

**Univerzita Karlova v Praze
Pedagogická fakulta
Katedra speciální pedagogiky**

**Ochrana práv uživatelů v domově pro osoby se
zdravotním postižením**

Bakalářská práce

Praha 2010

Vedoucí bakalářské práce:

Doc. PhDr. Iva Strnadová, Ph.D.

Autor bakalářské práce:

Dagmar Semeráková

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „ Ochrana práv uživatelů v domově pro osoby se zdravotním postižením “ vypracovala samostatně a použila jen pramenů, které uvádím v seznamu literatury.

V Liberci dne 29.3. 2010

.....

Dagmar Semeráková

Poděkování

Děkuji vedoucí bakalářské práce Doc. PhDr. Ivě Strnadové, Ph.D. za odborné vedení, pomoc a cenné rady, které mi poskytla při vypracování bakalářské práce.

Dále bych ráda touto cestou poděkovala ředitelce Jedličkova ústavu, p.o., Liberec Mgr. Haně Peldové za možnost provést výzkum v tomto zařízení a paní Zdeně Schovánkové jako vedoucí domova pro osoby zdravotně postižené za ochotu a trpělivost při zpracování dokumentace domova.

Děkuji všem respondentům, kteří se tohoto šetření zúčastnili.

ANOTACE

Cílem práce je zmapovat stav kvality sociálních služeb a jejich aplikace v určitém domově pro osoby se zdravotním postižením - konkrétně zavedení Standardu č.2 Ochrana práv uživatelů.

Konkrétním místem studie se stal Domov pro osoby se zdravotním postižením při Jedličkově ústavu, p.o. v Liberci.

V teoretické části blíže seznamuji s personálními standardy kvality sociálních služeb, s jejich dělením. Zvláštní pozornost je věnována Standardu č.2 Ochrana práv uživatelů. U každého bodu jsou uvedena kritéria, rizikové oblasti, porušení práva a možné řešení.

Ve praktické části charakterizuji Jedličkův ústav,p.o., Liberec, se současným nástinem služeb a cílovou skupinu. Dále přibližuji konkrétní domov pro osoby zdravotně postižené, ve kterém byl proveden empirický výzkum, tj. dotazníkové šetření s uživateli a poskytovateli sociálních služeb. V závěru praktické části popisují metody, cíle a analýzu výzkumu.

V závěru práce vyhodnocuji výsledky výzkumu a shrnuji své poznatky z návštěvy v tomto zařízení.

ABSTRACT

The main objective of this work is to detect social service quality and its application in a particular home for people with physical disability – especially the application of Standard no.2 – Users Legal Protection.

The place of study is Jedlička Institute for people with physical disability people in Liberec.

In the theoretical part of the work, there is a detailed description of the personal norms and standards of social service quality, its division and especially the elaboration of Standard no.2. - Users Legal Protection. Each point includes criteria, risk areas, violation of the law and possible solution.

In the practical part, there is a characterization of Jedlička Institute in Liberec, its services and the target group of users. I did the empirical research there – concretely questionnaire survey with social service users and providers. The practical part concludes with methods, objectives and analysis of the research.

At the conclusion, I evaluate the research results and summarize my personal experience from the visit of this institution.

OBSAH

ÚVOD	7
STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	8
OCHRANA PRÁV OSOB.....	9
Zavádění standardů sociálních služeb v Jedličkově ústavu,p.o., Liberec.....	10
Vymezení pojmu kritérium.....	11
Kritéria Standardu č. 2 – Ochrana práv osob.....	12
Míra rizika, porušení práva, pravidlo pro předcházení porušování práv a postup při zjištění porušování práv uživatele sociální služby.....	16
Míra rizika	16
Potencionální situace při porušování práv.....	17
Pravidla pro přecházení porušování práv uživatele sociální služby Jedličkova ústavu,p.o., Liberec.....	18
Postup při zjištění porušování práv uživatele sociální služby pracovníkem Jedličkova ústavu, p.o., Liberec.....	19
Konkrétní sledované rizikové oblasti, porušení práva a možné řešení.....	20
Právo na soukromí.....	21
Právo na svobodnou volbu.....	23
Ochrana před zneužíváním.....	25
Právo na ochranu osobních údajů.....	26
Právo na informace.....	27
Kvalita služeb.....	28
PRAKTICKÁ ČÁST	
METODIKA.....	29
Cíl práce a pracovní hypotézy.....	30
Cíl práce.....	30
Pracovní hypotézy.....	30
Výzkumná metoda.....	31
Charakteristika vybraného zařízení Jedličkuv ústav,p.o, Liberec.....	32
Charakteristika dotazovaných respondentů – cílová skupina.....	37
Cílová skupina – zaměstnanci.....	37
Cílová skupina – uživatelé.....	38
Organizace výzkumu.....	41
VÝSLEDKY ŠETŘENÍ A JEJICH ANALÝZA.....	42
ZÁVĚR.....	5
	1
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A DALŠÍCH ZDROJŮ	
PŘÍLOHY	

1. ÚVOD

Již od střední školy jsem se zajímala o problematiku zdravotně postižených občanů. Na gymnáziu jsem byla členem skupiny PEER PROGRAM, což byl preventivní program, který pracoval s žáky základních a středních škol a snažil se jim osvětlit problematiku závislostí a jejich následků. V rámci tohoto programu jsem byla požádána Jedličkovým ústavem o přednášky v jejich základní škole.

Tehdy jsem se poprvé seznámila s osobami se zdravotním postižením (převážně tělesným a kombinovaným), jejich způsobem vzdělávání a trávení volného času.

Další moje cesta vedla do ÚSP Liberec, kde jsem pracovala jako asistent učitele a opět jsem se měla možnost setkat s dalším druhem zdravotního postižení, tentokrát mentálním.

Během dalších devíti let jsem působila sice na běžné základní škole, ale opět s integrovanými dětmi, které měly různý stupeň znevýhodnění a potřebu speciálního přístupu a vzdělávání.

Vzhledem k tomu, že jsem se několik let setkávala denně s různým druhem zdravotního znevýhodnění, nemohl mi uniknout důležitý mezník, čímž bylo postupné zavádění **standardů kvality sociálních služeb**, které vydalo Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále MPSV). Při tvorbě standardů samozřejmě spolupracovalo jak s poskytovateli, tak i s uživateli služeb. A v tomto směru vidím veliký a významný pokrok.

Vznik standardů byl prvním krokem k navázání pomyslného vztahu založeného především na rovnoprávnosti a individuálním přístupu, čímž došlo k překonání tzv. direktivního modelu z předešlých let. Nedochozí již k vyčleňování uživatelů ze společnosti, ale naopak k jejich začlenění v co nejvyšší možné míře.

2. STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

V lednu 2007 začal v České republice platit nový zákon 108/2006 Sb., v platném znění o sociálních službách, který přinesl změnu systému sociálních služeb. Tato změna se týká poskytovatelů, uživatelů a zřizovatelů sociálních služeb. **Nový zákon klade důraz na respekt k základním lidským a občanským právům, oprávněným zájmům a lidské důstojnosti uživatelů sociálních služeb.** Vytvořil také lepší podmínky pro jednotlivce tak, aby se každý uživatel mohl sám rozhodnout, jaký typ služby chce využívat a jakou podporu vzhledem ke své nepříznivé sociální situaci bude chtít.

Standardy kvality sociálních služeb doporučené MPSV od roku 2002 se staly právním předpisem závazným od 1.1.2007. Znění kritérií Standardů je obsahem přílohy č. 2 Vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k Zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Vzhledem k tomu, že vznikly na základě široké a dlouhodobé diskuze, lze je považovat za všeobecně přijatou představu o tom, jak má vypadat kvalitní sociální služba. Standardy se týkají všech sociálních služeb, a proto jsou formulovány obecně. Standardy jsou rozděleny na měřitelná kritéria nejen z důvodu srozumitelnosti, ale zejména proto, aby bylo možno posoudit, zda služby požadavek standardu splňují.

Stát si tak pomocí zvláštního orgánu – Inspekce kvality - ověřuje, zda jednotliví poskytovatelé splňují podmínky, které jim pro výkon jejich činnosti ukládá zákon a další obecně platné právní předpisy, zejména prováděcí Vyhláška 505/2006 Sb. v platném znění, ale třeba i Zákon č.101/2000 Sb. (o ochraně osobních údajů).

Standardy jsou rozděleny do tří základních částí.

Procedurální standardy jsou nejdůležitější. Stanovují, jak má poskytování služby vypadat. Na co je potřeba si dát pozor při jednání se zájemcem o službu, jak službu přizpůsobit individuálním potřebám každého člověka.

Velká část textu je věnována ochraně práv uživatelů služeb a vytváření ochranných mechanismů, jako jsou stížnostní postupy, pravidla proti střetu zájmů apod.

Personální standardy se věnují personálnímu zajištění služeb. Při poskytování služeb nejsou možné dodatečné opravy. Nepovedenou službu nelze dodatečně vyřadit. Kvalita služby je přímo závislá na pracovnících – na jejich dovednostech a vzdělání, vedení a podpoře, na podmínkách, které pro práci mají.

Provozní standardy definují podmínky pro poskytování sociálních služeb. Soustřeďují se na prostory, kde jsou služby poskytovány, na dostupnost, ekonomické zajištění služeb a rozvoj jejich kvality.

Zákon č. 108/2006 Sb. (o sociálních službách) přinesl naprosto zásadní změnu v systému sociální péče. Ze zákona je velmi zřetelný důraz na respektování základních lidských práv.

(Čermáková, Johnová 2003, s. 5,6)

Myslím si, že právě dodržování práv uživatelů svědčí o poměrech v zařízení. Na druhou stranu je však důležité zmínit, že i práva uživatelů mají své meze. Vycházím z vlastního poznatku, kdy je potřeba dbát zároveň na bezpečnost uživatelů. A právě tyto dvě roviny spolu úzce souvisí.

3. OCHRANA PRÁV OSOB

Zařízení ve své činnosti respektuje základní lidská práva uživatelů služeb, jejich nároky vyplývající z dalších platných obecně závazných norem a pravidla občanského soužití.

Druhý standard se týká dodržování a respektování práv uživatelů poskytovatelem služby v průběhu jejího sjednávání, trvání a ukončování. Práva uživatelů můžeme rozdělit na základní lidská práva a svobody, která vyplývají z mezinárodních úmluv a ústavních norem České republiky a další práva, která jsou zakotvena v jednotlivých zákonech a jejich prováděcích předpisech. Pravidly občanského soužití je třeba rozumět dodržování psaných i nepsaných etických a zvykových norem upravujících obvykle vztahy mezi lidmi.

Ochrana práv uživatelů služeb se stává vůdčím principem v činnosti poskytovatelů sociálních služeb a měřítkem jejich kvality. Nelze hovořit o kvalitní sociální službě, nejsou-li v jejím průběhu respektována lidská a další práva uživatelů. Ve všech činnostech i ve všech etapách průběhu poskytování služby je nutno se zaměřit na prevenci případného porušování práv uživatelů.

Pojem i obsah základních lidských práv a svobod bývá vnímán rozporuplně. Základní lidská práva člověku náleží nezávisle na jakýchkoliv dalších skutečnostech. Těmi jsou nejen obvyklé barva pleti, pohlaví, rasa, náboženství, zdravotní stav. Patří všem lidem bez rozdílu věku, počtu končetin, ostrosti vidění či výšky tzv. IQ. Člověku jsou vlastní od narození právě proto, že je člověkem. Případné omezení základních práv a svobod je možné pouze na základě zákona. Ani tak nesmí být ohrožena podstata a smysl těchto práv.

Informativní přehled základních lidských práv a svobod obsahuje **Listina základních práv a svobod (ústavní zákon č. 2/1993 Sb.)**.

Vedle toho se při poskytování sociálních služeb setkáme s právy individuálními, která můžeme označit jako konkrétní, jednotlivá práva. Jde např. o právo obdržet stravu, o právo opustit zařízení rezidenčních služeb či o právo na poskytnutí pečovatelské služby. Řadu práv uživatelů lze nalézt přímo ve Standardech. Hovoříme o nich jako o subjektivních právech – a jejich podstatu vystihuje i termín oprávnění, který se užívá pro označení subjektivního nároku občana vyplývajícího z ustanovení platných právních norem.

Těmi jsou zákony a další prováděcí předpisy zejména odvětví práva sociálního zabezpečení.

3.1 Zavádění standardů sociálních služeb v Jedličkově ústavu, p.o., Liberec

1.července 2005 byla do funkce ředitelky Jedličkova ústavu, p.o., Liberec jmenována Mgr. Hana Peldová, která započala se systematickým zaváděním standardů kvality poskytované sociální péče. Mimo jiné důležité oblasti standardů kvality sociálních služeb klade velký důraz na ochranu práv uživatelů sociálních služeb.

V Jedličkově ústavu, p.o., Liberec mají pečlivě rozpracován Standard č.2 – Ochrana práv osob. Vzhledem k širokému okruhu uživatelů se přirozeně jejich činnost a vnitřní pravidla dále řídí těmito dokumenty:

- **Listina základních práv a svobod** - platnost od 16.12. 1992
- **Ústava České republiky** – platnost od 16.12. 1992
- **Úmluva o právech dítěte** – platnost od 20.11. 1989
- **Práva tělesně postižených** - 1975
- **Deklarace práv osob s mentálním postižením** - vyhlášena na Valném shromáždění OSN dne 20. prosince 1971
- **Zákon o Veřejném ochránci práv** – platnost od 8.12. 1999
- **Bílá kniha** – platnost od února 2003
- **Madridská deklarace**- platnost od 23.3. 2002

3.2 Vymezení pojmu kritérium

Standard č.2 je v ústavu součástí samostatného dokumentu Standardy kvality sociálních služeb Jedličkova ústavu, p.o., Liberec, jehož součástí jsou kritéria, která nám blíže přibližují jednotlivé standardy a která, jak jsem již výše uvedla v kapitole 2, jsou měřitelná. Měřitelnost kritérií má smysl hlavně z důvodu ověřování. Zda dochází k naplňování kritérií a případných cílů.

V praxi to znamená, že jak uživatel, tak poskytovatel může posoudit, zda služby požadavek standardu splňují.

Po několika návštěvách v ústavu jsem se snažila zhodnotit naplňování některých kritérií. Nemohu ovšem zcela objektivně, jelikož nejsem ani poskytovatelem, ani uživatelem služeb, nýbrž dočasným pozorovatelem.

