pro poskytovatele vydaný MPSV a Evropským sociálním fondem (ESF) v roce 2008, výše uvedená práva také popisuje a doporučuje poskytovatelům, aby se v sestavování vnitřních pravidel na ně zaměřili.

Souhrn těchto práv má umožňovat každému občanovi stejná, rovná práva s maximálním přihlédnutím k lidské důstojnosti a existenci. Samozřejmě je nutné si uvědomit, že kde jsou práva, jsou i povinnosti, a proto je naší povinností práva ve společnosti respektovat a dodržovat je. I v Evropské úmluvě o ochraně lidských práv je v čl. 17 definováno, že práva jednoho končí tam, kde začínají práva druhého.⁵⁴

⁵⁴ Evropská úmluva o ochraně lidských práv, dostupné na:
http://www.echr.coe.int/Documents/Convention_CES.pdf, str. 13

3. Typické problémy v nedodržování standardu č.2.

V této kapitole popíšu typické problémy, které vznikají v souvislosti s nedodržováním standardu č. 2, zejména v pobytových službách. K uvedeným zjištěním jsem použila několik publikací a odborných prací a článků. V práci používám sběr informací ze zpracovaných výzkumů, které autoři popsali ve svých pracích. Vybrala jsem poznatky, které se zabývají nejčastějším porušováním práv uživatelů. Tyto informace jsem čerpala z *Aplikační příručky pro poskytovatele, uživatele a zřizovatele*, vydané Českým helsinským výborem (ČHV). Jde o metodiku pro zavádění standardu kvality sociálních služeb č.2 – *Ochrana práv uživatelů sociálních služeb v pobytových zařízeních pro seniory*. Tato aplikační příručka vznikla za účasti pracovního týmu ČHV, která se zabývá právy seniorů. Cílem bylo informovat odbornou veřejnost o přínosech standardů, ale i zdrojem informací pro zařízení, které s aplikací standardů v tu dobu začínali. Dalším zdrojem informací byl článek „*Interpretace a přístup sociálních pracovníků ke standardům kvality sociálních služeb z hlediska lidských práv*“. Autorky článku Markéta Elichová, Anna Sýkorová prováděli výzkum v roce 2013 v různých zařízeních Jihočeského kraje, a jeho výsledky publikovaly v časopise Caritas e Veritas v roce 2014. Informace jsem dále získala i z disertační práce Dagmar Dvořáčkové, „*Hodnocení kvality života u seniorů žijících v domovech pro seniory*“.

Každá organizace poskytující sociální služby musí mít vypracovaná pravidla pro poskytování služeb, které jsou popsána v standardech kvality sociálních služeb. Hlavním důvodem vzniku standardů bylo, aby poskytované sociální služby zajišťovaly kvalitu, bezpečnost a odbornost, aby kvalita mohla být měřitelná a určovala její úroveň. Bez takových prostředků, by se těžko mohlo něco objektivně posuzovat a určovat. Realizace standardů se musí primárně provádět v souvislosti s dodržováním lidských práv. Práva uživatelů jsou

stěžejním znakem pro poskytování sociálních služeb. V této kapitole se budu zabývat příklady, kdy dochází k porušování práv, kdy tyto situace nastávají a proč k nim dochází. Ze zpracovaných studií popíšu, k jakým typickým problémům nejčastěji dochází při poskytování sociálních služeb.

V článku „Interpretace a přístup sociálních pracovníků ke standardům kvality sociálních služeb z hlediska lidských práv“ časopisu Caritas e veritas z roku 2014 se autorky Markéta Elichová a Anna Sýkorová zabývaly standardy kvality při poskytování sociálních služeb. Nabídky pohled zainteresovaných stran pracovníků, poskytovatelů sociálních služeb – sociálních pracovníků z různých typů služeb v Jihočeském kraji. Šetření se provádělo se zaměřením na procedurální standardy a vybraly se standardy, které nejvíce dotýkají práv uživatelů⁵⁵. Zaměřily se na uplatňování vlastní vůle při řešení své nepříznivé situace, na vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ochrana práv osob, jednání se zájemcem o službu, smlouva o poskytování služeb a individuální plánování uživatelů s narušenou komunikační schopností. Bylo zjištěno, že sociální pracovníci v obecné rovině potvrzují, že práva uživatelů jsou dodržována. Ovšem při konkrétnějších dotazech se odpovědi liší. Jedna z autorek, která v zařízení absolvovala odbornou praxi zjistila, že nebyla dostatečně dobře zajištěna komunikace s klienty s narušenou komunikační schopností. V zařízení se nepoužívali techniky augmentativní a alternativní komunikace. Dochází tedy k porušování práv uživatelů, protože se klient nemůže plně vyjádřit a komunikovat jinou formou. Jeden z dotazovaných uvedl, že se zájemcem s narušenou komunikační schopností se jedná stejně jako se zájemcem bez narušené komunikační schopnosti.⁵⁶ Další sadou otázek bylo zjišťování, jak teoretická ochrana práv uživatelů vypracovávaná ve standardech

⁵⁵ Časopis Caritas e veritas, číslo 4/2014, „Interpretace a přístup sociálních pracovníků ke standardům kvality sociálních služeb z hlediska lidských práv“ str. 36

