

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

EVANGELICKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

Etické problémy pečovatelské služby a možnosti  
jejich řešení podle základních přístupů etiky

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Autor: Bc. Miroslav Špaček

Katedra: Evangelická teologická fakulta

Vedoucí práce: ThDr. Pavel Keřkovský

Studijní program: N6141 Teologie

Studijní obor: Křesťanská humanitární a pastorační práce- diakonika

Rok odevzdání: 2012

**Prohlášení:**

1. Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci s názvem „Etické problémy pečovatelské služby a možnosti jejich řešení podle základních přístupů etiky“ napsal samostatně a výhradně s použitím uvedených pramenů.
2. Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna veřejnosti ke studijním účelům.

V Pardubicích dne 17.04.2012 Miroslav Špaček

## **Poděkování**

Na tomto místě chci především poděkovat vedoucímu této diplomové práce ThDr. Pavlu Keřkovskému za trpělivost, podporu a odborné vedení během její přípravy a dokončování. Dále chci poděkovat své rodině, zejména mé ženě Milušce za až neskutečnou trpělivost, toleranci a pochopení při přípravě práce.

## **Anotace**

Diplomová práce se zabývá tématem etických problémů a dilemat, se kterými se setkáváme v rámci poskytování pečovatelské služby. V první části jsou zde představeny základní etické normy pro řešení těchto etických problémů.

V další části práce jsou popsány vybrané etické problémy a dilemata z praxe pečovatelské služby v kazuistikách. K jednotlivým případům je následně uvedeno i stanovisko Zákona o sociálních službách jako základní zákonné normy pro poskytování pečovatelské služby v ČR. Dále je tento případ posuzován ve vztahu k Etickému kodexu sociálních pracovníků ČR, který obsahuje etické zásady a pravidla etického chování sociálního pracovníka ve vztahu ke klientům, kolegům, zaměstnavateli i společnosti. Následně je případ posuzován z pohledu některých etických teorií. Poté je předloženo skutečné řešení sociálním pracovníkem pečovatelské služby a jeho hodnocení z pohledu užitých etických norem jednání. V závěrečné části jsou porovnány výsledky řešení konkrétních situací podle jednotlivých etických teorií.

Vzhledem k individuálnímu přístupu ke klientovi a teoretickému zaměření práce není součástí diplomové práce dotazníkové šetření.

## Soupis klíčových slov

Zákon o sociálních službách, Etický kodex sociálních pracovníků ČR, pečovatelská služba, sociální pracovník, pečovatelka, klient, smlouva o poskytování služby, etický problém, etické dilema, deontologie, teleologie, situační etika, normativní etika, etika ctností.

## SUMMARY

This thesis deals with the theme of ethical problems and dilemmas we can meet when providing day care.

The basic ethical norms for solving these problems are presented in the first part. Chosen ethical problems and dilemmas of various cases of day care practice are described in the next part.

The attitude of the Law of Social Services as the basic legal norm for providing day care service in the Czech Republic follows each of the cases.

Afterwards, each case is considered in the relation to the Ethical Code of social workers in the Czech Republic. This code contains ethical principles and the rules of ethical behaviour of a social worker towards the client, colleagues, employers and society.

Then the care is judged from the point of view of some ethical theories.

Next, the real solving of the case and its assessment from the point of view of the ethical norms of treatment is presented.

The results of solving concrete situations are compared according to different ethical theories in the final part.

This thesis does not include a questionnaire because of the individual attitude to the client and the theoretical orientation of this work.

## KEY WORDS

The Law Of Social Services, The Ethical Code Of The Social Workers In The Czech Republic, day care, social worker, health visitor, client, the contract of providing services, ethical problem, ethical dilemma, deontology, teleology, situation ethics, normative ethics, the ethics of virtue.

# 1 Obsah

2	Úvod.....	7
2.1	Etický problém a etické dilema.....	9
2.2	Profesní role sociálního pracovníka.....	11
3	Zdroje norem jednání pečovatelské služby.....	17
3.1	Zákon o sociálních službách.....	17
3.2	Standardy kvality.....	20
3.3	Etický kodex sociálních pracovníků.....	21
3.4	Etika.....	23
4	Základní směry etických teorií.....	26
4.1	Rozdělení etických teorií.....	29
4.2	Etika přirozeného zákona.....	30
4.3	Etika diskurzu.....	33
4.4	Teorie distributivní spravedlnosti.....	34
4.5	Utilitarismus.....	36
4.6	Deontologie.....	42
4.7	Situační etika.....	46
5	Některé etické problémy a dilemata v pečovatelské službě.....	52
5.1	Pomáhání doma či umístění v pobytovém zařízení.....	54
5.2	Problém latentního domácího násilí na klientech.....	62
5.3	Bezplatné poskytování služby účastníkům odboje.....	74
5.4	Konkurence pečovatelských služeb – účelová fluktuace klientů.....	83
5.5	Opětovné přijetí konfliktního klienta.....	95
6	Porovnání vlivu vybraných etických teorií v uvedených případech.....	106
7	Závěr.....	114
8	Seznam příloh diplomové práce.....	119
8.1	Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb.....	119
8.2	Etický kodex sociálních pracovníků ČR.....	119
9	Použitá literatura:.....	120

## 2 Úvod

V každodenní práci naší pečovatelské služby se setkáváme s řadou situací, které můžeme vyhodnotit jako etický problém či etické dilema. Je třeba nějak rozhodnout v dané situaci, protože i popření problému a žádné řešení je rozhodnutím.

Standardní způsob rozhodování se řídí platnými zákony ČR, především zákonem č.108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách<sup>1</sup> a Etickým kodexem sociálních pracovníků ČR<sup>2</sup>. Tyto však neřeší konkrétní situace. Rozhodnutí v takovém sporném případě musí být „ve prospěch uživatele služby“. Je tedy otázkou etiky, jak konkrétně postupovat.

Cílem mé práce je představit některé etické problémy a dilemata pečovatelské služby a nastínit možnosti jejich řešení podle základních přístupů etiky a porovnat tato řešení se záměrem zákona o sociálních službách č.108/2006 Sb. při rozhodování ve prospěch uživatele služby. Jde o obtížnost a často i nemožnost řešení problémů v konkrétních společenských souřadnicích naší společnosti, jde o reflexi a zhodnocení, zda by z etických důvodů nebylo dobré usilovat o novelizaci tohoto zákona ve sporných bodech.<sup>3</sup> Pečovatelskou službou je zde míněna konkrétní pečovatelská služba a řešení některých jejích etických problémů či dilemat pomocí základních přístupů etiky v našem prostředí určeném platnými zákony – především zákonem č.108 o sociálních

---

<sup>1</sup> Příloha diplomové práce

<sup>2</sup> Příloha diplomové práce

<sup>3</sup> Pro ilustraci uvádím v 5. kapitole tři kasuistiky ( z pěti), kde je nedokonalost některých ustanovení Zákona o sociálních službách zjevná.

službách. Jde mi o popis řešení etického problému a etické rozhodování sociálního pracovníka v rámci systému.

V rámci této práce chci rovněž obhájit své tvrzení, že pro řešení etických problémů a dilemat konkrétních situací, jichž je zákon č 108/2006 Sb. sice kontextem, nikoli však řešením je situační etika, jak ji předkládá Joseph Fletcher, etickou teorií rovnocennou s ostatními. Z mého křesťanského hlediska je jednou z nejpřiměřenějších etických teorií pro řešení etických problémů a dilemat v pečovatelské službě, protože vznikají ve specifické společensko- dějinné situaci, což nelze pominout. Situační charakter této etické teorie podle mého úsudku nejpřiměřeněji odpovídá dobovosti práva a zákonů, které jsou také psány a schvalovány zákonodárným sborem za a do určité dějinně-společenské situace. Cílem práce není řešení exemplárního problému, ani vyčerpávající přehled použitelných etických teorií. Tato práce je zacílená na osobní konflikt – na mé poslání jako sociálního pracovníka a na odpovědnost vůči klientům ale i na mou odpovědnost vůči pečovatelům jako zaměstnancům (vnitřním klientům) při řešení etického konfliktu.

Spektrum etických dilemat a problémů v práci pečovatelské služby je příliš široký pojem, přesahující rozsah této diplomové práce. Proto jsem vybral<sup>4</sup> z praxe naší pečovatelské služby pouze 5 kasuistik, které mě nejvíce zaujaly. Na vybraných kasuistikách chci ukázat, jakým způsobem je možné využít vybrané etické teorie pro pochopení problematické situace a získání více možných náhledů na tuto situaci a její řešení v prostředí našich zákonných norem.<sup>5</sup>

Při aplikaci etických teorií v každé kasuistice nejdříve seznámím čtenáře s kasuistikou, definuji etickou otázku a hodnoty obsažené v konfliktu. Následně posuzuji etické dilema (problém) obsažené v kasuistice pohledem

---

<sup>4</sup> Zdůvodnění výběru těchto kasuistik uvádím v úvodu 5. kapitoly této práce.

<sup>5</sup> Srov. M. Nečasová, Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce, *Sociální práce/sociální práce* 2010 č. 3



Zákona o sociálních službách a Etického kodexu sociálních pracovníků ČR. Poté kasuistiku rozebírám s využitím tří rozdílných etických teorií: deontologie, utilitarismu a situační etiky.

Tyto tři teorie jsem vybral pro jejich odlišnost. Teorie deontologie a utilitarismu jsou teorie osvědčené, ve své odlišnosti se doplňující, tvořící ustálenou antitetickou dvojici při etickém rozhodování. Situační etika je teorií poměrně novou<sup>6</sup>, představovanou Josephem Fletcherem (nar. 1905), zcela se odlišující od předcházející dvojice. Umožňuje pohled na etické dilema či problém prostřednictvím lásky (agapé).<sup>7</sup> Proto ji přidávám k deontologii a utilitarismu a touto trojicí etických teorií posuzuji konkrétní etické dilema (problém). Závěrem uvádím u každé kasuistiky popis skutečného řešení dané situace s hodnocením vlivu etických teorií v procesu rozhodování o řešení situace. V 6. kapitole porovnávám vliv těchto tří etických teorií na postup rozhodování při hledání řešení etického konfliktu v kasuistikách 5. kapitoly a navrhuji změny v Zákoně o sociálních službách č.108/2006 Sb.

V 7. kapitole závěrem hodnotím přínos situační etiky pro posuzování etických dilemat a problémů a obhajuji své tvrzení o tom, že situační etika je rovnocennou etickou teorií spolu s deontologií a utilitarismem.

## 2.1 Etický problém a etické dilema

Nejdříve tedy je nutné definovat pojmy etický problém a etické dilema. V jejich definici se Oldřich Matoušek ve své knize *Metody a řízení sociální práce* odvolává na americkou autorku S. Banksovou.

---

<sup>6</sup> Viz V. Gluchman, *Súčasná etická teorie*, s. 231

<sup>7</sup> Viz kapitola 4 *Základní směry etických teorií*, této práce

„Banksová rozlišuje etické problémy a etická dilemata. Etické problémy vznikají v situaci, kdy je evidentní, jak by měl sociální pracovník rozhodnout, ale toto rozhodnutí se mu osobně příčí. Příkladem etického problému je tedy situace, kdy se sociální pracovník domnívá, že by se klientovi mělo dostat potřebné pomoci, ale nemůže mu ji poskytnout, protože klient nespĺňuje kritéria stanovená institucí, v níž pracovník působí.

Etická dilemata vznikají tehdy, cítí-li sociální pracovník, že stojí před dvěma nebo více nevhodnými možnostmi, které představují konflikt morálních principů (např. konflikt práva klienta na sebeurčení a povinnosti sociálního pracovníka chránit zdraví klienta). Není přitom jasné, které rozhodnutí bude přijatelnější.“<sup>8</sup>

Jiný autor - Libor Musil uvádí poněkud odlišnou definici, že dilema je „nutná (někdy obtížná) volba mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi“. Tato definice upozorňuje na dvě vlastnosti dilematických situací:

Za prvé, některé možnosti nejsou slučitelné. Za druhé, s jejich výběrem bývá obtíž. Tvrzení, že volba je „nutná“, může být zavádějící. Zdůrazňuje neslučitelnost možností, mezi nimiž je třeba volit. Může však také budít dojem, že lidé, kteří stojí před dilematem, se musí „nutně“ rozhodnout. Tak tomu ale vždy není. Lidé se totiž mohou dilematu vyhnout nebo alespoň dlouho vyhýbat.<sup>9</sup>

Rozhodnutí sociálního pracovníka může velmi významně ovlivnit další budoucnost klienta. Sociální pracovník je totiž ve vztahu ke klientovi v nerovném vztahu, protože disponuje určitou mocí.<sup>10</sup> K tomu uvádí K. Kopřiva, že „I bez institucionálně udělené pravomoci může mít pracovník ve vztahu ke klientovi moc. Je tomu tak tehdy, když se pro něj stává autoritou, která ho řídí. Pracovník si tuto moc může aktivně brát, může ji dokonce

---

<sup>8</sup> O. Matoušek, *Metody a řízení sociální práce*, s. 24

<sup>9</sup>Viz. L. Musil „*Ráda bych Vám pomohla, ale*“: *dilemata práce s klienty v organizacích*, s. 36.

<sup>10</sup> Srov. R. Janebová; L. Musil, *Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníc*, *Sociální práce/sociální práca* 2007, č.1, s. 56

vyžadovat jako podmínku své pomoci, nebo si ji naopak může nechat od svého protějšku přidělit až vnutit.

Pracovník je pochopitelně autoritou tam, kde má podat vyjádření v oblasti svého odborného vzdělání a zkušenosti (znění zákonů a předpisů, informace o zdrojích pomoci, diagnóza, léčba a prognóza, poznatky z oboru, který učitel vyučuje). Jde-li však o životní, vztahové, emoční problémy, stává se řídicí pozice pomáhajícího spíše břemenem.<sup>11</sup>

Proto je v pomáhajících profesích tak důležitá vnímavost k etickým problémům a dilematům.

M. Nečasová uvádí tři hlavní oblasti, ve kterých dochází k etickým problémům a dilematům:

1. Oblasti práv a kvality života jednotlivců (např. konflikt mezi zajištěním klientova spokojeného života a jeho práva na sebeurčení.)
2. Oblasti týkající se všeobecného blaha (např. konflikt potřeb a zájmů klienta a odpovědnosti sociálního pracovníka k zaměstnavateli a společnosti)
3. oblasti týkající se nerovnoprávnosti a strukturálního útlaku ( snahy o změny v politice zaměstnavatele i společnosti).<sup>12</sup>

Etická dilemata a problémy se však neomezují na tyto tři oblasti, mohou vznikat kdekoli při poskytování sociálních služeb, konkrétně i pečovatelské služby. Při postupu v hledání jejich řešení jsou užitečné normy jednání pečovatelské služby.

## 2.2 Profesní role sociálního pracovníka

V sociální práci se výrazně projevuje teorie rolí, za jejíž zakladatele jsou považováni G.H.Mead a R.Linton. Základem teorie je předpoklad, že lidé ve společnosti zastávají různé sociální pozice. Sociální pozici lze chápat jako postavení jednotlivců v uspořádání sociálních vazeb, kdy jsou společností ke

---

<sup>11</sup> K. Kopřiva, *Lidský vztah jako součást profese* s. 42

<sup>12</sup> Viz. M. Nečasová, *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s.7

každé sociální pozici přiřazena určitá práva a povinnosti. Pokud je jedinec držitelem této pozice, měl by tyto povinnosti plnit a dodržovat. Pokud tak činí a dané povinnosti realizuje, chová se očekávaným způsobem a plní svou roli. Protože je každý jedinec držitelem několika sociálních pozic, náleží mu několik rolí. Role se týkají každého a lze je chápat jako: „standarty chování, očekávané od jedince v určité sociální pozici, které určují kdy, kde a co má vykonat“.<sup>13</sup>

Každou roli tedy provází vzorce a způsoby chování, které roli přísluší, a které jsou od jednotlivců společností očekávány a vyžadovány, přičemž některé z nich mohou být společností i vynutitelné (protože jsou určeny jako normy a pravidla společnosti, které usměrňují život ve společnosti, a podle kterých společnost může fungovat). Sociální role jsou tedy součástí normativního řádu společnosti. Sociální role je podmíněna vzájemnou interakcí osob, a závisí na tom, v jakém vztahu s danou osobou jsme.

Je možno rozeznávat<sup>14</sup> různé typy rolí, například:

- které nám jsou **přiřazené** (například věk, pohlaví, rasa)
- které jsou námi v průběhu života **získané** (např. vzdělání)
- které jsou nám **vnučené** (nezaměstnanost, nemoc).

Podle Pavla Navrátila<sup>15</sup> může rovněž docházet k tak zvanému konfliktu rolí, který může nastat v případě, že se jednotlivé role vzájemně neslučují, nebo v případě, kdy vznikne nesoulad mezi rolí, chováním a očekáváním nositelů role vzhledem k očekávání ostatních jedinců.

Přínos výše zmíněné teorie rolí v sociální práci vidí tento autor v tom, že některé problémové situace mohou být posuzovány právě jako konflikt rolí.

---

<sup>13</sup> O. Matoušek, *Slovník sociální práce*, s. 190

<sup>14</sup> Viz. P. Navrátil, *Teorie a metody řízení sociální práce*, s. 88

<sup>15</sup> Viz. P. Navrátil, *Teorie a metody řízení sociální práce*, s. 88

Součástí sociální role je role pracovní (profesní), kterou osoba zastává při plnění předpokladů a požadavků své profese. Každá profese v sobě zahrnuje určité povinnosti, jejichž plnění je od pracovníka očekáváno a které se projevuje v chování a jednání pracovníka. Snahou všech pracovníků (tedy i pracovníků sociálních) je docílení toho, aby se jejich chování ve výkonu profese co nejvíce přibližovalo obecné představě o tomto chování, které je spolu s náplní profese formováno a vyžadováno právě společenským prostředím.

Profesní role je typickou rolí získanou, kterou si lze osvojit pouze profesní přípravou a v pracovním zařazení na určitou pracovní pozici. Pro přijetí role je třeba, aby její obsah byl pro daného jedince akceptovatelný a proveditelný při jeho chápání v konsekvencích jeho dalších životních rolí.

Role sociálního pracovníka může být vymezena například pomocí:

- minimálního standardu vzdělávání
- hodnotového systému
- Etického kodexu
- Kompetencí

**Minimální standard vzdělávání** (přijat v ČR v roce 1993) vymezuje základní požadavky na vzdělání a kvalifikaci sociálních pracovníků pomocí zásad studia a minimálního souboru studijních předmětů.

Předpokladem k úspěchu sociální práce jako takové i k úspěšnému výkonu práce samotného sociálního pracovníka jsou důležité nejen znalosti a odborné dovednosti, kterými disponuje, ale také jeho osobní vlastnosti, kvality, talent a kreativita. Pomocí jedinečných osobnostních charakteristik a individuálního vnímání a interpretování profesní role jako takové dosahuje každý jedinec v konečném důsledku svého osobního pojetí profesní role.

## **Hodnotový systém**

O. Matoušek<sup>16</sup> řadí ke klíčovým hodnotám jedinečnost každé lidské bytosti, její nárok na svobodu a spravedlnost, povinnost odpovědnosti vůči společnosti, a v neposlední řadě aktivní vyjadřování respektu každému klientovi bez ohledu na jakékoliv společensky nežádoucí charakteristiky.

Petr Jandejsek<sup>17</sup> mezi ně dále řadí kromě hodnoty života, svobody, nediskriminace a spravedlnosti, také hodnoty jakými jsou důstojnost, rovnost či princip celistvosti a nedělitelnosti. Za prioritní hodnotu je považováno vytvoření rovnoprávného vztahu a komunikace mezi klientem a sociálním pracovníkem.

Při řešení problémů a konkrétních situací v sociální práci vzniká jisté napětí, které je dáno průnikem hodnot osobních, společenských, legislativních i profesních. V sociální práci dochází především ke střetu profesních a osobních hodnot. Konflikt tedy vzniká i mezi tím, co sociální pracovník prožívá jako soukromá osoba (a co považuje on sám za „dobré“ či „špatné“) a tím, co zastává jako vykonavatel společensky přesně vymezené profese.<sup>18</sup>

Výsledné řešení jednotlivé situace pak je dáno mimo zkušenosti a vzdělání sociálního pracovníka i jeho citlivostí a tímto průnikem jeho vlastních osobních hodnot a hodnot profese i hodnot společnosti.

**Etický kodex** je širším návodem profesního chování, který kromě etických zásad a základních etických problémů definuje pravidla chování sociálního pracovníka ke klientovi, k zaměstnavateli, kolegům, ke společnosti i k své vlastní odbornosti. Etický kodex by měl zjednodušit a upřesnit situaci sociálních pracovníků, a to určením jejich primárních pracovních povinností a pravidel a fixováním žádoucího způsobu profesionálního chování.

---

<sup>16</sup> Viz. O. Matoušek, *Slovník sociální práce*, s. 77

<sup>17</sup> Viz. P. Jandejsek in O. Fischer, R. Milfait a kol., *Etika pro sociální práci*, s. 105

<sup>18</sup> viz. O. Fischer in O. Fischer, R. Milfait a kol., *Etika pro sociální práci*, s. 65

**Kompetence** je schopnost a způsobilost pracovníka zvládat určité činnosti související s jeho funkcí, především pak schopnost přenášet své vědomosti, zkušenosti a dovednosti do nově vznikajících a neustále se měnících situací i činností v jeho vlastní profesi. Osvojení si určitých kompetencí vede ke zvládnutí profesní role. Z. Havrdová píše, že: „Kompetence v praxi chápeme jako funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesní role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese. Kompetenci v praxi lze analyzovat z různých hledisek a různými způsoby. Výsledkem takové analýzy může být soustava znaků či funkcionálních prvků, jimiž lze kompetenci v praxi popsat. Takovou soustavu jsme začali označovat jako praktické kompetence.“<sup>19</sup>

Ty představují, jak se schopnosti a dovednosti sociálních pracovníků tedy kompetence profesionální, realizují v konkrétní situaci. Jsou reflexí toho, co a jak pracovník provádí, a zachycují především vnímatelné, sledovatelné a zaznamenané chování.

Česká soustava vytvořená Zuzanou Havrdovou a skupinou učitelů a sociálních pracovníků inspirovaných britským dokumentem zahrnuje šest základních kompetencí - schopností a dovedností, které by měly tvořit samozřejmé chování sociálního pracovníka.

Zmíněných šest základních kompetencí tvoří tyto:

1. rozvíjet účinnou komunikaci
2. orientovat se a plánovat postup
3. podporovat a pomáhat soběstačnosti
4. zasahovat a poskytovat služby
5. přispívat k práci organizace

---

<sup>19</sup> Z. Havrdová, *Kompetence v praxi sociální práce: Metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*, s. 42

## 6. odborně růst

Každá z uvedených oblastí je blíže specifikována pomocí tzv. kritérií.<sup>20</sup>

**Etický kodex** je širším návodem profesního chování, který kromě etických zásad a základních etických problémů definuje pravidla chování sociálního pracovníka ke klientovi, k zaměstnavateli, kolegům, ke společnosti i k své vlastní odbornosti. Etický kodex by měl zjednodušit a upřesnit situaci sociálních pracovníků, a to určením jejich primárních pracovních povinností a pravidel a fixováním žádoucího způsobu profesionálního chování.

Sociální pracovník však nemusí mít pouze jednu profesní roli, může mít též roli vedoucího pracovníka, spolumajitele soukromé pečovatelské služby, což je případ uvedeného pracovníka. To vše ovlivňuje jeho rozhodování. V některých případech tak může docházet tomu, že se role neslučují, mohlo by dojít až ke konfliktu rolí. O to větší pozornost a citlivost k etickým problémům a dilematům a postupu jejich řešení je pak zapotřebí.

---

<sup>20</sup> Viz. Z. Havrdová, *Kompetence v praxi sociální práce: Metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*, s. 42



## 3 Zdroje norem jednání pečovatelské služby

### 3.1 Zákon o sociálních službách

Zákon o sociálních službách č.108/2006 Sb. platný od 1.1.2007 je základním právním dokumentem pro poskytování všech sociálních služeb.

Historie vzniku zákona je dlouhá. Tento zákon byl připravován od roku 1993 a v roce 1994 byl předložen Poslanecké sněmovně v roce 1994. (Tehdejší, pouze jednokomorový parlament projednával i věcné návrhy zákonů.) Byl zamítnut, protože neobsahoval individualizaci v přístupu ke klientovi a nezahrnoval příspěvek na péči ani rovný přístup všech poskytovatelů k veřejným finančním prostředkům. Po roce 1996 byla diskuse o přípravě zákona opět oživena: v tehdejší terminologii se jednalo o zákon o sociální pomoci.

„Pro velké skandály musela vláda ODS vedená Václavem Klausem odstoupit a byly vypsány předčasné volby. Na šest měsíců do voleb byla jmenována přechodná vláda vedená Josefem Tošovským (leden – červenec 1998). Vláda byla jen udržovací, nicméně připravila mnoho programů realizovaných následující zvolenou vládou. V oblasti sociálních služeb zadala úkol připravit systém, který vytvoří předpoklady pro jejich dostupnou, dostatečně pestrou a regionálně vyrovnanou nabídku na základě svobodné volby občana podle jeho individuálních potřeb a možností.“<sup>21</sup>

Následovala řada jednání a připomínkových řízení k zákonu. K připomínkám bylo vyzváno široké spektrum poskytovatelů sociálních služeb i odborníků na sociální práci. Je smutnou skutečností, že politická reprezentace k připomínkám nepřihlédla.

---

<sup>21</sup> I. Tomeš. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*, s. 406

Na základě dohody politických stran byl nakonec MPSV ČR připraven věcný záměr zákona o sociálních službách, který vláda schválila na svém jednání 20. října 2004, s tím, že zákon bude platit až od 1. ledna 2007. Zákon o sociálních službách vyšel ve Sbírce zákonů dne 31. března 2006 a úplné znění lze najít v částce 37 pod číslem 108/2006 Sb.

Výsledkem třináctileté práce je zákon nedokonalý, s nedořešenými vazbami. Přesto je velkým úspěchem pro sociální práci, že byl přijat. Je zákonem moderním, reflektujícím společenskou změnu po roce 1989.

Oldřich Matoušek uvádí k hodnotám zákona, že: „Zákon představuje po mnoha letech legislativního vakua nesporný pokrok. Posiluje úlohu klienta jako objednavatele služby. Zvyšuje nároky na poskytovatele služeb, všem poskytovatelům – státním i nestátním – vytváří stejné podmínky pro činnost. Poprvé po roce 1989 definuje kvalifikační předpoklady pro kontrolu kvality sociálních služeb.“<sup>22</sup>

K vyjmenovaným hodnotám dodávám, že v rámci pečovatelské služby zákon přehledně vymezuje rozsah poskytování služby, zařazuje ji jako rovnocennou službu do systému sociálních služeb. Klientům dává možnost za předepsaných podmínek získat státní příspěvek na péči. Tyto prostředky jim pak umožňují „nakoupit si“ potřebné pečovatelské úkony. Tím se stávají svobodnější, kompetentnější při vyjednávání služby i v průběhu jejího poskytování. Z původních příjemců služby se stávají klienti, rovnocenní partneři ve smluvním vztahu.