Jednotlivá kritéria spolu samozřejmě úzce souvisí, přesto bych se jimi ráda zabývala jednotlivě.

Ve Standardu č.2 nám kritéria přibližují :

- 1.oblasti, ve kterých by mohlo dojít k porušení práv uživatelů
- 2.vnitřní pravidla, která zamezují porušování práv uživatelů a mechanismy nápravy
3. situace, kdy by mohlo dojít ke střetům zájmů + vnitřní pravidlo pro zamezení střetu zájmů
4. respektování rozhodnutí uživatele o řešení vlastní nepříznivé situace prostřednictvím sociální služby

3.3 Kritéria Standardu č. 2 – Ochrana práv osob

Kritéria Standardu č. 2 (2.1, 2.2, 2.3, 2.4)

2.1 Zařízení má stanoveny oblasti, v nichž by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním služeb k porušení práv uživatelů. Jde zejména o následující oblasti (Čermáková, Johnová 2003, s. 7):

- ochrana osobní svobody
- ochrana soukromí
- ochrana osobních údajů
- právo na vzdělání a svobodnou volbu povolání
- právo na samostatné rozhodování
- ochrana před jakýmkoli formami zneužívání
- ochrana před nucenými pracemi,
- diskriminace
- právo na partnerský život
- právo na informace apod.

Základním ukazatelem možného porušování práv je míra závislosti uživatele služby na jejím poskytovateli. Čím větší míra závislosti, tím pravděpodobnější je možné porušení práv uživatelů.

Dalším faktorem je např. délka poskytované služby nebo dostupnost služby v místě.

(podrobněji v kapitole 3.4.2 – Potencionální situace při porušování práv)

2.2 Pro oblasti definované ve 2.1 má zařízení psaná vnitřní pravidla, která v praxi účinně zamezují porušování práv uživatelů služeb. Zařízení má mechanismy nápravy pro případy zjištění porušování práv uživatelů zařízením nebo jeho pracovníky (Čermáková, Johnová 2003, s. 23).

Je velmi důležité, aby byla vnitřní pravidla pečlivě rozpracována, jelikož jedině tak je možné předcházet porušování práv uživatelů dané služby. Vždy je kladen důraz na samotné cíle a způsoby poskytování služeb.

Na druhou stranu velmi záleží na skupině uživatelů, pro které jsou pravidla zpracována. Tím chci říct, že sice existuje určitá forma, jak mají cíle a způsoby poskytování služeb vypadat, ale na druhou stranu velmi záleží na tom, kdo je naší cílovou skupinou. Tuto domněnku vyvozují ze svého rozhovoru s vedoucí Domova pro osoby se zdravotním postižením při Jedličkově ústavu, p.o., Liberec – Dům E paní Zdenou Schovánkovou, která mi poskytla potřebnou dokumentaci, ale zároveň zdůraznila úskalí, která se např. s ohledem na bezpečnost uživatelů neshodují s obecně platnými právy uživatelů. V žádném případě nedochází k porušování práv uživatelů, ale vzhledem ke zdravotnímu stavu uživatele (např.: epilepsie) může být uzamykání pokojů nebezpečné.

Samozřejmě i Jedličkův ústav, p.o., Liberec má svá vnitřní pravidla a řídí se dále těmito dokumenty:

- Etický kodex pracovníků Jedličkova ústavu, p.o., Liberec (kap. 3.5)
- Vnitřní směrnice: Pravidla pro používání a evidenci opatření omezujících pohyb uživatelů (restriktivní opatření)
- Vnitřní směrnice: Složení týmu, který posoudí schopnost uživatele dát informovaný souhlas k užití opatření omezující jeho pohyb
- Rozsah osobních a citlivých údajů uživatele
- Souhlas se zpracováním osobních a citlivých údajů
- Pravidla pro oslovování uživatelů
- Ochrana práv osob, pravidla pro předcházení porušování práv a postup organizace, pokud k porušování práv dojde

- Ochrana práv uživatelů sociálních služeb Jedličkova ústavu, p.o., Liberec
- Pravidla pro přijímání darů
- Pravidla pro nákup dárků uživatelům

(podrobněji v kapitole 3.4.3 – Pravidla pro předcházení porušování práv uživatele soc. služby Jedličkova ústavu p.o., Liberec)

2.3 Zařízení má definovány situace, kdy by mohlo dojít ke střetům zájmů zařízení či pracovníků zařízení se zájmy uživatelů a psaná vnitřní pravidla, která možným střetům zájmů zamezují (Čermáková, Johnová 2003, s. 24).

Zde bych ráda uvedla, že toto kritérium vychází z předcházejících dvou a snaží se konkrétním definováním situací upozornit na důležitost vypracování a používání pravidel.

Kritérium bude naplněno, pokud budeme :

- pracovat s termínem presumpce podezření, tj. podezření na porušování práv uživatelů služeb
- mít vytvořený katalog porušování práv uživatelů, tj. používat jako zdroj poučení a předlohu pro prevenci těchto jevů
- věnovat pozornost uživatelům, kteří potřebují vzhledem ke svému zdravotnímu stavu využívat v plné míře služby nabízené poskytovatelem tj. tím si nemohou např. zcela přesně vymezit své požadavky, zde existuje vysoké riziko střetu zájmů
- uvádět následky hrozící pracovníkovi při porušení práv uživatele

2.4 Rozhodnutí uživatele o řešení vlastní nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby je respektováno

(Čermáková, Johnová 2003, s. 25).

Toto kritérium zdůrazňuje , že téměř každý člověk má právo rozhodovat o svých činech a jednáních. Bohužel někdy nastávají situace, že i lidem, kteří nejsou zbaveni způsobilosti k právním úkonům, je zasahováno do jejich rozhodování. Může se tak dít za účelem pomoci, obavy z možných následků, z nedostatečné praxe či kvalifikace.

Dalším častým problémem je opatrovnictví u osob zbavených způsobilosti k právním úkonům, kdy opatrovník nebo ředitel přijímá opatrovnictví a tím, podle mého názoru, „přebírá moc“ nad daným člověkem. Opět zde mohou nastat obě situace, kdy opatrovník z různých důvodů jedná v zájmu člověka a opačně.

S těmito situacemi úzce souvisí i možné zdroje problémového chování uživatelů, které mohou být vyvolány nevhodným chováním poskytovatele (personálu).

Pro příklad uvádím možné chybné postoje právě ze strany poskytovatele:

•podvádění	•vnucování
•zneschopňování	•odpírání
•infantilizace	pozornosti
•zastařování	•obviňování
•nálepkování	•vyrušování
•stigmatizace	•vysmívání
•nerespektování tempa	•ponižování
•zneplatňování	•ignorování
•odhánění	•zvěčňování

Výskyt problémového chování (ignorování společenských norem, negativismus, agrese, autoagrese aj.) přímo závisí i na naplňování základních životních potřeb. Pravděpodobnost výskytu problémového chování se u jakéhokoliv člověka zvyšuje, pokud nejsou naplněny základní potřeby. Základní lidské potřeby se dají rozdělit do níže uvedené tabulky:

Tabulka č.1

Hierarchie základních lidských potřeb dle Maslowa		
Nejnižší vrstva	Fyziologické potřeby	(potřeby to či ono dostávat)
Nižší vrstva	Potřeba bezpečí a zajištění	
Střední vrstva	Potřeba lásky a potřeba někam patřit	
Vyšší vrstva	Potřeba sebeúcty	

(Říčan 1990, s. 51)

Správný směr pomoci je snaha identifikovat potřeby, které uživatel není schopen sám naplnit a poskytnout mu dostatečnou míru podpory při jejich naplňování. Tím výskytu problémového chování předcházíme (Čermáková, Johnová 2003, s. 29).

3.4 Míra rizika, porušení práva, pravidlo pro předcházení porušování práv a postup při zjištění porušování práv uživatele sociální služby

V Jedličkově ústavu, p.o., Liberec pracují s přehledem základních potencionálních problémových situací, při kterých může dojít k porušení práva uživatele sociální služby a střetu zájmů mezi poskytovatelem a uživatelem sociální služby. Pro jednotlivé služby a cílové skupiny uživatelů jsou specifické okruhy možných problémových situací (Domovy pro osoby se zdravotním postižením – Dům B, C, E, H, Týdenní stacionář – Dům F a Centrum denních služeb).

Konkrétní opakující se individuální střety zájmů mezi uživatelem, pracovníkem a jejich řešení jsou zaznamenávány v individuálním plánování. Jednorázové, situační střety zájmů jsou zaznamenávány v dokumentaci uživatele pobytových, ambulantních služeb ve složce „Průběžné záznamy“. Dojde-li k porušení práva zaznamenává se tato skutečnost do dokumentace uživatele a je vždy písemně do 24 hodin informována ředitelka Jedličkova ústavu, p.o., Liberec.

3.4.1 Míra rizika

S ohledem na ochranu práv uživatelů vyvstává otázka i přiměřené míry rizika :

- přiměřená míra rizika je běžnou součástí života a pracovníci Jedličkova ústavu, p.o., Liberec jsou si toho faktu vědomi
- pracovníci jsou schopni uživatelům poskytnout potřebnou míru samostatnosti s ohledem na jejich bezpečnost
- při stanovení přiměřené míry rizika u každého uživatele individuálně využívají pracovníci průběžně metod: pozorování, sledování projevů chování a jednání uživatele v daných situacích též metodou nácviku

Zásady nácviku k samostatnosti

Zásady nácviku k samostatnosti spočívají v informovanosti uživatele o pracovníkovi, který je jeho klíčovým pracovníkem, znalosti, kde se nachází a jaký je na něj kontakt v případě potřeby.

Naopak pracovník by měl být dostatečně informován o aktuálním stavu, schopnostech a dovednostech uživatele. A na základě těchto zjištění pracovník vždy zváží možná rizika a jejich míru ke konkrétnímu uživateli, situaci, než zanechá uživatele samotného.

3.4.2 Potencionální situace při porušování práv

• Míra závislosti uživatele sociální služby na poskytovateli (pracovnících)

Základním ukazatelem možného porušování práv je míra závislosti uživatele sociální služby na jejím poskytovateli. Čím větší je míra závislosti, tím pravděpodobnější je možné porušení práva uživatele. Závislost uživatele zvyšují další faktory, jako věk uživatele – nízký nebo vysoký, jeho zdravotní stav, stupeň jeho mentálního postižení. Vysoká míra závislosti vzniká u uživatele, který je zbaven způsobilosti k právním úkonům.

• Délka sociální služby poskytovaná uživateli v zařízení

S délkou poskytování sociální služby uživateli vzrůstá riziko porušení práv. Při dlouhodobém poskytování sociální služby může dojít ke snížení „ostrážitosti“ pracovníků vůči možnému porušování práv. Počíná přehlížením drobných nedostatků a může postupně docházet i k závažnému či rozsáhlému porušování práv uživatele.

• Vztah mezi nabídkou a poptávkou po sociální službě

Dostupnost služby v místě - při převisu poptávky nad nabídkou poskytovaných sociálních služeb může nastat situace, kdy poskytovatelé (pracovníci) jsou méně motivováni nacházet nedostatky ve vlastní službě - nedodržování práv uživatelů bývá mezi prvními. Uživatel sociální službu potřebného druhu jinde nesežene, tudíž je odkázán na službu stávající.

• Míra odpovědnosti poskytovatele sociální služby za ochranu práv uživatele vůči třetím subjektům

I v našich podmínkách poskytování sociálních služeb může dojít k situacím, kdy může dojít k porušování práv jednoho uživatele sociální služby ze strany druhého uživatele našich sociálních služeb, případně jiné osoby.

Ve většině případů nastane tato situace, když se jedná o uživatele zcela nebo z velké části závislého na poskytované službě.

- **Malý počet pracovníků**

Při naplňování individuálních subjektivních práv uživatelů je u nás vzhledem k nízké kvalitaci a fluktuaci personálu možno očekávat problémy při dodržování pravidel profesionálního a etického přístupu k uživatelům služeb.

- **Právní neznalost pracovníků poskytujících sociální službu.**

Vedle vědomého a chtěného porušování práv uživatelů může i u nás docházet k porušování práv uživatelů, jež vyplývá z nesprávného porozumění či užití právních předpisů v konkrétní situaci.

(Ochrana práv osob – Jedličkův ústav, p.o., Liberec, Standard č.2 a – 1.)

3.4.3 Pravidla pro předcházení porušování práv uživatele sociální služby Jedličkova ústavu, p.o., Liberec

Každý pracovník je již při výběrovém řízení informován o nepřipustnosti porušování osobních práv uživatele a možných sankcích (viz. kapitola 3.4.4) .

Obzvláště veliký důraz je kladen na ochranu práv osob a je tomuto standardu věnováno samostatné proškolení. Naplňování pravidel podléhá kontrole každého vedoucího pracovníka, který dále dbá na případná další školení, besedy (i s rodiči nebo samotnými uživateli), ale i kontroly svých podřízených.

Jelikož se jedná o velmi důležité oblasti dodržování práv člověka, je i vzájemná informovanost nedílnou součástí pravidelných týdenních porad.

Důkazem významnosti ochrany práv osob je i skutečnost, že jsem byla po příchodu seznámena s právy uživatelů a byla jsem upozorněna na skutečnosti, kdy by mohlo k porušení práva dojít.

3.4.4 Postup při zjištění porušování práv uživatele sociální služby pracovníkem Jedličkova ústavu, p.o., Liberec

Všichni zaměstnanci v přímé péči (tj. vychovatelé, pracovníci sociální péče, rehabilitační pracovníci, sociální pracovníci apod.) zajišťují a zabezpečují sociální služby a z toho vyplývá i povinnost respektovat a dodržovat osobní práva uživatelů, která jsou nadřazena nad zájmy poskytovatelů.

V předchozí kapitole se zmiňují o tom, jak je nesmírně důležitá funkce vedoucího pracovníka. Jeho náplní práce je v první řadě předcházet porušování pravidel, ale zároveň být připraven každé možné porušení vyřešit. Pokud dojde k porušení práv uživatele, musí vedoucí pracovník tuto situaci ihned projednávat a řešit.

V případě selhání pracovníka při dodržování práv uživatele mohou nastat tyto situace:

- tlak veřejného mínění,
- výpověď (zrušení pracovního poměru nebo neprodloužení smlouvy),
- možnost vymáhání, satisfakce ze strany uživatele, zákonného zástupce nebo opatrovníka,
- finanční sankce, přešůpek,
- možný i trestný čin a tomu odpovídající trest.