⁵⁶ Časopis Caritas e veritas, číslo 4/2014, „Interpretace a přístup sociálních pracovníků ke standardům kvality sociálních služeb z hlediska lidských práv“ str. 38

kvality funguje v praxi? Jedna respondentka sdělila, že několikadenní kontrola na porušování práv klientů zpravidla nepřijde⁵⁷. Návrh řešení, jak učinit opatření, nebo zajištění práv uživatelů, odpověděla, že by bylo dobré využít studenty, kteří by mohli dát zařízení zpětnou vazbu a pokusili se objektivně vyhodnotit a následně definovat oblasti porušování práv. Studenty k zařízení neváže pracovní poměr a nepůsobí v zařízeních dlouhodobě, ale pravidelně. Dalším zajímavým návrhem pro ochranu práv uživatelů do praxe byla týmová spolupráce při tvorbě metodik, kdy by se mohl celý tým vzájemně doplňovat, nebo vyjádřit k danému tématu. Nedílnou součástí by měli být přítomni pracovníci přímé péče, kteří mohou přispět praktickými zkušenostmi ze své práce s klienty. Rozhovory se sociálními pracovníky bylo dále zjištěno, že je důležité osobnostní profil pracovníka – osobnostní předpoklady pro práci v sociálních službách. Při přijetí nového zaměstnance by mělo být důležité, aby se prakticky zaškolil v celém zařízení na různých pozicích a nabral tak dobrou praxi. Co pracovníci nezmínili, ale považuje se velmi důležité je kvalitní supervize a duševní hygiena⁵⁸.

Každé zařízení musí mít definována a popsána vnitřní pravidla, které mají zamezit porušování práv uživatelů. Mají mít přesně vypsane situace, kterými by mohlo dojít k porušení práv a musí mít rovněž popsane případy nápravy pokud by k takovému jednání, či porušení došlo. V příručce Metodiky pro zavádění standardů kvality sociálních služeb č.2 - ochrana práv uživatelů sociálních služeb v pobytových zařízeních pro seniory se zapojilo několik zařízení, které tyto oblasti různě definovali a vycházeli především ze svých praktických zkušeností. Tyto zkušenosti, následně popsali pro další použití pro jiné zařízení.

⁵⁷ Časopis Caritas e veritas, číslo 4/2014, „*Interpretace a přístup sociálních pracovníků ke standardům kvality sociálních služeb z hlediska lidských práv*“ str. 39

⁵⁸ Časopis Caritas e veritas, číslo 4/2014, „*Interpretace a přístup sociálních pracovníků ke standardům kvality sociálních služeb z hlediska lidských práv*“ str. 40

V **Domově důchodců Kynšperk nad Ohří** nejdříve identifikovali situace tak, že vymezili skupiny uživatelů, kteří by mohli být porušováním práv nejvíce ohroženi. Vytvořili 3 rizikové skupiny.

- *Obyvatelé se zvýšenou závislostí na ošetrovatelské péči,*
- *obyvatelé neklidní, zmatení, hyperaktivní,*
- *obyvatelé inkontinentní* ⁵⁹

Toto rozdělení zohledňovalo fakt, že nejvíce možných situací vedoucích k porušování práv uživatelů jsou převážně klienti závislí na poskytovaných službách.

Naproti tomu v **Domově důchodců Pohoda v Turnově** stanovilo vedení organizace nejdříve oblasti chování pracovníků, které může vést k porušování práv uživatelů. Při definici těchto oblastí se zařízení opíralo o publikaci Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele (MPSV 2002)⁶⁰. Pracovníci poskytující přímou péči by mohli svým jednáním porušovat práva uživatelů nejčastěji těmito způsoby:

- *týraní, diskriminace, podvádění* – pracovník v tomto případě primárně zneužívá moc pracovníka s cílem přesvědčit klienta, aby vyhověl požadavkům poskytovatele
- *zneschopňování* – bránit uživateli využívat jeho vlastních schopností a podílet se na svém vlastním rozhodování, byť je možné, že bude obsahovat určitou míru rizika

⁵⁹ *Metodika pro zavádění standardů kvality sociálních služeb č.2. -ochrana práv uživatelů sociálních služeb v pobytových zařízeních pro seniory, aplikační příručka pro poskytovatele uživatele a zřizovatele, Český helsinský výbor, Praha 2004, str.42*

⁶⁰ *Metodika pro zavádění standardů kvality sociálních služeb č.2. -ochrana práv uživatelů sociálních služeb v pobytových zařízeních pro seniory, aplikační příručka pro poskytovatele uživatele a zřizovatele, Český helsinský výbor, Praha 2004, str.42*

- **infantilizace** – u pracovníků se vytváří domněnka, že staří lidé jsou jako děti a proto je potřeba přizpůsobit jednání k uživateli jako k malému dítěti
- **nálepkování** – určit uživatele obecným výrazem, např. Diagnózou jeho postižení, onemocnění
- **vnucování** – projevem je nerespektování svobodné volby uživatele s nátlakem k provedení toho, co poskytovatel považuje za vhodné.
- **vyrušování** - narušení soukromí, neumožnit uživateli se plynule vyjádřit, přerušováním rozhovoru
- **vysmívání** – nevhodné poznámky, zesměšňování, zjevný výsměch
- **ponižování** – poukazování na zbytečnost uživatele, jeho neschopnost o sebe pečovat

V Domově seniorů v Praze 9 se zaměřili na definici oblastí, které se můžou odehrávat v konkrétních situacích, ve kterých by mohlo dojít k porušování práv.

Právo na soukromí – pracovníci mají univerzální klíče a mohou klienta kdykoliv navštívit. Pracovník s uživatelem neřeší další plánovanou návštěvu a jednoduše přichází dle vlastních potřeb a potřeb zařízení

Právo na ochranu osobních údajů – nesdělování jakýkoliv informací týkající se citlivosti osobních údajů třetím osobám, datum narození, zdravotní stav⁶¹

V Domově odpočinku ve stáří Justynka v Hronově se zaměřili na sepsání již konkrétních oblastí porušování práv s následným praktickým řešením těchto situací.