Zákon má i své nedostatky, především příjemcům příspěvku na péči pouze deklaruje povinnost využít tento příspěvek pouze na zajištění potřebné pomoci.<sup>23</sup> Neukládá ale žádnou povinnost příjemci dokladovat použití těchto prostředků, ani neukládá povinnost kontrolním orgánům plátce příspěvku

---

<sup>22</sup> O. Matoušek a kol. *Sociální služby*, s. 50

<sup>23</sup> *Zákon o sociálních službách* § 21, odst.3, písm.c)

kontrolovat účelnost vynakládaných prostředků či přijímat opatření při zjištění nedostatků. Ve skutečnosti tak dochází zejména u prvního a druhého stupně vypláceného příspěvku na péči k jeho použití pro osobní potřebu klienta a jeho rodiny<sup>24</sup>.

Dále v rámci působnosti pečovatelské služby uvádím například povinnost přijmout každého žadatele ( s výjimkou tří důvodů<sup>25</sup>) k poskytování pečovatelské služby<sup>26</sup>. Nebo například zákonem<sup>27</sup> daná povinnost pečovatelské služby poskytovat ji vybraným klientům bezplatně.<sup>28</sup> K tomu se dále vracím v kasuistikách této práce.

Celkově však opakuji a zdůrazňuji, že zákon o sociálních službách je zákonem moderním a velmi přínosným pro klienty i poskytovatele sociálních služeb. Pro srovnání – ve zdravotnictví se stále pracuje na základě zákona č. 20/1966 o péči o zdraví lidu.

---

<sup>24</sup> Např. v roce 2009 bylo v I. stupni příspěvku na péči (2 000 Kč) poskytnuta dávka 177 349 příjemcům, poskytovatelé sociálních služeb však službu zajišťovali pouze u 28 459 příjemců z nich. U II. stupně (4 000 Kč) byl tento poměr 87 305 příjemců/ 24 248 klientů pečovatelských služeb. (Zdroj interní data Ministerstva práce a sociálních věcí in Kolektiv autorů, *Pečovatelská služba v ČR*, s. 57)

<sup>25</sup> *Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb.*, § 91, odst. 3

<sup>26</sup> K této problematice se vztahuje 4. a 5. kasuistika této práce v kapitole 5.

<sup>27</sup> *Zákon č. 108/2006 o sociálních službách* § 75 odst. 2

<sup>28</sup> K této problematice se vztahuje 3. kasuistika této práce.

### 3.2 Standardy kvality

Zákon o sociálních službách se v § 99 zmiňuje o standardech kvality, kterými inspekce sociálních služeb ověřuje kvalitu poskytované služby. Tyto Standardy kvality jsou definovány ve Vyhlášce 505/2006 Sb.<sup>29</sup> Standardy kvality jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb nejen v oblasti provozního a personálního zabezpečení ale zejména i v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami (uživateli). Standardizace usiluje o ochranu práv klientů garancí minimální kvality sociálních služeb. Důsledkem této standardizace ale může být také standardizace situace klienta a pouze formální naplňování standardů kvality<sup>30</sup> Standardy kvality se ale stávají i nástrojem implementace etických zásad do sociálních služeb. Standardy kvality sociálních služeb nepřinášejí nová etická témata, ale na některé oblasti je položen důraz a je uloženo jejich písemné zpracování ve vnitřních materiálech poskytovatele sociálních služeb, (směrnících, pravidlech, organizačních předpisech apod.).

Poskytovateli se například ukládá (v kritériu 2. a) vypracovat písemná pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv. Podle kritéria 2.b má mít poskytovatel definovány situace, ve kterých by mohlo dojít ke střetům zájmů poskytovatele či pracovníka zařízení se zájmy uživatelů, a psaná vnitřní pravidla, která možným střetům zájmů zamezují. Cílem kritéria má být na základě vymezení problémových oblastí i situací a s využitím kvalitních

---

<sup>29</sup> Poznámka: Celkem je vyhlášce 505/2006 Sb. uvedeno 15 standardů kvality sociálních služeb, ty se dělí do 48 kritérií, z nichž je 17 zásadních.

<sup>30</sup> Srov. A. Gojová, Využití úkolově orientovaného přístupu v současných podmínkách české sociální práce, *Sociální práce/sociální práce* 2007, č.1, s. 89

vnitřních norem vypracovat a používat pravidla, která zamezí střetům zájmů<sup>31</sup> zařízení či jeho pracovníků se zájmy uživatelů služeb. V případě, že již ke střetům zájmů dochází, musí poskytovatel umět, s využitím svých interních dokumentů a dalších pravidel (např. etický kodex), existující rozpor řešit a odstranit, a to s ohledem na zájmy uživatele služby.

### 3.3 Etický kodex sociálních pracovníků

Etický kodex obecně vyjadřuje poslání profese, zabezpečuje vedení a inspiraci členům, vytváří a udržuje profesní identitu, zvýrazňuje status profese, slouží jako měřítko pro hodnocení aktuální praxe, rovněž chrání klienty před zneužitím moci či zanedbáním péče, poskytuje rámcová doporučení v oblasti etických dilemat. V neposlední řadě také chrání profesi před vnějším usměrňováním a ovlivňováním.

Podle autorky I. Duškové je Etický kodex souborem požadavků na etické jednání a je užitečným nástrojem řešení různých otázek a problémů, zejména těch, které nelze uspokojivě řešit právní normou.<sup>32</sup>

Z Etického kodexu sociálních pracovníků vyplývá také, že sociální práce se má řídit Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí. Samotný kodex tedy deklaruje podřízenost výkonu profese sociální práce právu.<sup>33</sup>

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky ( je přílohou této práce) byl vydán Společností sociálních pracovníků v roce 1995, revidován byl v roce 2006. V textu jsou nejdříve uvedeny tzv. etické zásady (hodnota demokracie,

---

<sup>31</sup> Poznámka: Střet zájmů v terminologii Standardů kvality a etická dilemata nevyjadřují nutně totéž. V každém střetu zájmů nemusí jít o morální hodnoty.

<sup>32</sup> Srov. I. Dušková, Z. Džbáňková Z. *Etická dimenze institucionálních změn: vybrané problémy*, s. 61.

<sup>33</sup> R. Janebová, *Dilemata mezi právem a etikou aneb právo nezavazuje odpovědnosti*, 2009. [online].

Dostupné na WWW: <<http://socialnirevue.cz/item/dilemata-mez-pravem-a-etikou-aneb-pravonezbavuje-odpovednosti/category/socialni-prace>

lidských práv a sociální spravedlnosti, respekt k jedinečnosti člověka a odmítání diskriminace, právo na seberealizaci každého jedince, vlastní nasazení pracovníka pro rozvoj, při řešení konfliktů a následků konfliktů, přednost profesionální odpovědnosti před soukromými zájmy, odborná úroveň) a pravidla správného jednání sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi, zaměstnavateli, kolegům, povolání a odbornosti a ve vztahu ke společnosti.

V závěrečné části dokumentu jsou vyjmenovány základní etické problémy a další problémové okruhy.

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky – zejména jeho část o etickém chování sociálního pracovníka k uživateli předkládá obecnou normu jeho jednání, zásady chování sociálního pracovníka. Ovšem konkrétní situace neřeší, ani to není jeho posláním. Stává se však vzorem pro vytváření etických kodexů jednotlivých organizací poskytovatelů sociálních služeb. Není výjimkou, že se do etického kodexu konkrétní organizace sociálních služeb dostane i věta, že porušování tohoto kodexu bude vnímáno obdobně jako jiné, zvláště hrubé porušení pracovní kázně. Tím se z obecné proklamace stává právně vymahatelný dokument závazný pro pracovníky.

Kritika etických kodexů

Kodexy mají tendenci implikovat, že etika je profesionálům dána zvnějšku, zatímco je jasné, že sociální pracovníci do ní vkládají své vlastní subjektivní individuální hodnoty.

V kodexech se předpokládá hodnotovou shodu názorů veřejnosti a sociálních pracovníků. Je otázkou, zda taková hodnotová shoda skutečně existuje, když klienti požadují poskytování služby podle jejich hodnot, nikoli podle hodnot organizace.

Mnoho aspektů sociální práce není možné vyjádřit soustavou pravidel nebo

povinností.<sup>34</sup> Jedná se např. o požadavek na nezbytnou schopnost empatie, osobnostní předpoklady výkonu profese jako je zdravé sebevědomí, kritická reflexe svých osobnostních dispozic a další.<sup>35</sup>

### 3.4 Etika

Etika pochází z latinského slova *éthos* – a znamená mrav, zvyk, obyčej, charakter. Je teorií morálky. Je to věda o morálce jako stránce společenského života člověka, vypovídá o původu a podstatě morálního vědomí a jednání – zabývá se tedy studiem morálky. Zdroj morálky bývá hledán např. v přírodě a přirozenosti člověka ve společnosti. Etika se snaží objasnit principy a hlediska, která vedou člověka k odpovědnému jednání.<sup>36</sup>

Jedna z možných definic etiky zní takto: „Etika se zabývá normami lidského chování, rozhodnutími, která lidé činí, a způsoby, jimiž svou volbu odůvodňují.“<sup>37</sup>

Autor F. Ricken uvádí, že „etika se neptá, jak se lidé chovají, ale jak se chovat mají, neptá se, zda se nějaký způsob jednání pokládá za správný, nýbrž zda správný je.“<sup>38</sup>

Etika je příliš široký obor, obsahující mnoho etických teorií. Pro zpřehlednění bych využil rozdělení na čtyři základní přístupy k etice, jak je uvádí Mel Thompson ve svém Přehledu etiky:

- Deskriptivní etika – jejím cílem je popis mravních rozhodnutí a hodnot, které zastává konkrétní společnost. Nesnaží se hodnotit co je a není správné, pouze popisuje určitou situaci.

---

<sup>34</sup> Srov. M. Nečasová, *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 71.

<sup>35</sup> Srov. K. Sýkorová, *Základy sociologie, filosofie a etiky pro pomáhající profese*, s. 78.

<sup>36</sup> Srov. M. Nečasová, *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*, s. 11-12.

<sup>37</sup> M. Thompson, *Přehled etiky*, s. 27

<sup>38</sup> Srov. F. Ricken, *Obecná etika*, s. 14

- Normativní etika – zkoumá normy, kterými se lidé ve svém mravním rozhodování řídí. Zajímá se o to, jaké jsou normy chování a jak na jejich základě lidé odlišují správné od nesprávného.
- Metaetika – jejím cílem je diskuse o jazyce, kterým se o morálce hovoří
- Aplikovaná etika – zabývá se konkrétními problémy, zkoumá mravní rozhodnutí a problémy z hlediska teorií etiky. Oblastí aplikované etiky je také lékařská etika a etika sociální práce.

Pro potřeby sociálních služeb, konkrétně pečovatelské služby vycházíme z aplikované etiky sociální práce.

Etiku sociální práce O. Matoušek definuje jako: „soubor mravních zásad, které by měl pracovník v sociálních službách dodržovat“.<sup>39</sup> Teorie etiky a aplikovanou etiku je však třeba zkoumat ve vzájemném vztahu.

Každý náš čin však není předmětem etického nebo mravního posuzování. Je třeba rozlišovat mezi tzv. eticky významnou oblastí jednání ( „morální pole“) a eticky nevýznamnou oblastí jednání.

Uvedené tři prvky charakterizují eticky významné jednání:

Eticky významné jednání<sup>40</sup>

- a. Má přímý vliv na blaho, štěstí nebo dobro člověka a společnosti či na jejich újmu
- b. Je jednajícím rozumově zdůvodnitelné či vědomě vysvětlitelné
- c. Je učiněno svobodně

V následujících kasuistikách se budeme zabývat eticky významným jednáním.

Důležitý aspekt tvoří také i profesní etika. Mohli bychom říci, že k jakékoliv profesi se váží normy a hodnoty, které určují, jak se má daná profese správně vykonávat. Takovému okruhu norem a hodnot lze říkat profesní etika.

---

<sup>39</sup> O. Matoušek, *Slovník sociální práce* s. 62

<sup>40</sup> Viz O. Fischer, *Etika pro sociální práci*, s. 20



K. Sýkorová k tématu profesní etika dodává, že je třeba odlišovat schopnost profesionální a neprofesionální jednání s ohledem na normy dané profese (což je např. etický kodex). Do profesní etiky také patří schopnost dbát na požadavky profesní organizace, která zároveň dohlíží na dodržování morálních norem profese.<sup>41</sup>

Profesní etika se vztahuje k normám a hodnotám. Jejich pomocí pak může posuzovat, jak se má profese správně konat. Tedy i to, co může z hlediska norem a hodnot považovat za profesionální nebo neprofesionální. Na již zmíněnou profesní etiku má vliv také Etický kodex<sup>42</sup>.

Mohli bychom říci, že oblast profesní etiky a etického chování v pomáhajících profesích je velice zásadní. Pro samotného pracovníka, klienta, celou organizaci a potažmo celou společnost. Z takového množství účastníků a jejich hodnotových orientací vyplývá, že je velmi obtížné rozlišitelné, co a za jakých okolností lze a nelze považovat za etické. Etické teorie, hodnotové orientace a etické kodexy však vytvářejí užitečné rámce, které se pro nás mohou stát vodítkem v náročných pracovních a profesních situacích.<sup>43</sup>

„Pojetí etiky pro sociální práci předpokládá schopnost analýzy problematických situací a vynášení etických hodnotových soudů nad uskutečněným nebo zamýšleným jednáním. Napětí, jehož jsme v řešení etických problémů a dilemat v sociální práci svědky, má svůj původ v průniku rovin hodnot, které se při řešení konkrétní kasuistiky objevují“<sup>44</sup>.

M. Nečasová definuje profesní etiku jako morální nasměrování, které provází vztah sociálního pracovníka s ostatními subjekty. Profesní etika může být

---

<sup>41</sup> Srov. K. Sýkorová *Základy sociologie, filosofie a etiky pro pomáhající profese*, s. 68-69.

<sup>42</sup> Viz kapitola 3.3. Etický kodex sociálních pracovníků

<sup>43</sup> Srov. K. Sýkorová, *Základy sociologie, filosofie a etiky pro pomáhající profese*, s. 69.

<sup>44</sup> O. Fisher, *Role hodnot v etice pro sociální práci*. In O.Fischer, R. Milfait a kol. *Etika pro sociální práci*, s. 65

vyjádřena ve formálních kodexech a jako neformální porozumění. Ideální stav nastává tehdy, když se formální i neformální porozumění shoduje.<sup>45</sup>

Etika je povolána k tomu, aby se zamýšlela nad spravedlností zákonů (což je právě případ situační etiky Josepha Fletchera). Etická reflexe pak musí hodnotit zkušenosti sociálních pracovníků a hodnotit nejen jednání, ale též jeho kontext, tedy i právo a zákony. Tyto hodnocení pak doporučovat zákonodárcům s cílem dosáhnout nápravy stavu. Toto je i posláním této práce, bez ohledu na výsledek této snahy.

## 4 Základní směry etických teorií

Etické teorie jsou řazeny v různých zdrojích podle různých kritérií. Většinou však respektují třídění podle toho, na čem jsou založeny. Proto se v úvodním přehledu etických teorií významných pro tuto práci přidržím tohoto třídění.

M. Thompson (obdobně Fletcher<sup>46</sup>) rozlišuje tři základní přístupy<sup>47</sup> k etickým teoriím:

### a.) Nekognitivní

Morální jazyk ve skutečnosti neříká nic objektivního. Je pouze skrytým vyjádřením vlastních pocitů či doporučení, jak by se situace mohla vyvíjet. Jedná se spíše o osobní přání.

### b.) Relativistický

---

<sup>45</sup> Viz. M. Nečasová, *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 65

<sup>46</sup> Srov. J. Fletcher, *Situační etika*, s. 23

<sup>47</sup> Viz. M. Thompson, *Přehled etiky*, s. 19

Tento přístup tvrdí, že žádné dvě situace nejsou stejné. Osobní volba se řídí individuálním nastavením okolností. Není třeba zobecňovat, nebo hledat jediné správné řešení, formulovat nějaká mravní pravidla.

### c.) **Absolutistický**

Tento přístup je veden snahou vytvořit myšlenkový rámec, který umožní tvrdit, že něco je vždy správné a něco naopak vždy nesprávné.<sup>48</sup>

Eric Fuchs ve své knize „Co dělá naše jednání dobrým?“ užívá pro uspořádání etických přístupů tří antitetických dvojic<sup>49</sup>.

## 1) **Deontologie versus teleologie**

### Deontologie

Z řeckého *to deon* („to, co má být“) označuje systém, v němž je etika založena pouze na účtě k povinnosti.

etickým jednáním je pouze to, které je motivováno povinností a odpovědností. (např. Kantova autonomní etika odpovědnosti). Čin je považován za mravně správný, pokud je v souladu s maximy, jež jsou dobré samy o sobě.

### Teleologie

Z řeckých slov *telos* ( cíl, účel) a *logos* (slovo, učení). Toto adjektivum označuje systém, který se zaměřuje na realizaci ideálního cíle. Často slouží k označení etiky, poměřující platnost jednání a jeho následků vyššími hodnotami a cíli. Mezi teleologické morální systémy patří etika Aristotelova, Tomáše Akvinského, nebo utilitarismus.

---

<sup>48</sup> Viz. M. Thompson, *Přehled etiky*, s. 20

<sup>49</sup> Viz. E. Fuchs, *Co dělá naše jednání dobrým*, s.164

Takováto antinomie umožňuje ujasnit si otázku ospravedlnění mravního jednání. Záleží nejprve na důsledcích činu, nebo na záměru jednající osoby?

## 2) Etika ctností versus etika hodnot

a. Etika ctností je etika založená na „přirozených“ dispozicích, které člověk uskutečňováním Ctnosti může svobodně uplatňovat a rozvíjet.<sup>50</sup> Základní ctnosti jsou – moudrost, statečnost, uměřenost, spravedlnost.

b. Etika hodnot

„Základní tezi všech představitelů etiky hodnot můžeme shrnout takto: Jaký je vztah racionálně poznávajícího zření podstaty k podstatě (esenci), takový je vztah iracionálně poznávajícího cítění hodnot k hodnotě... Dějinně proměnlivé nejsou hodnoty, nýbrž mění se stav rozvoje našeho cítění hodnot ve vztahu k neproměnnému a nedějinnému světu hodnot.“<sup>51</sup>

Tato antinomie se ptá po **původu závaznosti** morálky.

## 3) Etika fungující na principu pravidel versus etika rozvážnosti

Etika rozvážnosti

Etika rozvážnosti je praktická moudrost spočívající v rozlišování, co je třeba činit, abychom vedli dobrý život. „Její modelem je etika Aristotelova, vyjadřující přesvědčení, že naše pojetí mravnosti nemůže být nikdy vyhlášeno jako soubor pravidel, protože nekonečné

---

<sup>50</sup> Viz. E. Fuchs, *Co dělá naše jednání dobrým*, s.164

<sup>51</sup> A. Anzenbacher, *Úvod do etiky* s. 212

variabilitě situací může odpovídat pouze praktická moudrost, „rozvážnost“.<sup>52</sup>

Etika pravidel

„Etika pravidel se snaží vyjádřit základní principy nezávisle na relativismu jednotlivých kultur“.<sup>53</sup>

Tato antinomie se ptá na **účel** morálky. Má se co nejlépe uskutečňovat plán „správného života“ nebo ve jménu základních principů podporovat kritikou společnosti „jiný život“?

V této práci se z etických teorií zaměřuji zejména na první antitetickou dvojici Deontologie versus teleologie, doplněnou o pohled jiné etické teorie, situační etiky.

#### 4.1 Rozdělení etických teorií

Etická reflexe je nástrojem, který dovoluje kritické posouzení lidského jednání. Za minulá tisíciletí bylo učiněno mnoho pokusů o ideální, univerzální etický systém, takže etických teorií je velmi mnoho. Je otázkou, které z etických teorií tedy považovat za základní. Nabízím tedy pohled Mirky Nečasové a Mela Thompsona.

Podle M. Nečasové se mezi základní etické teorie<sup>54</sup> řadí :

- Teorie přirozeného zákona
- Teorie přirozeného práva (společenská smlouva, T. Hobbes, J. Locke)
- Teorie racionální povinnosti (deontologie, Kantova etika)
- Teleologická teorie – utilitarismus
- Teorie distributivní spravedlnosti ( John Rawls)

---

<sup>52</sup> E. Fuchs, *Co dělá naše jednání dobrým*, s.165

<sup>53</sup> E. Fuchs, *Co dělá naše jednání dobrým*, s.165

<sup>54</sup> Viz. M. Nečasová, *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 23

- Antiopresivní teorie (kantovsko-utilitaristický rámec, Paulo Freire )
- Etika účasti (Carol Gilliganová)
- Etika diskurzu (Jürgen Habermas, Geert van der Laan)

M. Thompson ve svém Přehledu etiky poněkud odlišně tvrdí, že se mezi základní etické teorie řadí:

- Teorie přirozeného zákona (Tomáš Akvinský)
- Teorie přirozeného práva (Thomas Hobbes, John Locke, Jean-Jacques Rousseau, John Rawls)
- Utilitarismus
- Deontologie (Kantova etika)
- Friedrich Nietzsche (morálka pána a morálka otroka)
- Existenciální přístup (Søren Kierkegaard, Martin Heidegger, Jean-Paul Sartre)
- Situační etika (Joseph Fletcher)

Etické teorie se o sebe liší, ale mají společné ambice stát se univerzálně platnými etickými teoriemi. K tomu podotýká Vlastimil Hála, že: „Problematika univerzalizmu se nedotýká jen výchozí báze, na níž staví teoretická etika, ať je to emocionalita či racionalita v různém smyslu, ať jde o princip deontologický, teleologický, utilitaristický, nebo ať se opírá o systém ctností či představu dobrého života. Žádná z těchto koncepcí neprokázala nepochybnou přednost před jinou a soudobí teoretikové etiky jsou spíše nakloněni chápat je relativněji a komplementárně.“<sup>55</sup> S tímto názorem se ztotožňuji a i v této práci využívám pro posouzení situace trojici etických teorií.

## 4.2 Etika přirozeného zákona

Teorie přirozeného zákona vznikla kombinací náboženské tradice judaismu, řecké filozofie a křesťanství<sup>56</sup>.

---

<sup>55</sup> V. Hála, *Univerzalizmus v etice jako problém* s. 222

<sup>56</sup> Viz. O. Matoušek, *Metody a řízení sociální práce*, s. 26

Etika přirozeného zákona vychází z Aristotelovy úvahy, že každá věc je zaměřena k nějakému účelu, který se projevuje v jejím utváření (přirozené „formě“), a naplnit této účel je nejvyšším „dobrem“, o které je třeba usilovat.<sup>57</sup>

Tomáš Akvinský byl inspirován Aristotelem a svou etikou navazuje na Aristotelovu etiku ctností. Jeho uvažování je typické pro tento druh etického myšlení. Tato teorie je aplikováním Aristotelovy etiky ctností do současnosti.

Tomáš Akvinský říká, že přirozený zákon je poznání dané člověku od přirozenosti (ve smyslu, že člověk má sklon, schopnost k poznání dospět), jímž je veden k tomu, aby ve svém jednání se choval podle přirozenosti.

Jediné poznání, které mají přirozeně a neomylně všichni lidé jako princip sám o sobě zřejmý, je že : Dobro je nutno konat a zla je nutno se varovat.

Samotný přirozený zákon je soubor věcí, které se mají konat a které se nemají konat a které z onoho principu nutně plynou.

Kritériem etické správnosti činu není dodržení nějakého abstraktního principu povinnosti nebo maximalizace účinku jednání pro získání dobra. Kritériem mravní správnosti jednání je takové jednání, které by učinil ctnostný člověk. Podle Aristotela má lidský charakter určité vlastnosti nebo dispozice, které standardně vedou člověka k určitému morálně žádoucímu jednání - jednání ctnostného člověka. K definici ctnosti se Aristoteles snaží užít středu mezi dvěma krajnostmi – neřestmi (například statečnost leží mezi smělostí a zbabělostí)<sup>58</sup>. Aristoteles ze všech ctností považuje za základní spravedlnost, kterou považuje za mravní ctnost i princip.

---

<sup>57</sup> Viz M. Thompson, *Přehled etiky*, s. 76

<sup>58</sup> Srov. A. MacIntyre, *Zrůta ctnosti*, s.182

„Tato spravedlnost tedy jest ctnost dokonalá, ale nikoli prostě, nýbrž vzhledem k druhému. A proto se často zdá, že spravedlnost jest ctností nejpřednější a ani večerní záře, ani jitřní není tak obdivuhodná. Proto také přísloví praví:

Ve spravedlnosti ctnost je ukryta všechna.

A jest také nejvíce dokonalou ctností, protože jest užíváním dokonalé ctnosti, dokonalou jest však proto, že ten kdo ji má, dovede ctnosti užívati i vůči druhému, a nikoli jen pro sebe; neboť mnozí dovedou ctnosti užívati ve vlastních záležitostech, v těch však, které se vztahují k druhému, nedovedou.<sup>59</sup>

Aristoteles pak rozlišuje mezi spravedlností retributivní, která napravuje nebo vyrovnává, a distributivní, která rozděluje. Uvažuje o spravedlnosti normativní a spravedlnosti se zřetelem k druhému<sup>60</sup>.

„Jestliže bychom tedy nejprve pochopili, co je spravedlnost, tak spravedlnost je dvojí a jedna z nich je to, co je stanoveno v zákoně. Neboť spravedlivé, tak se praví je to, co nařizuje zákon. ...ale spravedlivé se zřetelem k druhému je jiné, než zákonná spravedlnost. Neboť nelze být spravedlivým jen k sobě v tom, co je v právních ustanoveních se zřetelem k druhému. Toto spravedlivé však a spravedlnost týkající se těchto věcí je to, co hledáme. Spravedlnost pak se zřetelem k druhému, krátce řečeno je rovnost.<sup>61</sup>

Podle MacIntyry ctnost souvisí se sociálními rolemi a jen v rámci jejich analýzy lze objasnit ctnost samotnou. Při této analýze je třeba zohlednit sociální roli, místo, čas, i tradici. Novověká etika podle MacIntyry obrací správný sled úvah, když nejprve vymezí ctnosti, a pak je aplikuje na konkrétní sociální role, protože tak vznikne jen prázdná spekulace. MacIntyre tvrdí, že je třeba se nejprve ptát, co má dělat ten, kdo má jistou roli nebo úlohu. Teprve

---

<sup>59</sup> Aristoteles, *Etika Nikomachova*, s. 124

<sup>60</sup> Aristoteles zde nemluví o lásce, jako J. Fletcher v *Situační etice*, ale lze vidět jistou analogii

<sup>61</sup> Aristoteles, *Magna Moralia*, s. 50



pak je možno vytvářet koncepci ctností, která je vždy aplikována na plnění těchto konkrétních rolí a úloh ve společnosti<sup>62</sup>. V tomto bodě lze najít i jeho, jinak vzácnou, kritiku Aristotela.