V Jedličkově ústavu, p.o., Liberec řeší selhání pracovníka takto:

- ústní upozornění, domluva, pohovor nadřízeného s pracovníkem za účelem odstranění neuspokojivých pracovních výsledků,
- písemné upozornění vedoucím organizace s výzvou k odstranění neuspokojivých pracovních výsledků,
- přechodné snížení osobního ohodnocení s výzvou uvedenou výše,
- ukončení pracovního poměru podle Zákoníku práce,
- pracovník se vždy musí omluvit poškozenému, popř. nahradit vzniklou škodu (nebo jeho zákonnému zástupci, opatrovníkovi),
- v případě prokázané krádeže či úmyslného týrání či ublížení na zdraví uživatele služeb bude pracovník okamžitě propuštěn dle § 53/51 ZP
- ze všech postupů je veden zápis a uložen v osobní dokumentaci pracovníka.

Určitě lze předejít nejrůznějším selháním ze strany pracovníků při dodržování **Etického kodexu zaměstnanců Jedličkova ústavu, p.o., Liberec** (viz. příloha č.1).

Porušení práva uživatele ze strany pracovníka může dojít v různých situacích, a proto je velmi důležité předcházet tomuto počínání, ale přesto znát možné řešení dané situace. V dalších kapitolách se budu zabývat jednotlivými rizikovými oblastmi, příklady porušení práva a možným řešením.

Závěrem této kapitoly bych ráda citovala větu, se kterou se plně ztotožňuji: „*Dodržování základních práv uživatelů sociální služby je výrazným měřítkem , které ukazuje úroveň kvality poskytovaných služeb v Jedličkově ústavu, p.o., Liberec*“.

(Uvádí Standard č.2 Jedličkova ústavu, p.o., Liberec)

3.5 Konkrétní sledované rizikové oblasti, porušení práva a možné řešení

Je důležité, abychom si nejprve představili a poté vymezili :

- **rizikové oblasti**
- **případné porušení práva**
- **možné řešení**

Příkladů ze všech tří oblastí existuje nespočetně, proto se budu zabývat jen určitými rizikovými oblastmi, které se staly předmětem mého empirického šetření.

Rizikové oblasti :

- právo na soukromí – *partnerský život, soukromí*
- právo na svobodnou volbu – *rozhodování o vlastní osobě, společenský život*
- ochrana před zneužíváním - *stížnosti*
- právo na ochranu osobních údajů – *osobní dokumentace*
- právo na informace – *podávání stížností, pravidla soužití*
- kvalita služeb – *kompenzační pomůcky a zdravotní a ošetrovatelská péče*

Personální zajištění a práva uživatelů

S rizikovými oblastmi úzce souvisí i personální zajištění. Podle slov ředitelky Mgr. Hany Peldové je stále větším problémem sehnat kvalifikovaný personál právě do této oblasti služeb.

Personální zajištění je v první řadě řešeno personálními standardy, ale metodika daného zařízení je individuálním řešením standardů formou vnitřních pravidel. Tato pravidla řeší kromě poslání, cílů či principů poskytovaných služeb i vytváření podmínek pro uživatele tak, aby byla zachována jejich důstojnost a rozhodovali se o své vlastní vůli.

Dle Čermákové, Johnové (2003) odpovídá struktura, počet pracovníků i jejich vzdělání a dovednosti potřebám uživatelů služeb a umožňuje naplňování standardů kvality sociální služby.

3.5.1 Právo na soukromí

Právo na soukromí je rozsáhlou oblastí, která se převážně týká skupinového i nácvikového bydlení. Nelze zde sledovat jednu oblast, aniž bychom se ihned nedotkli jiné.

Pojmem oblasti myslím jednotlivé činnosti, které může pracovník vůči uživateli konat a tím nerespektuje jeho soukromý prostor.

Prostorem se rozumí:

- pokoj (byt)
- korespondence, doklady, dokumentace,
- partnerský život
- soukromé návštěvy
- osobní hygiena

Pro přehlednost uvádím v tabulce č.2 příklady porušení práva.

Tabulka č.2 – upraveno dle Ochrany práv uživatelů Jedličkova ústavu, p.o.,
Liberec

<i>Riziková oblast</i>	<i>Porušení práva</i>	<i>Řešení</i>
Právo na soukromí	Nerespektování pokoje jako soukromého prostoru uživatelů.	Pracovníci před vstupem do pokoje klepají a čekají na vyzvání. Uživatel může pokoj po dohodě s pracovníky vyzdobit pokoj podle svého vkusu.
	Pracovník nezavírá dveře do bytu.	Na poradách upozornit na zásady dodržování soukromí.
	Pracovník po příchodu do bytu v časných ranních hodinách hlučí a svítí, večer se opakovaně ptá na uložení ke spánku.	Individuálně projednat s uživatelem formu vstávání, ukládání ke spánku (nácvikové bydlení).
	Nahlížení do soukromých dokladů a dokumentů uživatele.	Uživatel informuje o tomto chování vedoucího domu, ten toto postupuje dál na poradě.
	Otevírání soukromé pošty.	
	Konzultování zjištěných informací při prohlídce soukr. dokladů.	
	Vyptávání se na podrobnosti z partnerského života, na soukromé návštěvy a následně ironický komentář.	Na poradách upozornit na zásady dodržování soukromí. Uživatele nenutit hovořit, ponechat svobodnou volbu a rozhodnutí, zda se chce svěřit sám. Pracovník si ponechá svůj názor.
	Osobní hygiena	Respektování soukromí při koupání, převlékání a vysazování na WC - pracovníkem stejného pohlaví. Pokud nelze naplnit, je třeba písemného souhlasu uživatele (osobní dok.).

3.5.2 Právo na svobodnou volbu

Právo na svobodnou volbu je základním lidským právem. I zdravotně postižení občané mají toto právo, i když nastávají případy, kdy si okolí myslí, že by měli být zbaveni svéprávnosti. Ale proč?

Myslím si, že příčinou této domněnky jsou předsudky vůči zdravotně postiženým.

Vágnerová (2008, s.57) uvádí : *„Nemoc (postižení) lze považovat nejenom za odchylku biologickou, ale i určitý druh sociální deviace. Jakýkoliv defekt nepostihuje jen určitý orgánový systém, ale ovlivňuje celou osobnost postiženého jedince a vytváří specifickou sociální situaci.“*

Dle Vágnerové (2008, s. 89-90) můžeme dále rozlišit různé postoje:

- názor laické veřejnosti na nemoc – může být odlišný, protože bývá ve větší míře ovlivňován vnějšími znaky, nápadností chorobného projevu, různými předsudky a mediálně prezentovanými názory,
- postoje, které v dané společnosti převládají, se zákonitě projeví i v názorech nemocného, v jeho subjektivním hodnocení vlastní choroby,
- postoj k vlastní chorobě může v různé míře ovlivňovat změny identity takového člověka (jak přijímá x nepřijímá roli nemocného – zda se s ní identifikuje x neidentifikuje – následně se podle toho i chová).

Z toho ale nelze usuzovat, že když je člověk takový, že je jiný, méně kvalitní, nebo dokonce nezpůsobilý rozhodovat o své osobě. Je rozdílné rozhodovat o své vlastní osobě než v právních úkonech, ale i tak je důležité právo na svobodnou volbu nezpochybňovat.

Já samozřejmě mohu hodnotit dodržování práva svobodné volby u uživatelů zmíněných sociálních služeb ve vybraném domově. Nepřísluší mi hodnotit jejich způsobilost, ale zaměřuji se na to, zda vůči nim samotným nejsou porušována práva svobodné volby v individuálních činnostech.

Všechny oblasti uplatňování práva svobodné volby jsou nesmírně důležité pro plnohodnotný život zdravotně postiženého člověka.

Zdraví lidé – nezávislí na pomoci druhých - si ani neuvědomují, že by mohla být

některá z níže uvedených činností ovlivněna někým jiným do té míry, že můžeme mluvit o porušování práv člověka.

V této kategorii práva bychom mohli hledat další možná pochybení. Upozorňuji jen na ty nejběžnější, a to proto, že by si mohl leckdo myslet, že výše uvedené příklady jsou samozřejmě dodržovány. Bohužel mnohdy nejsou.

Porušení práva může dojít například v níže uvedených činnostech (tab. č.3).

Tabulka č.3 - upraveno dle Ochrany práv uživatelů Jedličkova ústavu, p.o., Liberec

Riziková oblast	Porušení práva	Řešení
Právo na svobodnou volbu	Rozhodování o vlastní osobě Ošacení, stravování, nákup osobních věcí (viz.kapesné).	Uživatelé se řídí Pravidlem pro poskytnutí ošacení ,ale vzhled, barva apod. je jejich právem volby . Kapesné se také řídí svými pravidly a na stravování mají opět právo dle stravovací normy.
	Volba osobního programu. Spolupráce při tvorbě IVP a osobních cílů.	Uživatel vyjadřuje své potřeby a přání. Dle toho se tvoří denní program. Klíčový pracovník spolupracuje s rodinou, spec.ped. , soc. pr. na IVP. !!! U nácvikového bydlení se osobní program řídí plánem nácvikového bydlení.
	Volba vzdělávání a povolání.	Uživatel má právo výběru z dostupných druhů vzd. a povolání. Jejich osobní názor je respektován.
	Osobní kapesné.	Část uživatelů je omezována ve svém právu na hospodaření. Jde o uživatele, kterým hradí sociální služby rodiče a ti nepřispívají uživatelům na kapesné.
	Kontakt s rodinou.	Uživatel má právo na kontakt s rodinou, informace jsou mu podávány úměrně věku a naopak uživatel může požadovat, aby se zákonným.zástupcům nesdělovaly o jeho osobě žádné informace.
	Integrace do společnosti.	V max. možné míře a ne opačně.

3.5.3 Ochrana před zneužíváním

Na ochranu před zneužíváním jsem se podívala ze dvou úhlů pohledu. Zde může dojít ke zneužívání jednak ze strany samotných uživatelů, ale i ze strany pracovníků. Jinými slovy mluvím o šikaně. Existuje celá řada preventivních opatření před vznikem šikany.

Mezi nejzákladnější opatření patří:

- pěstování vzájemných vztahů,
- rovnocenný přístup pracovníků,
- pravidelná setkávání s psychologem,
- podpora vzájemné důvěry.

Ke zneužívání může dojít různými způsoby. Nyní se pokusím o popis nejproblematictějších oblastí zneužívání a možného řešení:

- **zneužívání ze strany ostatních uživatelů** – uživatelé mohou podat stížnost, pracovník předává k řešení
- **osobní majetek uživatele** – opět lze nepříznivou situaci řešit podáním stížnosti
- **zneužívání k osobním službám ze strany zaměstnanců** – důvod k okamžitému rozvázání pracovní smlouvy

Možné formy zneužívání: a, půjčování peněz
b, prodej věcí
c, příjem darů příliš velké hodnoty
d, slovní a fyzická manipulace
e, vynucování alibi

- **sexuální zneužívání** – vzhledem k možnosti partnerského soužití v ústavu, existují Pravidla pro soužití partnerských dvojic (příloha č. 2)
 - v případě podezření z možného nařčení pracovníka ze sexuálního zneužívání nevykonává pracovník přímo činnost s uživatelem sám; k pracovní smlouvě dokládá výpis čistého trestního rejstříku

- **fyzické zneužívání** - k tomuto druhu zneužívání by mohlo dojít , pokud by pracovník v první řadě porušil „Etický kodex“ a další pravidla vůči chování k uživateli služeb
 - opět i zde může nastat situace zneužívání jiným uživatelem, a proto musí být pracovníci vůči tomuto druhu zneužívání bdělí
 - lze těmto situacím předcházet hlavně dodržováním etického kodexu, konzultacím a supervizím na poradách apod.
 - pokud dojde k fyzickému zneužívání, je vše řešeno individuálně s vedoucím domova, který situaci zaznamená písemně a postoupí dál (porady, sankce atd. - kapitola 3.4.4)

- **psychické zneužívání** - zastrašování, podceňování, nerespektování tempa uživatele, ponižování, diskriminace, citová manipulace (příloha č. 3 – Pravidla pro ochranu uživatelů před předsudky a negativním hodnocením)
 - všechny uvedené příklady jsou zcela nepřijatelné, opět by došlo k porušení „Etického kodexu“ a následovala stížnost podle „ Pravidel pro podávání stížností“

3.5.4 Právo na ochranu osobních údajů

Jedná se především o možné zneužití osobních informací ze strany zaměstnavatele. Proto zaměstnanci stvrzují svým podpisem znalost ochrany informací.

Veškerá osobní dokumentace uživatelů musí být uzamčena a nahlíží do ní jen ti pracovníci, kteří ji pro svoji práci využívají.

3.5.5 Právo na informace

Je jedním z prvních možných práv, která uplatňuje uživatel již při uzavírání smlouvy s poskytovatelem služeb. Při podpisu „Dohody o poskytování sociálních služeb“ jsou uživatelé seznámeni s jejím obsahem a svým podpisem stvrzují srozumění s jejím obsahem.

Zároveň však všichni uživatelé vědí, že existují „Pravidla pro podávání stížností“ .

Dále je zde otázka pravidel soužití, která jsou specifická pro každý Domov pro osoby se zdravotním postižením. Dům E je má součástí „Dohody o poskytování sociálních služeb“.

Nedílnou součástí informovanosti uživatele, je znalost restriktivních opatření. I zde je nutné upozornit, že všechna restriktivní opatření mají svá pravidla (příloha č. 4 „Pravidla pro použití restriktivních opatření“).

Další zdrojem informací je samozřejmě sledování televize, čtení tisku nebo využívání jiných médií. Pracovníci tyto činnosti podporují, maximálně zasahují do jejich uspořádání (časté střídání činností) s ohledem na aktuální zdravotní stav uživatele (epileptici).

Jako poslední příklad bych uvedla velmi důležitou oblast, která je prvořadá v uplatňování práv – informace o zdravotním stavu. Uživatelé mají samozřejmě právo žádat o poskytnutí informací o svém zdravotním stavu (nebo zákonný zástupce). Tyto informace podává lékař nebo sestra.

Jsem přesvědčena, že je velmi důležité, aby i klíčoví pracovníci byli seznámeni se zdravotním stavem uživatele. Někdy se tak děje formou osobní konzultace s lékařem či sestrou nebo nahlédnutím do dokumentace.