- Právo na soukromí – vícelůžkové pokoje jsou předěleny paravány, klienti se vzájemně neomezují při sledování TV – používají sluchátka,

⁶¹ *Metodika pro zavádění standardů kvality sociálních služeb č.2. -ochrana práv uživatelů sociálních služeb v pobytových zařízeních pro seniory, aplikační příručka pro poskytovatele uživatele a zřizovatele, Český helsinský výbor, Praha 2004, str.43*

pracovníci respektují právo na soukromí a nevstupují do místnosti bez zaklepání

- právo na volný pohyb – uživatelé mají umožněný volný pohyb po celém zařízení, klíče jsou nabízené všem klientům
- právo na noční klid – uživatel se může sám rozhodnout o tom, jak často může pracovník pokoj v noci kontrolovat
- právo na přiměřené riziko – volnost pohybu, možnosti samostatné přípravy jídla, možnost porušit doporučený dietní režim
- zařízení deklaruje nepoužívání restriktivních opatření – dostupný výtah, zábrana nad schodištěm slouží jako bezpečnostní opatření⁶²

Výzkumem dodržování práv seniorů v domovech pro seniory se zabývala také mezinárodní konference 11. Hradecké dny sociální práce tématem „Sociální práce v kontextu lidských práv“⁶³. Konference se věnovala širokému pojetí lidských práv v sociální práci i na mezinárodní úrovni účastníků z různých států. Výstupy z konference jsou zaznamenány ve sborníku, které obsahují podnětné informace.

Jedním z příspěvků v uvedeném sborníku je také příspěvek autorky dizertační práce s názvem „Hodnocení kvality života u seniorů žijících v domovech pro seniory“, Mgr. Dagmar Dvořáčkové, která zpracovávala výzkum na uvedené téma s cílem zaměřit se především na kvalitu života seniorů. Ve výzkumu se zabývala problematikou stárnutí a stáří s dopadem na kvalitu života a kvalitou života seniorů v obecném pojetí.⁶⁴

⁶² *Metodika pro zavádění standardů kvality sociálních služeb č.2. -ochrana práv uživatelů sociálních služeb v pobytových zařízeních pro seniory, aplikační příručka pro poskytovatele uživatele a zřizovatele*, Český helsinský výbor, Praha 2004, str.44

⁶³ *Sociální práce v kontextu lidských práv, sborník z konference XI. Hradecké dny sociální práce*, Gaudeamus, Hradec Králové 2014 ISBN 978-80-7435-533-2

⁶⁴ DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar: *Hodnocení kvality života seniorů žijících v domovech seniorů*, disertační práce, Jihočeská univerzita, Zdravotně sociální fakulta, České Budějovice, 2012, str.4, dostupné na: http://theses.cz/id/rh0klz/DP_Dvokov.pdf.

K cílům výzkumu dodržování práv seniorů v domovech pro seniory bylo mapování názorů na dodržování práv seniorů v domovech pro seniory a to dvěma cíli:

1. zjistit jak vnímají dodržování práv seniorů, zaměstnanci domova

2. vnímání dodržování vlastních práv seniorů v domově pro seniory⁶⁵

Pro výzkum byly použity standardizované dotazníky Světové zdravotnické organizace v české verzi. Šlo o uvedené dotazníky: WHOQOL–OLD, WHOQOL–BREF a dotazník postojů ke stáří a stárnutí – AAQ. Každý dotazník měl svoje oblasti zkoumání. WHOQOL – OLD vymezil 6 oblastí posuzování: *fungování smyslů, nezávislost, naplnění, sociální zapojení, postoj ke smrti a umírání, blízké vztahy*. Dotazník WHOQOL – BREF vychází ze struktur 4 domén⁶⁶ *fyzické zdraví, prožívání, sociální vztahy a prostředí*. Dotazník postojů ke stáří a stárnutí AAQ vycházel z 24 položek ve 3 oblastech: *psychosociální ztráty, fyzické změny, psychologický růst*.

Výzkum byl proveden kvalitativní metodou - „polostrukturovaného rozhovoru zaměřeného na rizikové oblasti porušování práv seniorů v konkrétním domově pro seniory“⁶⁷. Výzkum se prováděl na skupině 5 zaměstnanců a 4 seniorů a sledoval tyto oblasti právo na ochranu soukromí, právo na důstojné zacházení, právo na osobní a rodinný život. Výsledkem výzkumu vyplynulo, že zaměstnanci vnímají, že jsou práva seniorů v oblasti fyziologických potřeb dodržována. Právo na intimitu a soukromí, se dle zaměstnanců pečlivě dodržuje, byť zaměstnanci mají neomezený přístup do pokojů, respektují soukromí klienta.⁶⁸ Oblasti dodržování práv bezpečí a jistoty zaměstnanci rozdělili na

⁶⁵*Sociální práce v kontextu lidských práv, sborník z konference XI. Hradecké dny sociální práce, Gaudeamus, Hradec Králové 2014, Mgr. Dagmar Dvořáčková Ph. D., Jihočeská univerzita, Katedra sociální práce, str.33*

⁶⁶ DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar: *Hodnocení kvality života seniorů žijících v domovech seniorů*, disertační práce, Jihočeská univerzita, Zdravotně sociální fakulta, České Budějovice, 2012, str.33 dostupné na: http://theses.cz/id/rh0klz/DP_Dvokov.pdf

