

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE
EVANGELICKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

Bakalářská práce

**Zavádění standardů kvality
v Komunitním centru Armády spásy**

Pavlína Vopeláková

Katedra	Sociálně pedagogická
Vedoucí práce	PaedDr. Marie Vorlová
Studijní program	B7508 Sociální práce
Studijní obor	Pastorační a sociální práce

Praha 2013

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci s názvem ZAVÁDĚNÍ STANDARDŮ KVALITY V KOMUNITNÍM CENTRU ARMÁDY SPÁSY napsala samostatně a výhradně s použitím uvedených pramenů.

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

V Praze dne 28. 4. 2013

Bibliografická citace

Zavádění standardů kvality v Komunitním centru Armády spásy: bakalářská práce / Pavlína Vopeláková; vedoucí práce: PaedDr. Marie Vorlová. Praha, 2013. 68 s.

Anotace

Téma práce se zabývá zavedením standardů kvality sociálních služeb ve vybraném zařízení, které poskytuje sociální službu seniorům a zdravotně postiženým. Text je rozdělen do čtyř částí. První část obsahuje teoretické vymezení sociálních služeb a jejich legislativním rámcem. V rámci legislativy se věnuje zákonu o sociálních službách, který spolu se standardy kvality nově upravuje podmínky a ovlivňuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb. Práce se zabývá ochranou a dodržováním základních lidských práv v rámci sociálních služeb.

Druhá část je věnována problematice stárnutí, změnám ve stáří a poukazuje na specifika při práci se seniory v souvislosti s naplňováním lidských potřeb v sociálních službách.

Třetí část zahrnuje charakteristiku konkrétního poskytovatele sociální služby a poukazuje na možná úskalí a obtíže při naplňování standardu o ochraně práv.

Čtvrtá část popisuje oblasti, ve kterých by mohlo dojít k narušení ochrany práv uživatele a přináší návrh preventivních opatření směřujících k předcházení problémových situací, jakými jsou střety zájmů nebo diskriminace uživatelů. Přínosem této práce jsou návrhy a opatření, které mohou být využity k efektivnější ochraně lidských práv a svobod uživatelů v konkrétní sociální službě.

Klíčová slova

senior, stáří, sociální služby, zákon o sociálních službách, standardy kvality, ochrana práv, důstojnost, komunitní centrum

Summary

The title of thesis:

‘The Implementation of the Standards of Quality in a Community Centre of the Salvation Army’

The theme of the theses deals with the implementation of the standards of the quality of social services in a selected project providing a social service to elderly and disabled people. The text consists of four parts.

Part one offers a theoretical delimitation of social services and their legislative frame. It pays attention to the Law on Social Services which, along with the Standards of Quality, has newly set the conditions and influenced the quality of provided social services. The thesis deals with the protection and observance of basic human rights within the area of social services.

Part two deals with the issue of aging, changes during the old age, and considers the specifics of work with seniors while fulfilling their needs in social services.

Part three presents a specific provider of social service and points at possible drawbacks and difficulties involved in the process of fulfilling the Standard on the Protection of Rights.

Part four describes the areas in which the protection of user’s rights could be violated. It suggests prevention measures aiming at avoiding problematic situations, e.g. a conflict of interest or a discrimination of users.

The contribution of this thesis is a proposal of suggestions and measures which could be used for a more effective protection of users' human rights in a specific social service.

Keywords

an elderly person (senior), old age, social services, the Law on Social Services, the Standards of Quality, the protection of rights, dignity, community centre

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala PaedDr. Marii Vorlové za vedení mé bakalářské práce, za poskytnutí cenných rad a mé rodině za toleranci. Děkuji všem, kteří mi byli při psaní této práce oporou.