3.5.6 Kvalita služeb

Kvalita služeb je velmi širokou oblastí pro hodnocení, ale ráda bych uvedla, že i dostupnost kompenzačních a zdravotních pomůcek nebo zdravotnická a ošetrovatelská péče je důležitá. Obě oblasti zahrnují právo na tuto péči a pro některé uživatele je zásadní např. pro volnost pohybu, získávání informací, možnost rehabilitace apod.

Pokud dojde k potřebě využít výše uvedených pomůcek nebo péče, zajistí ji rehabilitační služba a ošetrovatelská péče tj. lékař nebo sestra (viz. kap. 4.1).

V kapitole 3.5 popisují rizikové oblasti, které se staly hlavními okruhy pro praktickou část – tj. dotazníkové šetření. Jedná se o oblasti podle mého názoru stěžejní, neboli základní, ze kterých lze vyvodit určité závěry o možném porušování / neporušování práv uživatelů sociálních služeb. Zároveň se jedná o oblasti velmi citlivé pro samotné uživatele, proto je na pracovníky v přímé péči kladen důraz na vysokou profesionalitu.

PRAKTICKÁ ČÁST

4. METODIKA

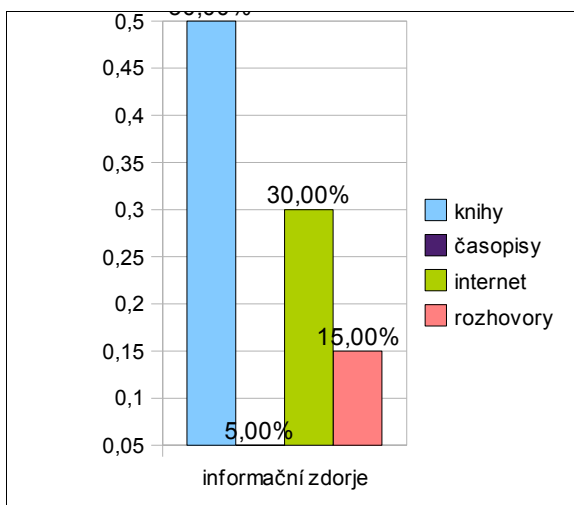
Pro svoji praktickou část bakalářské práce jsem zvolila Jedličkův ústav, p.o., Liberec – Domov pro osoby se zdravotním postižením – Dům E , protože prostředí znám a myslím si, že právě rozmanitost služeb a uživatelů je vhodná pro vytyčený cíl práce. O výsledky projevila zájem i ředitelka ústavu Mgr. Hana Peldová, jelikož ji samotnou zajímá otázka práv uživatelů a ráda by výsledky použila k publikování na webových stránkách ústavu.

Při přípravě bakalářské práce jsem využila níže uvedené informační zdroje. Pro porovnání uvádím zdroje v teoretické a praktické části:

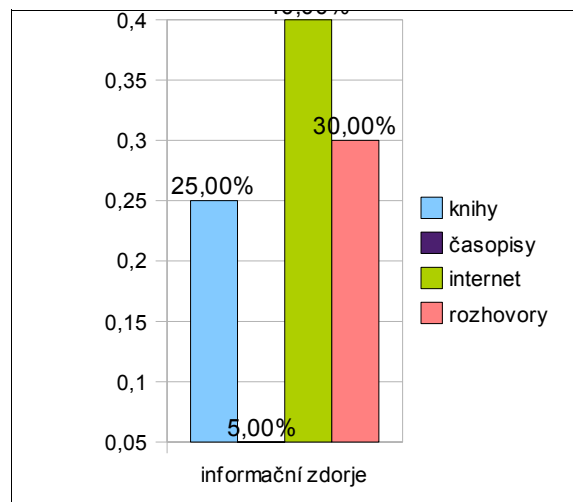
Graf č. 1 : Informační zdroje v teoretické části

Graf č. 2 : Informační zdroje v praktické části

Teoretická část



Praktická část



4.1 Cíl práce a pracovní hypotézy

4.1.1 Cíl práce

Cílem práce bylo zmapovat naplňování kvality sociálních služeb v určitém domově pro osoby se zdravotním postižením, konkrétně Standardu č.2 – Ochrana práv osob (v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách). Podrobněji jsem zjišťovala znalost a dodržování Standardu č. 2 ze strany zaměstnanců a znalost vlastních práv u uživatelů. Dále na základě vyslovené hypotézy ověřit své předpoklady, popř. zachytit možné odchylky.

Při zjišťování údajů jsem kladla důraz na dodržení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

4.1.2 Pracovní hypotézy

Před započítím výzkumu jsem si stanovila kromě cílů a výstupů i hypotézy, které jsou nedílnou součástí výzkumu. Jde o tvrzení o předpokládaném či pravděpodobném stavu, který je třeba ověřit ve zkoumané oblasti. Formulace hypotéz jsou součástí výzkumu a blíže nám určují předpokládaný závěr šetření. Hypotéza udává směr celému výzkumu, proto je její formulace velmi důležitá (Švarcová 2005, s. 22).

Důležitou charakteristikou hypotézy je ověřitelnost v krátké době, jednoduchost terminologie, souhlas s většinou známých fakt a jasné vymezení jejího cíle (Travers 1969, s. 86-91).

Na začátku vlastního výzkumu jsem formulovala tyto hypotézy:

Ověřování pomocí rozhovoru :

H1 : Předpokládám, že zaměstnanci jsou seznámeni s právy uživatelů.

H2 : Předpokládám, že uživatelé znají svá práva.

Ověřování pomocí dotazníku:

H3 : Předpokládám, že zaměstnanci i uživatelé znají postup při přijímání a podávání

stížností – komu, jakou formou a kdy.

H4 : Předpokládám, že obě strany nachází vhodný prostor a formu k řešení stížností.

H5 : Předpokládám, že právo na společenský život uživatelů je v praxi aplikováno na základě dohody o trávení volného času každého uživatele individuálně.

H6 : Předpokládám, že uživatelé mají právo na sexualitu a partnerský život dle pravidel domova.

H7 : Předpokládám, že uživatelé rozhodují o své vlastní osobě v souladu s právy každého člověka.

H8 : Předpokládám, že i přes daná pravidla v domově, mají uživatelé právo na naprosté soukromí dle vlastních potřeb.

4.2 Výzkumná metoda

V bakalářské práci jsem využila empirického zkoumání, které se používá především v pedagogice. Předmětem jsou jevy konkrétní reality, vede ke konkrétním zjištěním, většinou kvantifikovaným (Průcha, Walterová, Mareš 2003, s. 58).

Kvantitativní výzkum se snaží přistupovat ke zkoumanému jevu objektivně, s užitím kvantitativních metod zkoumání. Cílem je potvrdit nebo vyvracet hypotézy vytvořené na základě existující teorie (Průcha, Walterová, Mareš 2003, s.112).

Skalková (Skalková a kol., 1983) rozděluje metody pedagogického výzkumu na metody empirické, teoretické a historicko - srovnávací. K empirickým metodám řadí: pozorování, experimentální metodu, dotazníkovou metodu, metodu rozhovoru (interview), obsahovou analýzu pedagogických dokumentů a vybrané techniky měření v pedagogických výzkumech, ke kterým řadí: ústní, písemné a praktické zkoušení, testy, škálování, měření v oblasti sociálních vztahů.

V publikaci z roku 2000 Gavora uvádí (Gavora 2000, s. 70) jako nejfrekventovanější metody kvantitativního pedagogického výzkumu: pozorování, škálování, dotazník, interview, obsahovou analýzu textu a experiment.

Právě dotazník se stal vhodnou a hlavní metodou k potřebnému shromažďování údajů. Tuto metodu jsem zvolila jako nejrychlejší a z mého pohledu nejvhodnější pro mne i respondenty. Anonymita byla hlavní podmínkou.

Dále bylo využito rozboru dokumentů Jedličkova ústavu, p.o., Liberec a interview s některými zaměstnanci. Podle Gavory (2000, s.110) je právě tato kombinace (dotazník a interview) často používána při empirickém výzkumu.

Připravila jsem dotazníky dvojího druhu:

1. pro zaměstnance – 28 otázek *+ 2 demografické otázky (nečíslované)
2. pro uživatele – 28 otázek*

* (28 otázek shodných)

Otázky jsem sestavovala na základě předem vybraných rizikových oblastí dle vlastního výběru (viz. kap. 3.5).

Zaměření otázek na : č.1 - 2 ~ **pohlaví a věkovou kategorii respondentů**

č. 3 - 7 ~ **stížnosti**

č. 8 – 12 ~ **společenský život**

č. 13 – 17 ~ **sexualitu a partnerský život**

č. 18 – 22 ~ **rozhodování o vlastní osobě**

č. 23 – 28 ~ **soukromí**

Pro usnadnění volby odpovědi byly nabídnuty tři možnosti : ANO – NEVÍM – NE

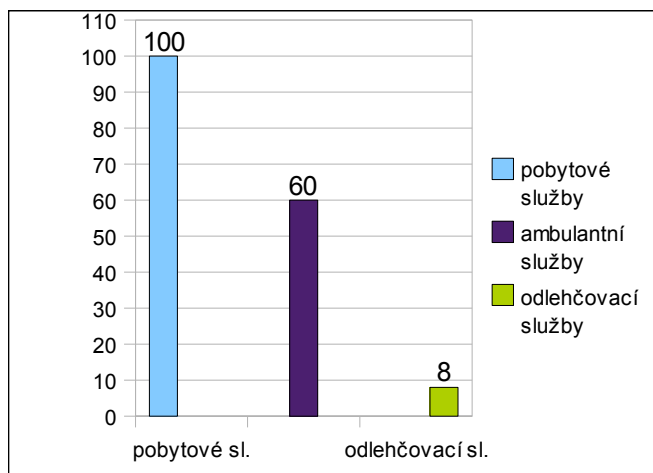
Pouze u otázky č. 26 byla možnost 4. odpovědi: JINÁ ODPOVĚĎ: ...

.....

4.3 Charakteristika vybraného zařízení Jedličkuv ústav, p.o., Liberec

Jedličkuv ústav zajišťuje denní, týdenní, případně i celoroční pobyt. V každém typu pobytu je zajištěna možnost odlehčovací služby. Pro uživatele pobytových a ambulantních služeb ústav nabízí výchovné, aktivizační, rehabilitační, zdravotní a vzdělávací programy.

Graf č.3 : Kapacita jednotlivých služeb



Celková kapacita zařízení je 168 uživatelů služeb.

Jedličkův ústav se snaží každému „ušít službu na míru“, přičemž vychází z individuálních potřeb a požadavků každého uživatele. Snaží se zlepšit psychickou a fyzickou soběstačnost, usiluje o zvyšování kvality života. Učí uživatele zvládat životní situace, se kterými se mohou setkat po odchodu ze zařízení do běžného života.

V Centru denních služeb najdou uplatnění ti, kteří jsou manuálně zruční. Tam vznikají v keramické a výtvarné dílně ojedinělá výtvarná díla.

Dobrou kondici podporuje rehabilitační oddělení, tělocvičnu využívají nejen jednotlivci, ale i sportovci organizovaní ve **Sportovním klubu Jedlička**.

Hudební skupina Rachot Band je složená nejen z uživatelů, ale i z jejich starších kamarádů – vychovatelů a pracovníků sociální péče.

Cílem všech zaměstnanců je, aby uživatelé dokázali žít běžným způsobem života stejně jako jejich vrstevníci bez zdravotního postižení. A takové je i poslání sociálních služeb, které Jedličkův ústav, p.o. Liberec nabízí a podporuje.

Domov pro osoby se zdravotním postižením- Dům E

(Sociální služba dle § 48, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů)

Domov pro osoby se zdravotním postižením je samostatně stojící, bezbariérová budova v zahradě areálu Jedličkova ústavu, p.o., Lužická 1366/11, Liberec 1 – Staré Město, 460 01.

Domov je umístěn v jedné ze čtvrtí města a je lehce dostupný městskou hromadnou dopravou. Z centra města lze dojít i pěšky.

Dům je bezbariérový. Má jedno podzemní podlaží, nadzemní podlaží (přízemí), 4 patra a 3 mezipatra. V patrech jsou umístěny byty pro skupinové bydlení a v každém mezipatře jsou umístěny byty pro nácvik samostatného bydlení pro dospívající a dospělé uživatele s perspektivou přechodu do samostatného života. Jeden z bytů ve 3. mezipatře slouží v současné době jako kancelář psychologa.

V přízemí Domu E se nachází „čajovna“, prodejna firmy Help-centrum (pronajaté prostory) a služební místnost pracovníků sociální péče pro nácvikové bydlení.

V podzemním podlaží je umístěna knihovna, která zároveň slouží jako kancelář vedoucí Domu E. Dále zde najdeme klubovnu, sociální zařízení a skladové prostory.

Skupinové bydlení

Ve třech skupinových bytech je celkem 13 lůžek (5 lůžek v skupinovém bydlení č. 1, 4 lůžka ve skupinovém bydlení č. 6 a 4 lůžka ve skupinovém bydlení č. 4) pro cílovou skupinu uživatelů se zdravotním postižením ve věku do 26 let v celoročním pobytu. Skupinový byt č. 1 má 4 ložnice, ostatní skupinové bydlení po 2 ložnicích.

Skladovací prostory pro skupinové bydlení č. 1 se nacházejí na půdě. Všechna skupinová bydlení jsou pod samostatným uzamykáním.

Služba probíhá 24 hodin denně po celý rok. Personál je tvořen 14

zaměstnanci a dvěma zdravotními sestrami, které nejsou personálně podřízeny vedoucí Domu E, ale vedoucí zdravotních služeb Jedličkova ústavu, p.o., Liberec.

Ráno s pomocí, dopomocí i samostatně (dle individuálních možností) uživatelé vstávají a konají ranní hygienu. Před 8.00 hod. ranní odcházejí uživatelé sami nebo s doprovodem do různých typů a stupňů škol. Během přestávek ve školách umístěných v areálu Jedličkova ústavu, p.o., Liberec zajišťuje Jedličkův ústav dopomocnou službu uživatelům pobytových služeb. Po skončení školního vyučování si přebírají své uživatele od učitelů příslušní klíčoví pracovníci. Klíčoví pracovníci následně pomáhají uživatelům při stravování.

Odpolední činnost ve skupinových bytech je srovnatelná s aktivitami, které probíhají v běžném životě. Uživatelé se sami zapojují do péče o domácnost, do zájmových činností a připravují se do školy. Klíčoví pracovníci podporují a pomáhají při činnostech a úkonech individuálně - podle potřeb každého uživatele až do večerních hodin.