⁶⁷Tamtéž, str.33

⁶⁸Tamtéž, str.33

sociální a fyzické bezpečí. Sociálním bezpečím se rozumí bydlení, služby odborníků, nepřetržitá péče. Fyzickým bezpečím je myšleno zajištění fyziologických potřeb a podporu kompenzačními pomůckami. Zaměstnanci dále blíže určili nejrizikovější oblasti a to ve dvou kategoriích. Rizikový senior a rizikový pracovník. Rizikový senior je dle názorů zaměstnanců senior, který není schopen komunikovat, nebo naopak je více kontaktní a familiární s tendencí k navazování bližších vztahů se zaměstnanci. Rizikový pracovník je takový pracovník, kterému chybí profesionální přístup, byl zmíněn i syndrom vyhoření, který může často vést pracovníka k porušování práv uživatelů. Druhý výzkum byl prováděn na skupině seniorů. Otázkové okruhy byly stejné jako u skupiny zaměstnanců. Výsledky výzkumu zaznamenaly následovné výsledky. Dotazovaní senioři byli spokojeni s uspokojováním fyziologických potřeb z hlediska vlastní soběstačnosti k potřebě. Největší problém shledávali v malé četnosti koupání v koupelně a nedostatečné ranní hygieně. Nespokojenost byla vyjádřena i při podávání stravy, zejména u seniorů se sníženou sebeobsluhou, výhrady byly i k podávání studeného jídla. Senioři spokojenost vyzdvihovali nejvíce v hezkém zázemí a poskytování nepřetržité zdravotní služby. Celkově senioři pociťují, že je se všemi uživateli zacházeno s důstojností a respektem a úctou, imobilní senioři ovšem vnímají nerovnost vůči ostatním, co se projevuje ve více oblastech práv uživatelů. Nejčastěji s potřebou seberealizace, provádění hygieny, či vlastní omezení v pohybu. Ze závěru výzkumu lze konstatovat, že práva uživatelů seniorů v domovech pro seniory jsou dodržována a vedou ke jejich spokojenosti. Míra spokojenosti stojí ve velké míře na samostatnosti a soběstačnosti seniora. V případě imobilních seniorů, kteří vnímají že jsou více izolováni a nedostává se jim takové péče jako mobilním seniorům. Tyto odpovědi ovšem můžou být hodně zkreslené tím, že výpověď seniora může být taková důsledkem jeho osobního pohledu na život, postojem k některým zaměstnancům, nebo celkovou osobností dotazovaného seniora. Zaměstnanci

samozejmě tyto omezení považují za diskutabilní. Při výzkumu však byly pozorovány určité nedostatky, které vedly k porušování práv uživatelů. Nejčastěji to bylo porušování práv na ochranu soukromí – vstupování do pokojů bez zaklepání, ukázka centrální koupelny bez ohledu na to, zda se někdo koupe⁶⁹. Výsledky výzkumu byly předány vedení domova jako reflexi k zamýšlení a přepracování standardu č. 2 ochrana práv uživatelů. Listina základních práv a svobod ve svém čl. 5 říká, že každý je způsobilý mít práva a to platí i v případě seniorů, nebo uživatelů jakýkoliv sociálních služeb.

Shrnutí

Z uvedených výzkumů vyplývají následovné skutečnosti. Nejčastějším porušováním práv uživatelů služeb je porušování práva na soukromí. V pobytových službách je velmi náročné zajistit naprosté soukromí, neboť tyto zařízení musí přihlížet k obecným podmínkám a nastavit služby vyhovující většině uživatelům. Nejčastěji je to volný vstup zaměstnanců do pokojů, nebo přítomnost pracovníka v koupelně (pokud nejde o žádanou asistenci při koupeli). S právem na soukromí se bezprostředně spojují také právo na osobní a rodinný život, který je ve spojení s pobytovou službou značně omezen. Klient si musí zvyknout na režim, společné aktivity, pravidelné stravování. Dalším porušováním základních práv, je právo se svobodně rozhodnout a právo na přiměřené riziko. Pracovníci služby často uživatele záměrně nevystavují přirozeným rizikům. Laicky řečeno chrání je před riziky, která by mohly vzniknout, především pokud jde o klienty, kteří jsou závislí na sociální službě. Potlačuje se tak základní právo svobodně se rozhodnout na základě svého přesvědčení, životních zkušeností, či postojů. Pobytové služby se ve své praxi potýkají s porušováním práv uživatelů. Měli by proto s větším důrazem dbát na zpracování situací, které vedou k porušování, či omezování práv. Vhodné by

⁶⁹*Sociální práce v kontextu lidských práv, sborník z konference XI. Hradecké dny sociální práce, Gaudeamus, Hradec Králové 2014, str.34*

bylo, kdyby se více důkladně přistupovalo k aplikaci a nastavení standardů pro praxi, a dbalo její následné kontroly.

4. Ochrana práv uživatelů sociálních služeb z pohledu inspekce kvality

V poslední části bakalářské práce se budu věnovat aktuálním výsledkům v oblasti ochrany práv uživatelů sociálních služeb z pohledu inspekce kvality v sociálních službách. Základním úkolem inspekce kvality v sociálních službách je kontrola zařízení poskytující sociální služby, které se ověřují pomocí standardů kvality podle zákona o sociálních službách.⁷⁰ Předmětem inspekce je plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených v § 88 a 89, kvalita poskytovaných sociálních služeb, plnění povinnosti vést evidenci podle § 91c⁷¹. Tento rámec opravňuje inspektory k provádění kontroly v místě poskytování sociálních služeb. Při hledání knižních publikací o dalším směřování a vývoji standardů kvality v sociálních službách jsem objevila zajímavou knihu Martiny Burešové „*Dobrá praxe sociální služby v procesu inspekce hrůzy*“. Kniha byla vydaná v roce 2016 a popisuje, jak se dobře připravit na inspekci kvality sociálních služeb, co je důležité vědět při tvorbě standardů a poskytuje manuál založený na dobré praxi. Autorka je konzultantkou kvality všech forem sociálních služeb a účastní se inspekci kvality na straně poskytovatelů. Tyto zkušenosti mohou být užitečné pro poskytovatele sociálních služeb, jelikož poskytují zajímavé informace v oblasti práv uživatelů. Dle autorky knihy stačí dodržovat 3 pravidla, které při dodržování zajistí uživatelům kvalitní službu a poskytovatelům spokojeného klienta. Prvním pravidlem je „představit si sebe v roli klienta“⁷². Tohle východisko by mělo být pro poskytovatele prioritním, lépe by mohli realizovat průběh služby. Druhé pravidlo je, aby „nejvyšší autoritou pro jakékoliv rozhodování bylo vaše

⁷⁰ Zákon 108/2006 Sb., dostupný na: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#cast4>

⁷¹ Zákon 108/2006 Sb. Dostupný na: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#cast4>