Obsah

Úvod.....	7
1. Sociální služby.....	8
1.1. Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.....	10
1.2. Významné změny zákona.....	15
1.3. Podmínky poskytování sociální služby.....	20
2. Kvalita sociálních služeb.....	21
2.1. Standardy kvality.....	22
2.2. Ochrana práv uživatelů.....	24
2.3. Základní lidská práva v rámci sociálních služeb.....	26
3. Charakteristika stáří a stárnutí.....	31
3.1. Změny ve stáří.....	33
3.2. Hierarchie lidských potřeb.....	37
3.3. Potřeby seniorů v kontextu standardů kvality.....	39
3.4. Specifika práce se seniory.....	42
4. Komunitní centra.....	46
4.1. Charakteristika zařízení Komunitního centra Armády spásy.....	47
4.2. Zavádění Standardů kvality v Komunitním centru.....	55
4.3. Návrh na doplnění metodického postupu Ochrana práv osob.....	57
4.4. Vymezení střetů zájmů.....	61
4.5. Shrnutí.....	62
Závěr.....	64
Seznam literatury.....	66

Úvod

Ve svém zaměstnání pracuji jako koordinátor v Komunitním centru pro seniory a zdravotně postižené. V sociálních službách pracuji se seniory již 7 let, a proto jsem zaměřila svoji práci na problematiku poskytování sociálních služeb právě této cílové skupině. Za velmi důležité považuji nutnost, aby s lidmi ve stáří, kteří mohou být z důvodu věku nebo nemoci společensky znevýhodněni bylo zacházeno v sociálních službách s důstojností, úctou a byla zachována všechna práva, která jim náleží.

Na základě zkušeností se zaváděním standardů kvality sociálních služeb se budu zabývat metodickými postupy Sociálně aktivizační služby pro seniory a zdravotně postižené v Komunitním centru Armády spásy. Zaměřím se na oblast procedurálních standardů a to zejména na ochranu práv a osob s cílem poukázat na úskalí a problémy při definování situací, při kterých může docházet ke střetům zájmů uživatele a poskytovatele služby. Budu se proto, zaobírat legislativním zakotvením a pojetím sociálních služeb včetně kvality sociálních služeb. Protože se v mém zaměstnání jedná o sociální službu pro seniory, považuji za důležité poukázat na specifika potřeb seniorů a seznámit s důležitými aspekty sociální práce s člověkem ve stáří.

Cílem mé práce je popis oblastí, ve kterých by mohlo dojít v rámci vybraného zařízení poskytované sociální služby k narušení ochrany práv uživatele-seniora a následné vytvoření pravidel, která budou působit preventivně v situacích, které se týkají vzájemných střetů zájmů mezi poskytovatelem a uživatelem sociální služby, a zaměření se na teoretické vymezení k dané problematice.

1. Sociální služby

Lidé se v průběhu života dostávají do obtížných životních situací a není v jejich silách, vždy je vyřešit bez vnější pomoci. Podle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. má každá osoba v takové situaci právo na bezplatné sociální poradenství a využití sociální služby, která je státem garantována a je součástí systému sociální pomoci. Rozsah a forma pomoci, dle uvedeného zákona, musí vycházet z individuálních potřeb jedince a člověka, který o službu žádá, vést k aktivnímu přístupu a podpoře samostatnosti. Sociální služby musí tedy být poskytovány v náležitě kvalitě a v zájmu osob, aby byla zachována lidská práva a důstojnost člověka. Což je také v souladu s etickým kodexem sociálního pracovníka.

K zásadním změnám sociální politiky v oblasti sociálních služeb došlo v období po roce 1989. Sociální systém v kontextu společenských změn nebyl připraven na realizaci sociální reformy, a proto bylo nutné systém celkově rekonstruovat. Došlo k rozvoji jednotlivých služeb, od služeb zajišťujících naplnění základních životních potřeb až po specializovaná odborná pracoviště pro malé skupiny uživatelů.¹ Z hlediska poskytovatelů sociálních služeb nastal evidentní posun od státních zařízení k nestátním, směrem k obecním, krajským a nestátním neziskovým organizacím.² Rozšíření poskytovatelů sociálních služeb umožnilo naplnění principu subsidiarity, který vychází z individuálního přístupu k člověku, jako k osobnosti s jedinečnými vlastnostmi a spojuje osobní zodpovědnost jedince se solidaritou.³

Sociální služby se částečně překrývají se službami veřejnými, jsou financovány z veřejných rozpočtů, jsou definovány legislativou a jsou tedy

¹ Čámský, P., Krutilová, D., Sembdner, *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. s. 11.