Personál konající noční službu přebírá a zajišťuje potřeby a pomoc až do rána následujícího dne, kdy doprovází uživatele při všech činnostech souvisejících s odchodem do školy.

Sociální služby o víkendech a prázdninách se uskutečňují v prostorách skupinových bytů nebo při rehabilitačně aktivizačních pobytech mimo Jedličkův ústav, p.o.

Zdravotní péče je zajišťována prostřednictvím vlastních pracovníků, kteří mají odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického povolání. 8 pracovníků zajišťuje zdravotní péči po 24 hodin denně ve všech pobytových službách.

Nácvikové bydlení

Najdeme zde i specialitu, kterou je takzvané „**nácvikové bydlení**“.

Určeno je mladým lidem od 18 let, kteří se prostřednictvím nácvikového programu učí základním dovednostem, jako je praní, vaření, úklid nebo zvládnání sociálních dovedností. I jeho uživatelé se stali mými respondenty.

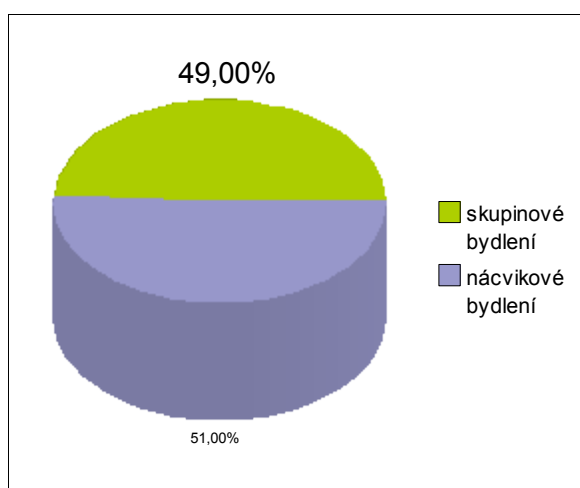
Kapacita nácvikového samostatného bydlení je 14 lůžek v šesti bytech (pět bytů je dvoulůžkových a jeden byt se čtyřmi lůžky). Každý dvoulůžkový byt je koncipován jako 1+kk se sociálním zázemím, předsíní a je samostatně uzamykatelný. Vybaven je zařízením Jedličkova ústavu, p.o. Čtyřlůžkový byt se skládá z centrální kuchyňky, obývací místnosti a dvou přilehlých ložnic.

Služba probíhá 24 hodin denně po celý rok a personál zde tvoří dva zaměstnanci.

Dospělí uživatelé žijící v bytech pro nácvik samostatného bydlení jsou zařazeni do programu nácviku přechodu do běžné sociální sítě. Na rozdíl od skupinového bydlení ráno samostatně vstávají a konají ranní hygienu, poté odcházejí samostatně do školy, chráněných dílen mimo ústav nebo Centra denních služeb Jedličkova ústavu, p.o. Po zbytek dne uživatelé žijí jako běžná populace s vlastními aktivitami, zájmy a povinnostmi. Podporu a pomoc při zvládnutí nácvikového programu poskytuje uživatelům klíčový pracovník, který je k dispozici každý den odpoledne včetně víkendu.

Zdravotní péče je zajištěna 6 vlastními pracovníky, kteří mají odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického povolání. Ti zajišťují zdravotní péči v době od 5:30 do 22:30 hodin denně ve všech pobytových službách.

Graf č.4 : Poměr uživatelů v nácvikovém a skupinovém bydlení



Poměr uživatelů nácvikového a skupinového bydlení je téměř vyrovnaný. Ráda bych zde podotkla, že oba druhy bydlení nejsou v budově oddělené, uživatelé sice žijí v tzv. bytech, ale společné prostory, jako např. klubovna jim nabízí možnost setkání mimo byt či pokoj.

4.4 Charakteristika dotazovaných respondentů – zaměstnanci a uživatelé (cílová skupina)

O spolupráci jsem při dotazníkovém šetření nejprve požádala ředitelku Jedličkova ústavu, p.o., Liberec paní Mgr. Hanu Peldovou. Po sdělení mé představy souhlasila. Vzhledem k určité míře náročnosti v takovém zařízení, kterou se dotazníkové šetření vyznačuje, mi nabídla možné oslovení uživatelů v Domově pro osoby se zdravotním postižením – Dům E. Jelikož je dotazník určen i zaměstnancům, bylo nutné oslovit obě dvě skupiny a získat jejich souhlas.

Vedoucí domova paní Zdena Schováňková byla seznámena s mým záměrem a zároveň mi poskytla cenné rady pro jednání s uživateli v tomto domově.

4.4.1 Cílová skupina - zaměstnanci

Oslovila jsem 12 zaměstnanců (ženy) z Domu E. Všichni pracují na pozici **pracovník sociální péče v rodinné buňce**. Jejich pracovní náplní je vykonávat služby v nácvikovém nebo skupinovém bydlení dle přesného časového harmonogramu.

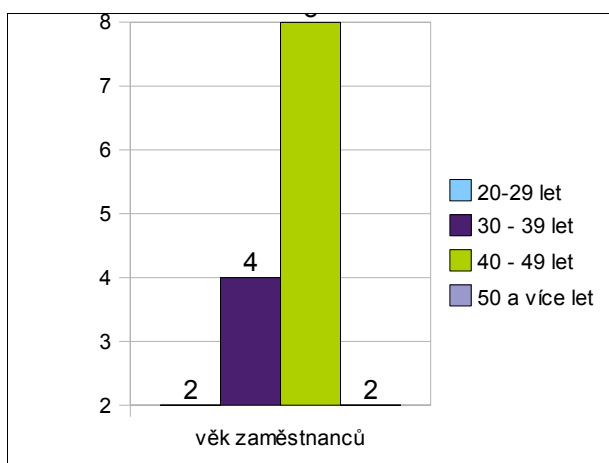
Zaměstnanci jsou rozděleni do jednoho či druhého druhu bydlení. Jak jsem již uváděla v kapitole 4.3, v nácvikovém bydlení vykonávají službu dva zaměstnanci a ve skupinovém čtrnáct.

Náplní práce pracovníka sociální péče je vždy s nástupem do zaměstnání kontrola denních záznamů, seznámení se s aktuálním zdravotním stavem uživatelů, nahlédnutí do předchozího programu a kontrola absence popř. odjezdů. Tím pracovník získává aktuální informace. Dále zajišťuje jídlo, pomáhá s přípravou na druhý den – škola, zaměstnání - zapojuje se do individuálního programu uživatelů – dle jejich přání. Někteří zaměstnanci také doprovázejí uživatele do zájmových kroužků nebo jim asistují při realizaci jejich zvoleného programu. Asistence u večerní hygieny je např. ve skupinovém bydlení nutná, v nácvikovém po dohodě. Taktéž u přípravy oblečení na druhý den, nebo ukládání ke spánku.

Není ovšem jen asistentem vykonávaných činností, nýbrž i vychovatelem, který vede uživatele ke slušnému chování, respektování ostatních, upozorňování na nevhodné chování a také vysvětluje proč, kde a jak se chovat.

Jsem přesvědčena, že je velmi důležitá spolupráce mezi pracovníky z důvodu předcházení nedorozumění nebo poškození uživatelů. Zároveň vzájemné porozumění, respektování se mezi uživateli a zaměstnanci vede k vytváření příjemného prostředí pro obě strany. Tím mohou být naplňovány cíle dané sociální služby.

Graf č.5 : Počet zaměstnanců ve věkových kategoriích :



4.4.2.Cílová skupina – uživatelé

Celková kapacita Domu E je 27 osob, v současnosti je zde přítomno 24 osob.

Pro dotazníkové šetření jsem oslovila 12 uživatelů Domu E, pro které je charakteristické následující zdravotní postižení:

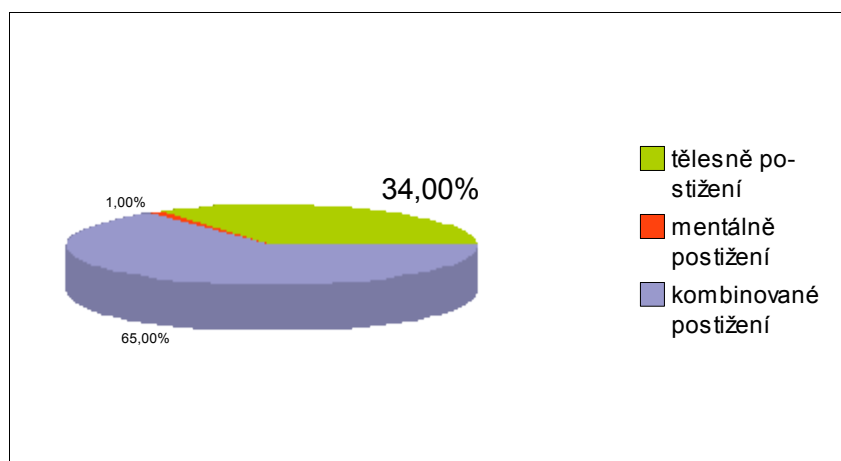
- dospívající a mladí dospělí s tělesným postižením a kombinovaným postižením, kteří se připravují na povolání
- dospělí s tělesným postižením a k tomu kombinovaným postižením, kteří vykonávají pracovní aktivity

Vzhledem k povaze otázek a věku dalších možných uživatelů v Domě E jsem neoslovila :

- děti školního věku s tělesným postižením a kombinovaným postižením

Otázka výskytu jednotlivých postižení je uvedena v grafu č. 5. Vyjadřuji zde v procentech jednotlivé zastoupení postižení a ráda bych podotkla, že jde o zařazení do nejobecnějšího možného. Vzhledem k tomu, že jsem nenahlížela do osobních složek uživatelů, nebyly podrobnější diagnózy zjištěny (např. stupeň postižení, další přidružené nemoci apod.). Stalo se tak po vzájemné dohodě, jelikož přesná diagnóza není pro moje šetření důležitá.

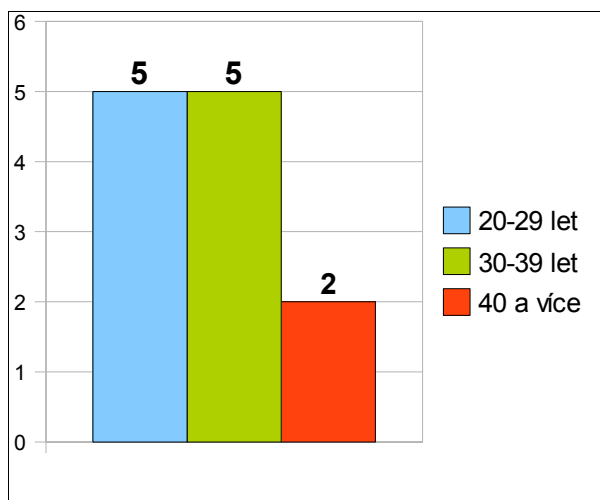
Graf č. 6 : Procentuální zastoupení postižení v Domě E



Dalším důležitým a hlavně zajímavým údajem je věkový rozsah uživatelů. Nejmladšímu je 6 let a nejstaršímu 47 let. Již v úvodu jsem uvedla, že vzhledem k povaze otázek nebyli uživatelé předškolního a školního věku osloveni (záměr již při sestavování otázek, vzhledem k cíli dotazníkového šetření) a někteří nebyli v den dotazování přítomni.

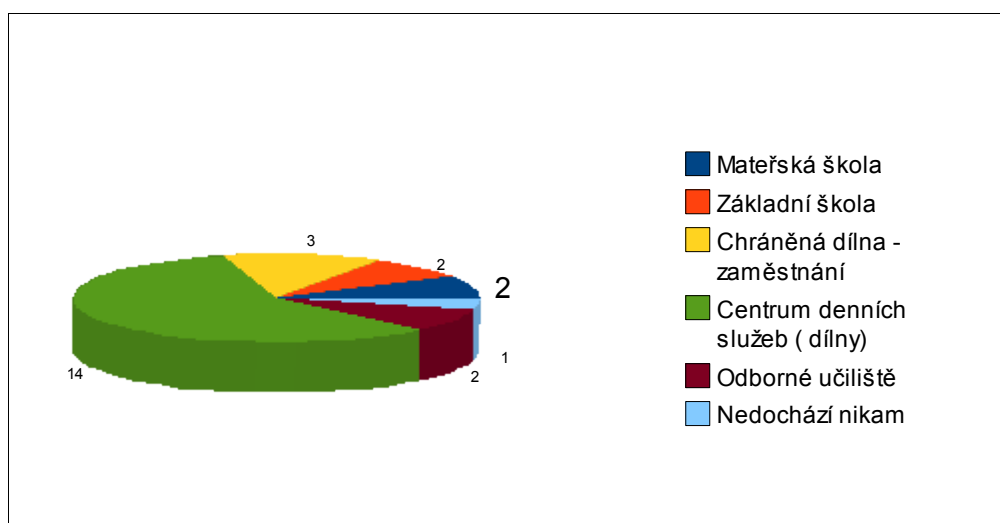
V grafu č. 7 uvádím pro přehled věkové zastoupení uživatelů.

Graf č. 7 : Věk oslovených uživatelů



Vzhledem k velkému věkovému rozdílu uživatelů, je i jejich dopolední činnost různorodá (Graf č. 8 – Dopolední aktivity uživatelů Domova E).

Graf č. 8 : Dopolední činnost uživatelů Domu E (počet uživatelů vyjádřen v číslech):



Nejmladší a mladší uživatelé ještě navštěvují Mateřskou školu (hned vedle Domu E) a Základní školu při Jedličkově ústavu,p.o., Liberec. Dopolední činnost vykonávají tam a odpoledne si je přebírají pracovníci Domu E a vykonávají s nimi běžné činnosti (příprava domácích úkolů, vycházka apod.).

U starších záležití na dopolední činnosti a času návratu:

- Někteří docházejí do chráněné dílny při **Občanském sdružení D.R.A.K.**

V chráněných dílnách bylo vytvořeno chráněného pracovního prostředí pro občany, kteří mají vzhledem ke svému stavu, velmi omezené možnosti k získání zaměstnání. Osvojují si zde pracovní a sociální dovednosti a snadněji se zařadí do dalšího pracovního procesu. Provádějí práce pro firmy a organizace, které vyrábějí různorodý sortiment v menších sériích a potřebují nahradit nákladnou strojovou výrobu ruční prací. Jedná se u nich o způsob docházení do práce.