MacIntyre definuje ctnost takto: „Ctnost je nabytá lidská vlastnost, jejíž vlastnění a uplatňování nám umožňuje dosáhnout dober, která jsou praxi inherentní a jejichž nepřítomnost nám účinně brání v dosažení takových dober.“<sup>63</sup> Praxí zde myslí jednání specifikované pravidly a měřítky zdatnosti.<sup>64</sup>

Dobra inherentní dané praxi jsou cíle, účely praxe. Jsou důvodem, proč se daná praxe vykonává. K dosažení konkrétních účelů konkrétních praxí je třeba mít konkrétní ctnosti (např. rozumnost, pravdomluvnost).

### 4.3 Etika diskurzu

Jürgen Habermas vychází z několika předpokladů a jejich možných kritik

1. Existuje komunikativní a strategické jednání člověka. Strategické je zaměřeno na dosažení úspěchu, komunikativní je zaměřeno na dorozumění. To má ve společnosti větší vliv na tvorbu norem jednání než strategické jednání, a předpokládá k dosažení norem společenský diskurz.
2. Prožívaný svět člověka je tvořen lidskými a společenskými vzory, předporozuměním, které je nutným kontextem našeho rozumění vůbec a výkladu norem jednání zejména.
1. Etika diskurzu je etika, která zajišťuje všeobecnou platnost (univerzálnost) etických zásad díky užití pravidla argumentace: jde tedy o diskurz ve kterém se zúčastnění diskurzu mohou vyjádřit k přijetí

---

<sup>62</sup> Srov. A. MacIntyre, *Ztráta ctnosti*, s. 216

<sup>63</sup> A. MacIntyre, *Ztráta ctnosti*, s. 224

<sup>64</sup> Viz. A. MacIntyre, *Ztráta ctnosti*, s. 223

důsledků a vedlejších účinků dohadovaných obecných etických zásad (norem). Z tohoto vyplývá, že etické normy nejsou dány ve společnosti jednou pro vždy, ale mění se v závislosti na diskurzem potvrzeném vývoji společnosti. Proti Kantovi, který obhajoval obecnou platnost norem – např. kategorického imperativu – na základě subjektivního vědomí racionální povinnosti jedince a její aplikace na konkrétní příklad zde Habermas obdobně prosazuje pouze obecnou závaznost způsobu dosažení norem – cestu argumentace.

2. Existují předpoklady, které má právoplatný diskurz obsahovat: logické zásady, dialektickou rovnoprávnost (tj. rovnou příležitost, základní zásady – např. pravdomluvnost), rétorickou úroveň komunikace – tedy určitý přijatelný standard diskurzu. V těchto předpokladech je již zakrnutý požadavek mravního předporozumění, projevující se ve způsobu vedení diskurzu.
3. Společnost se v tomto pojetí etiky diskurzu aktivně podílí na tvorbě etických norem. Tím ale nepřímým způsobem omezuje výsledky těchto diskurzů.
4. Otázka odůvodnění univerzalizace nebo přednosti komunikativního jednání oproti strategickému je problematická. Habermas, podobně jako Kant, poukazuje na racionálnost těchto předpokladů, a jejich ignorace by mohla vést k praktickému rozporu.

#### 4.4 Teorie distributivní spravedlnosti

Alternativou klasického utilitarismu je teorie distributivní spravedlnosti, jak ji představuje John Rawls. V protikladu k utilitarismu Rawls dává přednost spravedlnosti před dobrem<sup>65</sup>.

Rawlsova teorie obsahuje dva principy spravedlnosti:

- a. Každý má právo na co nejrozsáhlejší systém stejných základních svobod, který je v souladu se stejným systémem pro všechny ostatní.
- b. Sociální a hospodářské nerovnosti je třeba upravovat tak, aby jednak bylo možné rozumně očekávat, že budou sloužit k prospěchu každému, a jednak, aby byly spojeny s pozicemi a úřady, které jsou přístupné každému (rovnost šancí).

M. Nečasová říká, že „Lepší vyhlídky zvýhodněných jsou tedy spravedlivé jen tehdy, když přispívají ke zlepšení vyhlídek těch nejméně zvýhodněných členů společnosti. Tento tzv. rozdílový princip připouští nerovné rozdělování sociálních a hospodářských statků jen tehdy, když to má za následek zlepšení společenské spolupráce, z čehož nakonec profitují i ti, kteří jsou na nejnižším stupni žebříčku. Spravedlnost jako „férovost“ nepřipouští kompenzaci ztráty svobody jednotlivce větším blahem ostatních (jako utilitarismus).<sup>66</sup>

V rámci řešení etických problémů a dilemat je tato teorie přínosem jejím zdůrazněním spravedlnosti pro všechny. Zejména zde uvedený první princip (právo na co nejrozsáhlejší systém stejných základních svobod) je hlavní zásadou a kontextem, ve kterém se pečovatelská služba odehrává. Ve vztahu ke klientům je třeba respektovat jejich základní lidská práva a svobody. Podle standardů<sup>67</sup> kvality sociálních služeb jsou pracovníci pečovatelské služby povinni vytvářet takové

---

<sup>65</sup> Tedy před perspektivou konsekvenencialistické sumy užitku.

<sup>66</sup> M. Nečasová, *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 37

<sup>67</sup> Viz kapitola 3. 2 této práce *Standardy kvality*

podmínky, aby nedocházelo k porušování lidských práv a svobod a již předem vytipovat rizikové oblasti, kde by mohlo k tomuto jevu docházet a preventivně činit opatření k jeho zamezení. Snaha pečovatelské služby o aktivizaci klientů s cílem zajištění kvality života obvyklé u jejich vrstevníků je tak v souladu s touto teorií.

## 4.5 Utilitarismus

Slovo utilitarismus je odvozeno od latinského utilis (užitečný)<sup>68</sup>.

Utilitarismus je etický směr, který považuje jako nejvyšší etický princip užitek. Utilitarismus je typickou teleologickou koncepcí, protože především zkoumá důsledky daného jednání. Utilitaristická etika předpokládá, že žádné jednání není samo o sobě dobré ani špatné.

Správné jednání je takové, které přináší největší dobro společnosti.

„Podstatu utilitaristické etiky je možno vyjádřit prostřednictvím jeho konsekvencialistických, eudaimonistických a hédonistických aspektů, kterými se prolíná maximalismus.“<sup>69</sup>

Teorii utilitarismu zformuloval Jeremy Bentham (1748-1832), zásadně rozvinul John Stuart Mill (1806-1873).

Bentham vycházel ze tří principů:

1. Lidé přirozeně usilují o dosažení slasti či potěšení a snaží se vyhnout bolesti.
2. Usilovat o potěšení je rozumné a mravně správné, odříkat si potěšení je iracionální a mravně nesprávné.

---

<sup>68</sup> Správně by se měl tady směr nazývat „utilismus“.

<sup>69</sup> V. Gluchman, *Súčasné etické teorie*, s. 26

3. Slast a potěšení platí pro každého jednotlivce stejně. (Norma nestrannosti).

Druhý princip Bentham rozpracoval v tom, vytvořil „hédonistický kalkul“. Zde se sečtou hodnoty všech slastí (potěšení) a porovnají se součtem všech bolestí, které přináší jednání jednajících osobě. Pokud je v jednání nalezeno (vypočteno) více slastí než bolesti je jednání (pro osobu jednajícího) dobré. Tento postup však je třeba opakovat se všemi osobami, jichž se dané jednání dotýká. Pokud je v celkové bilanci všech dotčených osob více slastí než bolesti je čin obecně dobrý.

J. S. Mill obhajoval Benthamovu teorii a rozšířil ji o další pojem – kvalitu slasti, potěšení. Prohlásil duševní slasti za hodnotnější než tělesné. (Je prý lepší být nespokojeným Sókratem než spokojeným hlupákem).<sup>70</sup>

Tedy nahradil „kvantitativní“ hédonismus<sup>71</sup> hédonismem „kvalitativním“.

Dále nahradil Benthamův „kalkul“ pro „výpočet“ mravní správnosti činu obecnými pravidly, které je třeba aplikovat v konkrétní situaci.<sup>72</sup>

Při obhajobě utilitaristické teorie J. Benthama<sup>73</sup> Mill ukazuje, že spravedlivé je i prospěšné. Aby mohla být idea spravedlnosti součástí utilitaristické teorie, pokouší se například Stuart Mill vysvětlit původ, příčinu a důvod existence

---

<sup>70</sup> Viz. J. S. Mill, *Utilitarismus*, s. 48

<sup>71</sup> Hédonismus tvrdí, že lidské jednání je motivováno výhradně snahou získat slast a vyhnout se strasti. Mravně dobré je to, co přináší slast. Úkolem rozumu je pak optimalizovat kalkul slastí a strastí. Etika se tak stává uměním žít. Hédonismus tedy zastává dvě základní teze:

(a) Etická hodnota skutku je určována libostí, kterou přináší člověku.

(b) Jediným motivem lidského jednání je dosažení subjektivního stavu dobrého rozpoložení, optimální pocitové hladiny.

<sup>72</sup> Viz. J. S. Mill, *Utilitarismus*, s. 53

<sup>73</sup> Opakovaná námitka proti Benthamově etice zněla, že jednání podle této etiky může vést k činům v rozporu se spravedlností.

toho, čemu se říká „cit pro spravedlnost“. Mill akceptuje jako fakt existenci vlastnosti „citu pro spravedlnost“, ale snaží se prokázat, že tato vlastnost nezaručuje, že se individuum vždy ve všech situacích zachová spravedlivě. Právě naopak ukazuje na existenci emocí a citů, které jsou schopny klamně usměřňovat a vést lidské jednání. Na základě toho dokládá, že i „cit pro spravedlnost“ lze aplikovat různými způsoby, takže může docházet k různému pojetí a užívání významu spravedlnosti. A proto považuje za nezbytné podřídít mnohotvárné směry a pojetí při aplikaci „citu pro spravedlnost“ jednotlivému principu, kterým není nic jiného než princip všeobecného maximálního užitku.<sup>74</sup>

Jako normativní etika se snaží podat jednoduché a empiricky uchopitelné kritérium mravního posuzování. Používá přitom čtyř základních principů:

1. Princip následků

Mravní jednání je posuzováno výhradně na základě následků, konsekvencí či důsledků, které lze při jednání předpokládat.

2. Princip užitečnosti

Kritériem je užitečnost následků jednání pro uskutečnění něčeho, co je dobré samo o sobě.

3. Princip hédonismu

Dobro spočívá v uspokojování lidských potřeb a zájmů, v prožívání slasti a odstranění strasti.

4. Sociální princip

V mravním kalkulu nejde jen o štěstí samotného jednajícího, ale o štěstí všech, jichž se jednání dotýká, v posledku o sociální prospěch všech

---

<sup>74</sup> Srov. J. S. Mill, *Utilitarianism on Liberty Essay on Bentham*, s. 296-321

lidí vůbec.<sup>75</sup> V kalkulu konsekvencí jde o co možná největší sumu sociálního užítka, případně o co možná největší průměrný užitek.

Pojmem štěstí zde není podle Milla myšlen stav nějakého trvale vysoce příjemného vzrušení. Štěstí chápe jako stav spokojenosti, ve kterém se střídá vzrušení s klidem.<sup>76</sup>

Základ utilitarismu činu (jednání) spočívá v tvrzení, že jednání je správné jen když přináší nejlepší možné výsledky.

Podle utilitarismu pravidel je jednání správné jen tehdy, pokud následuje nějaké pravidlo platné společnosti či určité sociální skupině.<sup>77</sup>

Posuzování podle utilitarismu pravidel se děje ve dvou stupních:

- a. Jednotlivé jednání se musí shodovat s pravidly jednání (1.stupeň)
- b. Pravidla jednání se musí posuzovat ve smyslu utilitaristického kalkulu. (2. stupeň).<sup>78</sup>

O rozvoj utilitarismu a zejména utilitarismu jednání ve 20. století se zasloužil John Jamieson Carlswell Smart. Smart vychází ze subjektivního přístupu k problému utilitarismu jednání. V rozvíjení své koncepce utilitarismu jednání se Smart opírá o princip maximalizace, princip největšího štěstí, zatímco hédonistické principy ponechává stranou.<sup>79</sup>

### Kritický pohled na utilitarismus

---

<sup>75</sup> Srov. B. Williams, *Ethics and the Limits of Philosophy*, s. 212

<sup>76</sup> Srov. J. S. Mill, *Utilitarismus*, s. 54

<sup>77</sup> Viz V. Gluchman, *Súčasná etická teórie*, s. 25

<sup>78</sup> Viz A. Anzenbacher, *Úvod do etiky*, s. 35

<sup>79</sup> Viz. V. Gluchman, *Súčasná etická teórie*, s. 28

Utilitarismus se jeví jako etická teorie poměrně objektivní a snadno uchopitelná. „Zdánlivá „objektivita“ utilitaristického kritéria tak ve skutečnosti nechává otevřené dveře pro nejrůznější sny a přání, třeba i zdánlivě nereálná, jimiž se však dají „zdůvodnit“ zřejmé škody zdánlivě menšího rozsahu. Všechno totiž závisí na tom, v jakých parametrech se kdo rozhodne užitek či škodu hodnotit. Nebezpečí je tím větší, že postup může budít dojem vědecky podložené objektivity.“<sup>80</sup>

Macintyre upozorňuje na jiný problém utilitarismu v jakékoli podobě a tím je jeho neschopnost uvést do souladu rozdíl mezi dobrou pro praxi vnitřní a vnější. I když přiznává Millovi pokus o takové rozlišení pojmem „vyšší“ a „nižší“ slast, tvrdí že tímto Mill dosáhl v nejlepším případě pouze „něco podobného.“<sup>81</sup>

S jinou kritikou přichází N. Hartmann. „Filosofická kritika utilitarismu je snadná. Všechny jeho nesmyslné následné projevy mají kořeny v banální záměně dobra a užitečna. Užitečné není nikdy dobrem v etickém smyslu. Ke zmatení pojmů ovšem přispívá jazyk. Neboť říkáme také, že něco „je dobré k něčemu“. To však není etický smysl slova „dobré“. Ten se objevuje teprve tehdy, když se ptáme, „k čemu“ je něco dobré. Když otázkou „k čemu“ dospějeme až k tomu, co už není dobré k něčemu jinému, nýbrž co je dobré samo o sobě, pak máme „dobro“ v onom jiném smyslu, který zahrnuje i smysl etický. Mravně dobré je dobré o sobě. V jeho podstatě spočívá, že není dobré k něčemu. Svou podstatou není nikdy užitečným. Hledisko užitečnosti však není v žádném případě zavrženíhodné. Je nutné jak v životě, tak i v morálce. Ovládá praxi prostředků všude tam, kde v životě jde o dosažení účelů. Utilita je přesný pojem hodnoty prostředku, je to nutný korelát samohodnoty, tj.

---

<sup>80</sup> J. Sokol, *Etika a život*, s. 121

<sup>81</sup> Viz. A. Macintyre, *Ztráta ctnosti*, s. 232



hodnoty, která je hodnotou sama v sobě.<sup>82</sup> Mill však dokazuje že dobro je štěstí, obecné štěstí je dobrem pro lidi jako celek.<sup>83</sup>

Problematická témata utilitarismu jsou například:

- Štěstí je relativní – nesnadno se porovná množství štěstí u dvou různých lidí.
- Nikdy se nedají s jistotou určit důsledky jednání.
- Některé jednání vlivem utilitarismu může vést k takovým činům, které by se v jiném případě nemohly tolerovat.
- Průměrný užitek není nijak vázán na užitek konkrétního člověka
- Utilitarismus může být nespravedlivý při rozhodování mezi štěstím menší a větší skupiny obyvatel.<sup>84</sup> (Minoritní skupina obyvatel by tak nikdy nebyla zahrnuta do „přídělu“ štěstí)

Jedna z dalších námitek říká, že utilitarismus je určitý oportunistus, protože nabádá k tomu, abychom dělali to, co je výhodné. Mill na tuto námitku odpovídá, že je třeba rozlišovat mezi výhodným a užitečným. Výhodné je výhodné pro jednotlivce ( výhodné může být pro poslance zradit zájmy své země, aby se udržel při moci). Užitečné je to, co je ve shodě s utilitaristickým principem největšího štěstí.<sup>85</sup>

Jinou námitkou proti utilitarismu je, že aplikace „principu největšího štěstí“ na každou situaci při zvažování všech možných důsledků je příliš komplikovaná, vyžadující mnoho času. Na to Mill odpovídá že: „ k tomu bylo velmi mnoho času, totiž celá minulá existence lidského rodu. Po tento čas lidé

---

<sup>82</sup> N. Hartmann, *Struktura etického fenoménu* s. 111

<sup>83</sup> Srov. J. S. Mill, *Utilitarismus*, s. 99

<sup>84</sup> Srov. M. Nečasová, *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, s. 35

<sup>85</sup> Srov. J. S. Mill, *Utilitarismus*, s. 73

shromažďovali zkušenosti o účincích svého jednání. Na této zkušenosti závisí veškerá uvážlivost a veškerá mravnost života.“<sup>86</sup>

Jeden z nejvýznamnějších kritiků utilitarismu je Bernard Williams, který vyčítá Smartovu utilitarismu především jeho přímý konsekvencialismus a eudamonismus. S tím souvisí jeho názor, že Smart redukcí hodnot na důsledky a štěstí vlastně ochuzují lidský život, činí ho jednostranným a mělkým.<sup>87</sup>

Utilitarismus však přes veškeré kritické pohledy zůstává jedním z živých směrů současné etiky.

Při hledání řešení etických dilemat a problémů v rámci pečovatelské služby je utilitarismus přínosem ve svém zkoumání předvídatelných důsledků jednání. Ne vždy je například jednáním vedoucím k prospěchu klienta přesvědčit jej o reálné kruté „pravdě“ ve vztahu k jeho vysněné ideální rodině. Zde je namísto zvažovat předem očekávatelné důsledky takového jednání.

## 4.6 Deontologie

### *Kantova etika*

Filozofie Imanuela Kanta (1724-1804) odmítá empiristickou etiku, která zakládá mravnost jen a posteriori, na vztahu člověka k dobru jako předmětu smyslově založené zkušenosti. Kant takovou etiku označuje jako eudaimonismus<sup>88</sup> a rozsáhle ji kritizuje.

Kant se následně sám snaží založit mravnost a priori, pouze na tzv. kategorickém imperativu praktického rozumu, který je podle něho mravním zákonem autonomního sebeurčování vůle. Jeho etická teorie je typicky deontologická. Východiskem Kantovy etiky je povinnost, běžné vědomí

---

<sup>86</sup> J. S. Mill, *Utilitarismus*, s. 75

<sup>87</sup> Viz. V. Gluchman, *Súčasná etická teórie*, s. 30

<sup>88</sup> Eudaimonismus - etický princip považující úsilí o dosažení štěstí, blaho, blaženost za kritérium mravnosti. Aristoteles však pojmem „štěstí“ označoval spíše ctnost. Ctnost nechápal jen jako stav, ale jako schopnost jednat určitým způsobem.

povinnosti. Kant odtud odvozuje, že mravní povinnost musí platit pro všechny lidi stejně, tedy mravní zásady musí být obecně platné.

Kant píše, že : „Zajistit vlastní blaženost je povinností (alespoň nepřímo), neboť nedostatek spokojenosti se svým stavem mohl by se snadno v návalu mnoha starostí a neuspokojených potřeb stát zdrojem velkého pokušení překročit povinnost. Ale kdybychom nepřihlíželi k povinnosti, mají všichni lidé už sami sebou nejmocnější a nejnítěrnější náklonnost k blaženosti, protože se právě v této ideji všechny náklonnosti sjednocují do jednoho úhrnu.“<sup>89</sup>

V pojednání o Kategorickém imperativu píše Dieter Henrich že „jako mravní uznává Kant pouze to uspokojení, které je současně vědomím vykonané povinnosti i radostí, že se pomoc zdařila, nebo smutkem, že se nezdařila“<sup>90</sup>

Erazim Kohák doplňuje ještě jiný pohled na Kantovu teorii: „ Je to ironie, ze které vzniká nedorozumění, že prý podle Kanta je čin záslužný jen tehdy, konáme-li ho neradi. Není to tak. U Kanta je to jednoznačné. Čin je dobrý , pokud jedním výhradně z úcty k morálnímu zákonu. Na hodnotě činu nic neubírá to, že mi k tomu ještě dělá radost, pokud tato radost není mojí motivací.“<sup>91</sup>

Kategorický imperativ je nepodmíněný příkaz, čistá povinnost.

Samotný Kant formuloval kategorický imperativ vícekrát, přitom vždy poněkud jinak. Lze však rozlišit jednu základní a tři odvozené formulace.

Základní formulace zní: „Jednej jen podle té maximy<sup>92</sup>, od níž můžeš zároveň chtít, aby se stala obecným zákonem.“<sup>93</sup>

První odvozená formulace Kantova kategorického imperativu zní „ Jednej tak, aby se maxima tvého jednání měla na základě tvé vůle stát obecným přírodním zákonem.“<sup>94</sup>

---

<sup>89</sup> I. Kant, *Základy metafyziky mravů* s. 28

<sup>90</sup> J. Chotaš, *Kantův Kategorický imperativ* s. 59

<sup>91</sup> E. Kohák, *Svoboda, svědomí, soužití* s. 166

<sup>92</sup> Maximy jsou všeobecné zásady, které člověk subjektivně považuje za potřebné.

<sup>93</sup> Viz. J. Chotaš, *Kantův Kategorický imperativ* s. 11

Druhá odvozená formulace Kantova kategorického imperativu vychází od rozumné přírody jako účelu o sobě: „Jednej tak, abys používal lidství jak ve své osobě, tak i v osobě každého druhého, vždy zároveň jako účel<sup>95</sup> a nikdy jako prostředek.“<sup>96</sup>

Třetí odvozená formulace obsahuje určení všech maxim a zní : „Všechny maximy mají ze své vlastní zákonodárné povahy souhlasit s možnou říší účelů jako říší přírody“.<sup>97</sup> Všechny čtyři uvedené formulace jsou ekvivalentní.

Imperativ se vztahuje k ideji obecného zákona (transcendentní moment) a ke konkrétní praxi v životě (maximy jednání).

„Kategorický imperativ, jenž je vyjádřením zobecněného procedurálního aktu, který představuje vodítko při rozhodování o tom, co je a co není spravedlivé, má podle Kanta zajistit dvě věci. V první řadě se domnívá, že kategorický imperativ – jakožto kritérium rozhodování – je natolik jednoduchý, že si jej mohou osvojit všichni, a proto budou vždy s to posoudit morálnost (spravedlivost) svého konání. Mimoto věřil, že samotný kategorický imperativ již sám o sobě je motivujícím impulsem vedoucím k morálnímu, tj. spravedlivému jednání.“<sup>98</sup>

„Imperativ není podle Kanta vyjádřením vůle, nýbrž deontologický soud s predikátorem „má být“, který se vysvětluje predikátorem „prakticky nutné“ nebo (ve stejném významu) „prakticky dobré“. Prakticky nutné nebo prakticky dobré je však to, co určuje vůli prostřednictvím představ rozumu, a tedy nikoli subjektivními motivy, nýbrž objektivně, tzn. na základě důvodů, které jsou platné pro každou rozumovou bytost jako takovou. Čistě rozumová

---

<sup>94</sup> Viz. J. Chotaš, *Kantův Kategorický imperativ* s. 11

<sup>95</sup> Tedy cíl, dobro, důvod chtění

<sup>96</sup> Účel musí vyplynout z rozumu, musí být nepodmíněný a absolutní. Rozumový účel musí být zároveň a priori objektivně nutný pro všechny rozumové bytosti. Účely kladené empiricky (motivace libosti a nelibosti) jsou vždy relativní, jako prostředky k uspokojování subjektivních potřeb.

<sup>97</sup> Viz. O. Höffe in J. Chotaš, *Kantův kategorický imperativ*, s. 11

<sup>98</sup> J. Váně, *Proměny spravedlnosti* s. 70

vůle může volit jen dobro. Lidská vůle však není čistě rozumová; může být také ovlivněna sklony. Oba určující důvody se mohou dostat do konfliktu. Sklon může stát proti náhledu, že určitý způsob jednání je prakticky nutný. V takovém případě říkáme: „Měl bych tak jednat, ale nechci.“<sup>99</sup>

Macintyre uvádí Kantovu etiku tím, že vychází ze dvou základních a zdánlivě jednoduchých tezí:

- a. Pokud jsou pravidla morálky racionální, musí být stejná pro všechny racionální (rozumové) bytosti.
- b. Pokud jsou morální pravidla závazná pro všechny rozumové bytosti, pak není podstatná schopnost těchto bytostí pravidla uskutečňovat, důležitá je pouze vůle k jejich uskutečnění.

Úsilí o rozumové zdůvodnění morálky chápe jako nalezení racionálního testu, který v okamžiku, kdy maximy určují naši vůli, odliší maximy jež jsou projevem morálního zákona od ostatních maxim. Kant přitom ani na chvíli nepochybuje o tom, jaké maximy jsou skutečným projevem morálního zákona, protože se je naučil od svých rodičů.<sup>100</sup>

Přitom Kant předpokládá, že jeho univerzální principy budou trvale platné, avšak byly platné jen pro určitou dobu a etapy lidské činnosti a bádání. To, co Kant považoval za principy a předpoklady přírodní vědy se následně jeví jako principy a předpoklady Newtonovské fyziky. To, co považoval za základní předpoklady morálky se z pohledu současnosti jeví jako principy a předpoklady úzké morálky sekularizované formy protestantismu.<sup>101</sup> Proto

---

<sup>99</sup> F. Ricken, *Obecná etika* s. 85

<sup>100</sup> viz. A. Macintyre, *Ztráta ctnosti*, s. 60

<sup>101</sup> viz. A. Macintyre, *Ztráta ctnosti*, s. 309

zde MacIntyre jako kritik osvícenství a Kanta nabízí něco jiného, totiž návrat k ctnostem, navazující zejména na učení Aristotela.