² Kozlová, L., *Sociální služby*. s. 18.

³ Krebs, V., *Sociální politika*, s. 34.

více závislé na rozhodování státu, krajů a obcí. Existuje rovněž možnost, provozovat sociální službu jako službu komerční, jako např.: soukromé domovy, penziony pro seniory, soukromá pečovatelská služba, domácí zdravotnická péče. Sociální služby jsou poskytovány lidem, kteří jsou společensky znevýhodněni. Cílem sociálních služeb je zlepšení kvality života, maximální začlenění do společnosti, nebo ochrana společnosti před riziky, které přinášejí.⁴ V České republice jsou sociální služby vnímány jako služby, které vykonává a garantuje stát, vedou k udržení či získání lidské soběstačnosti a důstojnosti, předchází sociálnímu vyloučení a vedou k sociální integraci.⁵ Sociální služby navazují na princip subsidiarity a decentralizace, a jsou v souladu s principy zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb.

Podle Kozlové sociální služby pomáhají lidem podílet se na všech stránkách života ve společnosti, uplatňují zachování lidských a občanských práv a jsou prevencí sociálního vyloučení. Jsou poskytovány zejména rodinám s dětmi, osobám těžce zdravotně postiženým, seniorům a osobám společensky nepřizpůsobivým, které nemohou bez pomoci společnosti překonat tíživou životní situaci nebo nepříznivé poměry, ve kterých se nacházejí⁶ a zároveň se jedná o sociální skupiny, které jsou z teoretického hlediska pojmenovány jako skupiny ohrožené sociálním vyloučením. Jedná se o skupiny, které ve své podstatě jsou prioritami každé demokratické společnosti.

Sociální služby jsou proto zaměřeny na jedince, jejich rodiny a jejich sociální prostředí. Poskytování služeb vyplývá z individuálních potřeb lidí a celkových potřeb komunit, ve kterých žijí. Cílem sociálních služeb je především podpora a pomoc lidem, udržet si nebo znovu nabýt místo v jejich přirozeném sociálním prostředí.

⁴ Matoušek. O., *Sociální služby*, 2007, s. 9.

⁵ Bicková, L., *Individuální plánování*, s. 16.

⁶ Kozlová. L., *Sociální služby*, s. 18.

Jak jsme již uvedla, uživatelem sociální služby je člověk, jedinec, který žádá pomoc a podporu. Povinností odborného personálu je, zajistit tyto základní principy sociálních služeb:

1. Autonomie a nezávislost
2. Začlenění a integrace
3. Respektování potřeb
4. Partnerství
5. Kvalita
6. Rovnost
7. Standardy⁷

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

Zcela nový systém poskytování sociálních služeb přinesl zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, který vešel v platnost 1. 1. 2007 a stal se v určitém smyslu „revolucí“ sociálních služeb. Došlo k zavedení nových pojmů a zlepšení postavení uživatelů sociálních služeb. Zákon klade důraz na oblast ochrany lidských práv a svobod.⁸ Přijetím zákona o sociálních službách se vytváří prostředí sociálních služeb, ve kterém se rozvíjejí vztahy mezi poskytovateli a uživateli služeb, které mají být založeny na rovnoprávnosti, individuálním přístupu, sociálním začleňování, zplnomocňování uživatelů a jejich mobilizaci.⁹ Zákon mění postavení uživatele z role pasivního příjemce sociálních služeb v aktivního partnera a vede k uvědomění vlastní zodpovědnosti uživatelů za způsob života, který si volí. Z hlediska profesního se jedná o navázání, tvorbu a realizaci pomoci ve vztahu s člověkem, který dle

⁷ Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Bílá kniha*. [on line], 26.4.2005 [cit. 14. 10.2012] dostupné z http://www.mpsv.cz/clanky/736/bila_kniha.pdf.