- Druhá skupina dochází do **Centra denních služeb v Jedličkově ústavu**. Od 8.00 do 13.00 hod. navštěvují výtvarné aktivity CDS dospělí uživatelé z pobytových i ambulantních služeb, kteří již ukončili povinné vzdělávání a mají zde aktivizační a pracovní činnosti. Odpolední výtvarné dílny slouží pro uživatele z pobytových i ambulantních služeb jako zájmové aktivizační činnosti.

Dva uživatelé docházejí do **Středního odborné školy, Jablonecká ul., Liberec**, obor: Praktická škola dvouletá. Jedná se o obor vzdělání se zaměřením na rodinnou výchovu, ruční práce, práce s PC, přípravu pokrmů, zdravotvědu atd. nabízí studium pro dívky a chlapce se zdravotními či jinými handicapy ze ZŠ a speciálních škol. Je ukončený závěrečnou zkouškou a vysvědčením o závěrečné zkoušce.

Jeden uživatel vzhledem ke svému postižení zůstává s jedním zaměstnancem v budově.

4.5 Organizace výzkumu

Výzkum proběhl na základě domluvy dne 4.3. 2010.

Nejprve jsem se přítomným respondentům představila a seznámila je se svým záměrem. Po získání jejich souhlasu jsem přešla k rozhovorům a dotazníkovému šetření.

A, **Rozhovory** jsem udělala před dotazníkovým šetřením.

Položila jsem otázky zaměstnancům:

„Znáte práva uživatelů?“ „Kdy jste s nimi byli seznámeni?“

Odpovědi jsem si zaznamenala a poté vyhodnotila.

Tuto otázku jsem poté položila v jiné místnosti uživatelům. „Znáte svá práva?“

B, **Dotazníky** jsem přivezla osobně. Přítomní uživatelé si dotazník ode mne převzali a začali vyplňovat sami. Pouze jedna uživatelka potřebovala některé otázky přečíst. Osobně jsem byla po celou dobu přítomna a byla k dispozici uživatelům.

Přítomní zaměstnanci také vyplňovali na místě. Pro ty, co neměli službu, jsem je zanechala u vedoucí domova a vyzvedla druhý den.

Při zpracování i sběru dat jsem zachovávala anonymitu jednotlivých respondentů.

5. VÝSLEDKY ŠETŘENÍ A JEJICH ANALÝZA

Na základě rozhovoru, který se odehrál před dotazníkovým šetřením, byly ověřovány dvě hypotézy:

H1 : Předpokládám, že zaměstnanci jsou seznámeni s právy uživatelů.

Tato hypotéza vychází z předpokladu, že by měli zaměstnanci již po podepsání pracovní smlouvy projít školením, být seznámeni s právy uživatelů a poté je respektovat.

Hypotéza byla potvrzena.

H2: Předpokládám, že uživatelé znají svá práva.

Uživatelé shodně odpověděli, že znají svá práva.

Hypotéza byla potvrzena.

Obě hypotézy byly potvrzeny, i přes malý vzorek dotazovaných. Rozhovory byly vedeny dvojím způsobem, přičemž u zaměstnanců se jednalo o „přátelský rozhovor“, kdežto u klientů jsem byla omezena časem a bohužel jsem musela klást otázky a zapisovat si odpovědi na předem připravený arch v poměrně krátkém časovém úseku.

Všichni klienti potvrdili, že jsou seznámeni se svými právy, navíc je mají k dispozici v tištěné formě v knihovně nebo se mohou s případnými dotazy obracet na zaměstnance.

Zaměstnanci, jak uvádím výše, stvrzují svým podpisem seznámení s právy uživatelů a kdykoliv o nich mohou společně diskutovat jak mezi sebou tak s uživateli. Podle jejich slov se tak děje často, jelikož jsou práva hodně přizpůsobována jednotlivým uživatelům (zdravotní důvody, aktuální stav uživatele apod.).

Dotazníkové šetření:

Celkem jsem do Domu E přinesla 24 dotazníků. Z toho 12 pro zaměstnance a 12 pro uživatele.

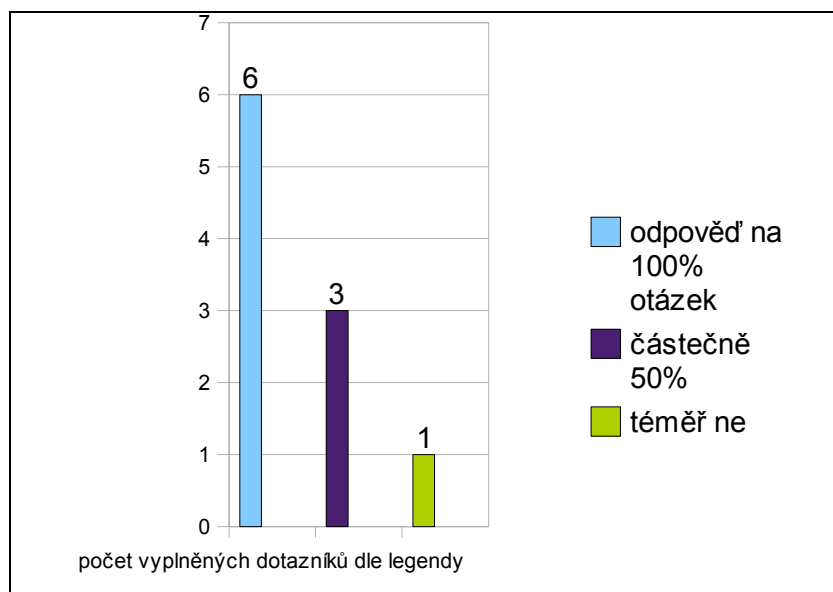
Zpět jsem obdržela : 6 dotazníků od zaměstnanců = **50% návratnost, z nichž u jednoho chyběl vyplněný okruh otázek „soukromí“**

: 10 od uživatelů = **100% návratnost**

(Pro uživatele jsem měla připraveno 12 dotazníků - předpokládaný počet přítomných). Nakonec bylo přítomno pouze 10 uživatelů.

Neúplnost vyplněných dotazníků je naznačena v grafu č.9.

Graf č. 9 : Úplnost vyplnění dotazníku u uživatelů a zaměstnanců.



Dohromady jsem tedy obdržela zpět celkem 16 dotazníků. Vzhledem k nevelké velikosti zkoumaného vzorku nelze výsledky zobecňovat na všechny zaměstnance nebo uživatele.

Dotazníkovým šetřením bylo zjišťováno 6 hypotéz:

H3 : Předpokládám, že zaměstnanci i uživatelé znají postup při přijímání a podávání stížností – komu, jakou formou a kdy.

H4 : Předpokládám, že obě strany nachází vhodný prostor a formu k řešení stížností.

Otázky č. 3, 4, 5, 6, 7

*Zaměstnanci i uživatelé se **shodují na 100%** v následujících tvrzení (ANO):*

: znají právo na podávání stížností

: vědí komu mohou stížnost podat

: bude zachována anonymita

: bude stížnost řešena

: stížnost se řeší i na hromadných schůzích

Hypotézy byly potvrzeny na 100%. Odpovězeno bylo na všechny otázky z této oblasti.

Zde bych ráda podotkla, že uživatelé znají právo na podávání stížností, ale jak mi bylo řečeno při rozhovoru mimo dotazníkové šetření, nikdo z přítomných

klientů nevěří v úplné zachování anonymity a stížnost by podali ne pracovníkovi v přímé péči, nýbrž tomu, komu nejvíce věří.

Zaměstnanci mi následně potvrdili, že se tak děje zřídka a pokud ano, většinou vědí, kdo si stěžuje. A opravdu se klienti obracejí se svými problémy na zaměstnance dle vlastního uvážení.

H5 : Předpokládám, že právo na společenský život uživatelů je v praxi aplikováno na základě dohody o trávení volného času každého uživatel individuálně.

Otázky č. 8, 9, 10, 11, 12

Zaměstnanci i uživatelé se shodují v následujících tvrzeních:

: znají právo, že se mohou účastnit společenského života

-100% shoda (ANO)

: vědí o dobrovolnosti

-93,75% shoda (ANO)

-1 chybějící odpověď u uživatele

: znají právo o vlastním výběru společenské akce

-100% shoda (ANO)

: mohou akci navštívit sami uživatelé

-93,75 shoda (ANO)

-1 chybějící odpověď u uživatele

u jedné z kladných odpovědí zaměstnance poznámka ručně vepsaná „ zletilí ano“

: mohou uživatelé sami navrhovat spol. akce

- 100% shoda (ANO)

Hypotéza byla potvrzena na 97,5% .

Vzhledem k tomu, že jsem byla již v únoru pozvána na „Valentýnskou párty“, poznala jsem u většiny klientů domova způsob jejich zábavy. Na první pohled bylo zřejmé, že minimálně třetina klientů vůbec nezná pravý význam svátku sv. Valentýna, někteří naopak prožívali tento den velmi vážně a zbytek jako způsob strávení volného času. Přínosem pro moji osobu však byla možnost poznat

klienty při zábavě podle jejich představ a pozvání samotné. Poznala jsem, že jsou mezi nimi veliké povahové rozdíly, vzájemná empatie, snaha druhé rozesmát a naopak u někoho nepříjemný pocit, „že tu musí být“. Vzhledem k převaze dívek (žen), se jednalo o téměř dívčí odpoledne a pouze jeden chlapec se aktivně zapojoval do her a zábavy. Při rozhovoru se dvěma muži jsem se dozvěděla, že nemají rádi řízenou zábavu a raději se věnují svým koníčkům, což je u jednoho posedávání v nedaleké hospůdce a u druhého internet. Naopak dívky (ženy) mi připadaly velmi přizpůsobivé a snaživé nezkatit žádnou zábavu.

Dále se mi také svěřili, kam kdo rád chodí a v podstatě se jednalo o běžně dostupnou zábavu.

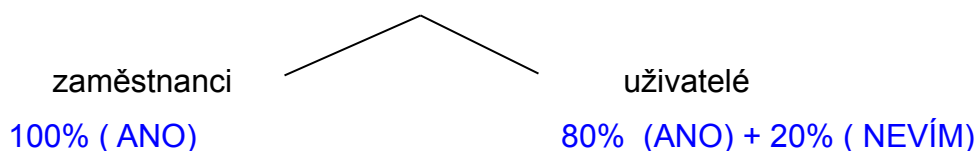
Ale jak sami přiznali, rádi chodí jako skupinka a někteří nestojí o „zdravé“ kamarády.

H6 : Předpokládám, že uživatelé mají právo na sexualitu a partnerský život dle pravidel domova.

Otázky č. 13, 14, 15, 16, 17

Odpovědi v následujících oblastech prokázaly:

: znalost práva na realizaci sexuality a partnerského života



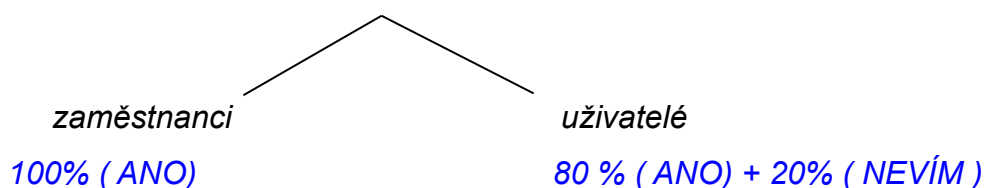
: znalost práva o vlastním výběru partnera

-100% shoda uživatelů se zaměstnanci

: znalost práva být o samotě s partnerem/partnerkou

-100% shoda uživatelů se zaměstnanci

: znalost možnosti bydlení s partnerem/ partnerkou společně



pozn.: „pokud to možnosti dovolují“

Hypotéza byla potvrzena na 95%.

V současné době zde nežije žádná partnerská dvojice. V loňském roce opustil domov jeden pár, který žil společně v domově dva roky. Zajímavostí je, že muž z této dvojice vystřídal za svůj pobyt dvě partnerky.

Jinak v oblasti sexuality je kladen veliký důraz na osvětu klientů a pravidelné diskuze k tomuto tématu.

H7 : Předpokládám, že uživatelé rozhodují o své vlastní osobě v souladu s právy každého člověka.

Otázky č. 18, 19, 20, 21,22

Odpovědi v následující oblasti prokázaly:

: znalost práva rozhodování o vlastní osobě

- 93,75% shoda (ANO)

- 1 zaměstnanec neodpověděl

: dobrovolnosti při různých aktivitách

-93,75% shoda (ANO)

-1 zaměstnanec neodpověděl

: znalost práva na volný pohyb venku

zaměstnanci

67% (ANO)

16,6 % (NE)

16,6 % chybí odpověď

uživatelé

100% (ANO)

: znalost práva na volný výběr oblečení

-93,75% shoda (ANO)

-1 zaměstnanec neodpověděl

: znalost práva o možném zakoupení libovolné věci
-93,75% shoda (ANO)

-1 zaměstnanec neodpověděl

Důvod chybějících odpovědí právě v této sérii otázek nebyl dodatečně zjištěn.

Hypotéza byla potvrzena na 92,5 %.

Zde bych ráda uvedla, že uživatelé mají právo na disponování s penězi samozřejmě dle věku. Přidělování kapesného má také svá pravidla a vždy je rozhodující věk. Uživatelé jsou od určitého věku plně soběstační v rozhodování, co si koupí. Většina z nich odevzdává svůj důchod domovu, tím hradí poskytované služby a poté dostává „kapesné“. Vše je samozřejmě dále závislé i na dalších pobíraných příspěvcích.

H8 : Předpokládám, že i přes daná pravidla v domově, mají uživatelé právo na naprosté soukromí dle vlastních potřeb.

Otázky č. 23, 24, 25, 26, 27, 28

Odpovědi v následující oblasti prokázaly:

: znalost práva na soukromí

- 100% shoda (ANO)

: znalost možnosti být o samotě

- 100% shoda (ANO)

: znalost možnosti odmítnout vstup do pokoje jiné osobě

- 100% shoda (ANO)

: znalost práva na zamykání pokojů

- 81,2 % shoda (ANO)

- 18,8 % shoda (NE) - vše zaměstnanci

: znalost práva o rozhodování, jaké informace může personál sdělovat

- 93,75% shoda (ANO)

- 6,25% (NE) zaměstnanec

: znalost povinnosti personálu klepat při vstupu do pokojů

- 100% shoda (ANO)

Hypotéza byla ověřena na 96,9%.