Při hledání řešení etických problémů a dilemat v rámci pečovatelské služby je deontologická etika přínosem ve svém jasném oddělení povinnosti od osobního zájmu. Nevýhodou může být jistá povrchnost projevující se upjatým plněním toho, co je bez ohledu na následky považováno za povinnost.

#### 4.7 Situační etika

Tato etika tvrdí, že to, co je důležité, nejsou pravidla ale princip lásky. Pokud láska vyžaduje, aby nebyla striktně dodržena tradiční morální zásada, je správné tak učinit. Láskou je zde myšlena nesobecká láska, v řeckém pojmu agapé.<sup>102</sup> Pojmem agapéismus je pak označena teorie morálky, která uplatňuje princip lásky v každé situaci.

Představitelem situační etiky se v americké etice stal Joseph Fletcher (narozen 1905). Pro něj je etika jen jediným etickým principem. Jak ji aplikovat se dá určit jen z konkrétní situace. To ho vede k morálce, která se obejde bez teorie norem i bez teorie ctností. Stačí, abychom zachovali lásku k bližnímu a to nás i bez použití norem naučí, jak máme jednat.<sup>103</sup>

Situační etiku podle Fletchera charakterizují dva hlavní rysy: to že vychází z přání, zájmů a rozhodnutí osobnosti a jednak ze situačních faktorů.<sup>104</sup>

Křesťanská situační etika se odkazuje pouze na jedinou normu (zákon) a to lásku (agapé) jako největší ze všech přikázání ( milovat Boha a bližního jako sebe samého).<sup>105</sup>

---

<sup>102</sup> Srov. J. Fletcher, *Situační etika*, s. 138

<sup>103</sup> Viz. V. Gluchman, *Súčasné etické teorie*, s. 232

<sup>104</sup> Srov. I. Semrádová, *Úvod do etiky*, s. 27

<sup>105</sup> Viz Mt 5, 43-48; L 6, 27-28.

„V ne-křesťanské situační etice samozřejmě zaujímá místo lásky jiné *summum bonum* (nejvyšší dobro), které se tak stává jediným měřítkem – u Aristotela je to například sebeuskutečnění.“<sup>106</sup> Toto sebeuskutečnění je však opakem nesobecké lásky.

Situační přístup k morálnímu rozhodování se pohybuje mezi legalismem a antinomismem.

Legalismus<sup>107</sup> své zásady kodifikuje v pravidlech, které nejsou pouhými vodítky či maximy, ale směrnicemi, kterými se máme řídit. Správná řešení jsou předem dána a lze si je vyhledat v příslušné knize. Logicky tak dochází k stálému narůstání počtu i preciznosti daných předpisů. Západní náboženské tradice, prezentované židovstvím i katolicismem a protestantismem jsou z velké části legalistické.

Antinomismus<sup>108</sup> je opakem, protipólem legalismu. Do každé situace, do každého rozhodování vstupuje bez jakýchkoli pravidel, maxim či norem jednání.

Antinomisté tvrdí, že je třeba spoléhat na situace jako takové, aby bylo možno eticky rozhodnout. Jednou jeho formou byl libertinismus – víra, že díky milosti a novému životu již křesťané nepodléhají zákonu, proto není důležité to, co dělají. Jinou jeho podobou je gnostický nárok na mimořádné poznání, kde pravidla i normy nejsou brány v potaz jako vodítka či ukazatele směru. V dané situaci gnostici věděli, co je správné, protože mají mimořádně vyvinuté svědomí.

Situační etika využívá mravní zásady, nepovažuje je však za zákony či předpisy, ale za maximy. Zákon tak má podřízené postavení před láskou a

---

<sup>106</sup> J. Fletcher, *Situační etika*, s. 39

<sup>107</sup> Viz. J. Fletcher, *Situační etika*, s. 24

<sup>108</sup> Viz. J. Fletcher, *Situační etika*, s. 29

rozumem. Ve chvíli sporného rozhodování tak hraje roli pouze láska a rozum.<sup>109</sup>

Situační etika Josepha Fletchera je založena na šesti tezích<sup>110</sup>:

- Pouze jedna „věc“ je dobrá o sobě, totiž láska, nic jiného.
- Vůdčí normou křesťanského rozhodování je láska, nic jiného.
- Láska a spravedlnost je totéž, neboť spravedlnost je rozdělovaná láska, nic jiného.
- Láska usiluje o dobro bližního, ať ho máme či nemáme v oblibě.
- Láska účel (láska) světi prostředky, nic jiného
- Rozhodnutí lásky jsou situační, nikoli preskriptivní.<sup>111</sup>

„Láska, o níž zde pojednávám je přemýšlivá, prozíravá a starostlivá. Je záležitostí intelektu, nikoli citu. Jakmile se osvobodíme od předem daných, příliš zjednodušujících pravidel zákona a začneme přemýšlet situačně, nic není tak složitého a obtížného jako etika - včetně křesťanské etiky lásky.“<sup>112</sup>

Začínáme si totiž uvědomovat dobovost a limitovanost pravidel, maxim proti nadčasovosti principu lásky.

„Křesťanská etika není vášeň. Agapé je láska, která neočekává protislužbu a zaměřuje se na bližního – a „bližní“ znamená „každý“ , dokonce i „nepřítel“ (L.6, 32-35). Obvykle bývá odlišována od lásky přátelské (filia) a milostné (erós), které jsou selektivní a zaměřují se na jedinečný protějšek. Erotická a přátelská láska má citový charakter, ale láska křesťanská je postojem, nikoli

---

<sup>109</sup> Srov. J. Fletcher, *Situační etika*, s. 40

<sup>110</sup> Těmito šesti tezemi následně posuzuji postup hledání řešení etického dilematu či problému v kasuistikách 5. kapitoly této práce podle situační etiky.

<sup>111</sup> Viz J. Fletcher, *Situační etika* s. 75-190

<sup>112</sup> J. Fletcher, *Situační etika* s. 147



cítem; je určována vůlí“.<sup>113</sup> Tato láska není sebestředná, je vztahována k bližnímu, jedná v jeho prospěch.

„Cílem situační etiky je kontextuální vhodnost – nikoli „dobré“ nebo „správné“, ale přiměřené.“<sup>114</sup> Na rozdíl od klasické legalistické nauky, která má již předem jasno co je „správné“, či nauky o ctnostech, která má předem jasně definováno, co je vždy dobro. Situační etika však otevírá před člověkem rovinu rozvažování, kdy při vědomí limitovanosti a dobové účelovosti zákonů jej vede k situačně přijatelnému řešení.

Nabízí se tedy otázka: Co je spravedlnost, co je spravedlivé řešení?

„Spravedlnost je křesťanská láska, která používá hlavu, uvažuje o svých povinnostech, závazcích, příležitostech a možnostech. Rozhodnutí je někdy těžké, ale dilemata, trilemata a multilemata svědomí jsou stejně matoucí pro legalistu jako pro situačního etika. Spravedlnost je láska, která se vyrovnává se situacemi, v nichž se ozývá požadavek na rozdělování. Je tedy jasné, že etika lásky musí při vážném úsilí o sociální politiku utvořit koalici s utilitarismem. Od Benthama a Milla přejímá strategický princip „největšího dobra pro co největší počet lidí“<sup>115</sup>

Fletcher ve své situační etice neustále akcentuje, že všechny morální soudy mají hypotetický charakter, pouze soudy lásky mají charakter kategorický.<sup>116</sup>

Fletcher píše, že: „Ve svobodné společnosti nemáme oficiální etiku, stejně jako nemáme oficiální víru či politickou filozofii. Můžeme však dospět k morálnímu konsenzu. Pro život v jednotě není konec konců nutné, abychom se shodli na určité etice, podobně jako nemusíme sdílet společnou

---

<sup>113</sup> J. Fletcher, *Situační etika* s. 103

<sup>114</sup> J. Fletcher, *Situační etika* s. 35

<sup>115</sup> J. Fletcher, *Situační etika* s. 123

<sup>116</sup> Srov. I. Semrádová, *Úvod do etiky*, s. 28

epistemologii či teorii poznání, abychom dospěli k obecně přijímanému souboru vědeckých znalostí. Situační etika je nejslibnější cesta k morálnímu společenství<sup>117</sup>. Situační etika (spolu s utilitarismem) vedou k hledání nových řešení, což je jejím důležitým přínosem.

Kritickým pohledem by bylo možno v situační etice vidět znevážení všeho dosavadního etického hledání pro její relativizaci všech hodnot.

Situační etice je možno vytknout, že je příliš naivní, protože v některých situacích může být jednání ovlivňováno afekty a vášní a pak je racionální kalkul doporučený Fletcherem obtížný, až téměř nemožný. To však je v kontrastu s jedním z Fletcherových předpokladů situační etiky – pragmatismem.<sup>118</sup> Fletcher sám zdůrazňuje, že: „Láska, která se zakládá na soucitu či na afektu, je ve skutečnosti sebeláskou, neboť je to láska, jež upřednostňuje a vybírá, a měřítkem upřednostňování a výběru je já“<sup>119</sup>

Situační etice by bylo dále možno vytknout, že podceňuje hřích a vychází z optimistické antropologie. Sám Fletcher však s tím částečně souhlasí, když odmítá učení o dědičném hříchu a nechápe lidskou bytost jako přirozeně zkaženou či tíhnoucí ke zlu.<sup>120</sup>

Největší výtku vůči Situační etice však spočívá v obtížné specifikaci lásky, kdy zůstává jako hodnota stále abstraktním pojmem. Přitom je základní hodnotou, kterou je třeba poměřovat správnost jednání. Sám Fletcher však lásku pouze omezuje na lásku k bližnímu (agapé) aniž by ji nějak precizně vysvětloval či definoval, snad aby se vyhnul pokušení legalismu v situační etice. Situační etika totiž nepodporuje legalistické sebevědomí, že jsme již vše pochopili a máme připravené řešení. Situační etika nás nutí znovu myslet na naši limitovanost a na limitovanost všech maxim. Fletcher nechce vytvořit ze

---

<sup>117</sup> J. Fletcher, *Situační etika* s. 207

<sup>118</sup> Srov. J. Fletcher, *Situační etika*, s. 56

<sup>119</sup> J. Fletcher, *Situační etika*, s. 136

<sup>120</sup> Viz. J. Fletcher, *Hello Lovers! An Introduction to Station Ethics*, s. 108, 123

situační etiky sebestou doktrínou, naopak ponechání situační etiky v situaci noetické nejistoty a hledání může být její přednost<sup>121</sup>.

Přes tuto obtížnou definovatelnost lásky je i křesťanské přikázání lásky srozumitelnou normou pro praktickou aplikaci v každodenním rozhodování věřících či nevěřících.

V rámci pečovatelské služby je přístup podle situační etiky přínosem v tom, že reaguje pružně na vzniklou situaci při zachování jednoznačného pravidla jednání v nesobecké lásce (agapé). Rovněž vede k reflexi a citlivému hledání nových řešení vedoucích k prospěchu klienta. Vzhledem k tomu, že projevy lásky (agapé) nejsou sebedestruktivní<sup>122</sup>, chrání tento postup i pracovníky pečovatelské služby.

---

<sup>121</sup> Může být i slabinou, pokud se začneme rozhodovat mechanicky vedeni svým sebevědomím, že se vždy již rozhodujeme správně, protože se vždy automaticky řídíme principem lásky.

<sup>122</sup> Viz. Mt 22, 39 „Miluj svého bližního jako sám sebe“.

## 5 Některé etické problémy a dilemata v pečovatelské službě

Na následujících příkladech chci nastínit a porovnat řešení etických problémů a dilemat v pečovatelské službě z mé praxe pomocí norem jednání – zákona o sociálních službách, etického kodexu sociálních pracovníků a vybraných etických teorií se skutečným řešením.

Z množství příkladů byly vybrány tyto kasuistiky:

1. Pomáhání doma či umístění v pobytovém zařízení
2. Problém latentního domácího násilí na klientech
3. Bezplatné poskytování služby účastníkům odboje
4. Konkurence pečovatelských služeb – účelová fluktuace klientů
5. Opětovné přijetí konfliktního klienta

Všechny kasuistiky jsou z mého pohledu zajímavé tím, že se v různých modifikacích v praxi opakují a jejich řešení není zcela jednoznačné, což je dáno jejich složitostí a komplexností, růzností konkrétních situací.

V první kasuistice jde o častý problém, kdy rodina přestává zvládat péči o seniora, chtěla by jej proti jeho vůli přemístit do některého pobytového zařízení a hledá argumenty a současně partnera pro přesvědčení (přemluvení) seniora k odchodu.

Ve druhé kasuistice se jedná o domácí násilí v jeho latentní podobě. Násilí není přiznáno, jsou patrné pouze určité indicie. Ve skutečnosti k němu může a nemusí docházet. Jak se jako pracovník pečovatelské služby dobře zachovat?

Ve třetí kasuistice se jedná o bezplatné poskytování služby dané Zákonem o sociálních službách. Konkrétně u osob nespravedlivě vězněných. Tento případ je z uvedených pěti kasuistik v mé praxi nejméně frekventovaný. Z hlediska

Zákona o sociálních službách je jeho řešení zcela jasné, ovšem toto řešení vzbuzuje minimálně další otázky. (Např. má stát právo nařídit některému soukromému subjektu povinnost poskytovat službu bezplatně pro nápravu minulých křivd třetím osobám, kterých se stát dopustil? Jak v dané situaci postupovat, když lze docela reálně odhadnout negativní dopad na celou organizaci pečovatelské služby?)

Ve čtvrté kasuistice jde o poměrně nový úkaz na hranici zneužívání pečovatelské služby, kdy klienti (zastoupení členy své rodiny) hledají zajištění svých nadprůměrných požadavků na poskytování služby pomocí kombinace výhod péče u jednotlivých pečovatelských služeb. Je využíváno konkurenční prostředí pečovatelských služeb, kdy jsou k základnímu rozsahu úkonů stanovenými v zákoně nabízeny i další služby či rozšiřování časového rozsahu poskytování pečovatelské služby.

V páté kasuistice se jedná o opětovné přijetí konfliktního (až nebezpečného) klienta k poskytování služby. Jak správně postupovat při možnosti reálně odhadnout důsledky takového jednání?

Na všech pěti kasuistikách lze aplikovat užití vybraných etických teorií, zejména situační etiky<sup>123</sup> podle Josepha Fletchera. To je důvodem jejich výběru v této práci. Jistě by bylo možno představit další zajímavé kasuistiky z prostředí pečovatelské služby, avšak svým objemem by pak překročily rozsah této práce.

---

<sup>123</sup> Právě pro odlišnost postupu řešení stejného etického dilematu (problému) v různých situacích.

## 5.1 Pomáhání doma či umístění v pobytovém zařízení

### 5.1.1.1 Kasuistika

Paní E. ve věku 73 let. Nechodící, potřebuje pomoc při úkonech sebeobsluhy.

Žije sama, navštěvuje ji dcera. Zdravotní stav dcery se v poslední době zhoršil. Proto dcera naléhá na matku, aby se odstěhovala do Domova pro seniory, kde by o ni bylo postaráno. Matka ale nechce, chtěla by dožít doma, ve svém prostředí. Argumenty dcery neuznává, obviňuje ji z lenosti. Obrátila se na pečovatelskou službu, abychom ji pomohli zvýšením péče. Pečovatelská služba by dokázala zajistit její pobyt doma bez pomoci dcery pouze při zachování současného zdravotního stavu klientky. Pokud by se však zdravotní stav klientky zhoršil, nebude na to kapacitně pečovatelská služba stačit. Čekací doba k přijetí do Domova pro seniory je však dlouhá a ani již přihlášení čekatelé nemohou být přijati okamžitě. Pokud tedy dcera přišla s nabídkou přijetí do Domova pro seniory, mohla by klientka nastoupit do týdne. Pokud nabídku klientka odmítne, další opakování nabídky bude možné až po dlouhé době.

Klientka trvá na pobytu doma, za každou cenu. Není zbavena svéprávnosti, přesto zřejmě nedokáže posoudit zcela následky svého rozhodnutí. Sociální pracovník byl osloven klientkou (vzápětí ale i její dcerou) aby ji podpořil v jejích argumentech.

### Definování etické otázky

Etické dilema jednání ve prospěch klienta – preferovat empatii nebo rozum?

Pomoci klientce poskytováním dalších a dalších služeb tak, aby mohla zůstat doma – plnit tak její přání (a sobě zajistit zakázku) či po zvážení

omezených možností klientky i pečovatelské služby jí raději doporučit, aby včas přešla do lůžkového zařízení?

### **Hodnoty a povinnosti v konfliktu**

Odpovědnost poskytovatele služby, respektování klientovy vůle.

#### **5.1.1.2 Zákon o sociálních službách**

Zákon o sociálních službách se k této situaci nevyjadřuje, pouze obecně uvádí:

„Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva, a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby“<sup>124</sup>

Svobodné rozhodování o místě svého pobytu je jistě lidským i občanským právem. Z tohoto pohledu je možný výklad, že je třeba vyčkat svobodného rozhodnutí klientky a to pak respektovat.

#### **5.1.1.3 Etický kodex sociálních pracovníků ČR**

V Etickém kodexu sociálních pracovníků, v pravidlech etického chování sociálního pracovníka ve vztahu k uživateli je uvedeno: „Sociální pracovník podporuje své uživatele k vědomí vlastní odpovědnosti.“<sup>125</sup> Už z této věty je patrné, že sociální pracovník by měl podporovat uživatelku k odpovědnosti za své jednání. Proto je zcela nutné, aby mimo ujištění, že konečné rozhodnutí bude pouze na uživatelce, ji také upozornil na rizika, která plynou z jejího rozhodnutí zůstat doma za každou cenu. Samozřejmě může také navrhnout opatření, kterými by pečovatelská služba uživatelku podpořila v jejím

---

<sup>124</sup> Zákon o sociálních službách č.108/2006 Sb. § 88, písm. c).

<sup>125</sup> Etický kodex sociálních pracovníků České republiky, odst.2, bod 1.

rozhodnutí. Nemůže však přebírat odpovědnost za její rozhodnutí. Ano, může se stát, že následkem svého nesprávného rozhodnutí uživatelka přijde k nějaké újmě.

Podle mého názoru by nesprávným etickým chováním ( ve vztahu k etickému kodexu) bylo mlčení sociálního pracovníka. Postoj, že je to její věc, její rozhodnutí a sociální pracovník je pouze akceptuje.

#### 5.1.1.4 Etické normy

##### **5.1.1.4.1 Kategorie teorií utilitarismu**

Při rozhodování například podle teleologického etického směru (kam patří i utilitarismus) zvažujeme důsledky jednání, které pro člověka plynou. Jednání je etické, pokud vede k prospěchu člověka.

Podle etiky utilitarismu by měly důsledky jednání přinášet co největší množství štěstí všem osobám, kterých se jednání týká. Podle J. S. Milla by nejhorším řešením bylo, kdyby bylo ostatním dovoleno, aby nutili člověka k tomu, co pro něj považují za dobré.<sup>126</sup>

Klientka si přeje zůstat ve svém domácím prostředí. Při zvažování důsledků přijetí jejího rozhodnutí docházíme ke třem očekávatelným variantám dalšího vývoje situace.

1. Při zachování současného zdravotního stavu klientky je to možné. Odmítnutí nástupu do Domova pro seniory nemá pro klientku nevratný účinek. Po opětovné žádosti bude moci k pobytu za nějaký čas nastoupit.
2. Při zhoršení zdravotního stavu existuje možnost, jak i bez fyzické pomoci dcery a současném vytížení kapacity pečovatelské služby řešit

---

<sup>126</sup> Srov. M. Nečasová, Respekt ke klientům na praktickém příkladě kvality života, *Sociální práce/sociální práce* 2004, č.4, s. 42



tuto situaci. Toto dočasné a nouzové řešení by mohlo přinášet klientce určité zhoršení životní úrovně, ale ne ohrožení jejího života ani rapidní zhoršení stavu její domácnosti. Na tuto možnost je uživatelka služby upozorněna a akceptuje ji.

3. Při akutním závažném zhoršení zdravotního stavu či ohrožení života bude klientka hospitalizována v nemocnici či v Léčebně dlouhodobě nemocných. Tam bude o ni komplexně postaráno.

Takže při třech očekávatelných variantách vývoje další situace je rozhodnutí pečovatelské služby klientku podpořit v pobytu ve své domácnosti z pohledu teleologie eticky správné. Vede k jejímu prospěchu. Rovněž bilance možných důsledků jednání přináší naprostou převahu „štěstí“ proti strasti. Takže navrhované rozhodnutí je ve shodě s „principem největšího štěstí“, tedy správné z pohledu utilitarismu.

#### **5.1.1.4.2 Kategorie teorií deontologie**

Kantova etika vychází ze zkušeností mravní volby. Jde tedy o projev vůle. Chovat se k ostatním laskavě znamená projevat jim dobrou vůli. Při morálním jednání uplatňujeme vnitřní svobodu a naplňujeme své určení a svůj osud. Pokud odsuneme vlastní zájmy a ptáme se na maximum v tomto případě, zjistíme, že je to naplnění vůle klientky. Chce zůstat doma. Ptáme-li se dál, zda je to v současné době reálné, odpověď zní – ano. Výsledkem této úvahy je pak podpora péče v domácím prostředí. Rozhodně nesmí být naše uvažování ovlivněno další zakázkou pečovatelské služby. Ani příliš nezvažujeme důsledky této volby, tedy co nastane při změně zdravotního stavu klientky

k horšímu. Jednáme podle té maximy, od níž můžeme chtít, aby se stala obecným zákonem.

#### **5.1.1.4.3 Situační etika**

Podle J. Fletchera tak uvažováním podle situační etiky může být správné nebo nesprávné cokoli a to v závislosti na situaci.<sup>127</sup>

Přáním klientky je zůstat doma, ve svém prostředí. Projevem lásky zainteresovaného pracovníka pečovatelské služby ve vztahu ke klientce je umožnit splnění jejího přání. To, že to může v důsledcích znamenat v budoucnosti i komplikace pro rodinu a pečovatelskou službu je v tuto chvíli irelevantní. Rozhodnutí se děje v konkrétní chvíli, v danou chvíli je možno zjistit, zda čin je správný. Rozhodnutí se tedy neváže k budoucnosti, ani k minulosti. Proto není tak důležité, co může toto rozhodnutí přinést v budoucnosti.<sup>128</sup>

Je možno porovnat toto řešení s šesti tezemi situační etiky podle J. Fletchera:

- a. Pouze láska je vždy dobrá – rozhodnutí je vedeno pouze láskou, a to láskou přemýšlivou, prozíravou a starostlivou. Rozhodnutí o podpoře klientky v pobytu v domácím prostředí není pouze přitakáním jejímu přání, snahou plnit slepě všechna její přání. Je výsledkem uvažování o dopadech jednání pečovatelské služby na další život klientky vedeného láskou.
- b. Láska je jediná norma – pevné měřítko, jasná norma, všechny ostatní normy jednání odsunuje stranou. Celé rozhodování v duchu situační

---

<sup>127</sup> Srov. J. Fletcher, *Situační etika* s. 161

<sup>128</sup> Srov. J. Fletcher, *Situační etika* s.186

etiky jde mimo posuzování jinými normami. Není brán v potaz ani kalkul na získání největšího blaha pro co největší množství lidí, ani na rozvoj ctností sociálního pracovníka ani všeobecnou úctu ke stáří. Pouze a jedině láska k lidské bytosti.

- c. Láska a spravedlnost je totéž – rozhodnutí je vedeno láskou, je tedy spravedlivé. Naopak lze dovést, že respektováním vůle klientky zůstat doma se chováme spravedlivě, tedy v lásce.
  - d. Láska neznamena mít v oblibě – rozhodnutí není ovlivněno náklonností ke klientce, dobrými vztahy z minulosti, jejími dobrými vlastnostmi. Pouze láska (agapé) k člověku jako takovému je motivací k výše uvedenému rozhodnutí.
  - e. Láska světlí prostředky – Tato poněkud kontroverzní teze neznamena, že by se měla podle situačních etiků proměnit ve všeobecně platnou větu<sup>129</sup>. Pouze upozorňuje na vztah účelu a prostředků, na nutnost přiměřenosti prostředků danému účelu, na to, zda prostředky odpovídají účelu.
- V uvedeném případě ani možné následné nedorozumění s dcerou klientky, či riziko možných organizačních komplikací nezasahuje do rozhodování.
- f. Láska se rozhoduje zde a nyní – rozhodování se skutečně neváže k minulosti ani budoucnosti. Nyní je dobré, aby klientka zůstala v domácím prostředí. To, co může vlivem rozhodnutí o podpoře bydlení klientky ve své domácnosti nastat v budoucnosti, není nyní důležité.

Všech šest základních tezí situační etiky je zde naplněno. Situační etika tak v daném případě vede k závěru sociálního pracovníka podpořit klientku v jejím záměru zůstat doma. V jiné situaci však může být (v podobném případě) rozhodnutí zcela odlišné.

---

<sup>129</sup> Srov. J. Fletcher, *Situační etika* s. 158

#### 5.1.1.5 Skutečný postup pečovatelské služby

Sociální pracovník seznámí klientku (i její přítomnou dceru) se stavem možnosti pomoci.

Zatím se daří s pomocí dcery a pečovatelské služby zajistit pobyt klientky v domácím prostředí, což klientka chápe jako projev reciprocitu vztahu.<sup>130</sup>

Zvýšením poskytované péče ze strany pečovatelské služby je zatím možno nahradit avizovaný úbytek péče ze strany dcery. Partnerem k jednání je klientka. Jejím přáním je zůstat doma. Respektujeme její přání. Zůstane doma. Pokud zvažujeme důsledky jednání klientky a možný vývoj situace, docházíme k nejhorší variantě:

Zdravotní stav klientky se zhorší a bude potřebovat pečovatelskou službu několikrát denně. Dcera odmítne svou spoluúčast při péči o klientku (ze svých zdravotních důvodů). Kapacita pečovatelské služby bude v tuto dobu naplněna a její rozšíření nebude možné. Domov pro seniory klientku nepřijme a nedokáže určit termín, kdy to bude možné. Zhoršený zdravotní stav klientky však nebude důvodem pro její hospitalizaci v nemocnici.

Existuje pak nějaké řešení této nejhorší varianty? Ano. Pečovatelská služba zajistí pouze nejnnutnější úkony hygieny a stravování. Vše ostatní zajistí nárazově podle volné denní kapacity pečovatelské služby. Klientce se tím na určitou dobu (například než bude přijata do Domova pro seniory) zhorší životní podmínky. Konkrétně se zajistí jen část dříve společně zajišťovaných služeb, klientka vydá podstatnější část svých prostředků za poskytované služby.

Je to však daň za splnění svého přání – dožít ve svém prostředí. Vzhledem k tomu, že všechny ostatní varianty vývoje situace jsou pro uživatelku příznivější, je toto riziko přijatelné. S těmito možnostmi seznámíme klientku.