⁸ Kolektiv autorů, *Individuální plánování*, s. 18.

⁹ Čámský, P., Krutilová, D., Sembdner, J., *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. s. 17.

výše uvedeného ví, umí a je schopen řešit svou situaci. Bohužel v praxi se tato fakta velmi těžce aplikují. Více problematiku aplikací rozvinu v praktické části práce na konkrétních situacích, protože jak jsme již uvedla, cílem mé práce je vytvořit nové či doplňující pravidla k zajištění základních lidských práv a svobod v rámci sociálně aktivizační služby pro seniory a zdravotně postižené.

V níže uvedených kapitolách se věnuji analýze zákona č. 108/2006 Sb., a to především z důvodů výše uvedeného cíle mé práce, a proto nelze, dle mého mínění, opomenout obsah uvedeného zákona.

Předmět úpravy zákona

Zákon obecně upravuje podmínky pro poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci. Podpora a pomoc je poskytována prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči. Příspěvek na péči je pravidelná dávka určená seniorům, kteří jsou z důvodu nepříznivého zdravotního stavu závislí na pomoci jiné osoby. Příspěvek na péči dává uživateli možnost zvolit si a uhradit typ sociální služby podle jeho uvážení a potřeb, podporuje princip subsidiarity a samostatnosti. Svoboda rozhodování je jedním ze základních lidských práv a svobod. Pomocí příspěvku na péči dochází k obhajobě těchto práv uživatelem. Dále zákon upravuje za jakých podmínek je vydáno oprávnění umožňující poskytování sociálních služeb, veškeré vykonávání veřejné zprávy v oblasti sociálních služeb, upravuje postupy týkající se provádění inspekci poskytovaných sociálních služeb a stanovuje předpoklady pro vykonávání činnosti v sociálních službách.

Dále zákon upravuje kvalifikační předpoklady pro výkon profese sociálního pracovníka v sociálních službách. Aby dokázal sociální pracovník kvalitně podporovat uživatele v jeho rozhodování a obhajobě vlastních práv, musí být

podle Havrdové¹⁰ vybaven praktickými kompetencemi sociálního pracovníka, které se opírají o nejen o teoretické vzdělání, ale jsou otázkou hodnot, postojů a etických norem.

Hlavní zásady zákona

Hlavní zásady, ze kterých zákon vychází, je nárok všech občanů na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství, které pojednává o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo předcházení.

Rozsah a forma pomoci a podpory, která je prostřednictvím sociálních služeb poskytnuta musí zachovávat lidskou důstojnost, vycházet z individuálních určených potřeb, rozvíjet aktivitu a samostatnost uživatele, posilovat začleňování do společnosti a zachovávat lidskou důstojnost. Sociální služby musí být poskytovány v náležitě kvalitě způsobem, který zajišťuje dodržování lidských práv a základních svobod.

Základní zásady jsou uvedeny v § 2:

1. Bezplatné sociální poradenství pro každého
2. Zachování lidské důstojnosti a respekt k lidským právům a oprávněným zájmům
3. Individuální přístup
4. Aktivizace k samostatnosti
5. Podpora při zakotvení v přirozeném sociálním prostředí
6. Rovnoprávnost
7. Dobrovolnost¹¹

¹⁰ Havrdová, Z., *Kompetence v praxi sociální práce*. s. 45.