Otázka soukromí uživatelů je v domově poměrně zásadní. Patří totiž k podstatě nácvikového bydlení i skupinového bydlení. V každém z tohoto typu bydlení je ovšem pojata jinak. Ve skupinovém bydlení se učí uživatelé společného soužití a tím respektování společného prostoru a zmíněného soukromí ve větším počtu osob. Hodně zde dochází ke kontaktu se zaměstnanci a jejich asistencí, tudíž je jejich vztah více osobní. Zaměstnanci musí dávat pozor, aby svojí péčí nezasahovali do soukromí uživatelů. Podle slov jedné sociální pracovnice se tak může stát a snad každému se tak stalo. Naopak nácvikové bydlení je způsob bydlení založený na soukromí a pouze v některých případech je nutná asistence zaměstnance (není tak častá). Podle slov vedoucí domova, je vztah zaměstnanců a uživatelů u tohoto druhu bydlení založen na více přátelském vztahu. Přesto i zde se stalo, že byl uživatel nespokojen s péčí ze strany zaměstnance v otázce sdělení informací o jeho osobě.

SHRNUTÍ

Celkově byly vyslovené hypotézy prokázány na 97,3 %.

Mohu tento výsledek vyhodnotit jako kladný, jelikož úbytek procent byl způsoben kromě málo se vyskytující odpovědi – NE- také nevyplněním odpovědi nebo neznalostí a odpovědí – NEVÍM.

Největší rozpor byl u zaměstnanců v otázce „ práva na uzamykání pokojů“, kdy 50% zaměstnanců volilo odpověď – ANO - a 50% - NE.

*Po mém rozhovoru s vedoucí domova paní Schováňkovou jsem zjistila, že se tak mohlo stát díky tomu, že každý zaměstnanec má na starosti jiné uživatele a někteří mohou mít vzhledem ke svému zdravotnímu stavu toto právo z **bezpečnostních důvodů** zakázáno. Jedná se především o častý výskyt **epilepsie**.*

Dotazníkovým šetřením jsem zjistila, že práva uživatelů jsou dodržována v co nejvyšší možné míře. Jak jsem již výše uvedla, může se stát, že dojde k porušení práva, ale je to pouze z bezpečnostních důvodů vzhledem k uživateli. Uživatelé naopak tuto skutečnost nevnímají jako porušení práva a rozumí důvodu, proč tomu tak je a umí si to odůvodnit.

Z rozhovorů jsem zjistila , že zaměstnanci odpovídají velmi často na podobné dotazníky a jsou „naučeni“ odpovídat převážně kladně. Pokud se stane, že odpoví záporně, mají pro to vysvětlení.

Proto jsem se snažila důkladně poznat prostředí Domova E a vytvořit si vlastní názor na danou problematiku.

Analýzou dokumentů jsem se vlastně seznámila s formou vytváření pravidel a zásad. Po jejich prostudování pro mě bylo snazší vytvořit vhodný dotazník. Ráda bych zde uvedla, že všechna práva mají v Jedličkově ústavu, p.o., Liberec propracována do detailů. Přesně tak, jak zákon vyžaduje.

ZÁVĚR

Cílem bakalářské práce bylo zmapovat naplňování kvality sociálních služeb v domově pro osoby se zdravotním postižením při Jedličkově ústavu, p.o., Liberec – Domě E. Konkrétně jsem se zabývala Standardem č.2 – Ochranou práv osob (v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách).

Mgr. Hana Peldová začala krátce po svém nástupu do funkce ředitelky ústavu s postupným zaváděním standardů kvality sociálních služeb. Největší pozornost byla od počátku věnována tvorbě písemných dokumentů, při čemž se vycházelo z požadavků jednotlivých standardů. Tím došlo k vytvoření několika nových dokumentů. Přesto nebyl tento proces dokončen, jelikož se další dokumenty stále dotvářejí.

Na druhou stranu vidím přínos v nových zákonech a nařízeních, jelikož se často vyskytují zaměstnanci ve věkové kategorii 45 let a více a ti jsou naučení práci z minulých let. V té době se nekladl důraz na práva uživatelů jako v současnosti. Tito zaměstnanci se často neradi přizpůsobují novinkám a tím mohou vznikat konflikty mezi nimi a uživateli. Celkově byl v minulosti přístup k péči a vzdělávání odlišný. Chyběl zde vztah zaměstnance s uživatelem na úrovni rovnocennosti.

Díky standardům kvality sociálních služeb nastala převratná změna v péči o osoby zdravotně znevýhodněné. Proto je potřeba pracovníky seznamovat s novými přístupy, metodami a možnostmi a snažit se, aby se s nimi ztotožnili.

V této práci jsem se však záměrně zabývala jen zlomkem problematiky v zavádění standardů kvality sociálních služeb a snažila se v Jedličkově ústavu, p.o., Liberec zmapovat konkrétní rizikové oblasti práv uživatelů.

V teoretické části přibližuji dokument : Standardy kvality sociálních služeb, blíže seznamuji s jeho dělením a charakterizuji hlavní oblasti, kterými se budu zabývat v praktické části, tj. rizikové oblasti, porušování práv a možné řešení.

V praktické části rozpracovávám výše zmíněné oblasti. Prakticky ověřuji hypotézy pomocí rozhovorů, dotazníků a analýzy dokumentů. Těmito šetřeními jsem zjistila, že dodržování práv není 100%, ale tím potvrzuji svoji domněnku, kdy nepředpokládám, že tomu tak může ve skutečnosti být.

Pomocí rozhovorů a dotazníků jsem zjistila, že práva uživatelů jsou dodržována z 97,3 %. Považuji tento výsledek za orientační, jelikož zkoumaný vzorek byl velmi malý a nelze ho považovat za obecně platný pro všechny zaměstnance a uživatele. Navíc se domnívám, že mohlo dojít ke zkreslení odpovědí vzhledem k soudržnosti mezi uživateli a zaměstnanci.

Kdybych tvořila dotazník nyní, jistě bych zvolila jiné otázky a jinak formulované. Určitě bych také samotné provedení výzkumu naplánovala jinak. Velikou chybu vidím ve vyplňování dotazníků najednou a v jedné místnosti – zároveň zaměstnanci i uživatelé. Myslím si, že i tato skutečnost ovlivnila odpovědi uživatelů. Také bych ráda více poznala prostředí domova a způsob života uživatelů, především trávení volného času. Pro příště bych zvolila cestu rozhovorů, jelikož mi uživatelé přiznali, že stále vyplňují nějaké dotazníky a nemají je rádi. Tento fakt mi potvrdila i vedoucí domova, že uživatelé si raději povídají a někteří jsou velmi otevření.

Ráda bych tyto poznatky pojala jako výzvu k budoucí spolupráci s domovem a dalšímu poznávání tohoto prostředí.

Přesto považuji tento výzkum za velmi přínosný především pro sebe. Velmi si vážím všech, kteří mi umožnili nahlédnout do soukromí části uživatelů Jedličkova ústavu, p.o., Liberec a poznat systém péče, způsob bydlení, trávení volného času nebo nahlédnout do jejich vnitřních pravidel a zásad, kterými se všichni řídí. Velikým přínosem pro mě bylo samotné setkání s uživateli, kteří mě pozvali do svých bytů a ukázali způsob života v ústavu. Musím říct, že podmínky bydlení jsou mnohdy až nadstandartní a chování uživatelů vypovídá o vděčnosti a snaze vyjádřit své díky zaměstnancům nejrůznějšími způsoby. Jedná se mezi nimi o „rodinný vztah“ a opravdu tomu vše nasvědčuje.

Návštěvy v tomto ústavu nejsou obvyklé, a proto by si mohl kdekdo myslet, že dochází ke skrývání před okolím. Nemusí tomu tak být a pokud ano, tak skrývají ochotu, kamarádství, respekt a tak trochu „ jiný svět“ , do kterého jsem nahlédla sice ze studijních důvodů, ale zanechal ve mně zvláštní pocit „ jiného štěstí“.

Seznam použité literatury a dalších zdrojů

ČERMÁKOVÁ, K., JOHNOVÁ, M. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do*

praxe (Průvodce poskytovatele) . 2.vydání

Praha:

MPSV, 2003. ISBN 80-86552-66-7

GAVORA, P. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000. ISBN 80-85931-

79-6

MICHALÍK, J. a kol. *Poradenství uživatelům sociálních služeb*. 1.vydání

Olomouc:

VCIZP- sekce vzdělávání (NRZP), 2008. ISBN 978-80-

903658-

2-7

PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. 4.vydání

Praha:

Portál, 2003. ISBN 80-7178-772-8

ŘÍČAN, P. *Cesta životem*. 1.vydání Praha: Panorama, 1990. ISBN 80-7038-078-0

ŠVARCOVÁ, I. *Základy pedagogiky pro učitelské studium*. 1.vydání Praha:

VŠCHT,

2005. ISBN 80-7080-573-0

TRAVERS, R.M.W. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 1.vydání Praha: SPN, 1969.

ISBN 14-012-69

VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 4. vydání Praha:

Portál,

2008. ISBN 978-80-7367-414-4

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (Zákon č. 206/2009 Sb.)

Vyhláška MPSV č. 505/2006 Sb.

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

Dokumentace Jedličkova ústavu, p.o., Liberec – Standardy kvality sociálních služeb

- Etický kodex

Zpravodaj – Asociace poskytovatelů sociálních služeb, r. 2006/roč. 8 - Standard
č.2- Ochrana práv uživatelů (Haicl, M.)

Elektronické dokumenty [online] dostupné na World Wide Web:

<http://www.ju-lbc.cz>

<http://www.ju-lbc.cz/cs/dokumenty/>

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

<http://www.socialnisluzby.eu>

<http://www.dobromysl.cz/scripts/detail.php?id=481>

<http://www.dotaznik-online.cz/index.htm>

SEZNAM PŘÍLOH

Č.1 - Etický kodex

Č.2 - Pravidla pro soužití partnerských dvojic

Č.3 - Pravidla pro ochranu uživatelů před předsudky a negativním hodnocením

Č.4 - Pravidla pro používání restriktivních opatření

Č.5 - Dotazníky

Etický kodex pracovníků Jedličkova ústavu p.o., Liberec

Platnost od 01.06.2008

Standard č.2

- Pracovníci v Jedličkově ústavu, p.o. respektují jedinečnost každé osoby, která je zájemcem o využití sociálních služeb Jedličkova ústavu, p.o. , nebo uživatelem sociálních služeb bez ohledu na jeho původ , etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě ve společnosti.
- Pracovníci Jedličkova ústavu, p.o. respektují právo uživatele sociálních služeb na vyjádření svých přání, potřeb, názorů, postojů a rozhodnutí.

- Pracovníci Jedličkova ústavu, p.o. respektují právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, která neomezuje stejné právo u druhých osob.

- Pracovníci Jedličkova ústavu, p.o. vždy jednají tak, aby chránili důstojnost a lidská práva uživatelů služeb.
- Pracovníci Jedličkova ústavu, p.o. poskytují pomoc, podporu a péči se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem uživatelům sociálních služeb. Při žádné formě diskriminace nespolupracují, neúčastní se jí a snaží se jí zabránit.
- Pracovníci Jedličkova ústavu, p.o. chrání právo uživatele sociálních služeb na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požadují s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být poskytnuty. Žádnou osobní informaci o uživateli sociálních služeb neposkytují bez jeho souhlasu, souhlasu zákonného zástupce nebo opatrovníka.
- Pracovníci Jedličkova ústavu, p.o. respektují znalosti a zkušenosti svých kolegů a nešíří v zařízení ani mimo zařízení nepravdivé, ale i důvěrné informace.
- Pracovníci Jedličkova ústavu, p.o. vzájemně úzce spolupracují s cílem poskytovat uživatelům co nejkvalitnější sociální služby.

- Pracovníci Jedličkova ústavu, p.o. respektují rozdíly v názorech svých kolegů.

- Pracovníci Jedličkova ústavu, p.o. vyjadřují kritické připomínky ke kolegům i uživatelům sociálních služeb na vhodném místě a vhodným způsobem.
- Pracovníci Jedličkova ústavu, p.o. poskytující sociální služby uživatelům si jsou vědomi potřebné odpovědnosti a svým vědomým přístupem posilují pěstování vzájemných dobrých vztahů.

Jedličkův ústav, příspěvková organizace
Lužická 920/7, 460 01 Liberec 1 – Staré Město

Směrnice : Pravidla pro soužití partnerských dvojic v samostatných bytech
Domov pro osoby se zdravotním postižením – Dům E

Platnost od: 1.7.2007

Standard č. 1c

V Domově pro osoby se zdravotním postižením – Domě E žijí uživatelé, kteří mohou projevit zájem o sdílení společného prostoru. Soužití jim může být umožněno po dodržení těchto podmínek:

- Oba partneři musí být starší 18 let.
- Oba partneři se řídí pravidly pro samostatné a nácvikové bydlení v Domě E.
- Oba partneři berou na vědomí, že JÚ, p.o. Liberec neposkytuje služby těhotným ženám a matkám s dětmi.
- Partneři společně absolvují seminář, jehož cílem je informovat o možnostech antikoncepce a motivovat k zodpovědnému prožívání vlastní sexuality. Partneři si mohou vybrat, zda zvolí formu školení skupinovou (v rámci vzdělávacích schůzek nácvikového bydlení) anebo individuální.
- Partneři si uvědomují, že součástí zpětné vazby klíčového pracovníka NB je i reflexe rovnoměrného rozložení prací a povinností na oba partnery.
- Oběma partnerům je známo, že v případě partnerských konfliktů se mohou obracet na klíčového pracovníka NB a psychologa zařízení.

Zpracovala: Schováňková Zdenka

Dne: 14.5.2007

Schválila: Mgr. Hana Peldová, ředitelka Jedličkova ústavu, p.o., Liberec

Příloha č.3 – výběr z dokumentu

Jedličkův ústav, příspěvková organizace
Lužická 920/7, 460 01 Liberec 1 – Staré Město

Pravidla pro ochranu uživatelů před předsudky a negativním hodnocením.

Domov pro osoby se zdravotním postižením - Dům B, C, E, H.

Týdenní stacionář – Dům F.

Centrum denních služeb.

Odlehčovací služby.

Platnost od: 01.06.2009

Standard č. 1 d

I. Postup pro ochranu uživatelů před stigmatizací.

Stigmatizace je předsudek přisuzující negativní vlastnosti určitému jedinci, v jejím důsledku mohou někteří lidé /včetně pracovníků zařízení sociální péče/ vyjadřovat svým chováním odpor a nechuť k uživatelům, jako by jejich postižení bylo nakažlivé. Protože se jedná o zavržení hodný jev, Jedličkův ústav, p.o. se mu aktivně brání.