⁷² BUREŠOVÁ M. *Dobrá praxe sociální služby v procesu inspekce hrůzy* „Nová Forma 2016, str.11

svědomí“⁷³. Etické kodexy by byli lépe naplnitelné. Posledním pravidlem je vytváření dokumentace, která spočívá ve spolupráci kolegů. „domluvte si s kolegy postup, potom postup zkontrolujte, napište a dodržujte“⁷⁴. Dodržováním uvedených pravidel lze přispět ke kvalitě v sociálních službách a z hlediska standardů služby poskytování služeb lépe nastavit. Aktuální trendy vycházejí především z respektování uživatelů, zajištěním kvality napříč celému poskytování služeb, nejenom jejich formálních požadavků. Autorka dále v knize podrobně interpretuje jednotlivé standardy a doporučuje konkrétní pravidla, které by měli standardy obsahovat. Popisuje také Obranné kroky v procesu inspekce hrůzy. Domnívá se, že inspekce, které se v roce 2015 prováděly nenávratně poškodili poskytovatele, zejména z důvodů odborných i etických selhání inspektorů. Autorka název knihy inspekce hrůzy nezvolila pouze náhodně. Název vychází z nově zavedené praxe, kterou nyní MPSV inspekce provádí. Od roku 2015 se inspekce realizují jako případové.⁷⁵ Pro poskytovatele je to velmi stresující a nemohou se důkladně připravit a následně ani bránit. Tento typ inspekci je dle autorky považován za útok – oběť. Z kontroly obou stranám vyplývají určité povinnosti ale i práva, které stanovuje Kontrolní řád zákona č. 255/2012 Sb. Kontrolní řád je zákon, který poskytovatel v běžné praxi nepotřebuje.⁷⁶ Kontrolní řád obsahuje 40 paragrafů a dle doporučení by se měl poskytovatel orientovat v některých z nich a to minimálně o pověření ke kontrole, zahájení kontroly, další práva kontrolujícího, povinnosti kontrolujícího, práva a povinnosti kontrolované osoby a povinné osoby, protokol o kontrole, námítka, vyřizování námitek, přestupky(fyzická osoba), správní

⁷³ BUREŠOVÁ M. *Dobrá praxe sociální služby v procesu „inspekce hrůzy“*, Nová Forma 2016, str.12

⁷⁴ BUREŠOVÁ, M.: *Dobrá praxe sociální služby v procesu „inspekce hrůzy“*, Nová Forma 2016, str.13

⁷⁵ BUREŠOVÁ, M.: *Dobrá praxe sociální služby v procesu „inspekce hrůzy“*, Nová Forma 2016, str.19

⁷⁶ BUREŠOVÁ, M.: *Dobrá praxe sociální služby v procesu „inspekce hrůzy“*, Nová Forma 2016, str.35

delikty(právnícká osoba), aby měl přehled o procesu kontrol případných možnostech obrany. Nutné je, aby inspekce před zahájením kontroly měla písemné pověření, které musí poskytovateli předložit.⁷⁷

Problémy s působením a jednáním inspekci v sociálních službách shrnul i PhDr. Miloš Sládek, Ph.D. v článku odborného časopisu *Rezidenční péče*, 12.ročník, ze září 2016. V rubrice diskuse, názory shrnuje „devět let inspekci kvality v českých sociálních službách“⁷⁸

Působení inspekce kvality v sociálních službách rekapituluje a hodnotí jako subjektivní. V článku uvádí tři příklady, které vykazují subjektivizmus v hodnocení kvality a někdy až nekompetentní přístup inspektorů. Prvním příkladem je uvedené, že inspektoři ani pořádně nevědí, co mají kontrolovat, a proto často dochází k absurdním situacím. Prvním příkladem bylo uvedeno, že v domě s pečovatelskou službou byli v lednici uložené potraviny, ale nebyly opatřeny oslovením pan, nebo paní před jménem klienta. Následně byl tento nález předán k termínovému opatření. Z článku vyplývá, že v tomto případě zasahoval i veřejný ochránce práv, který vyjádřil zastání poskytovatele.⁷⁹ Druhým příkladem byl také poskytovatel pečovatelské služby, který měl v rámci fakultativních služeb nabídku pořizování kopií jídelního lístku za částku 2kč za 1 ks. Inspekce tuto skutečnost považovala morálně nepřístupnou a žádala o zrušení. V tomto případě se inspekce dopustila pochybení, jelikož v souladu s doporučeným materiálem MPSV č. 4/2013 str. 10 je uvedeno, že úkon pořizování kopií je zařazen do fakultativních služeb, činností⁸⁰. Poskytovatelé ve velké míře narážejí na značný subjektivizmus a nejednotnost, kterou inspekce

⁷⁷ BUREŠOVÁ, M.: *Dobrá praxe sociální služby v procesu „inspekce hrůzy“*, Nová Forma 2016, str.35

⁷⁸ *Rezidenční péče – odborný čtvrtletník pro management ústavů sociální péče*, Vydavatel: MARCOM spol. s.r.o. Praha, str.8

⁷⁹ *Rezidenční péče – odborný čtvrtletník pro management ústavů sociální péče*, Vydavatel: MARCOM spol. s.r.o. Praha, str.8, č. 3, září 2016 ISSN 18001-8718

⁸⁰ tamtéž

provádějí kontroly a volají po kompetentnosti a možnostech nezávislého odvolacího orgánu, který by mohl připomínky poskytovatelů přezkoumat a následně vyhodnotit.