¹¹ Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Zákon o sociálních službách* [on line], 22. 4. 2009 [cit. 20. 2. 2013] dostupné z http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf

Bezplatné poradenství pro každého

Poskytování základního poradenství je povinností každého poskytovatele sociální služby. Odborný personál poskytuje základní informace, které jsou nezbytně nutné k tomu, aby jednotlivec vyřešil nepříznivou situaci, ve které se nachází. Je bezplatné a přístupné všem bez rozdílu. Základní poradenství poskytuje pouze sociální pracovník, protože dle zákona č. 108/2006 Sb. je k tomu oprávněn, což je jednou ze záruk pro zachování lidské důstojnosti a práv. Oprávnění sociálního pracovníka odpovídá kompetenčnímu modelu a požadavkům minimálních vzdělávacích standardů podle Havrdové, etice profese sociálního pracovníka a je součástí všech poskytovaných služeb garantovaných Ministerstvem práce a sociálních věcí.

Zachování lidské důstojnosti a respekt k lidským právům a oprávněným zájmům

Zákon zabezpečuje základní rámec, který je nutný k zajištění potřebné pomoci a podpory, která je nezbytná pro sociální začlenění osob a vytvoření důstojných podmínek života, které odpovídají úrovni rozvoje společnosti. Cílem poskytovaných služeb podle zákona je vytvořit bezpečné prostředí, které by umožnilo prosazování práv a oprávněných zájmů znevýhodněným osobám.¹² Zákon o sociálních službách umožnil uživatelům stát se aktivními partnery, kteří mají svá práva a povinnosti, což znamená, že zavázal odborný personál a organizace k dodržování pravidel daného zákona.

¹² Černá, M., *Analýza zákona o sociálních službách z pohledu uživatelů a poskytovatelů*, s. 10.

Individuální přístup a aktivizace k samostatnosti

Individuální přístup je zajištěn povinností poskytovatele s každým uživatele služby individuálně plánovat. Na základě rozhovoru se sociálním pracovníkem si uživatel sám stanoví cíl, kterého chce pomoci sociální služby dosáhnout a jednotlivé kroky, které povedou k naplnění plánu. Uživatel je v rámci sociální služby zplnomocňován a podporován k aktivitě, která vede k samostatnosti. Důraz je kladen na posílení míry zodpovědnosti za vlastní život a předcházení závislosti na sociální službě.

Podpora při zakotvení v přirozeném prostředí

Zákon vytvořil lepší podmínky pro vlastní účast uživatelů na procesu poskytování sociálních služeb. A ty spočívají v možnosti si dohodnout podmínky, způsob a formu poskytované služby, která jim vyhovuje. Lidé, kteří využijí sociální služby tak mohou zůstat ve svém přirozeném prostředí a mají větší motivaci ke spolupráci při vyřešení své nepříznivé sociální situace. Z hlediska zachování přirozeného prostředí je prokázána daleko větší stabilita jedince v přirozeném prostředí než v prostředí např. pobytové služby. Obzvláště pro seniory, kteří mají za sebou dlouhé životní období, ve kterém fungovali v určitých rolích, může být přenesení do jiného prostředí velmi obtížné.¹³

Dobrovolnost a rovnost

Zájemce o službu si vybírá podle svých potřeb sociální službu a uzavírá dobrovolně smlouvu o poskytované službě. Ve smlouvě jsou obsaženy podmínky, na kterých se obě strany dohodnou. Smlouva je právním dokumentem, který se řídí občanským zákoníkem a je zde zajištěna rovnost

¹³ Venglářová, M., *Problematiké situace v péči o seniory*, s. 15.

obou zúčastněných stran.¹⁴ Což zároveň zajišťuje ve vztahu s uživatelem jistou míru partnerství, která má vliv na respektování vůle klienta, zachování lidské důstojnosti, respektu k lidským právům a oprávněným zájmům.