---

<sup>130</sup> Srov. D. Sýkorová, *Autonomie ve stáří*, s. 99

Pokud i nadále trvá na pobytu doma, zajistíme všechny potřebné úkony pro umožnění jejího pobytu.

Výše uvedený postup byl ve skutečnosti dodržen, klientka souhlasila s pobytem v domácím prostředí i při vědomém riziku možných komplikací v případě zhoršení jejího zdravotního stavu. Pečovatelská služba zvýšila po dohodě s klientkou rozsah poskytované péče. Dcera její rozhodnutí později akceptovala a podle možností matku dál navštěvovala.

#### **5.1.1.6 Hodnocení řešení pečovatelské služby**

Popisované řešení je kombinací jednotlivých vlivů etických norem. Seznámení klientky s rizikem vychází z Etického kodexu, povinnost respektovat její přání z etického směru deontologie, zkoumání důsledků jednání z utilitarismu, ze situační etiky respektování přání klientky vedené láskou. V tomto případě užitím různých etických norem docházíme k podobnému řešení, i když z jiných důvodů.

## 5.2 Problém latentního domácího násilí na klientech

### 5.2.1.1 Kasuistika

Paní M.T. ve věku 85 let. V bytě žila sama, navštěvovala ji dcera a někdy i její dospělá vnoučata, navštěvovala ji i sousedka. Po zavedení pečovatelské služby zjišťovala pečovatelka na těle klientky zvláštní zranění a podlitiny. Zranění se vyskytovaly i v oblasti hlavy, ve vlasovém porostu. Vzhledem ke každodenním návštěvám klientky mohla pozorovat proces hojení a vzniku nových úrazů. Když se klientky vyptávala na okolnosti zranění, dostávala vyhýbavou odpověď. Odpovědí na přímou otázku pečovatelky byla, až neadekvátně ostrá reakce klientky ve smyslu, ať si hledí svého, že je to není její věc. Pečovatelka se tedy dále neptala. Protože však měla pochyby o tom, že by šlo o opakování náhodných úrazů, pozorovala situaci dále a uvědomila i sociálního pracovníka o těchto zvláštních okolnostech. Vzniklo určité podezření na projevy domácího násilí. Kdo by však byl tím násilníkem? Dcera, vnuk nebo sousedka? Nikdo z nich tam po dobu návštěvy pečovatelky nepřicházel. Sociální pracovník navštívil klientku, a mimo jiné se zeptal na původ její podlitiny. „To jsem se někde uhodila, mám moc citlivou kůži“ byla její odpověď. Ani schůzka sociálního pracovníka s dcerou klientky nepřinesla vysvětlení jevu. Dcera zranění zlehčovala, odkazovala na stáří klientky. Až jednou, když se pečovatelka zdržela s nákupem a přišla později, slyšela z bytu hluk (bouchání a křik). Po zazvonění klientka otevřela a měla čerstvé odřeniny na čele ( před jejím odchodem na nákup je neměla). Pečovatelka vešla do bytu, na zemi ležely různé předměty, ale nikde v bytě nenašla žádnou jinou osobu. Zranění si zřejmě přivodila klientka sama vlivem psychického onemocnění. Toto nakonec v konfrontaci potvrdila i její dcera. Na otázku, proč to neoznámila již při sjednávání smlouvy, odpověděla, že to chtěli zatajit z pocitů hanby a rovněž z obavy, abychom pečovatelskou službu dále poskytovali. Tím se však logicky

vysvětlily záhadná zranění klientky. V tomto případě ve skutečnosti nedošlo k domácímu násilí, ač se jevíly určité náznaky.

### **Definování etické otázky**

Otázka zní, jak se správně zachovat při zpozorování indicií domácího násilí u klienta pečovatelské služby. Pokud by klient přiznal, že byl obětí, nebo byl samotný pracovník přímo svědkem takového jednání, jeho rozhodnutí je jasně určeno v metodice pečovatelské služby.

Etický problém je v tom, že při zjištění pouze jednotlivých indicií domácího násilí při zapírání poškozeného není situace jasná. Jak se zachovat v takovém případě? Má sociální pracovník zasáhnout či nezasáhnout?

Ponechat klientku svému osudu, či se pokusit o nápravu stavu? Kam až zajít při starosti o stav klientky a ochraně jejích práv?

### **Hodnoty a povinnosti v konfliktu**

Zajištění bezpečí pro klienta, odpovědnost poskytovatele služby, ochrana soukromí klienta, důvěra osobám v domácnosti klienta.

#### **5.2.1.2 Vstupní exkurz**

V praxi pečovatelské služby se setkáváme se stopami po drobných zraněních a úrazech klientů. Většinou však uživatel o původu zranění ví a věrohodně dokáže kritickou situaci popsat. Vyprávění o této situaci chápe jako vyprávění o jedné z jeho akčních příhod, o kterou se rád s pečovatelkou sdílí.

Pokud však je zranění skrýváno, bagatelizováno či popíráno, nastává zde prostor pro různé úvahy i pravděpodobné scénáře.

Standardní postup pečovatelské služby je takový, že o viditelném zranění učiní pečovatelka zápis do karty klienta a informuje sociálního pracovníka.

Učiní tak i v případě, že u zranění nebyla přítomna a nemůže popsat jeho příčinu a průběh události. Tento zápis zachytí časový úsek vzniku zranění a je i vodítkem sociálnímu pracovníku pro individuální plánování služby s klientem. Opakované zápisy by indikovaly nějakou odchylku od obvyklého průběhu služby u dotyčného klienta. Tato odchylka by měla být důvodem k reakci sociálního pracovníka.

Reakcí by měla být návštěva klienta a dotaz na zjištěné skutečnosti. Co však dělat při neuspokojivé odpovědi klienta? Možností je například při následné nabídce pomoci mimo nabídky zapůjčení kompenzačních pomůcek a zvýšení dopomoci pečovatelky též upozornit na problematiku domácího násilí u seniorů v obecné rovině. Podle verbální i neverbální reakce klienta je možno pokračovat v dialogu s cílem zjistit příčinu zranění. Zde však hrozí při nešetrné snaze o získání informací ztráta důvěry klienta či jeho rodiny.<sup>131</sup>

Domácí násilí na seniorech nebývá příliš patrné, přesto JUDr. Jiřina Voňková uvádí : „ S podezřením na týrání seniora se nejčastěji mohou setkat praktičtí lékaři (v ordinaci nebo při návštěvách v rodinách), lékař v psychiatrické ambulanci, na pohotovostní službě, na lůžkovém oddělení nemocnic. V oblasti sociálních služeb jsou to zejména pečovatelky, které přicházejí do domácností. U seniorů se více než u jiných skupin obětí domácího násilí setkáváme s odmítavým postojem k nabízené pomoci. Odkrývání složitých mezilidských vztahů a osobních tragedií je traumatizující záležitostí pro všechny zúčastněné – oběť, pachatele i intervenující osobu.

Staří lidé tvoří dnes 15-20% evropské populace. Se špatnou formou zacházení se můžeme setkat u 3 – 5% staré populace, což v ČR představuje asi 60 000 konkrétních týraných osob."<sup>132</sup>

---

<sup>131</sup> Srov. P. Navrátil, Posouzení životní situace: Úvod do problematiky, *Sociální práce/sociální práce* 2007, č. 1, s. 77

<sup>132</sup> JUDr. J. Voňková, *Domácí násilí právní minimum pro lékaře* s.14



Na jaře 2001 se uskutečnil sociologický výzkum obyvatel České republiky zaměřený na problematiku domácího násilí.

Z výsledků výzkumu vyplynulo, že:

- Lidé cítí bezradnost vůči projevům domácího násilí, jen každý druhý člověk (53%) tváří v tvář domácímu násilí by poskytl pomoc.
- Celé čtyři pětiny občanů (79%) jsou přesvědčeny, že k projevům domácího násilí nesmí zůstat okolí (příbuzní, lékař, policie) lhostejné.
- Většina lidí (71%) si myslí, že rodina sama nevyřeší problém domácího násilí. Společnost nemá domácí násilí tolerovat.<sup>133</sup>

### 5.2.1.3 Zákon o sociálních službách

Zákon mluví obecně o tom, že:

„Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva, a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby“<sup>134</sup>

Mluví tedy obecně o vytváření podmínek pro naplňování lidských a občanských práv poskytovatelem služeb. Jednou z takových podmínek může být ochrana osoby – klienta před násilím ze strany rodiny. Vzhledem ke krátkému pobytu pracovníka pečovatelské služby v domácnosti ( průměrně 50 minut denně) je obtížné tyto podmínky vytvářet.

Další oblastí, které se zákon o sociálních službách dotýká je mlčenlivost.

„ Zaměstnanci obcí a krajů, zaměstnanců státu a zaměstnanců poskytovatelů sociálních služeb jsou povinni zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících osob, kterým jsou poskytovány sociální služby nebo příspěvek, které se při své činnosti dozvědí, není-li dále uvedeno jinak. Tato povinnost trvá i po skončení

---

<sup>133</sup> D. Ševčík, Domácí násilí in R. Janebová, *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou*, s. 211

<sup>134</sup> *Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb.*, § 88 písm. c)

pracovního vztahu. Povinnosti zachovávat mlčenlivost mohou být osoby uvedené ve větě první zproštěny pouze tím, v jehož zájmu tuto povinnost mají, a to písemně s uvedením rozsahu a účelu.<sup>135</sup>

Z toho plyne, že pracovník poskytovatele sociální (například pečovatelské) služby nemůže získané skutečnosti sdělovat bez písemného souhlasu. Pokud klient mlčí, nemůže sociální pracovník postupovat cestou oznámení, ohlášení příslušnému orgánu.

#### 5.2.1.4 Etický kodex sociálních pracovníků ČR

Etický kodex opět nedává jasnou odpověď, jen obecně upozorňuje, že:

„Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.“<sup>136</sup> S ohledem na platné zákony to spíše deklaruje společenskou angažovanost sociálních pracovníků. Jiná věc je oznámení trestného činu. V případě, že není žádný důkaz o spáchání trestného činu, je oznamování sporné. V popisovaném případě by bylo kontraproduktivní ve vztahu ke klientce i její rodině.

#### 5.2.1.5 Etické normy

##### 5.2.1.5.1 Kategorie teorií utilitarismu

Z pohledu utilitarismu je třeba vyhovět kombinaci 4 základních principů, které na sebe navazují.

- Jednání nemá být hodnoceno samo o sobě, ale na základě následků (princip následků)
- Následky se hodnotí podle užitečnosti pro dobro - nejde o svévolnou užitečnost (princip užitečnosti)

---

<sup>135</sup> Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., § 100, odst. 1

<sup>136</sup> Etický kodex sociálních pracovníků ČR odst. 5.1

- Dobro jako takové spočívá v uspokojování lidských potřeb (např. slast, štěstí). Platí, že to, co je dobré pro člověka, si daný člověk určuje sám (princip hédonismu).
- Hédonismus nesmí být egoistický, ale musí jít o uspokojení co nejvyššího počtu lidí (sociální princip)

Z toho vyplývá, že základní úvahou musí být zvážení důsledků našeho jednání. Co přinese dobro pro klientku? Při vyhranění jednání do dvou extrémů:

- přílišná aktivita - až kriminalistické pátrání po nějakém důkazu domácího násilí s možným důsledkem ztráty důvěry rodiny i klienta vůči pečovatelské službě, nebo i narušení vztahů uvnitř rodiny.
- pasivita ve vyhledávání, s poukazem na to, že si klient na nic nestěžoval, nic neoznámil s možným důsledkem neposkytnutí včasné pomoci poškozenému

Docházíme ke zlaté střední cestě, kdy by správným rozhodnutím mohlo být pozorování situace ( včetně písemných záznamů o případných dalších úrazech) a přímá nabídka pomoci klientu učiněná v soukromí. Písemné záznamy jsou dobré jako pomůcka pro pečovatelskou službu (pro individuální plánování služby) a současně i jako upozornění pro potencionálního pachatele ( víme, že se něco děje, dokumentujeme následky a můžeme to někde použít) k odstrašení od případných dalších pokusů.

Důsledek takového jednání nenaruší vztahy uvnitř rodiny, nepovede ke ztrátě důvěry pečovatelské službě, může odradit případného agresora od opakovaného jednání. Navíc, tím, že v něm klient zůstává pasivním prvkem, je praktickou pomocí klientovi, který by se jinak třeba obával ohlásit takové jednání.

Problém vzniká u čtvrtého, sociálního principu v uspokojení co největšího počtu lidí, když oběť může být i osamocená proti více agresorům. Zde je však třeba vzít v potaz i množinu veřejnosti, mimo tuto rodinu, která domácí násilí odmítá a morálně (naštěstí někdy i právně) odsuzuje jeho pachatele. V tomto případě je však nutno i porovnat tuto situaci s Millovým vysvětlením „citu pro spravedlnost“, který spočívá v přání potrestat toho, kdo se dopustil bezpráví.<sup>137</sup> Proto i zde se jeví z pohledu utilitarismu jako správné výše popisované řešení.

#### **5.2.1.5.2 Kategorie teorií deontologie**

Deontologie je nauka o povinnosti. Kant vychází z toho, že etika má být založena na čistě rozumovém poznání mravů nikoli na zkušenosti (empirii).

Kant rozlišuje dva druhy imperativů. U hypotetického imperativu je praktická nutnost určitého jednání užita jako prostředek k něčemu jinému. Účelem je získat blaženost. Prostředkem k dosažení účelu se jeví zručnost (technika) a chytrost (pragmatismus). Kategorický imperativ je proti tomu definován jako jednání nutné samo o sobě bez vztahu k jinému účelu.

V rámci této teorie je dána povinnost sociálního pracovníka chránit důstojnost a lidská práva svých uživatelů. Není zde zmíněna povinnost chránit obdobně další členy rodiny.

Z tohoto pohledu by oznámení na podezření ze spáchání trestného činu domácího násilí (na Policii ČR) nebo užití hrozby rodině tímto oznámením mohlo být chápáno jako eticky správné jednání. Naše jednání není ovlivňováno nějakým soucitem k potenciální oběti, sympatiemi ani antipatiemi. Jednali bychom tak, jak bychom si sami přáli v roli oběti, zastrašované rodinným

---

<sup>137</sup> Srov. J. S. Mill, *Utilitarismus*, s. 130

příslušníkem, aby jednal člověk zvenčí. Jednáme podle té maximy, od níž můžeme zároveň chtít, aby se stala obecným zákonem.

#### **5.2.1.5.3 Situační etika**

Podle situační etiky by bylo správným rozhodnutím v dané situaci zasáhnout včas, ale neuškodit narušením vztahů v rodině klientce.

Pokud srovnáme navrhovaný postup se základními šesti tezemi situační etiky podle J. Fletchera docházíme k těmto závěrům:

- a) Pouze láska je dobrá sama o sobě. Znamená to, že dobré je vše, co lásce odpovídá v konkrétní situaci. Rozhodování a následné jednání pracovníků pečovatelské služby by nemělo být podle situační etiky vedeno poslušností zákonu, etickému kodexu a jiným normám, ale pouze a jedině lásce (agapé). Tedy hledáme řešení, které bude vyjadřovat lásku ke klientce. Jedním řešením by bylo nalezení pachatele, eliminace opakování jeho jednání. Avšak jak to provést za použití lásky jako nejvyšší hodnoty? Druhým řešením by mohla být izolace klientky od členů její rodiny (podezíraných ze způsobování násilí na klientce) – v pobytovém zařízení sociálních služeb, léčebně dlouhodobě nemocných a podobně. Je to však rozhodnutí v lásce? Je v zájmu klientky? Ano, ale za určité situace. Nejprve by se však měla vyjádřit klientka, zda s tímto řešením souhlasí, zda to přijímá jako projevenou praktickou lásku. Pokud se vyjádří zamítavě, pak to správné rozhodnutí není. Ale pokud mlčí? Jiným řešením by mohlo být například umožnění návštěv přátel klientky v její domácnosti (podpora, praktická pomoc pečovatelky s úklidem, přípravou pohoštění). Více návštěv z okruhu mimo rodinu by mohlo klientku povzbudit a podpořit v její statečnosti promluvit o zažívaném násilí. Je to rozhodnutí v lásce? Opět jen v určitém případě. Opět s tím musí klientka souhlasit.

- b) Láska je jediná norma. V tomto etickém dilematu vstupujeme již do právní oblasti. Rozhodnutí sociálního pracovníka může mít již právní důsledky. Světské právo se neřídí situační etikou, striktně jedná podle zákonů. Je tedy možno tuto tezi situační etiky aplikovat na posuzování tohoto etického dilematu? Odpověď není jednoduchá ani jednoznačná.
- c) Láska a spravedlnost je totéž. Pokud bereme spravedlnost jako rozdělovanou lásku, je třeba vidět tuto situaci i z jiného úhlu. Za prvé není úplně jasno, zda se jedná v daném případě o domácí násilí. Za druhé navštěvuje domácnost klientky několik osob. Pokud skutečně dochází k projevům domácího násilí, nejsou všechny osoby pachateli. Pokud rozdělujeme lásku, pak nemůžeme obvinít z tohoto jednání všechny. A bez důkazů je křivé obvinění kohokoli projevem nelásky. Opět se dostáváme k rozhodnutí mluvit nejdříve s klientkou v laskavém prostředí bezpečí a důvěry.
- d) Láska neznamena mít v oblibě. Pro rozhodování v dané situaci nesmí mít vliv nějaký soucit s klientkou, ohled na její slabost, na její dobré charakterové vlastnosti. Tato láska není vedena citovou pohnutkou nebo popudem, ale je volní a konativní.<sup>138</sup> V daném případě by mohlo snadno dojít k rozhodování na základě soucitu s klientkou, obecně obětí, zraněným člověkem. Klientka je zraněná, někdo její zranění zřejmě způsobil, je třeba zasáhnout a bránit ji. To však odporuje postupu podle situační etiky. Láska a rozum nemohou být protiklady, láska používá hlavu. Láska je přemýšlivá a kritická a není sentimentální.
- e) Láska světí prostředky. Není třeba apriorně porušovat pravidla, zákony, a zaštitovat se láskou. Ve složitých situacích však musíme udělat to, co by za jiných podmínek bylo špatné, ve v daném případě je to vyváženo

---

<sup>138</sup> Srov. J. Fletcher, *Situační etika*, s. 136

láskou. Nereagovat na projevy domácího násilí (obecně jakéhokoli násilí) je špatné jednání. Naopak včasné přivolání pomoci (třeba i s rizikem vyvolání poplašné zprávy, falešného poplachu) by mělo být jednání správné. Záleží ale vždy na situaci, v jaké se nacházíme. Proto posuzováním podle této teze nenajdeme správný výsledek, respektive oba výsledky, obě rozhodnutí jsou stejně správné a stejně špatné.

- f) Láska se rozhoduje zde a nyní. V uvedeném případě je třeba jednat zde a nyní. Otázkou je, jak jednat, jakým způsobem zasáhnout. Podle J. Fletchera „láska plánuje průběh věcí podle okolností. Co máme učinit v jednotlivé situaci, závisí na konkrétním případě“.<sup>139</sup> Tedy co učinit, když máme pouze nějaké možné indicie domácího násilí. Je láskou starostlivou a uvážlivou bez předchozího rozhovoru s možnou obětí násilí oznámit podezření na výskyt domácího násilí Policii ČR? Bylo by projevem lásky ke klientce nějaké vyhrožování členům rodiny s cílem zajistit nápravu? Ano, v některé situaci ano. Avšak nejsou dvě stejné situace. Snad jen podobné. Pokud klientka páchané domácí násilí popírá, je obtížné další jednání (i kdyby nemluvila pravdu). Rozhodování v lásce zde a nyní nemůže klientku ohrožovat, přinášet jí újmu na vztazích v rodině. Podle této teze by bylo správné s klientkou co nejdříve promluvit o samotě. Bylo by to projevem lásky, která se rozhoduje nyní a zde. To klientku neohrozí, naopak zbaví ji osamělosti při (eventuálním skutečném zažívání domácího násilí) a podpoří ji v odvaze o věci promluvit. Podle výsledku pak zasáhnout ihned (podáním oznámení) či pokračovat pozorováním situace a zasáhnout až v případě zjištění nějakého důkazu násilí projeveného na klientce.

---

<sup>139</sup> J. Fletcher, *Situační etika*, s. 188

Podle všech šesti tezí situační etiky tak jako správné rozhodnutí vychází nejprve rozhovor s klientkou v bezpečném prostředí, tedy o samotě. Navíc je důležité nastolení důvěry, že to co klientka pracovníkům pečovatelské služby sdělí, zůstane tajemstvím, dokud klientka nerozhodne jinak. Teprve pak, po dohodě s klientkou by bylo možné zasáhnout razantněji – proti konkrétnímu násilníkovi.

#### 5.2.1.6 Postup pečovatelské služby v daném případě

Pracovnice pečovatelské služby zpozorovala anomálie, které by mohly indikovat přítomnost násilí vůči klientce. Nejdříve se v soukromí zeptala na původ opakovaných zranění klientky. Když nedostala uspokojivou odpověď, zranění popsala v záznamu o provádění služby (výkaz práce pečovatele, uložený v domácnosti klienta). Informaci o nejasných indiciích případného domácího násilí předala sociálnímu pracovníku.

Sociální pracovník vykonal mimořádnou návštěvu klientky, mluvil i s její dcerou.

Všechny výše uvedené úkony měly za cíl zjistit bližší informace a rozkrýt možné násilí na klientce. Že se v daném případě situace vyjasnila její nemocí (která byla následně léčena) je jen dobře.



#### 5.2.1.7 Hodnocení postupu pečovatelské služby

V daném případě, v tomto etickém dilematu byly obsaženy dvě hrozby. Jednat ihned na základě „falešného poplachu“ a tím jednat chybně. Nebo zatím nejednat, vyčkávat, pozorovat, vymýšlet vhodný postup a v případě pozdního zásahu také jednat chybně.<sup>140</sup>

Postup pečovatelské služby byl především ovlivněn etickou teorií utilitarismu. Zdánlivě zdrženlivý až pasivní postup se nakonec jeví jako užitečný. Zabránil tak nedorozumění a křivému nařčení rodiny z násilí vůči klientce. Tento případ však upozornil na problém domácího násilí, které bývá často skryté, utajované. Díky tomu vznikla diskuse pracovníků a následně byla upravena i vnitřní metodika pečovatelské služby v části Ochrana práv klientů.

---

<sup>140</sup> Srov. L. Musil, „*Ráda bych Vám pomohla, ale*“, s.137

## 5.3 Bezplatné poskytování služby účastníkům odboje

### 5.3.1.1 Kasuistika

Pan M.V. žádá o poskytování pečovatelské služby. Jeho zdravotní stav vyžaduje pečovatelskou návštěvu minimálně třikrát denně každý kalendářní den. Měsíční úhrada za poskytované služby by činila zhruba 8 000 Kč. Ale podle zákona o sociálních službách by měla být pečovatelská služba poskytována bezplatně, protože pan M.V. byl neoprávněně vězněn a následně rehabilitován. Veškeré náklady spojené s poskytováním pečovatelské služby panu M.V. by šly k tíži pečovatelské služby. Pan M.V. trvá na bezplatném poskytování pečovatelské služby. Ze zákona o sociálních službách by bylo možno sociálním pracovníkem odmítnout pečovatelskou službu například s odkazem na nedostatek kapacity služby právě v souvislosti s každodenními návštěvami v takovém rozsahu. Byla by to však výmluva.

### Etická otázka

Etický problém – priorita odpovědnosti ke klientovi nebo ke své organizaci?  
Rozhodnutí z hlediska Zákona o sociálních službách č.108/2006 je jasné a jednoznačné.

Ale uzavřít s klientem smlouvu evidentně nevýhodnou pro organizaci poskytující pečovatelskou službu? Nebo odmítnutím poskytování pečovatelské služby znevýhodnit právě člověka, který by měl mít jako hrdina morální právo na větší podporu společnosti?

### Hodnoty a povinnosti v konfliktu

Odpovědnost poskytovatele služby ke klientovi, odpovědnost k zaměstnancům služby, statečnost, úcta k hrdinům, povinnost dodržovat zákon o sociálních službách.

#### 5.3.1.2 **Zákon o sociálních službách**

Zákon o sociálních službách k tomu říká, že: „Pečovatelská služba se poskytuje bez úhrady

- a) rodinám, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí.
- b) účastníkům odboje
- c) osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci, ve znění zákona č.47/1991 Sb., nebo u nichž bylo odsuzující soudní rozhodnutí pro trestné činy uvedené v § 2 zákona č.119/1990 Sb., ve znění zákona č.47/1991 Sb., zrušeno přede dnem jeho účinnosti, nebo byly účastny rehabilitace podle § 22 písm. c) zákona č.82/1968 Sb., o soudní rehabilitaci, jestliže neoprávněný výkon vazby nebo trestu odnětí svobody činil celkem alespoň 12 měsíců,
- d) osobám, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo pracovním útvaru, jestliže rozhodnutí o tomto zařazení bylo zrušeno podle § 17 odst. 1 zákona č.87/1991 Sb., O mimosoudních rehabilitacích , anebo ve vojenském tábore nucených prací , jestliže rozkaz o jeho zařazení do tohoto tábora byl zrušen podle § 18 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., ve znění zákona č. 267/1992 Sb. a zákona č.78/1998 Sb., anebo v centralizačním klášteře s režimem obdobným táborům nucených prací, pokud celková doba pobytu v těchto zařízeních činila 12 měsíců.

- e) pozůstalým manželům (manželkám) po osobách uvedených v písmenech b) až d) starším 70 let.<sup>141</sup>

Zákon o sociálních službách ale neříká, z jakých prostředků bude dotováno poskytování pečovatelské služby výše uvedeným osobám.

Teprve v loňském roce se ve formuláři žádosti o poskytnutí dotace z prostředků MPSV objevila otázka : „Kolika klientům – účastníkům protifašistického a protikomunistického odboje je poskytována služba bezplatně?“ Pouze počet klientů. Není zde prostor pro vyčíslení nákladů, které by měly tvořit podklad pro kompenzaci formou dotace. Navíc na poskytnutí dotace není právní nárok a řada pečovatelských služeb ročně tyto dotace nezíská.

Pokud se nějakým výpočtem (například užitím průměrné výše úhrady) tato kompenzace v dotacích zohlední, bude vyplacena až v následujícím kalendářním roce, a organizace se o způsobu výpočtu výsledné výše dotace ani nedozví.

Navíc uzávěrka podání žádostí o dotace na další rok je v měsíci září a pokud by klient – účastník odboje užíval službu od října do konce roku, ani se v žádosti o dotaci neobjeví.

V tomto bodu je zákon o sociálních službách velmi nedokonalý a svým ustanovením působí kontraproduktivně – znevýhodněním žadatele vůči většině jeho vrstevníků.