Autorka knihy *Kvalita v sociální práci a sociálních službách* Věra Malík Holasová popisuje současné iniciativy ke kvalitě sociálních služeb, které úzce souvisí i s tématem ochrany práv uživatelů v sociálních službách a to zavedením různých institutů a projektů, kterými se sleduje kvalita v sociálních službách. Jedním z podnětů sledování kvality v sociálních službách jsou standardy kvality sociálních služeb. Značku kvality v sociálních službách, realizovala Asociace poskytovatelů sociálních služeb v roce 2009 a hlavním cílem bylo hodnocení kvality pobytové služby domovů pro seniory. Certifikace kvality je marketingová značka a je registrována u Rady pro kvalitu a jakost.⁸¹ Kvalita služeb se hodnotí obdobně jako u hotelů, kde se přidělují hvězdy. Kvalita poskytování sociálních služeb se pro získání certifikace značka kvality hodnotí 283 kritérií, které jsou rozděleny do 5 oblastí – ubytování, strava, kultura, volný čas, partnerství, péče (APSS ČR, 2012a)⁸² Značka kvality je pro zařízení zcela dobrovolná, takže do ní poskytovatel vstupuje např. za účelem pozitivního hodnocení, získáním možné perspektivy pro zájemce o služby a určitý mediální statut organizace. (Horecký, Vítová, 2010)⁸³ Certifikované domovy pro seniory existují od roku 2011.

Projekt E-Qalin – je projekt, který by měl zavést evropský model měření a zvyšování kvality do českého prostředí⁸⁴. Model je zaměřen na každodenní praxi a potřeby uživatelů. Toto zkoumání kontroluje procesy v organizaci a výsledky

⁸¹HOLASOVÁ, Malík, V.: *Kvalita v sociální práci a v sociálních službách*, Grada 2014, str.58

⁸² HOLASOVÁ Malík, V.: *Kvalita v sociální práci a v sociálních službách*, Grada 2014, str.58

⁸³ tamtéž

⁸⁴ Tamtéž, str.59

využívá zejména ke spokojenosti klientů. Modely jsou využívány v Německu, Rakousku, Velké Británii, Francii, či Itálii.⁸⁵

Cena kvality v sociální péči – je program k oceňování poskytovatelů a vyhláší ji redakce časopisu Sociální péče od roku 2014. Existuje řada dalších projektů, které se podílejí na tvorbě měřítek pro posuzování kvality v sociálních službách a další zainteresované organizace.

Např. Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, QUIP – společnost pro změnu. Tolik o značce kvality jako takové.

Kvalita v sociálních službách je prioritním východiskem pro rozvoj sociálních služeb. Zabýval se ní i rámcový dokument Priority rozvoje sociálních služeb vydaná MPSV. Další dokument, který se zabývá kvalitou poskytovaných služeb je Národní strategie rozvoje sociálních služeb na období 2016-2025. Jedním se strategických cílů je upravit nastavení systému inspekci s důrazem na kvalitu sociálních služeb. Uvádí 3 specifické cíle, na které by se měli v uvedeném období zaměřit. Jedná se o tyto cíle:

- 1) legislativně vymezit požadavky na kvalitu sociálních služeb
- 2) zajistit jednotný přístup inspekce
- 3) nastavit možnosti zvyšování kvality sociálních služeb⁸⁶

Z národní strategie rozvoje vyplývá, že zákon o sociálních službách umožňuje rozdílný výklad kontrolovaných kritérií a proto inspekce kvality nedisponují potřebným vlivem na zvyšování kvality v sociálních službách. Dalšími příčinami jsou nadměrná administrativa v oblasti zpracování metodik a postupů, nebo malé sankce za správní delikty, které ve velké míře souvisí s ochranou práv uživatelů. Ministerstvo práce a sociálních, dále jen MPSV věcí očekává v rámci nových

⁸⁵ Informace o projektu e-quality, <http://www.apsscr.cz/eqalin/>

⁸⁶ Národní strategie rozvoje sociálních služeb na období 2016-2025, dostupné na: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/29624/NSRSS.pdf>, str.60

nastavení budoucí vývoj v oblastech inspekce, která se přenesla z úřadů práce pod MPSV.⁸⁷

Kvalita sociálních službách je základní cíl při poskytování sociálních služeb. Úroveň kvality se následně promítá i v právech uživatelů. Kvalitně poskytovaná služba zajišťuje svým klientům kvalitní péči a dbá na ochranu práv a svobod.

Trendy na zvyšování kvality sociálních služeb jsou spojeny s optimálním nastavením standardizovaných postupů, které jsou v neustálém vývoji.

Nejnovější tisková zpráva z ministerstva práce a sociálních věcí hovoří o novelizaci zákona o sociálních službách, která by měla mít účinnost od ledna roku 2018. Zabývá se i ochranou práv uživatelů, přesně ve znění tiskové zprávy stojí: „V zájmu ochrany lidských práv a svobod klientů sociálních služeb se upravují povinnosti poskytovatelů sociálních služeb a nová skutková podstata přestupku pro případ porušení těchto práv klientů. S ochranou těchto práv klientů souvisí také zavedení institutu nucené správy poskytovatele sociálních služeb v případě závažných pochybení zjištěných při inspekci poskytování sociálních služeb“⁸⁸ Z důslední se kontrola porušování práv uživatelů a zavedou sankce.

Shrnutí

Uvedené výstupy z praxe poukazují na to, že myšlenka zavedení standardů kvality byla správná, ale kontrola jejich dodržování prostřednictvím inspekce v praxi způsobila poskytovatelům nemalé potíže. Znevýhodněné byli především velké zařízení, poskytující pobytové služby, zejména domovy seniorů, domovy se zvláštním režimem, nebo domovy pro osoby se zdravotním postižením. Z bilance PhDr. Miloše Sládka Ph.D. v článku „devět let inspekci kvality“ v českých sociálních službách vyplývá, že na trhu sociálních služeb působí 33 druhu sociálních služeb a naproti tomu až 70 % sociálních služeb nebylo

⁸⁷ Tamtéž, str.60

⁸⁸http://www.mpsv.cz/files/clanky/30081/Vlada_schvalila_novelu_zakona_o_socialnich_sluzbach.pdf

kontrolováno, tento fakt považuje za velmi diskriminační.⁸⁹Zjišťování kvality tedy probíhalo zejména ve vymezeném sektoru některých typů služeb. Proč ale inspekce dávala přednost pobytovým zařízením se nikde neuvádí. Podle PhDr. Sládka, nelze z právního hlediska tolerovat některé postupy inspekcí, protože se dají označit za chybné, nebo v rozporu se současnými platnými právními předpisy. S politováním konstatuje, že se poskytovatelé mohou bránit pouze soudní cestou.⁹⁰ Jako vážný nedostatek také uvádí, že MPSV za posledních devět let proti takovým postupům a zlepšení procesu inspekce neudělalo vůbec nic. Chybí také prostor pro možnost podání odvolání prostřednictvím nezávislého odvolacího orgánu.