II. Postup pro ochranu uživatelů před nástrahami veřejnosti.

Ve vztahu ke svým uživatelům zařízení uplatňuje princip nezávislosti a autonomie. Uživatelé přijímají /a jsou povzbuzováni k tomu, aby přijímali/ vlastní rozhodnutí o svém životním stylu. Často jsou však do zařízení přijímáni uživatelé zranitelní, jejichž ochranu je potřeba zajistit, proto zařízení aktivně ochraňuje a podporuje občanská práva uživatelů od doby, kdy jsou do zařízení přijati a zabývá se rizikem potencionálního konfliktu, vyplývajícího z prvků každodenního života.

Pokud jsou klíčovým pracovníkem zjištěna pro uživatele rizika při jeho jednání s veřejností, resp. neschopnost uživatele odolávat /konkrétním/ nástrahám veřejnosti, je v případě zájmu uživatele do jeho individuálního plánu zahrnuto, jako jeden z osobních cílů, nabytí schopností jim odolávat se stanovením konkrétních forem, metod, průběhem a kontrolou jeho plnění. Při plnění těchto cílů může být uživateli nápomocen kromě ostatních pracovníků v přímé péči i psycholog a speciální pedagog. Velký důraz je kladen na spolupráci s rodinnými příslušníky, přáteli a opatrovníky. V případě uživatelů do 18ti let s nařízenou ústavní výchovou i s pracovníky orgánu sociálně právní ochrany dítěte.

III. Postup pro ochranu uživatelů před infantilizací.

Infantilní chování je definováno jako věkově nepřiměřené projevy pohybující se na úrovni malého dítěte. Je charakteristické pro osoby s určitým, např. mentálním postižením. Nevhodným chováním – infantilizací – může docházet k posilování tohoto typu nežádoucího chování. Proto před ním zařízení své dospívající a dospělé uživatele aktivně ochraňuje níže uvedenými postupy.

Příloha č. 4 – výběr z dokumentu

Jedličkův ústav, příspěvková organizace

Lužická 920/7, 460 01 Liberec 1 – Staré Město

Vnitřní směrnice : Pravidla pro používání a evidenci opatření omezujících pohyb uživatelů (restriktivní opatření).

Platnost od: 01. 02. 2008

Zákon č.108/2006 Sb.,§ 89, odst.1,2,3,4,5,6,7
Standard č. 2

Určeno: všem pracovníkům

Při zpracovávání této Směrnice je vycházeno z metodiky MPSV ČR pro používání opatření omezující pohyb osob a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v pozdějším znění.

Podle § 89 zákona č.108 / 2006 Sb., nelze používat opatření omezující pohyb osob, jímž jsou sociální služby poskytovány. Výjimkou je přímé ohrožení zdraví a života uživatele, nebo ohrožení zdraví a života jiných osob. Opatření lze použít pouze na dobu nezbytně nutnou.

Opatření omezujícím pohyb uživatelů (restriktivní opatření) jsou taková opatření, která zamezí uživateli sociální služby se svobodně a bez omezení pohybovat v rámci zařízení, zamezí mu svobodně opustit lůžko, místnost apod. a omezí tak svobodný projev jeho vůle.

S účinností od 1. 1. 2006 byla **30. září 2005** uveřejněna ve Sbírce zákonů pod č.381/2005Sb., novela zákona č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv. Stávající povinnosti ombudsmana se nově rozšířily o provádění systematických návštěv všech míst /zařízení/, kde se nacházejí, nebo mohou nacházet, osoby omezené na svobodě - bez ohledu na to, zda jsou tyto osoby omezeny na svobodě na základě rozhodnutí či příkazu orgánu veřejné moci, nebo v důsledku faktické situace v níž se nacházejí. Cílem ochránce je zjišťovat, jak je s těmito osobami zacházeno. Systematické preventivní návštěvy ombudsman provádí mimo jiné i v zařízeních sociální péče (včetně ústavů sociální péče).

Pro použití restriktivního opatření je stanoven následný postup:

Restriktivní opatření lze v našem zařízení použít výjimečně.

Při poskytování sociálních služeb se snažíme vhodnými metodami předcházet situacím při kterých je potřebné tato opatření použít. Přesto může nastat situace , kdy by bylo použití jednoho z restriktivních opatření vůči uživateli nevyhnutelné, tj. případ přímého ohrožení jejich zdraví a života, nebo zdraví a života jiných fyzických osob. Použití takového opatření je v uvedeném případě možné pouze za **dále stanovených podmínek** a pouze po **dobu nezbytně nutnou**, která postačuje k odstranění přímého ohrožení jejich zdraví a života, nebo jiných fyzických osob.

1/5

1. Restriktivní opatření vůči uživateli pracovník Jedličkova ústavu může **použít pouze tehdy**, pokud byla bezúspěšně použita jiná opatření pro zabránění takového jednání:

•Pracovník sociální péče, vychovatel, ale i kterýkoliv jiný pracovník, který se v rizikové situaci ocitne - je povinen podle konkrétní situace nejdříve využít možnosti **verbálního i neverbálního zklidnění uživatele**.

•Pracovníci musí při použití opatření omezující pohyb použít všechny strategie ke zmírnění napětí,

např. odvrácení pozornosti, rozptýlení, aktivní naslouchání.

• Při práci s uživatelem s rizikem v chování, každý pracovník zachovává **individuální přístup, vycházející z aktuálních potřeb uživatele.**

• **Rozsah a povaha užitého omezení musí být přiměřená** míře aktuálního ohrožení a individualitě uživatele a omezení musí být ukončeno ihned, jakmile pomine situace ohrožení.

• Vedoucí Domu zajišťující sepsání Smlouvy o poskytování sociální služby, **vhodným způsobem informuje** uživatele, zákonného zástupce nebo opatrovníka o tom, že může být vůči uživateli použito opatření omezující jeho pohyb. Zároveň informuje uživatele o tom, za jakých podmínek k tomu může dojít. (Tato poskytnutá informace je stvrzena podpisem ve Smlouvě o poskytované sociální službě a v individuálním plánu uživatele).

• **Zodpovědnost** nese vedoucí Domu a vedoucí sociální pracovnice, **kontrolu** v individuálních plánech provádí vedoucí Domu a speciální pedagog – metodik pro zavádění Standardů kvality sociální péče.

• **Rozsah a povaha omezení musí být přiměřená** míře aktuálního ohrožení a individualitě uživatele a omezení musí být ukončeno ihned, jakmile pomine situace ohrožení.

2. O případném použití restriktivního opatření a jeho formě **rozhoduje vedoucí Domu, v případě jeho nepřítomnosti - odpovědný pracovník ve službě.**
3. Restriktivní postupy nelze považovat za **tresty** udílené personálem za nevhodné chování.
4. **Nadměrné užití** restriktivních opatření je považováno za zneužití (týrání).
5. Kromě nouzových postupů, které jsou stanoveny a popsány v nouzových a havarijních situacích, musí být **veškeré restriktivní zásahy předem schváleny** pracovním týmem, který se věnuje dotyčnému uživateli, uživatelem samotným, opatrovníkem či zákonným zástupcem, klíčovým pracovníkem.

Příloha č.5 - DOTAZNÍKY

Dobrý den,

jmenuji se Dagmar Semeráková, jsem studentkou 3.ročníku speciální pedagogiky na Pedagogické fakultě Univerzity Karlovy a píši bakalářskou práci na téma: Ochrana práv uživatelů v domově pro osoby se zdravotním postižením.

Se souhlasem paní ředitelky Mgr. Hany Peldové mohu svoji praktickou část vytvořit s vaší pomocí a ochotou dotazník anonymně vyplnit.

Velmi děkuji za spolupráci a vážím si vašeho času.

D. Semeráková

Dotazník pro zaměstnance

1. Jaké je vaše pohlaví?

- muž
- žena

2. Kolik je vám let?

- do 20 let
- 21 – 29
- 30 – 39
- 40 – 49
- 50 -59
- 60 a více

Jaké je vaše vzdělání?

- základní
- střední odborné
- střední s maturitou
- vyšší odborné
- vysokoškolské

Na které pracovní pozici v Jedličkově ústavu pracujete?

- pracovník sociální péče v rodinné buňce
- pracovník sociální péče v chráněném bydlení
- zdravotní sestra
- asistent pedagoga
- speciální pedagog
- ostatní

Stížnosti

3. Mají uživatelé právo podávat stížnosti?

- ano

- nevím
- ne

4. Vědí uživatelé komu můžou stížnost podat?

- ano
- nevím
- ne

5. Mohou uživatelé stížnosti podávat anonymně?

- ano
- nevím
- ne

6. Řeší se stížnosti uživatelů?

- ano
- nevím
- ne

7. Pořádají se v zařízení schůze, kde mohou uživatelé stížnosti hromadně probírat?

- ano
- nevím
- ne

Společenský život

8. Mají uživatelé právo účastnit se společenského života?

- ano
- nevím
- ne

9. Je účast uživatelé na společenské akci dobrovolná?

- ano
- někdy
- ne

10. Mohou si uživatelé vybrat, které společenské akce se zúčastní?

- ano
- nevím
- ne

11. Mohou uživatelé společenskou akci navštívit sami?

- ano
- nevím
- ne

12. Mohou uživatelé sami navrhnout, na kterou akci by chtěli jet? (kterou si sami vymyslí)

- ano
- nevím
- ne

Sexualita a partnerský život

13. Mají uživatelé právo na realizování sexuality a partnerského života?

- ano
- nevím
- ne

14. Mohou si uživatelé vybrat svého partnera?

- ano
- nevím
- ne

15. Mají uživatelé možnost být s partnerem/partnerkou o samotě?

- ano
- nevím
- ne

16. Mohou uživatelé, pokud chtějí bydlet s partnerem/partnerkou společně?

- ano
- nevím
- ne

17. Mají uživatelé možnost si o své sexualitě s někým důvěrně promluvit?

- ano
- nevím
- ne

Rozhodování o vlastní osobě

18. Mají uživatelé právo rozhodovat o vlastní osobě?

- ano
- nevím
- ne

19. Mohou si uživatelé vybrat jaké aktivity budou navštěvovat?

- ano
- nevím
- ne

20. Mají uživatelé možnost jít ven, kdykoliv se jim zachce? (sami, nebo s doprovodem)

- 5.ano
- 6.nevím
- 7.ne

21. Mohou si uživatelé vybrat oblečení?

- 3.ano
- 4.nevím
- 5.ne

22. Mají uživatelé možnost koupit si co chtějí?

- a)ano
- b)nevím
- c)ne

Soukromí

23. Mají uživatelé právo na soukromí?

- a)ano
- b)nevím
- c)ne

24. Mají uživatelé možnost být o samotě?

- a)ano
- b)nevím
- c)ne

25. Mohou uživatelé odmítnout jiným osobám přístup do svého pokoje?

- a)ano
- b)nevím
- c)ne

26. Mohou si uživatelé zamykat svůj pokoj?

- a)ano
- b)nevím
- c)ne
- d)jiná odpověď:.....

27. Mají uživatelé možnost rozhodovat o tom, jaké informace o nich sděluje personál?

- a)ano
- b)nevím
- c)ne

28. Klepete při vstupu do pokoje uživatelů?

- a)ano
- b)nevím
- c)ne

Dotazník pro uživatele

1. Jaké je vaše pohlaví?

- a)muž
- b)žena

2. Kolik je vám let?

- a)6 -19
- b)20 - 29
- c)30 – 39
- d)40 – 49
- e)50 a více

Stížnosti

3. Máte právo na podávání stížností?

- a)ano
- b)nevím
- c)ne

4. Víte komu můžete stížnost podat?

- a)ano
- b)nevím
- c)ne

5. Můžete stížnosti podávat anonymně?

- a)ano
- b)nevím
- c)ne

6. Řeší se vaše stížnosti?

- a)ano
- b)nevím
- c)ne

7. Máte nějakou schůzi (setkání, sezení), kde můžete stížnosti hromadně probírat?

- a)ano
- b)nevím
- c)ne

Společenský život

8. Máte právo účastnit se společenského života?

- a)ano
- b)nevím
- c)ne

9. Je vaše účast na společenské akci dobrovolná?

- a)ano
- b)nevím
- c)ne

10. Můžete si vybrat, které společenské akce se zúčastníte?

- a)ano
- b)nevím
- c)ne

11. Můžete společenskou akci navštívit sám/a ?

- a)ano
- b)nevím
- c)ne

12. Můžete sám/a navrhnout, na kterou akci byste chtěl/a jet?

- a)ano
- b)nevím
- c)ne

Sexualita a partnerský život

13. Máte právo na realizování sexuality a partnerského života?

- a)ano
- b)nevím
- c)ne

14. Můžete si vybrat svého partnera/partnerku?

- a)ano
- b)nevím
- c)ne

15. Máte možnost být s partnerem o samotě?

- a)ano
- b)nevím
- c)ne

16. Můžete bydlet s partnerem společně?

- a)ano
- b)nevím
- c)ne

17. Máte možnost si o své sexualitě s někým důvěrně promluvit?

- a)ano
- b)nevím
- c)ne

Rozhodování o vlastní osobě

18. Máte právo rozhodovat o vlastní osobě?

- a)ano
- b)nevím
- c)ne

19. Můžete si vybrat jaké aktivity budete navštěvovat?

- a)ano
- b)nevím
- c)ne

20. Máte možnost jít ven, kdykoliv chcete?

- a)ano
- b)nevím
- c)ne

21. Můžete si vybrat co si oblečete?

- a)ano
- b)nevím
- c)ne

22. Máte možnost koupit si co chcete?

- a)ano
- b)nevím
- c)ne

Soukromí

23. Máte právo na soukromí?

- a)ano
- b)nevím
- c)ne

24. Máte možnost být o samotě?

- a)ano
- b)nevím
- c)ne

25. Můžete odmítnout jiným osobám přístup do vašeho pokoje?

- a)ano
- b)nevím
- c)ne

26. Můžete si zamykat svůj pokoj?

- a)ano
- b)nevím
- c)ne

d)jiná odpověď:.....

27. Máte možnost rozhodovat o tom, jaké informace o vás sděluje personál?

- a)ano
- b)nevím
- c)ne

28. Klepe personál při vstupu do vašeho pokoje?

- a, ano
- b, nevím
- c, ne