Alternativním řešením by bylo navýšení odškodného, přídavku k penzi již vypláceného těmto osobám<sup>142</sup>. Z těchto prostředků by si pak mohli

---

<sup>141</sup> Zákon č.108/2006 o sociálních službách § 75 odst. 2

<sup>142</sup> Příplatek k důchodu k zmírnění některých křivd způsobených komunistickým režimem viz Nařízení vlády č. 622/2004 Sb., novelizovaný vyhláškou č. 396/2006 Sb.

tito nyní bezplatní uživatelé hradit poskytování pečovatelské služby podle své vůle.

### 5.3.1.3 Etický kodex sociálních pracovníků ČR

V etickém kodexu je uvedeno, že:

„Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v dokumentech relevantních pro praxi sociálního pracovníka, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí.“<sup>143</sup>

Z tohoto pohledu je daná především povinnost pečovatelské služby respektovat zákon, konkrétně Zákon o sociálních službách č.108/2006 Sb. Takže správné jednání by bylo žadatele – rehabilitovaného odsouzeného člověka – přijmout a poskytovat mu bezplatně pečovatelské úkony. Otázka po způsobu náhrady takto vzniklých nákladů se jeví jako irelevantní.

### 5.3.1.4 Etické normy

#### 5.3.1.4.1 Kategorie teorií utilitarismu

Podle teorií utilitarismu je třeba zvážit důsledky jednání. Jednání je dobré, pokud vede prospěchu člověka.

---

<sup>143</sup> Etický kodex sociálních pracovníků odst 1.1.1

Je třeba zvážit potřeby a možnosti žadatele a případnou možnost poskytování pečovatelské služby jinou organizací, která (díky například příspěvku zřizovatele) má lepší podmínky pro bezplatné poskytování služby. Pokud tato možnost je a žadatel ji využije, vyřeší se problém. Jednání vede k prospěchu člověka.

Pokud tato možnost není, uvažovat o uzavření smlouvy s naší organizací. Odhadnout roční náklady na poskytování všech bezplatných pečovatelských služeb. Porovnat je s celkovým rozpočtem. Zvážit jiné možnosti kompenzace nákladů (příspěvek od Magistrátu, krajského úřadu, vlastní zdroje). Znamenalo by bezplatné poskytování služby ohrožení pečovatelské služby? Pokud ne, uzavřít smlouvu a bezplatně poskytovat pečovatelskou službu. Náklady sice sníží případný zisk, ale jednání pečovatelské služby je z pohledu utilitarismu eticky správné. Jednání vede k prospěchu člověka. Mill také říká, že spravedlivé je nejen jednat správně, ale i činit něco, co od nás někdo může požadovat jako své morální právo.<sup>144</sup>

Pokud by však bezplatné poskytování služby mělo ohrozit další provoz pečovatelské služby, znamenalo by to ohrožení poskytování pečovatelské služby i ostatním uživatelům služby. Podle kategorie utilitarismu by to nepřineslo maximální blaho maximálnímu počtu osob. Proto takové jednání by nebylo etické a je menším zlem odmítnout žadatele o službu. Zde se však nabízí i jedna z námitek proti utilitaristické etice, že učí dělat to, co je výhodné. Výhodné pro organizaci pečovatelské služby přece je, aby za provedenou práci dostala od všech klientů zaplacení. Zde však Mill rozlišuje mezi výhodností a užitečností. Užitečnost se vztahuje k jednání v souladu s principem nejvyššího štěstí.<sup>145</sup> Tedy štěstí pro co nejvíce lidí, klientů pečovatelské služby.

---

<sup>144</sup> viz. J. S. Mill, *Utilitarismus*, s. 129

<sup>145</sup> Srov. J. S. Mill, *Utilitarismus*, s. 73

Navrhované řešení z pohledu utilitarismu je klienta přijmout k bezplatnému poskytování služby.

#### **5.3.1.4.2 Kategorie teorií deontologie**

Podle teorií této kategorie by mělo být rozhodnutí jasné. Pečovatelská služba už na základě svého zveřejněného poslání je zřízena proto, aby pomáhala potřebným. Nějaká úhrada za služby je až druhořadá. Na poskytnutí bezplatné pečovatelské služby má občan, kterého se zákon týká, nárok.

Tedy povinností pečovatelské služby je s tímto žadatelem uzavřít smlouvu o poskytování služby, službu poskytovat a potom následně řešit, jak případně náklady za bezplatně poskytnutou službu kompenzovat.

Jednání je vedeno povinností a odpovědností k žadateli o poskytnutí služby i k dodržování platných zákonů.

#### **5.3.1.4.3 Situační etika**

Situační etika může vést k rozhodnutí přijmout takového žadatele k bezplatnému poskytování služby. Pokud je láska totožná se spravedlností, určitě by bylo spravedlivé vynahradit nespravedlivě trestanému jeho újmu bezplatnou péčí poskytovanou mu ve stáří.

Pokud srovnáme navrhovaný postup se základními šesti tezemi situační etiky podle J. Fletchera docházíme k těmto závěrům:

- a) Pouze láska je dobrá sama o sobě. Rozhodování je v rámci situační etiky vedeno láskou. Není až tak důležitá zákonná norma, jako princip lásky v rozhodování.

- b) Láska je jediná norma. „ Láska usiluje o to, aby maximálně prospěla bližnímu, a přitom pečlivě sleduje všechny faktory situace. Ježíš a Pavel osvobodili zákon od litery, která zabíjí, a dali mu opět ducha, jenž oživuje,“<sup>146</sup> píše J. Fletcher. Jestliže tedy naše rozhodnutí v dané situaci nebude v souladu se zněním normy, zákona, vyhlášky, ale bude v souladu s láskou (agapé), je morálně obhajitelné.
- c) Láska a spravedlnost je totéž. Je-li spravedlnost skutečně jen rozdělovaná láska<sup>147</sup>, pak je spravedlivé, aby žadatel dostal, co mu náleží, tedy především lásku. Láska se projeví uspokojením jeho požadavku, pokud to není v rozporu s požadavky někoho jiného.
- d) Láska neznamena mít v oblibě. Láska (agapé) není sentimentální láskou. Rozhodnutí postupem podle situační etiky nemůže být ovlivněno náklonností, sympatiemi k člověku, který „si to zaslouží“ jako oběť nespravedlivého režimu. Obdobné rozhodnutí by mohl udělat sociální pracovník i pro jiného člověka, který není „kladným hrdinou“ a nemá dostatečné prostředky pro poskytování pečovatelské služby. V daném případě to znamená pro sociálního pracovníka při rozhodování odhlédnout od sympatií i antipatií k žadateli.
- e) Láska svítí prostředky. Jedná se zde o vztah mezi účelem a prostředkem. Pokud by situace v podobném případě vypadala tak, že by přijetím více žadatelů takto zákonem privilegovaných se mělo ztížit či ukončit poskytování pečovatelské služby stávajícím klientům, pak porušení zákona je z pohledu situační etiky namístě. V daném případě jde však o jinou situaci, poskytnutím bezplatné péče se sníží zisk pečovatelské služby. Hodnota ušlého zisku je menší, než hodnota lásky.

---

<sup>146</sup> J. Fletcher, *Situační etika*, s. 91

<sup>147</sup> Srov. J. Fletcher, *Situační etika*, s. 127



f) Láska se rozhoduje zde a nyní. Rozhodnutí v tomto případě je provedeno na základě lásky s rozumem. V tuto chvíli a na tomto místě je dobré přijmout žadatele k bezplatnému využívání pečovatelské služby. Zatím není žádný jiný takový žadatel, zatím náklady na jeho pečování můžeme uhradit z přidělené roční dotace Magistrátu.

Všech šest základních tezí situační etiky je zde naplněno. Situační etika tak v daném případě vede k závěru sociálního pracovníka přijmout klienta (zatím žadatele) k bezplatnému poskytování pečovatelské služby. V jiné situaci však může být (v podobném případě) rozhodnutí zcela odlišné.

#### **5.3.1.5 Skutečný postup pečovatelské služby**

Je zde deklarováno právo žadatele na bezplatné poskytnutí pečovatelské služby.

Na druhé straně je zde právo pracovníků pečovatelské služby na poskytnutí úhrady za svou práci. Tím je v konečném důsledku dotčeno právo žadatele o pečovatelskou službu na rovné posuzování jeho žádosti ve vztahu k jiným žadatelům.

Výsledkem rozhodování by mělo být uzavření smlouvy s žadatelem a bezplatné poskytování pečovatelské služby. Pracovníci pečovatelské služby dostanou úhradu za svou práci od své organizace. Organizace tak zůstane v roli oběti nedokonalého zákona o sociálních službách a náklady na poskytování této služby uhradí ze svých zdrojů. Může však vyvíjet tlak na zákonodárnou moc ke změně ustanovení zákona o sociálních službách.

Pokud je pečovatelská služba provozována neziskovou organizací či soukromou osobou, mohlo by několik takových klientů její činnost ekonomicky ohrozit. Proto je počet klientů s bezplatným poskytováním služeb sledován a korigován. Už v dotazníku o poskytování služby řady organizací

(který se vyplňuje před uzavřením smlouvy) je na tuto skutečnost žadatel o službu dotazován.

Sociální pracovníci v soukromé organizaci jsou pod tlakem vedení, zainteresováni na hospodářském výsledku. Nelze se tedy divit, že nejsou příliš vstřícní přijetí takového zájemce o službu.

Samozřejmě nemohou jako důvod odmítnutí uvádět bezplatné užívání služby. Ovšem zákonné odmítnutí<sup>148</sup> z důvodu nedostatečné kapacity zařízení lze většinou obhájit.

Poněkud jiná je situace u pečovatelské služby, jejímž zřizovatelem je například městský úřad. Tyto organizace dostávají příspěvek od zřizovatele, který by měl dostatečně kompenzovat tyto výdaje na bezplatné poskytování služby.

V konkrétním případě bylo rozhodnuto o přijetí klienta k poskytování pečovatelské služby. Při jednání o podmínkách smlouvy před jejím podpisem však klient požadoval i každodenní dovoz oběda u stejné služby ( cenu vlastního jídla však hradí) a tím nastal problém. Protože mu naše pečovatelská služba nedokázala obědy zajistit, uzavřel nakonec smlouvu s jiným poskytovatelem.

#### 5.3.1.6 Hodnocení postupu pečovatelské služby

Při rozhodování o tomto etickém problému bylo především postupováno podle normativní etiky – Zákona o sociálních službách a Etického kodexu sociálních pracovníků ČR. Postup uvažování byl blízký deontologickému pojetí etiky, kdy eticky správné jednání je takové, jež je motivováno povinností a odpovědností.

---

<sup>148</sup> *Zákon o sociálních službách č.108/2006 Sb.*, § 91, odst.3

## 5.4 Konkurence pečovatelských služeb – účelová fluktuace klientů

### 5.4.1.1 Kasuistika

Paní J. 78 let. Pečovatelská služba byla poskytována po dobu dvou let. Klientka nikdy nevyjádřila své připomínky k poskytované službě. Naopak nešetřila chválou. Protože se odstěhovala k dceři mimo Pardubice, která se o ni měla starat, byla pečovatelská služba ukončena. Po několika měsících bylo zjištěno, že paní opět bydlí v Pardubicích a zvolila si jinou pečovatelskou službu. Před vánoci byla naše pečovatelská služba oslovena prostřednictvím dcery klientky, aby opět převzala péči o klientku. Rozhovorem s klientkou bylo zjištěno, že pro spory okamžitě ukončila smlouvu s dosavadní pečovatelskou službou a přála by si nadále užívat naší pečovatelské služby. Bližší údaje odmítla sdělit ( a dosavadní pečovatelská služba je nám ani sdělit nemůže). Protože by klientka zůstala bez pomoci (jediná dcera odjíždí na dovolenou), byla jí po standardním přijímacím pohovoru služba poskytována ještě téhož dne. Služba byla poskytována také během svátků, kdy je personálně obtížné zajistit služby i pro stávající klienty. Před koncem roku však dcera jménem klientky telefonicky oslovila naši službu podruhé s tím, že od nového roku bude pečovatelská služba poskytována jinou službou, takže u naší služby končí. Osobním rozhovorem s klientkou bylo toto potvrzeno, s tím, že nová služba nabídla výhodnější podmínky, nad rámec zákona o sociálních službách. Služba byla ukončena, naše pečovatelská služba nenabízela další, výhodnější podmínky.

Před obdobím letních dovolených se klientka opět prostřednictvím své dcery obrátila na naši pečovatelskou službu se žádostí o poskytování služby. Podle

vyjádření klientky v osobním rozhovoru poslední pečovatelská služba nechtěla pokrýt zvýšené požadavky klientky (přenesení péče dcery na pečovatelskou službu po dobu školních prázdnin).

Rovněž však bylo v rozhovoru zjištěno, že klientka by mohla po dobu letních měsíců pobývat v zařízení respitní péče jiné organizace.

### **Definování etické otázky**

1. Převzít problematickou klientku opět do své péče právě v období, kdy jsou pečovatelé nejvíce vytíženi pro zastupování svých kolegů, kteří si vybírají řádnou dovolenou?
2. Nechat se využívat jako záložní zdroj služby pro klientku, dokud nenalezne lepší řešení?
3. Kam až zajít při nabídce pečovatelské služby, aby byla zajištěna konkurenceschopnost organizace na trhu sociálních služeb?

Druhá otázka je spíše otázkou do vlastních řad, do oblasti pocitů pracovníků pečovatelské služby, snad určité uražené ješitnosti.

Třetí otázka je sice zajímavá, ale její řešení by bylo velmi obsáhlé a zřejmě mimo rozsah a zaměření této práce.

Zůstává tedy první otázka. Tedy konkrétní etický problém. Přijmout či nepřijmout dotyčnou klientku k poskytování pečovatelské služby?

### **Hodnoty a povinnosti v konfliktu**

Respektování vůle klientky, rovný přístup ke všem klientům, odpovědnost vůči pracovníkům organizace

#### 5.4.1.2 Vstupní exkurz do problému

V komerční sféře je běžnou praxí, že služby obdobného zaměření si navzájem konkurují a prostřednictvím neustálého zvyšování kvality služeb, výhodnější cenové nabídky a rozsahu poskytovaných služeb spolu soutěží. Výsledkem takového soutěžení je přínos pro zákazníka (klienta), který má možnost vybrat si ze široké nabídky služeb a získat cenově dostupnou, kvalitní a jeho potřebám nejvíce vyhovující službu. Vítěz takové volné soutěže rovněž získává ekonomickou výhodu, protože získává více zákazníků, více služeb a při jeho srovnatelných nižších nákladech na jednotku výkonu dosahuje v konečném důsledku lepší hospodářský výsledek. To platí ve volném tržním prostředí, kdy jsou ceny smluvní.

V sociálních službách je tomu jinak. Cena poskytované služby je regulována vyhláškou<sup>149</sup> k Zákonu o sociálních službách a má horní hranici. Cena hrazená klientem za poskytovanou službu tak nepokryje její skutečné náklady a poskytovatel služby je při eliminaci ztráty odkázán na dotace z Ministerstva sociálních věcí, případně Magistrátu či obecních úřadů. Na poskytnutí dotace ovšem není žádný právní nárok, ale pokud je poskytnuta, zpravidla se její výše odvíjí od počtu klientů dané organizace. Rovněž tak základní rozsah poskytované služby je dán zněním Zákona o sociálních službách a jeho výše zmiňovanou vyhláškou .

Proto není přímá úměra mezi počtem odpracovaných hodin u klientů, počtem pečovatelů, počtem odpracovaných hodin o svátcích a dnech dovolených a případným ziskem organizace. Není ekonomický důvod pro přijímání zakázky u klientů s vysokými nároky na poskytování služby mimo pracovní dobu.

---

<sup>149</sup> Vyhláška č. 505/ 2006 Sb. §6 v aktualizovaném znění

V rámci zvyšování kvality pečovatelské služby a její konkurenceschopnosti se však různí poskytovatelé snaží o zlepšení služeb a zavádí i nové služby pro klienty. V rámci nových služeb je to třeba specializace na rozvoz obědů (větší denní nabídka jídel, dietní jídla), svoz klientů na koupání do hygienických center pečovatelských služeb, práce v pozdních odpoledních a nočních hodinách, mimořádná návštěva na telefonickou žádost a podobně.

Naše služba zajišťuje péči i v odpoledních hodinách a u osamělých klientů v případě potřeby i ve dnech pracovního volna a klidu. V tyto dny je obtížné službu personálně zajistit, proto je počet klientů omezen, je třeba posoudit možnosti jiné pomoci (např. ze strany rodiny) u každého individuálně.

Některé pečovatelské služby ve městě však zajišťují péči pouze v pracovní dny a do 16.00 hodin. Klienti těchto služeb se pak obracejí na naši službu s žádostí o pokrytí péče mimo pracovní dobu jejich poskytovatele. Vzhledem k tomu, že naše pečovatelská služba má malou kapacitu v požadovanou dobu, nebývá jejich žádosti vyhověno.

Hodnotou naší pečovatelské služby je vstřícnost ke klientovi, pružnost způsobu poskytování služby a komplexnost jejího zajištění. Proto v případě žádosti klientky (prostřednictvím její dcery) o zavedení pečovatelské služby těsně před vánočními svátky bylo její žádosti vyhověno i za cenu zvýšeného nasazení pečovatелů a omezení jiných klientů v jejich požadavcích.

Chování klientky v kasuistice můžeme pociťovat různě, ale z právního hlediska jejímu chování nelze nic vytknout.

Klientka má i podle vnitřních pravidel naší organizace právo na okamžité ukončení poskytování pečovatelské služby. Svobodně může přejít k jiné službě a nemusí uvádět důvod.

#### 5.4.1.3 **Zákon o sociálních službách**

Zákon o sociálních službách neupravuje konkrétní situaci. Obecně předpokládá, že poskytovatel uzavře službu s každým žadatelem, pokud k odmítnutí nemá minimálně jeden ze tří důvodů. Konkrétně je v zákoně uvedeno, že:

„Poskytovatel sociálních služeb může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb pouze, pokud

- a) neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá,
- b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá, nebo
- c) zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby; tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis.<sup>150</sup>

Z pohledu zákona je tak nutné klientku opět přijmout k poskytování služby. V uvedeném případě je při nepřijetí klientky možno se pouze odvolat na bod b), že v současné době poskytovatel nemá volnou kapacitu k poskytnutí sociální služby.

#### 5.4.1.4 **Etický kodex sociálních pracovníků ČR**

V etickém kodexu se nehovoří o ochraně organizace před zneužíváním, ani se v něm neřeší problém účelové fluktuace klientů.

Etický kodex však ve svých etických zásadách uvádí, že:

„Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.“<sup>151</sup>

---

<sup>150</sup> Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., § 91, odst. 3

Využívání výhod jednotlivých pečovatelských služeb je jistě formou seberealizace jedince. Ovšem je zde zmíněna míra této seberealizace, která nepoškozuje práva druhých osob. Tedy – pokud jiný uživatel zůstává věrný jedné pečovatelské službě, proč by měl být omezován ve způsobu poskytovaných úkonů (proti dosavadním zvyklostem) kvůli klientovi, který přichází nově? Proč by měl trpět pozdější či kratší dobu návštěvy pečovatelky, proč by musel měnit svůj denní režim?

Jinými slovy tak etický kodex podmiňuje přijetí nového klienta tím, že nebudou poškozeny práva stávajících klientů.

#### 5.4.1.5 Etické normy

##### **5.4.1.5.1 Kategorie teorií utilitarismu**

Z pohledu utilitarismu zvažujícího jednání podle jeho důsledků a užitečnosti pro co největší okruh lidí lze tuto situaci vyhodnotit například takto:

Buď pomůžeme jedné klientce a budeme ji dočasně poskytovat nadstandardní služby (v porovnání s jinými pečovatelskými službami), nebo zajistíme standardní služby dlouhodobě více klientům. Zřejmě zájmy jedné klientky budou muset ustoupit zájmům větší skupiny klientů.

Z pohledu utilitarismu je třeba vyhovět kombinaci 4 základních principů, které na sebe navazují.

- Jednání nemá být hodnoceno samo o sobě, ale na základě následků (princip následků). Samotné přijetí klientky není hodnoceno protože samo o sobě je není žádným etickým dilematem, je otázkou vnitřních pravidel organizace, za jakých podmínek a jakým postupem by byla klientka přijata.

---

<sup>151</sup> *Etický kodex sociálních pracovníků ČR* odst. 1.3



- Následky se hodnotí podle užitečnosti pro dobro - nejde o svévolnou užitečnost (princip užitečnosti). V daném případě se hodnotí následky pro poskytování pečovatelské služby. Tedy bude při přijetí dotyčné klientky možno poskytovat pečovatelskou službu i jiným osobám? Těm stávajícím v omezeném rozsahu.
- Dobro jako takové spočívá v uspokojování lidských potřeb (např. slast, štěstí). Platí, že to, co je dobré pro člověka, si daný člověk určuje sám (princip hédonismu). Dobro zde spočívá v poskytování pečovatelské služby a zajištění pomoci lidem, kteří pomoc potřebují. Existuje nějaká možnost, aby v poskytování pečovatelské služby mohla být uspokojena i tato klientka v případě jejího nepřijetí? Ano, může použít jinou pečovatelskou službu, nebo zařízení respitní (odlehčovací) péče, kde jí budou zajištěny všechny potřebné pečovatelské úkony.
- Hédonismus nesmí být egoistický, ale musí jít o uspokojení co nejvyššího počtu lidí (sociální princip). Tento princip navozuje způsob řešení daného případu, kdy je třeba zajistit přednostně uspokojení pro skupinu stávajících klientů.

Navrhované řešení z pohledu etiky utilitarismu zní: Klientku nepřijmout k poskytování pečovatelské služby.

#### **5.4.1.5.2 Kategorie teorií deontologie**

Z hlediska deontologie je pohled zcela odlišný. Deontologie je etika o povinnosti. Platí zde povinnost přijmout k poskytování služby každého klienta s výjimkou důvodů, uvedených v zákoně o sociálních službách. Účelová migrace klientů mezi pečovatelskými službami není důvodem pro neplnění povinnosti. Klientce by se pečovatelská služba měla poskytovat a to bez nějakých dalších podmínek.

#### **5.4.1.5.3 Situační etika**

Klientka přichází se žádostí o opětovné poskytování služby. Má tedy už svou historii poskytování pečovatelské služby v naší organizaci. Má své požadavky na časový rozsah i termín začátku poskytování pečovatelských úkonů kolidující se současným prováděním služby u stávajících klientů.

Při hledání řešení v etickém dilematu přijmout či nepřijmout klientku k dalšímu poskytování služby je třeba podle situační etiky zvážit tyto možnosti:

- a. Pokud bude klientka přijata, omezí to kvalitu a kvantitu poskytovaných pečovatelských úkonů ostatním klientům? Ano,

Z pohledu situační etiky se jeví jako správné nepřijetí klientky v konkrétní situaci.

Pokud srovnáme navrhovaný postup se základními 6 tezemi situační etiky podle J. Fletchera docházíme k těmto závěrům:

- a) Pouze láska je dobrá sama o sobě. Jednání v této situaci je vedeno pouze láskou (agapé). Láskou prozíravou, starostlivou, důvěřivou. Láska je zde nejvyšší hodnotou. Opětovné přijetí k poskytování pečovatelské služby by bylo pro klientku dobré, bylo by projevem lásky. Ovšem vůči jiným uživatelům a pracovníkům pečovatelské služby by to laskavé nebylo. V dané situaci je možno řešit problém klientky se zajištěním sebeobsluhy i jinak, jejím dočasným umístěním v pobytovém zařízení respitní péče. Tím se situace mění a stejným projevem lásky k stávajícím klientům je nepřijetí klientky.
- b) Láska je jediná norma. V dané situaci není přihlíženo k jiným etickým směrům, zákonným normám. Nezkoumají se následky jednání (naprosté vytížení služby problémovým klientem), ani ctnosti, ani povinnosti pečovatelské služby zastoupené sociálním pracovníkem.

- c) Láska a spravedlnost je totéž. Spravedlivé je jednat s klientem bez předpojatosti a predsudků, a to tak, že respektujeme jeho práva. Všechna práva a povinnosti jsou však nahodilá a relativní, platnými je činí pouze láska.<sup>152</sup> V daném případě má klientka právo na opětovné přijetí, v situačním přístupu lásky je opětovné přijetí klientky v případě, že by neměla jinou možnost správným rozhodnutím. Jiná situace však nastává, když klientka má jinou možnost řešení své sebeobsluhy. Pak je třeba do uvažování o přijetí zapojit i pohled na spravedlnost a lásku k jiným klientům, které by tímto podstatně omezila v dosavadním objemu poskytovaných pečovatelských úkonů. V této nové situaci je však správným řešením nepřijetí dané klientky.
- d) Láska neznamena mít v oblibě. Tato teze je zde zcela naplněna. Pokud by klientka byla znovu přijata k poskytování služby, pak rozhodně ne pro oblibu klientky pracovníky pečovatelské služby po jejím předchozím odchodu či nějaké sympatie, které by mohla budít. Nicméně je třeba uvědomovat si při rozhodování i tento aspekt, protože láska (agapé) není sentimentální láskou. To samé však musí platit i v opačném případě, kdy klientka nebude přijata, nemůže to být pro nějakou antipatii, neoblíbenost klientky či její rodiny.
- e) Láska svítí prostředky. Při přijetí klientky s dohodou, že časový harmonogram poskytování služby neomezí časové harmonogramy stávajících klientů není tato teze v navrhovaném řešení nijak dotčena. Není třeba něco porušovat, platí běžné zásady, zákony i vnitřní směrnice (metodika) pečovatelské služby<sup>153</sup>. V jiné situaci – například, pokud by klientka trvala na poskytování služby v přesném časovém harmonogramu, na úkor stávajících klientů by ( při nemožnosti jiného

---

<sup>152</sup> Srov. J. Fletcher, *Situační etika*, s. 122

<sup>153</sup> Podle vnitřních pravidel – Metodiky této pečovatelské služby mají při přijetí nového klienta v časovém harmonogramu přednost stávající klienti

organizačního řešení časových požadavků klientů) podle této etiky bylo možno použít i prostředek nepřilíš vhodný – odmítnutí přijetí pro naplněnou kapacitu, a to proto, aby nebyli na spravedlnosti (přerozdělované lásce) kráceni ostatní klienti pečovatelské služby.

- f) Láska se rozhoduje zde a nyní. Při rozhodování je třeba oddělit minulost a současnost. To se skutečně stalo. Na klientku je pohlíženo naprosto stejně jako na každou jinou, novou klientku bez minulosti. Nyní požaduje naši službu, avšak má i jinou možnost zajištění péče. Kapacita služby sice ještě není zcela naplněna, avšak v časovém harmonogramu by zavedení nové klientky způsobilo stávajícím klientům komplikace. Klientka však vyžaduje vykonávání úkonů v čase, kdy se v současné době poskytují služby jiným klientům.