Z vybraných shrnutí také plyne, že standardy kvality sociálních služeb jsou sice měřítkem pro poskytování kvalitních služeb, a že inspekce by měla na plnění těchto kritérií dohlížet, ovšem jak se ukazuje, inspekce zcela své role neplní, a proto poskytovatelé mnohdy nevědí, zda standardy naplňují správně. Inspekce provádí kontrolu kvality právě prostřednictvím standardů kvality, hodnotí je bodovým systémem, který stanovuje prováděcí právní předpis⁹¹. Mnohdy inspekce hodnotí takové situace, které úplně nesouvisí s vlivem kvality v praxi a zdá se být v i v rozporu s kontrolním řádem., nebo svými kompetenci. Výsledky a hodnocení prováděné inspekcí sice nejsou příznivé, ale národní strategie rozvoje sociálních služeb na období 2016-2025 ve svých strategických cílech již počítá s nastavením systému inspekcí. V této kapitole jsem chtěla poukázat na to, že standardy slouží primárně k posuzování kvality a jsou jejím měřítkem, a že kvalita poskytovaných služeb má zásadní vliv na uživatele. Z toho ve velké míře vyplývá postoj k právům uživatelů a dodržování práv

⁸⁹ Rezidenční péče – odborný čtvrtletník pro management ústavů sociální péče, Vydavatel: MARCOM spol. s.r.o. Praha, str.8

⁹⁰ Rezidenční péče – odborný čtvrtletník pro management ústavů sociální péče, Vydavatel: MARCOM spol. s.r.o. Praha, str.8

⁹¹ Zákon č. 108/2006 Sb., Ministerstvo práce a sociálních věcí, dostupný na: <http://www.mpsv.cz/cs/6902>

uživatelů z pohledu poskytovatele. Inspekce by měla provádět kontrolu a být v pozici partnera a působit pro poskytovatele spíše podpůrně. Určitě by měl existovat i prostor pro diskuzi, odborné vedení, které vede k optimálnímu zavádění standardů do praxe. Hledisko práv uživatelů úzce souvisí s kvalitou poskytované péče, ale nepopisuje to, co si přeje uživatel. Další problém je, že standardy nepopisují to, co potřebuje poskytovatel.⁹² . V těchto situacích může být poskytovatel značně znevýhodněn a poskytování služeb se může komplikovat. Určitě by bylo vhodné, aby poskytovatel a uživatel byli partneři a vztahy mezi nimi v rovnováze.

V mnoha ohledech taky vyplývá, že standardy chrání klienty, ale nechrání pracovníky, co může vést k omezení lidských práv všeobecně.

⁹² BUREŠOVÁ, M. Dobrá praxe sociální služby v procesu „inspekce hrůzy „Nová Forma 2016, str.202

Závěr

Cílem této bakalářské práce byl popsat standard č.2. práva uživatelů sociálních služeb. Zabývala jsem se jeho popsáním, původem vzniku a jeho aplikací v praxi. Standard č.2. pojednává o právech uživatelů, o jejich ochraně v souvislosti s poskytováním sociálních služeb. Východiskem pro uvedený standard je Listina základních práv a svobod. Každý poskytovatel musí mít vypracované standardy kvality a musí je závazně dodržovat. Praxe časem ukázala, že vytvoření standardu jako měřítko posuzování kvality je jedna věc a jeho dodržování druhá. Podle šetření a výzkumů z jednotlivých Domovů pro seniory vyplývá, že porušování základních práv uživatelů je poměrně časté, přitom standard č. 2 je klíčovým standardem, neboť se v něm hovoří o základních právech a ochraně práv každého uživatele. Příručka pro poskytovatele vydaná Českým helsinským výborem si ze svého zpracování slíbuj, že oblast práv uživatelů v příkladech dobré praxe, bude přínosem pro poskytovatele a poskytne jim základní metodickou podporu při zavádění do praxe. Standardy jsou ukotveny v legislativě a podléhají kontrole. Kontrolním útvarem je inspekce, která dohlíží na správné dodržování standardů a může poskytovatelům udělit v rámci správních deliktů pokutu. Inspekce ve své kontrolní činnosti kontroluje všechny standardy a hodnotí jejich kvalitu. Výstupy z inspekci přinesly řadu zajímavých faktů. Opírala jsem se především o knižní publikaci „Dobrá praxe sociální služby v procesu inspekce hrůzy“. V praxi znamená inspekce pro poskytovatele někdy hrůzu. Samotní poskytovatelé často nevědí, zda mají standardy zpracovány správně. Z praxe vím, že oblast kontroly standardů je vždy trochu rozporuplná. Zaměstnanci i vedení se vždy snaží poskytovat služby tak, aby vyhovovali klientům, jsou připraveni k plnění různých požadavků, nabízejí další možnosti péče, řadu doplňkových služeb, a především zaujímají individuální přístup. Standardy jsou určitě potřebným vodítkem pro posouzení kvality a každé zařízení se snaží své

služby poskytovat vždy v souladu s těmito měřítky. Poskytovatelé by měli mít možnost v rámci kontrolní činnosti inspekce využít i možnost podpory, aby věděli, jakým způsobem se vyhnout problematickým situacím.