Protipólem - jednáním bez lásky by však bylo například využít tuto situaci k nějakému aktu pomsty vůči klientce a její dceři za předchozí jednání.

Z uvedeného vyplývá, že způsob uvažování, vedoucí k jednání - rozhodnutí nepřijmou opětovně tuto klientku je v souladu se situační etikou. Všech šest základních tezí situační etiky je zde naplněno. Situační etika tak v daném případě vede k závěru sociálního pracovníka nepřijmout opětovně klientku k poskytování služby. V jiné situaci však může být (i v podobném případě, například kdyby klientka neměla možnost využít pomoc dcery či jiné sociální služby) rozhodnutí zcela odlišné.

#### 5.4.1.6 Postup pečovatelské služby

Klientku v uvedeném případě můžeme slušně odmítnout. Je možno využít výmluvu na kapacitní vytížení služby, už proto, že požadované úkony jsou požadovány v čase, kdy je nedostatek stálých pracovníků organizace. Ale je to etické?

Při posouzení celkové kapacity pečovatelské služby v čase podání žádosti bylo zjištěno, že by se poskytování péče dalo zajistit. Ovšem za cenu velkých změn v harmonogramu práce pečovatelů a redukce jejich dovolených. Znamenalo by to také omezení pro hodně stávajících klientů. Bylo by nutno u nich změnit dobu poskytování služby, případně i osobu pečovatelky, na niž jsou zvyklí. To vše je třeba s klienty předem dohodnout. Výsledek našeho jednání ve prospěch jednoho nového uživatele by znamenal omezení pro více stávajících uživatelů.

V metodice práce dotyčné pečovatelské služby také uvedeno, že při střetu termínů poskytování služby mají přednost stávající klienti.

Důležitou skutečností při rozhodování bylo zjištění, že klientka měla v této době jinou možnost zajištění své sebeobsluhy. Po dobu školních prázdnin může využít přechodný pobyt v zařízení respitní (odlehčovací) péče na dobu tří měsíců, což by vyřešilo problém zajištění dovolené její dcery. Proto po této úvaze na poradě vedení pečovatelské služby bylo rozhodnuto o odmítnutí přijetí dotyčné klientky k poskytování služby.

#### 5.4.1.7 Hodnocení postupu pečovatelské služby

Při rozhodování o způsobu řešení problému byla zvažována správnost důsledku jednání. Výsledkem přijetí jedné klientky by bylo omezení pro více stávajících klientů. Navíc i omezení možnosti výběru dovolené u pečovatelů. Zde je viditelný vliv utilitarismu. Bylo postupováno v souladu s platnou vnitřní

metodikou pečovatelské služby – tedy vliv normativní etiky. Situační etika byla v uvažování o dilematu zahrnuta. Měla velký vliv na uvažování o tomto dilematu, což se týká zejména odmítnutí úvah o určité odplatě za jednání klientky (a její dcery) v minulosti, či zamítnutí předjímání opakování situace (opětovném přechodu klientky k jiné pečovatelské službě po období čerpání letních dovolených) na poradě pečovatelů.

## 5.5 Opětovné přijetí konfliktního klienta

### 5.5.1.1 Kasuistika

S panem Z. Z byla před rokem ukončena smlouva o poskytování pečovatelské služby pro porušování dohodnutých pravidel z jeho strany. Přes opětovná napomenutí porušoval pravidla uvedená v podepsané smlouvě. Celkově se jevil jako velmi konfliktní člověk. Urážel pečovatelky, sexuálně je obtěžoval, bezdůvodně je obviňoval z krádeže léků. Situace byla neúnosná, pečovatelka chtěla odejít z organizace. Po ukončení smlouvy přešel k jiné pečovatelské službě ve městě.

Nyní se opět obrátil na naši pečovatelskou službu se žádostí o zavedení služby. Při rozhovoru slibuje, že se bude chovat vzorně, že ho velmi zklamala dosavadní pečovatelská služba a nyní nemá žádnou jinou možnost poskytování pečovatelských úkonů. Přitom však nezapomene podotknout, že ho přijmout musíme, protože nám ve stejném domě zemřel jiný uživatel služby a tak časovou kapacitu pro něj máme.

Dotyčná jiná pečovatelská služba nemohla sdělit žádné informace, pouze neoficiálně potvrdila, že smlouva byla ukončena pro její opětovné porušování.

### Definování etické otázky

Při zvažování etického problému se vynořují otázky:

1. Přijmout či nepřijmout konfliktního klienta, když můžeme předem odhadnout nepříznivé důsledky jeho přijetí pro naši organizaci?
2. Kolik šancí na nápravu klientovi dát?
3. Vědomě ohrozit pracovníky pečovatelské služby?

Etická otázka pak zní, zda respektovat znění zákona o sociálních službách, když důsledkem jeho naplnění může být i ohrožení dalšího poskytování pečovatelské služby?

### **Hodnoty a povinnosti v konfliktu**

Odpovědnost poskytovatele služby ve vztahu ke klientovi, odpovědnost poskytovatele ve vztahu ke svým pracovníkům (vnitřním klientům), zajištění bezpečí pro výkon práce.

#### **5.5.1.2 Vstupní exkurz**

Zákon o sociálních službách v takovém případě stojí jednoznačně na straně klienta a nijak nechrání poskytovatele pečovatelské služby.

V případě, že by se obdobně choval zaměstnanec organizace, byl by s ním ukončen pracovní poměr a žádný stávající právní předpis by nedonutil zaměstnavatele jej opětovně zaměstnat až konce jeho života. Naopak, opětovné zaměstnání takového pracovníka stejnou organizací na stejné pracovní pozici by mohlo být chápáno jako vědomé ohrožení klientů ze strany organizace.

Ale je správné vědomě ohrozit pracovníky pečovatelské služby?

Klienta znovu přijmout a při opakování jeho porušování smlouvy smlouvu opět ukončit? Na šest měsíců? Pak znovu? Řešit následné problémy s pečovatelkami?

Jednodušším pragmatickým řešením je opět se vymluvit na bod b) uvedeného odstavce § 91 zákona o sociálních službách - nedostatečnost kapacity pečovatelské služby. Není tak velký problém podpořit své argumenty potřebnými čísly ve vhodné tabulce či grafu.



Problém je vyřešen a konfliktní klient ať to zkouší u jiného poskytovatele pečovatelské služby.

#### 5.5.1.3 **Zákon o sociálních službách**

Původní znění zákona o sociálních službách vůbec neumožňovalo zájemce odmítnout mimo 3 důvodů uvedených v § 91. Tedy

- a) pokud neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá
- b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá, nebo
- c) zdravotní stav osoby vylučuje poskytování sociální služby.

Na základě novelizace zákona o sociálních službách z roku 2009 lze odmítnout také osobu, která žádá o poskytnutí sociální služby, pokud ji poskytovatel vypověděl v době kratší než 6 měsíců před podáním této žádosti smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Takže po 6 měsících jej má pečovatelská služba přijmout a zapomenout na jeho minulost.

#### 5.5.1.4 **Etický kodex sociálních pracovníků ČR**

V etickém kodexu je v etických zásadách uvedeno, že:

„Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.“<sup>154</sup>

Z toho vyplývá určité omezení pro přijetí konfliktního klienta. Omezit právo na seberealizaci klienta tak, aby neomezoval práva pečovatelů i jiných klientů.

---

<sup>154</sup> *Etický kodex sociálních pracovníků ČR* odst.1.3

Ovšem také je zde v pravidlech etického chování sociálního pracovníka ke klientovi uvedeno, že:

„Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem uživatelům. Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí. Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka.“<sup>155</sup> Tedy, že jeho rozhodování by nemělo obsahovat nějakou formu diskriminace vůči některému z uživatelů. Je projevem diskriminace nechtít přijmout konfliktního klienta? Ano.

Tedy v rámci etického kodexu by bylo třeba klienta znovu přijmout k poskytování služby a zároveň vytvořit podmínky, aby tímto rozhodnutím nebyly omezovány práva jiných osob. V daném případě zejména pracovníků pomáhající organizace.

#### 5.5.1.5 Etické normy

##### 5.5.1.5.1 Kategorie teorií utilitarismu

Aplikací etiky utilitarismu dojdeme k závěru, že působením dobře jednomu konfliktnímu žadateli způsobíme nedobře více pracovníkům pečovatelské služby. Proto je eticky správné odmítnout žádost žadatele o opětovné poskytování služby. Zajistíme tím blaho pro větší skupinu osob.

Z pohledu konsekvencialismu vycházíme z toho, že můžeme předvídat důsledky opětovného přijetí klienta. Jistě je možno namítnout, že není vyloučeno, že se během doby neposkytování služby změnil a nebude své jednání opakovat. Ale kde je nějaký důkaz změny? Existuje nějaká nová možnost, jak ovlivnit ze strany pečovatelské služby jednání takového klienta?

---

<sup>155</sup> *Etický kodex sociálních pracovníků ČR* odst. 2.1.3

Nabídl klient nějaké nové záruky mimo podpis smlouvy, že nedojde k porušení dohody? Ne, neexistuje žádná „pojistka“ pro zamezení opakování nežádoucího jednání klienta.

Z pohledu utilitarismu je třeba vyhovět kombinaci 4 základních principů, které na sebe navazují.

- Jednání nemá být hodnoceno samo o sobě, ale na základě následků (princip následků). Samotné přijetí klienta není hodnoceno protože samo o sobě je není žádným etickým dilematem.
- Následky se hodnotí podle užitečnosti pro dobro - nejde o svévolnou užitečnost (princip užitečnosti). V daném případě se hodnotí následky pro poskytování pečovatelské služby. Tedy jaký může nastat vývoj po přijetí dotyčného klienta? Předpokládaná varianta je, že se bude negativní chování klienta opakovat. Zatím není žádný důvod domnívat se, že tomu bude jinak. Ukončit poskytování služby bude obtížné, standardně je nejprve nutno klienta napomenout, nakonec bude klientu služba ukončena na úkor kvality poskytování služby ostatním klientům. Při druhé alternativně nedojde k opakování negativního chování. Tedy zatím. Pracovníci pečovatelské služby budou ve střehu a očekávání problému. Obě varianty nepřináší užitečnost pro poskytování služby. Jedinou slast, potěšení způsobuje konfliktnímu klientu tím, že si mohl prosadit své rozhodnutí.
- Dobro jako takové spočívá v uspokojování lidských potřeb (např. slast, štěstí). Platí, že to, co je dobré pro člověka, si daný člověk určuje sám (princip hédonismu). Dobro zde je spočívá v zajištění poskytování pečovatelské služby a zajištění pomoci lidem, kteří pomoc potřebují. Existuje nějaká možnost, aby v poskytování pečovatelské služby mohl

být uspokojen i tento klient v případě jeho nepřijetí? Ne, klient nemá jinou alternativu. Je tedy možné, že místo slasti zažije spíše strast.

- Hédonismus nesmí být egoistický, ale musí jít o uspokojení co nejvyššího počtu lidí (sociální princip). Tento princip navozuje způsob řešení daného případu, kdy je třeba zajistit přednostně uspokojení pro skupinu stávajících klientů zajištěním vhodných podmínek pro práci pečovatelek.

Navrhované řešení z pohledu etiky utilitarismu zní: Klienta nepřijmout k poskytování pečovatelské služby.

Nabízí se nám dvě varianty praktického řešení

1. Žadatele odmítnout ze zákonného důvodu naplnění kapacity. Kapacita služby lze rychle naplnit i vhodnějšími klienty.
2. žadatele přijmout k poskytování služby a do smlouvy mu vložit zkušební dobu, například tři měsíce, po kterou by bylo možno poskytování pečovatelské služby okamžitě ukončit bez udání důvodu. Tím získat čas na posouzení správnosti rozhodnutí a možnost reakce.

#### **5.5.1.5.2 Kategorie teorií deontologie**

Z pohledu deontologie je povinnost přijmout k poskytování služby problémového klienta po uplynutí 6 měsíců zakotvena v aktualizaci zákona o sociálních službách. Pokud přijmeme Kantův kategorický imperativ a jednáme tak, aby naše jednání mohlo být normou obecného jednání, tedy jak bychom chtěli, aby ostatní jednali s námi, budeme respektovat zákon (protože to by

mělo být normou obecného jednání) a dáme klientovi další šanci. Můžeme tak jediné poučit pečovatelky o staronovém klientu a dohodnout s nimi postup, jak od začátku eliminovat jeho případné špatné chování.

Eticky správným postupem by tedy mělo být opětovné přijetí klienta bez dalších podmínek.

### **5.5.1.5.3 Situační etika**

Z pohledu situační etiky by mělo jednání sociálního pracovníka ke klientovi vyjadřovat co nejvíce lásky. Laskavé jednání by mělo obsahovat i složku odpuštění a možnost nových začátků. Možná právě takový laskavý přístup by mohl napomoci změně myšlení a chování klienta. Podle této etické teorie by měl být klient opět přijat s láskou. Tedy ne pro povinnost ze zákona, ani pro předpokládaný výsledek, ani kalkul na jeho vděčnost za odpuštění.

Otázkou zůstává, zda tato láska by ve stejné míře neměla být obrácena i k spoluzaměstnancům – pečovatelkám, které zřejmě na vlastní kůži zažijí důsledky rozhodnutí sociálního pracovníka.

Pokud srovnáme navrhovaný postup se základními šesti tezemi situační etiky podle J. Fletchera docházíme k těmto závěrům:

- a) Pouze láska je dobrá sama o sobě. Pouze láska (agapé) je motivací k navrhovanému jednání pečovatelské služby. Ovšem je třeba položit si otázku na objekt této lásky. Má jím být vždy a bezvýhradně klient? A co vnitřní klient organizace, tedy její pracovníci? Nezaslouží si rovněž lásku vyjádřenou starostlivostí o jejich bezpečnost, ochranu jejich důstojnosti ze strany sociálního pracovníka při rozhodování o přijetí dotyčného problémového klienta? K této výhradě píše Fletcher, že „pokud láska nezvažuje bezprostřední i vzdálené důsledky svých

rozhodnutí, stane se sobeckou, dětinskou, změkčilou a podrývá vlastní neomezené a všeobjímající dílo“.<sup>156</sup> Tedy při zkoumání důsledků rozhodnutí není možno v situační etice z uvažování vynechat i jiné objekty lásky.

- b) Láska je jediná norma. V procesu uvažování o této situaci (etickém dilematu) je třeba posoudit i jiné normy, jiné náhledy. Je třeba vzít v potaz Zákon o sociálních službách, posoudit teleologicky důsledky variant jednání, jeho užitečnost pro většinu lidí atd., ale pokud narazíme na rozpor, pak podle situační etiky musíme postupovat v souladu s láskou.
- c) Láska a spravedlnost je totéž. „Spravedlnost je láska, která řeší problémy“.<sup>157</sup> Spravedlivým jednáním je pomoci řešit problém staronového klienta, který nyní nemá kam jít. Ale současně má řešit problém bezpečí a ochrany lidských práv pečovatelky, která by po přijetí klienta jeho domácnost navštěvovala. Znamená to skutečně při rozhodování rozdělit lásku mezi klienta a pracovníky organizace. Láska musí zvažovat možné možnosti a někomu dát přednost. V tom, že dáme přednost pomoci mnoha lidem před několika, není žádná zaujatost, žádné nadřezování.<sup>158</sup> V daném případě byla zvažována i možnost nepříznivých důsledků přijetí klienta pro pečovatelky. Jejich bezpečnost však byla zajištěna jinými prostředky – zkušební dobou poskytování služby, kdy je klient seznámen s tím, že již při prvním porušení pravidel z jeho strany bude služba ukončena. Vycházelo se i z toho, že i při problémech v minulosti nedošlo k jejich fyzickému ohrožení.
- d) Láska neznamena mít v oblibě. V uvedeném případě skutečně nebyl bývalý klient v oblibě pracovníků pečovatelské služby. Tím více

---

<sup>156</sup> J. Fletcher, *Situační etika*, s. 127

<sup>157</sup> J. Fletcher, *Situační etika*, s. 122

<sup>158</sup> Srov. J. Fletcher, *Situační etika*, s. 126

kontrastuje postup uvažování podle situační etiky proti jiným etickým směrům (ale v tomto se shoduje s Deontologií, Kantovou etikou).

- e) Láska světlí prostředky. Správným rozhodnutím v duchu situační etiky by mohlo být i nedodržení 6 měsíční doby mezi poskytováním služby podle zákona o sociálních službách a přijetí klienta v dřívějším termínu. Ovšem stejně správným rozhodnutím v rámci situační etiky by mohlo být i porušení zákona a nepřijetí klienta k poskytování služby i po uvedené 6 měsíční lhůtě v závislosti na dané situaci. (Například při zjištění projevů sexuální deviace – pak je třeba obdobnou láskou chránit i pečovatelky)
- f) Láska se rozhoduje zde a nyní. Rozhodnutí v tomto případě nemá vazbu do minulosti, ale je učiněno na základě starostlivé lásky v přítomnosti, bez nějakého plánování budoucnosti. Nyní nemá žadatel o službu žádnou jinou možnost zajistit svůj pobyt v domácnosti, či možnost přejít okamžitě do některého pobytového zařízení sociálních služeb. Proto situační etika nyní vede k rozhodnutí vedenému láskou, odpustit, opětovně žadatele přijmout a neočekávat na opětování lásky (ale ani na jeho možné zlé jednání v budoucnosti.)

Všech šest základních tezí situační etiky je zde naplněno. Postup podle situační etiky tak v daném případě vede k závěru sociálního pracovníka opětovně přijmout klienta (nyní ještě žadatele) k poskytování pečovatelské služby. Bezpečnost pečovatelek je chráněna zkušební dobou poskytování služby Okamžité ukončení poskytování služby při prvním porušení dohodnutých pravidel ze strany klienta a vzájemnou informovaností pečovatelek a sociálního pracovníka o poskytované službě. V jiné situaci však může být (i u shodné osoby) rozhodnutí zcela odlišné.

#### 5.5.1.6 **Postup pečovatelské služby**

V daném případě bylo rozhodnuto klienta přijmout a ve smlouvě dohodnout zkušební dobu. Hlavním důvodem bylo dát klientovi druhou šanci. Až druhým důvodem bylo dodržení litery zákona o sociálních službách. Ustanovení o zkušební době bylo klientovi při zahájení opětovného poskytování služby důkladně vysvětleno. Pečovatelky byly o této dohodě informovány před jejím podpisem a po diskusi na poradě týmu s tímto řešením souhlasily.

Další – nové poskytování služby probíhalo standardně, bez problémů. Klient však byl během zkušební doby hospitalizován a v nemocnici zemřel.

#### 5.5.1.7 **Hodnocení postupu pečovatelské služby**

V daném případě byly především zvažovány důsledky rozhodnutí opětovného přijetí ve vztahu ke klientovi i k personálu.

Rozhodování bylo ovlivněno zejména etickou teorií utilitarismu a situační etikou. Byly zváženy důsledky jednání a výsledek tohoto rozhodování byl shledán dobrým pro klienta i pečovatelky. Ze situační etiky je patrný zájem o klienta, vedený láskou, vyjádřený úmyslem poskytnout mu druhou šanci.

Rovněž bylo respektováno znění zákona o sociálních službách. Klient byl po době delší, než 6 měsíců znovu přijat k poskytování služby.

Byl respektován i Etický kodex sociálních pracovníků. Klient byl přijat a současně se vytvořily takové podmínky, aby nedocházelo k omezování práv jiných osob. Kategorie etických teorií deontologie nebyla zcela využita, protože by přijetí klienta nemělo být vázáno na další podmínky. Nedává totiž možnost sociálnímu pracovníku zohlednit důsledky jednání



určenému povinností ve vztahu k zaměstnancům, za které má sociální pracovník též odpovědnost. Proto byla k přijetí klienta přidána podmínka – odsouhlasení zkušební doby, kdy je možno službu okamžitě ukončit i ze strany pečovatelské služby.

## 6 Porovnání vlivu vybraných etických teorií v uvedených případech

Popis uvažování nad jednotlivými kasuistikami podle vybraných tří etických teorií včetně jejich vlivu je podrobně popsán u jednotlivých kasuistik v minulé kapitole, kde mu je vyhrazen poměrně značný prostor. Proto se již nebudu vracet ke konkrétním rozhodnutím v kasuistikách a výsledky rozhodnutí shrnuji v níže uvedené zjednodušené tabulce.

### Přehled vlivu vybraných etických teorií na výsledek rozhodování v kasuistikách této práce<sup>159</sup>

kasuistika	etická otázka	deontologie	utilitarismus	situační etika	postup peč. služby
1 Pomáhání doma či umístění v pobyt.zař.	podpořit v pobytu v domácím prostředí ?	ano	ano	ano	ano
2 Podezření na latentní domácí násilí	zasáhnout radikálně intervencí v rodině?	ano	ne	ne	ne
3 Bezplatné poskytování služby	přijmout klienta?	ano	ano	ano	ano
4 Účelová fluktuace klientů	přijmout klienta?	ano	ne	ne	ne
5 Opětovné přijetí konfliktního klienta	přijmout klienta?	ano	ne	ano	ano

<sup>159</sup> Tabulka shrnuje výsledky rozhodování v etických dilematech uvedených v této práci. Popisky kasuistik a etických otázek jsou v tabulce zkráceny a zjednodušeny pro lepší přehlednost.

V souladu s metodologií popsanou v úvodu této práce jsou z velkého spektra etických teorií užity v postupu uvažování v jednotlivých kasuistikách tyto tři teorie:

### **Kategorie etických teorií deontologie**

V žádném z případů však nebyla užita ve své ryzí podobě. Ve své absolutizované podobě by mohla přinést velmi negativní důsledky. Konkrétně například u bezplatného poskytování služby účastníkům odboje, či opětovného přijetí konfliktního klienta by mohlo dojít k ohrožení další činnosti pečovatelské služby. Stačilo by přijmout několik takových klientů a následně ukončit poskytování služby několika desítkám jiných klientů z důvodů nedostatku finančních prostředků, či nedostatečného počtu pečovatelů. Přesto je při posuzování etického problému (dilematu) teorie deontologie velmi důležitá. Dává totiž důraz na předmět jednání a upozorňuje na určenou povinnost. Naopak při její absenci v etickém rozhodování by například v uvedených případech nebyl nikdy přijat k bezplatnému poskytování pečovatelské služby účastník odboje ve třetí kasuistice, či problémová osoba v páté kasuistice.

Ve druhé kasuistice – podezření na domácí násilí vyniká deontologický pohled na situaci, kdy je preferováno jednání podle povinnosti bez ohledu na možné důsledky. Tento pohled odmítá možnost pracovníků pečovatelské služby „nic nevidět“, nebo v lepším případě vnímat toto dilema jako latentní.<sup>160</sup>

---

<sup>160</sup> Srov. M. Nečasová, L. Musil, Pracovní podmínky a dilemata pomáhajících pracovníků, *Sociální práce/sociálna práca* 2006 č.3, s.58

Burcuje tak pracovníky pečovatelské služby k nějaké aktivitě, nějaké formě pomoci možné oběti domácího násilí. Druhé znění Kantova kategorického imperativu nám totiž prikazuje, abychom nepoužívali druhé i sebe pouze jako prostředky, vždy také jako účely samy o sobě. Účel pak musí vyplývat z rozumu, být nepodmíněný a absolutní. Posuzováním okolností této kasuistiky z hlediska deontologické etiky může pracovníkům pečovatelské služby pomoci si uvědomit, jaké mají motivace. Jasněji se tak oddělí povinnost od osobního zájmu ( například nekonfliktního jednání sociálního pracovníka s klientem a jeho rodinou). Tím je užití deontologické etiky při etickém rozhodování velmi přínosné.

### **Kategorie etických teorií utilitarismu**

Utilitarismus je typickou teleologickou koncepcí, protože především zkoumá důsledky daného jednání. Max Weber nazývá teleologický přístup etikou odpovědnosti. Tato odpovědnost a uvažování v delší časové perspektivě jsou hodnotou naší pečovatelské služby. Proto jednání v souladu s touto etickou teorií je při sporných případech častější a v uvedených případech převládá. Má však své úskalí v podobě podcenění předmětu jednání při zaměření na jeho cíl. Ve své ryzí formě by mohla tato teorie relativizovat předmět jednání i veškeré hodnoty klienta i pečovatelské služby. Obdobně to platí i u samotného utilitarismu v jeho ryzí podobě. Ať je to jeho klasická forma, kdy by měl člověk vždy jednat tak, aby vytvářel větší množství dobra, než zla pro všechny, kterých se to jednání týká, definovaná kvantitativně (Jeremy Bentham), nebo kvalitativně (John Stuart Mill). Nebo ať je to forma utilitarismu pravidel, kdy jsou v dlouhodobé perspektivě posuzovány konsekvence, které zřejmě nastanou, když bude případ po zveřejnění vnímán jako precedens či utilitarismus preferencí, kdy jsou brány v potaz preference zúčastněných osob,

kromě těch momentů, kdy jsou tyto preference v přímém rozporu s preferencemi ostatních.<sup>161</sup>

Etická teorie utilitarismu se výrazně projevila při hledání řešení u všech kasuistik, zejména však u první kasuistiky v úvahách o důsledcích podpory klientce, která by chtěla zůstat ve svém domově. Také ve druhé kasuistice, kdy u domnělého domácího násilí byly posuzovány důsledky jednání sociálního pracovníka a výsledkem pak nebylo ukvapené rozhodnutí vedené snahou o dodržení pravidel a rychlou reakci. V konkrétním případě se toto rozhodnutí ukázalo jako správné. V třetí kasuistice (přijetí klienta k bezplatnému poskytování služby) etika utilitarismu vedla k rozhodnutí shodnému s teorií deontologie i situační etiky, avšak z jiných důvodů.

### **Situační etika**

Tato poměrně nová křesťanská etika zde byla aplikována záměrně, aby mohla být demonstrována jako rovnocenná etická teorie při řešení etických problémů a dilemat. Někdy bývá k náhledu na etické dilema či problém z etických teorií použita mimo deontologii a utilitarismus etika péče.<sup>162</sup>

Situační etika bývá někdy směřována s antinomismem<sup>163</sup>, tím že nelpí na dodržování pravidel v mezní situaci. Tak budí dojem, že je etikou beztvorou, závislou na citech, emocích a zejména obtížně definovatelné a uchopitelné lásce. Tím by mohlo docházet k jejímu podceňování a vytěsňování mimo "seriózní" etické teorie. Je to však etika novozákonní, etika Ježíšova,<sup>164</sup> která by v křesťanské pečovatelské službě měla mít své opodstatnění.