Seznam literatury

Odborná literatura

ČÁMSKÝ, P., J. SEMBDNER, D. KRUTILOVÁ.: *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, Praha: Portál 2011, ISBN 978-80-262-0027-7

ČÁMSKÝ, P, KRUTILOVÁ D, SEMBDNER, SLADKÝ, J.: *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality sociálních služeb*, centrum sociálních služeb, Praha 2008

BEDNÁŘ, M.: *Manuál zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*, Olomouc 2014, ISBN 978-80-87623-10-7

BUREŠOVÁ, M.: *Dobrá praxe sociální služby v procesu „inspekce hrůzy“*, Nová Forma, Týn nad Vltavou, 2016, ISBN 978-80-7453-732-5

FISCHER, O., MILFAIT, R.: *Etika pro sociální práci*, str. 99, Jabok, Praha, 2010, ISBN 978-80-904137-7-1

HOLASOVÁ Malík, V.: *Kvalita v sociální práci a v sociálních službách*, Grada 2014, ISBN 978-80-247-4315-8

JANDEJSEK P., KOMBERCOVÁ Z.: *Lidská práva a sociální spravedlnost v sociální práci* in *Etika pro sociální práci*, Fischer O., Milfait R., Jabok, Praha, 2010, ISBN 978-80-904137-7-1

MATOUŠEK, O.: *Standardy kvality*, in: Matoušek, O., *Slovník sociální práce*, Portál: Praha 2003, ISBN 978-80-7367-368-0

MATOUŠEK, O.: *Sociální služby*, Portál, Praha 2008, ISBN 978-80-7367-310-9

MILFAIT, R. *Lidská práva osob s postižením, nevyléčitelně nemocných a umírajících*, Středokluky 2013, ISBN 978-80-86057-85-9

MPSV, *Standardy kvality sociálních služeb*, Praha 2002, ISBN 80-86552-23-2

MPSV, *Národní strategie rozvoje sociálních služeb*, Praha 2015, ISBN 978-80-7421-126-3

Standardy kvality sociálních služeb, Metodika zavádění standardu kvality sociálních služeb č.2–Ochrana práv uživatelů sociálních služeb v pobytových zařízeních pro seniory, Český helsinský výbor, Praha 2004, ISBN: 80-86436-15-2

TRUHLÁŘOVÁ, Z., J.LEVICKÁ, M. SMUTEK (Eds.): *Sociální práce v kontextu lidských práv*, Gaudeamus, Hradec Králové, 2014, ISBN 978-80-7435-533-2

Diplomové a dizertační práce

DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar: *Hodnocení kvality života seniorů žijících v domovech seniorů*, disertační práce, Jihočeská univerzita, Zdravotně sociální fakulta, České Budějovice, 2012, dostupné na:
http://theses.cz/id/rh0klz/DP_Dvokov.pdf

LAHNEROVÁ, Dagmar: *Zavádění standardů kvality sociální péče do praxe v zařízeních sociální péče pro seniory*, diplomová práce, Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií, Brno, 2008, dostupné na:
file:///C:/Users/Acer/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/IE/MWBK1SDR/DP-SQSS-_Dagmar_Lahnerova.pdf

Časopisy, články

REZIDENČNÍ PÉČE – odborný čtvrtletník pro management ústavů sociální péče, Vydavatel: MARCOM spol. s.r.o. Praha, „devět let inspekce kvality v sociálních službách“str.8

Časopis CARITAS E VERITAS, číslo 4/2014

Respektování lidské důstojnosti, příručka pro odbornou výuku, výchovu a výcvik studentů, lékařských, zdravotnických a zdravotně-sociálních oborů, Projekt Paliativní péče v České republice, ISBN80-239-4334-0,

Internetové zdroje:

ZDROJ: MPSV

<http://www.mpsv.cz/cs/>
<http://www.mpsv.cz/cs/5962>

http://www.mpsv.cz/files/clanky/30081/Vlada_schvalila_novelu_zakona_o_soc_ialnich_sluzbach.pdf

Zákon č. 108/2006 Sb., Ministerstvo práce a sociálních věcí, dostupné z:
<http://www.mpsv.cz/cs/6902>

ELICHOVÁ, M., SÝKOROVÁ, A.: *Interpretace a přístup sociálních pracovníků ke standardům kvality sociálních služeb z hlediska lidských práv.*

Dostupné z:

<file:///D:/BP/2014-01-interpretace-a-pristup-socialnich-pracovniku-ke-standardum-kvality-socialnich-sluzeb-z-hlediska-lidskych-prav-1.pdf>

NVF, Pro futuro, bulletin pro podporu a rozvoj lidských zdrojů, 6/2003, článek *Příspěvek k reformě sociálních služeb v rámci spolupráce s MPSV*, autor Irena Tomešová, dostupné z: http://old.nvf.cz/profuturo/2003_6/reforma.htm

Bílá kniha, konzultační dokument, 2003, dostupné z:

http://www.cekas.cz/oldweb/php/pdf/Bila_kniha_unor_2003.pdf, str. 3

Úplné znění vyhlášky č. 505/2006 Sb. Dostupné z:

<https://zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>

Evropská úmluva o ochraně lidských práv, dostupné z:

http://www.echr.coe.int/Documents/Convention_CES.pdf

Výkladový sborník pro poskytovatele, dostupné z:

file:///C:/Users/Acer/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/IE/2AQD7FZ9/4_vykladovy_sbornik.pdf

Zavádění standardů do kvality sociálních služeb do praxe, Praha 2002, dostupné z:

<http://www.mpsv.cz/files/clanky/5964/pruvodce.pdf>

KOMPAS. *Manuál pro výchovu mládeže k lidským právům*, str.297 dostupné z:

http://www.mladezvakci.cz/fileadmin/user_upload/publikace/Kompas_manual.pdf