---

<sup>161</sup> Srov. M. Thompson, *Přehled etiky*, s. 97

<sup>162</sup> Srov. např. M. Nečasová, *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci* s. 96. Nebo M. Nečasová, *Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce*, *Sociální práce/sociální práce* 2010 č. 3, s. 77

<sup>163</sup> Srov. J. Fletcher, *Situační etika*, s. 43

<sup>164</sup> Srov. J. Fletcher, *Situační etika*, s. 183

Na první pohled situační etika svou bezbřehou láskou klientům až slepě plní jejich přání a požadavky z nějakého sentimentu a citu. Z porovnání rozhodování podle situační etiky v kasuistikách minulé kapitoly to však takto nevyznívá. Rozhodnutí jsou závislá na konkrétní situaci. Takže mohou být rozdílná i u jinak velmi podobných situací. Obdobně jako Ježíš – symbolizující zosobnění křesťanské lásky, dokázal porušovat obecně uznávané zákony (zákaz práce v sobotu) a chovat se například velmi nelaskavě k pracovníkům směnárny v chrámě.

V kasuistikách uvedených v minulé kapitole bylo užití situační etiky velmi podnětné.

V první kasuistice (pomáhání doma či umístění v pobytové zařízení) se situační etika projevila v zkoumání důsledků rozhodnutí podpořit klientku v jejím dalším pobytu ve svém domově před samotným rozhodnutím učiněným v lásce. Není to tedy láska slepá, pouze jakési plnění snů a přání klientky. Při svém rozhodování dospělo uvažování sociálního pracovníka podle situační etiky ke stejnému výsledku jako rozhodování podle etických teorií utilitarismu i deontologie, ale jiným způsobem.

Rozhodování podle situační etiky bylo užitečné i ve druhé kasuistice (latentní domácí násilí na klientce), kdy dochází jiným postupem k podobnému závěru jako při rozhodování pomocí teorie utilitarismu. Je to dáno tím, že obě teorie se zaměřují na důsledky jednání. V situační etice je „dobro“ utilitaristů, tedy jejich princip slasti nahrazen láskou (agapé).<sup>165</sup> V konkrétním případě ( a konkrétní situaci) se jednání podle výsledku rozhodnutí projevilo jako správné, protože klientce poskytlo pomoc a současně nenarušilo vztah k jejím blízkým (včetně sousedky).

Ve třetí kasuistice (bezplatné poskytování pečovatelské služby dle zákona o sociálních službách) se přístup situační etiky projevil viditelně u

---

<sup>165</sup> Srov. J. Fletcher, *Situační etika*, s. 123

pojetí budoucího klienta jako objektu lásky. Sociálnímu pracovníku zde navíc zůstává možnost (na rozdíl například od deontologické etiky) podle situace též jeho přání nevyhovět, pokud by následným hromadným přijetím bylo ohroženo více klientů v poskytování služby.

Ve čtvrté kasuistice se situační etika projevila při uvažování o možnosti přijetí bývalé uživatelky, zneužívající v minulosti práci pečovatelské služby. Ve výsledku rozhodování se shoduje výsledek podle situační etiky s výsledkem rozhodování podle utilitarismu. Avšak pouze v dané situaci. V jiné situaci by mohlo dojít k opačnému výsledku, který by se shodoval s deontologií. Ale výsledné přijetí ba nebylo určováno závazkem k plnění povinností, ale láskou (agapé), dobrovolným aktem.

V páté kasuistice se situační etika výrazně projevila například jako druhá možnost nového začátku pro konfliktního uživatele. Tento prvek do rozhodování nemůže vnést deontologická etika ani utilitarismus. Je to zcela nový, křesťanský prvek v dosavadním uvažování. Stejně jako v předchozích kasuistikách byly v situační etice při rozhodování zvažovány i důsledky možných rozhodnutí. Přesto však možnost nového začátku pro klienta jako projev lásky (agapé) se v dané situaci jevila jako vyšší hodnota než případné negativní následky jeho přijetí.

Uvažování podle situační etiky ovlivnilo náhled na situaci i u pečovatelek organizace, které v rámci týmové porady zpočátku odmítaly možnost opětovného přijetí klientů ve čtvrté a páté kasuistice. Teprve vysvětlením postojů situační etiky v konkrétním případě postupně měnily svůj radikálně odmítavý postoj. Rozhodnutí o přijetí konfliktního klienta v páté kasuistice pak nemuselo přijít direktivně, s výsledkem rozhodování se pečovatelky ztotožnily a práci u tohoto klienta pak konaly obětavě, i když byly obezřetné po zkušenostech z minulosti.

Lze pozorovat, že skutečné rozhodování při etických problémech a dilematech se neřídí pouze jednou vybranou etickou teorií. Správné etické rozhodování podle různých etických teorií může mít jinou podobu a zejména jinou motivaci. Může a nemusí dojít ke stejnému výsledku. Jistě by se proti tomu dalo namítnout, že si pečovatelská služba nejdříve rozhodne tak, jak jí to vyhovuje a následně hledá vhodnou etickou teorii k podpoře a ospravedlnění svého rozhodnutí. To by však neodpovídalo chronologii uvažování o problému a jeho řešení. V případě situace, která je vnímána jako etický problém či dilema se totiž nejdříve o vzniklé situaci společně uvažuje v týmu vedení pečovatelské služby a je posuzována podle etických norem, teprve pak následuje rozhodnutí. Toto rozhodnutí je opětovně podrobena konfrontaci z pohledu etických norem. Až po uspokojivém zdůvodnění se rozhodnutí realizuje v praxi. Výsledkem tohoto postupu pak bývá pro pracovníky pečovatelské služby větší důvěra ve správnost přijatého rozhodnutí a přesvědčivější argumentace při střetu s klientem a jeho rodinou.

### **Zákon o sociálních službách**

Na uvedených kasuistikách byly ukázány některé jeho nedostatky v praxi pečovatelské služby.

Ve třetí kasuistice je uveden příklad bezplatného užívání služby stanovený zákonem<sup>166</sup>. Zde se jedná o zcela nesystémový krok politiků prostřednictvím svých zákonodárců, kdy se zákonem řeší problém státu prostředky třetí osoby, na kterou se finanční důsledky znění zákona přenáší. Tento odstavec je do zákona vložen jako cizí prvek bez další návaznosti. Problém je řešen ve vztahu k v zákoně uvedeným skupinám obyvatel duplicitně formou bezplatného poskytování pečovatelské služby i finančního příspěvku. Dotyčné nařízení by

---

<sup>166</sup> *Zákon č.108/2006 o sociálních službách § 75 odst. 2*



mělo být ze Zákona o sociálních službách odstraněno. Jako kompenzaci v zákoně uvedeným skupinám obyvatel by mělo být upraveno finanční vyrovnání formou zvýšení dávek, či adresné dávky nové. Naštěstí je zde naděje, že se v roce 2014 toto ustanovení ze zákona odstraní v rámci úplné změny financování sociálních služeb<sup>167</sup>.

Ve čtvrté a páté kasuistice naráží praxe pečovatelské služby na ustanovení zákona o důvodech odmítnutí žadatele o službu.<sup>168</sup> Tato etická dilemata vznikají právě pro toto ustanovení zákona. Sociální služba nemůže z jiných než uvedených tří důvodů žadateli odmítnout poskytování služby. Každá smlouva předpokládá minimálně dva účastníky, kteří mají právo se svobodně rozhodnout a smlouvu za svou stranu podpisem odsouhlasit či nikoli. Smlouva o poskytování služby (vypracovaná v souladu se zákonem o sociálních službách) nedává jinou zákonnou možnost poskytovateli (s výjimkou tří uvedených důvodů), než ji podepsat a klienta přijmout k poskytování služby. Práva obou účastníků jednání o poskytování služby by měla být stejná. V tom smyslu je z mého pohledu ustanovení zákona nedokonalé a mělo by být v dotčené části zrušeno či novelizováno. Výsledkem by měl být rovnocenný partnerský vztah mezi klientem a poskytovatelem sociální péče projevující se též ve svobodné volbě navázání či ukončení spolupráce mezi oběma stranami. V této práci jsem v kapitole 3.1 Zákon o sociálních službách v jeho kritice uváděl i to, že příjemci pouze deklaruje povinnost využít příspěvek na péči pouze na zajištění pomoci. Tato kritika se přímo neodráží v kasuistikách uvedených v této práci. Díky podpoře Ministerstva práce a sociálních věcí – garanta vyplácení příspěvku je však jistá náprava tohoto stavu otázkou blízké budoucnosti. V červnu roku 2012 by se měla vydávat příjemcům sociálních

---

<sup>167</sup> Viz zápis z jednání Parlamentu ČR dostupné na <http://www.psp.cz/eknih/2h010ps/stenprot/022schuz/s022034.htm>

<sup>168</sup> *Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb.*, § 91, odst. 3

dávek platební sKarta, na kterou budou dávky převáděny. Tímto se usměrní využití příspěvku na péči skutečně pro zajištění pomoci.

## 7 Závěr

Dnes a denně se v práci pečovatelské služby dostáváme do neopakovatelných situací, kdy rozhodnutí nebývá jasné a jednoznačné. Navíc nejsme úplně svobodní v rozhodování. Naše rozhodování je pod časovým tlakem a nemáme někdy ani úplné informace. Do rozhodování vstupuje mimo etických otázek i tak přízemní věc, jako jsou peníze.

K tomu říká K. Kopřiva, že: „Pomáhající si tedy vydělává kromě jiného i kvalitou své lásky k bližnímu. Je možné brát za pomoc trpícímu peníze? A kolik je případně vhodné žádat? Nedevaluje to pak „lidský vztah“ na jakousi analogii prostituce? Kdy zde hrozí korupce sebe samého, tedy upřednostnění zájmu o vlastní výdělek před zájmem klienta?

Péče o nemocné, chudé a postižené stejně jako výchova a vzdělávání byly odedávna polem působnosti církví a řádů. Kněží a řádoví bratři a sestry, tedy lidé, kteří dobrovolně z tržiště světa vystoupili, byli tohoto konfliktu ušetřeni. O jejich živobytí bylo postaráno, avšak nemohli fungovat na tržním principu, nemohli maximalizovat svůj zisk. Dnes je pomáhající profese v rukou běžných občanů, kteří musí hledat svůj postoj k tržní ekonomice, v jejímž silovém poli se – na rozdíl od mnichů a řeholnic – nacházejí.<sup>169</sup>

V tomto každodenním rozhodování nám někdy nepomohou ani katalogy doporučených řešení ani odvolávání se na nějaký precedens. Je třeba rozhodnout případ od případu i s rizikem možnosti nesprávného rozhodnutí, které může znamenat újmu osobě, užívající pečovatelskou, či jinou sociální službu.

---

<sup>169</sup> K. Kopřiva, *Lidský vztah jako součást profese*, s. 26

Jak uvádí Sarah Banks, už v samé podstatě sociální práce je ambivalence a rozpory mající kořeny v uspořádání společnosti. Sociální práce je vyjádřením společenského altruismu, zároveň stanovuje normy a hranice. Prosazuje individuální práva jedinců a zároveň chrání společné dobro. Sociální pracovníci jsou však považováni za neschopné a zbytečné. Starají se totiž o ty, kteří si to nezaslouží. Zároveň jsou považováni za ty, kteří druhé šikanují a vstupují do rodin a do výchovy<sup>170</sup>

K pomoci při hledání optimálního řešení máme mnoho etických teorií. V této práci je naznačeno, že se aplikování jednotlivých teorií ve stejné výchozí situaci liší v navrhovaném řešení. Není to však chybou, spíše výhodou, že můžeme na stejnou situaci nahlížet z různých úhlů pohledu.

V této práci jsou uvedené situace, které budí určité rozpory. Jsou nějak řešeny. Je možné, že jiný sociální pracovník, jiná pečovatelská služba by dospěla k odlišnému řešení. A je možné, že i totožný sociální pracovník by se ve stejném případě rozhodoval jinak v různém období svého života.

Může se také stát, že rozhodnutí sociálního pracovníka může být nesprávné. Svádí to tak k vytvoření dalších směrnic a vzorových postupů řešení problematických situací, aby bylo dosaženo standardizovaného výsledku rozhodování. Tento postup je podporován i výkladem Zákona o sociálních službách, kde je povinnost poskytovatelů sociálních služeb vytvářet metodiky práce, kde jsou vytipovány sporné situace (střet zájmů pracovníka a klienta, rizika porušení práv uživatelů služby a další) a jednoznačné, vzorové řešení této situace. Tento postup je výhodný pro kontrolní orgány, především pro inspektory kvality poskytované služby, i pro porovnávání řešení typových situací mezi různými sociálními (pečovatelskými službami). Zjednodušuje a urychluje rozhodování sociálního pracovníka. Každá předpokládaná situace je

---

<sup>170</sup> S.Banks, *Ethics and values in Social Work*, 2001, str. 16

předem v klidu zvážena a připraveno její řešení. Řešení je pak stejné ve stejné situaci.

Problém snad bude jen v tom, že nejsou dva stejní klienti, dvě stejné situace. I při zpracování více modelových situací zůstává konečné rozhodnutí na sociálním pracovníkovi a jeho posouzení problému v kontextu etických teorií.

K tomu podotýká velká osobnost sociální práce, Karel Kopřiva:

„Zformulovat etické zásady pomáhající profese a pak žádat jejich dodržování je příliš jednoduchým řešením problému vztahu pomáhajícího pracovníka ke klientům. Pomáhající musí pracovat se svým vlastním prožíváním, má - li tyto zásady nejen uznávat, ale též podle nich cítit.“<sup>171</sup>

Proto je třeba zachovat individuální přístup ke klientovi, posuzovat případ od případu. V souladu s tím byla v této práci k řešení etického problému i etických dilemat užitá mimo deontologické etiky a utilitarismu také situační etika.

Postup uvažování podle situační etiky při hledání správného řešení v etických konfliktech pěti kasuistik této práce se jeví jako velmi vhodný. Doplňuje osvědčenou deontologickou etiku a utilitarismus o křesťanský pohled na problém a jeho řešení vedený láskou (agapé). Ve všech pěti posuzovaných případech této práce dochází ke shodě mezi závěry situační etiky a skutečným postupem<sup>172</sup>.

Situační etika se jeví jako univerzální etická teorie, která se opírá pouze o jedinou normu – křesťanskou lásku agapé (milovat Boha a bližního). Ta je pak závazná a platí vždy. Všechny ostatní normy jednání jsou podmíněné, platné pouze pokud slouží v konkrétní situaci lásce.<sup>173</sup>

Tato teorie má určitou nevýhodu v tom, že nevytváří nová pravidla a výsledek rozhodování nelze předem shrnout v předpisech nějakých

---

<sup>171</sup> K. Kopřiva, *Lidský vztah jako součást profese*, s. 92

<sup>172</sup> Viz tabulka v úvodu 6. kapitoly této práce

<sup>173</sup> Viz. J. Fletcher, *Situační etika*, s. 38

doporučených řešení. Avšak to samé je současně i výhodou, protože se rozhodování děje individuálně v rámci situace podle lásky.

Kant podotýká, že lásku nelze přikázat.<sup>174</sup> Myslel tím však lásku milostnou či přátelskou. Lásku nesobeckou - agapé však přikázat lze. O druhé části Ježíšova shrnutí zákona<sup>175</sup> právě Kant soudí, že pojmem „jádro všech zákonů“ je myšlena pouze praktická láska, tedy agapé.

Bylo by možno namítnout, že křesťanská situační etika preferuje křesťanské hodnoty a tím vyzdvihuje víru v Boha nad jiné etické směry, jakoby tato víra, potažmo křesťanská nauka byla nějak lepší než ostatní etické a filozofické směry. Jako by víra byla zárukou eticky správného jednání člověka. Avšak „víra není patentem na nejlepší kvalitu i nejobornější přístup k lidem, kteří potřebují pomoci, ale je návodem na život, který každý používá podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, a je věcí každého člověka a jeho svobodné vůle, zda svoji víru nasměruje v prospěch lidí v nouzi.“<sup>176</sup> Víra je osobním vztahem každého člověka.

Situační etika není určena pouze pro křesťany, může se stát obecnou etickou teorií pro každého. Při řešení problémů a dilemat dovoluje přístup situační etiky nejprůměrněji naplnit intenci zákona o sociálních službách, tedy jednání ve prospěch uživatele služby (klienta), protože etický princip lásky (agapé) má na zřeteli prospěch klienta. Konkrétně - základní zásady zákona č. 108/2006 Sb. uvádějí, že „Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.“<sup>177</sup> Situační etika obecné znění zákona konkretizuje do aktuální situace klienta, nekončí u zajištění jeho lidských práv a základních svobod ale jednáním v lásce hledá jeho prospěch.

---

<sup>174</sup> Viz I. Kant, *Kritika praktického rozumu*, s. 142

<sup>175</sup> Viz Mk 12, 29

<sup>176</sup> O. Haičman, Činnost Charity je zárukou důvěryhodné filantropie a veřejné prospěšnosti. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2008, č. 4, s. 19.

<sup>177</sup> *Zákon o sociálních službách č.108/2006 Sb.*, §2, odst. 2

Situační etika představená v této práci tak prokazuje svou roli jako rovnocenná etická teorie vedle osvědčených teorií deontologie a utilitarismu.

## **8 Seznam příloh diplomové práce**

### **8.1 Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb.**

Uveden v platném znění na konci této práce

### **8.2 Etický kodex sociálních pracovníků ČR**

Uveden v platném znění na konci této práce

## 9 Použitá literatura:

Primární zdroje:

Aristoteles. *Etika Nikomachova*. Přeložil Antonín Kříž. 2. rozšířené vydání. Praha : Petr Rezek 1996, 494 s. ISBN 80-901796-7-3

Aristoteles, *Magna Moralia*. Přeložil Antonín Kříž. 1. vyd. Praha : Petr Rezek 2005, 178 s. ISBN 80-86027-22-8

Fletcher, Joseph. *Situační etika*. Přeložil Jan Zámečník. 1.vyd. Praha : KALICH 2009, 246 s. ISBN 978-80-7017-126-4

Fletcher, Joseph; Wasmer, Thomas A. *Hello Lowers! An Introduction to Situation Ethics*. 1.vyd. Washington: Corpus Books 1970, 147 s. ISBN neuvedeno

Fuchs, Eric. *Co dělá naše jednání dobrým?*. Přeložil Jan Lédl, 1. vyd. Jihlava: Mlýn, 2003, 174 s. ISBN 80-86498-03-4

Havrdová, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. 1.vyd. Praha: Osmium, 1999. 167 s. ISBN 80-902081-8-5

Hartmann, Nicolai. *Struktura etického fenoménu*. Přeložil Karel Hlavoň ( z Ethik, 2.vydání, Walter de Gruyter & Co., Berlin und Leipzig 1935). 1. Vyd. Praha: Academia 2002, 274 s. ISBN 80-200-0970-1

Chotaš, Jiří; Karásek, Jindřich. *Kantův kategorický imperativ*. 1.vydání Praha: OIKOYMENH 2005. 150 s. ISBN 80-7298-096-3

Kant, Immanuel. *Základy metafyziky mravů*. Přeložil Ladislav Menzel 1. vydání Praha: Svoboda 1976. 128 s. ISBN 80-205-0152-5

Kant, Immanuel. *Kritika praktického rozumu*. Přeložil Jaromír Loužil. 1.vydání Praha: SVOBODA 1996. 306 s. ISBN 80-205-0507-5



Kohák, Erazim. *Svoboda, svědomí, soužití. Kapitoly z mezilidské etiky*.  
1. vydání Praha : SLON 2004, ISBN 80-86429-35-0

Kopřiva, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. 2. rozšířené a přepracované  
vydání Praha : Portál 1997. 148 s. ISBN 80-7178-150-9

Macintyre, Alasdair. *Ztráta ctnosti*. Přeložili Pavla Sadílková, David Hoffman.  
1. vyd. Praha : OIKOYMENH 2004. 332 s. ISBN 80-7298-082-3

Matoušek, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1.vyd. Praha : Portál  
2003. 380s. ISBN 80-7178-548-2

Matoušek, Oldřich a kol. *Sociální služby*. 1.vyd. Praha : Portál 2007. 184 s.  
ISBN 978-80 -7367-310-9

Matoušek, Oldřich a kol. *Základy sociální práce*. 1. vyd. Praha : Portál, 2001.  
312 s. ISBN 80-7178-473-7.

Mill, Stuart, John. *Utilitarianism, On Liberty, Essay on Bentham*, together with  
selected writings of Jeremy Bentham and John Austin, ed. Mary Warnock  
Collins, Fount Paperbacks, 1962  
352 s. ISBN: nevedeno

Mill, Start, John. *Utilitarismus*. Přeložil Karel Špruňk. 1. vyd. Praha:  
VYŠEHRAD 2011. 184 s. ISBN 978-7429-140-1

Sokol, Jan. *Etika a život* 1.vyd. Praha: VYŠEHRAD 2010. 236 s.  
ISBN 978-80-7429-063-3

Sekundární zdroje:

Anzenbacher, Arno. *Úvod do etiky*. Přeložil Karel Šprunk 1994 1.vyd. Praha: ZVON 1994. 292 s. ISBN 80-7113-111-3

Banks, Sarah. *Ethics and values in Social Work*, 2. vyd. Basingstoke: Palgrave 2001. 186 s. ISBN 0-333-94798-3

Dušková, Iva; Džbánková, Zuzana. *Etická dimenze institucionálních změn: vybrané problémy*. 1.vyd. Praha: Oeconomica, 2005. 124 s. ISBN 80-245-0961-X.

Fischer, Ondřej; Milfait, René a kol. *Etika pro sociální práci*. 1.vyd. Praha: JABOK 2008. 224 s. ISBN 978-80-904137-3-3

Gluchman, Vasil; Dokulil, Miloš. *Súčasná etické teorie*. 1.vyd. Prešov: LIM Prešov 2000. 238 s. ISBN 80-967778-8-2

Hála, Vlastimil. *Univerzalismus v etice jako problém*. 1.vyd. Praha: Filosofía 2009. 298 s. ISBN 978-80-7007-306-3

Janebová, Radka; Kappl, Miroslav a kol. *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou*. 1 vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, Univerzita Hradec Králové 2008. 374 s. ISBN 978-80-7041-118-6

Kolektiv autorů. *Pečovatelská služba v České republice*. 1.vyd. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky 2010. 432 s. ISBN 978-80-904668-0-7

Koukolík, František. *Proč se Dostojevskij mýlil?* 1.vyd. Praha: Galén 2007. 216 s. ISBN 978-80-7262-482-9

Matoušek, Oldřich a kol. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál 2003. 288 s. ISBN 80-7178-549-0.

Musil, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale*“ : dilemata práce s klienty v organizacích. 1.vyd. Brno: Marek Zeman 2004. 244 s. ISBN 80-903070-1-9.

- Navrátil, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. 1.vyd. Brno: Marek Zeman 2001. 162 s. ISBN 80-903070-0-0
- Nečasová, Mirka. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita Brno 2001. 98 s. ISBN 80-210-2673-1.
- Nedělníková, Dana. *Etická dilemata v terénní sociální práci*, In Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků, Sborník studijních textů, Ostrava, Ostravská univerzita 2008, s. 377 - 392, ISBN 978-80-7368-504-1
- Semrádová, Ilona. *Úvod do etiky*. Hradec Králové: GAUDEAMUS 2011, s. 54, ISBN 978-80-7435-118-1
- Sýkorová, Dana; Chytil, Oldřich. *Autonomie ve stáří. Strategie jejího zachování*. 1.vyd. Ostrava: ALBERT 2004. 323 s. ISBN 80-7326-026-3
- SÝKOROVÁ, Kateřina. *Základy sociologie, filosofie a etiky pro pomáhající profese*. 1.vyd. Liberec: Technická univerzita v Liberci 2008. 111 s. ISBN 978-80-7372-323-1.
- Ricken, Friedo. *Obecná etika*. Přeložila Daniela Petříčková. 1. vyd. Praha: ISE, OIKÚMENÉ 1995. 165 s. ISBN neuvedeno
- Thompson, Mel. *Přehled etiky*. Přeložila Pavla Císařová. 1.vyd. Praha : Portál 2004. 168 s. ISBN 80-7178-806-6
- Tomeš, Igor. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. 1.vyd. Praha: PORTÁL 2010. 438 s. ISBN 978-80-7367-680-3
- Váně, Jan. *Proměny spravedlnosti*. 1.vyd. Plzeň: Aleš Čeněk 2007.174 s. ISBN 978-80-7380-053-6
- Voňková, Jiřina; Macháčková, Radka a kol. *Domácí násilí - právní minimum pro lékaře*. 2.vyd. Praha : profem o.p.s. 2004. 64 s. ISBN 80-239-4026-0
- Williams, Bernard. *Ethics and the Limits of Philosophy*. 1.vyd. London and New York: Routledge 2006. 254 s. ISBN 978-0-203-96984-7

## PŘÍSPĚVKY V ODBORNÝCH ČASOPISECH

Gojová, Alice; Sobková, Hana. Využití úkolově orientovaného přístupu v současných podmínkách české sociální práce. *Sociální práce/sociálna práca* 2007, roč.7, č.1 s. 87-96, ISSN 1213-6204

Haičman, Oldřich. Činnost Charity je zárukou důvěryhodné filantropie a veřejné prospěšnosti. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2008, č. 4, s. 18-21. ISSN 1213-6204

Janebová, Radka; Musil, Libor. Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníc. *Sociální práce/sociálna práca* 2007, roč.7, č. 1, s. 50-61 ISSN 1213-6204

Navrátil, Pavel. Posouzení životní situace: úvod do problematiky. *Sociální práce/sociálna práca* 2007, roč. 7, č.1, s 72-86, ISSN 1213-6204

Nečasová, Mirka; Dohnalová, Zdeňka a kol. Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce. *Sociální práce/sociálna práca*. 2010, roč. 10, č. 3 s. 77-87, ISSN 1213-6204

Nečasová, Mirka; Musil, Libor. Pracovní podmínky a dilemata pomáhajících pracovníků. *Sociální práce/sociálna práca*. 2006, roč. 6, č. 3, s. 57- 71 ISSN 1213-6204

Nečasová, Mirka. Respekt ke klientům na praktickém příkladě ...*Sociální práce/sociálna práca* 2004, roč. 4, č. 4, s. 39-52, ISSN 1213-6204

Internetový odkaz:

R. Janebová. *Dilemata mezi právem a etikou aneb právo nezbavuje odpovědnosti*, 2009. [online]. Dostupné na WWW:<<http://socialnirevue.cz/item/dilemata-mezi-pravem-a-etikou-aneb-pravo-nezbavujeodpovednosti/category/socialni-prace>>.

Přepis jednání Poslanecké sněmovny ČR čtvrtek 1.září 2011

Dostupné na www:

<http://www.psp.cz/eknih/2h010ps/stenprot/022schuz/s022034.htm>