1.2. Významné změny zákona

Na základě poptávky trhu i jednotlivců bylo nutné změnit systém sociální péče tak aby, vyhovoval individuálním potřebám jednotlivců a poskytoval dostatečnou nabídku služeb v přirozeném prostředí. Na rozdíl od systému před rokem 1989, kdy byli uživatelé mnohdy izolováni od většinové společnosti. Zákon dělí sociální služby do tří oblastí podle charakteru činnosti služby a odpovídá moderním trendům v sociální péči.¹⁵ Dělí se na tři typy sociálních služeb, sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Jednotlivé formy služeb následně popíše a to z důvodů objasnění jejich významu v kontextu cíle mé práce.

Sociální poradenství

Základní sociální poradenství je základní povinnou činností všech druhů sociálních služeb. Poskytuje osobám potřebné informace, které napomáhají k vyřešení nepříznivé sociální situace, ve které se osoba nachází. Odborné sociální poradenství je určeno pro sociální skupiny osob v jednotlivých poradnách. Součástí odborného poradenství je sociální práce s osobami, jejichž způsob života je rizikový a může vést ke konfliktu se společností. Poskytnutí potřebných informací dává klientovi možnost řešit situaci, má důležitý význam pro posílení jeho kompetencí a pozitivní vliv na jeho samostatnost.

¹⁴ Čámský, P., Sembdner, J., Krutilová, D., *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, s. 17.

¹⁵ Čámský, P., Krutilová, D., Sembdner, J., *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 11.

Příkladem dobré praxe je klient-senior, jehož mladý přítel požadoval, aby na něj přepsal část svého majetku z důvodu žádosti o hypoteční úvěr. Klient navštívil občansko-právní poradnu, kde mu byla vysvětlena rizika, a na základě těchto informací se rozhodl, že žádosti přítele nevyhoví.

Služby sociální péče

Služby sociální péče pomáhají lidem se sníženou fyzickou a psychickou soběstačností zapojit se v nejvyšší možné míře do běžného života ve společnosti a v případech, kdy to není možné zajistit osobám důstojné zacházení a prostředí. Služby sociální péče napomáhají zajistit klientovi pomoc v oblastech, ve kterých již není zcela samostatný. Tato pomoc mu umožňuje zůstat nezávislým v ostatních oblastech a vést samostatný způsob života, co možná nejdéle.

Mezi služby sociální péče, které jsou určeny zejména seniorům, patří mimo jiné pečovatelská služba, osobní asistence, denní stacionáře, domovy pro seniory a domovy se zvláštním režimem.

Příkladem dobré praxe je situace jedné seniorky, která si po pádu zlomila ruku a měla ji zafixovanou po dobu několika týdnů. Z toho důvodu nebyla schopná si sama zajistit běžnou hygienu, proto využila služeb pečovatelské služby. Díky této službě sociální péče, mohla seniorka zůstat v domácím prostředí a nebyl nutný její pobyt v Léčebně dlouhodobě nemocných.

Služby sociální prevence

Služby sociální prevence napomáhají osobám, které jsou ohroženy sociálním vyloučením sociální situaci překonat a chránit společnost před šířením a vznikem negativních společenských jevů.¹⁶

Sociální služby mohou být poskytovány ve třech základních formách podle místa a způsobu poskytování na pobytové, ambulantní nebo terénní služby.

Příkladem dobré praxe je například terénní služba poskytovaná lidem bez domova, kteří sami pomoc nevyhledávají nebo k ní nemají přístup. Terénní pracovníci pomáhají formou sociálního poradenství přímo v prostředí, ve kterém se klienti pohybují.

1.2.1. Příspěvek na péči

Další z významných změn zákona o sociálních službách je změna koncepce nové sociální dávky, kterou je *příspěvek na péči*. Je určen lidem, kteří se nacházejí dlouhodobě v nepříznivém zdravotním stavu a potřebují pomoc jiné osoby, aby došlo k zajištění soběstačnosti.¹⁷ Příspěvek na péči mění pasivního uživatele služeb v aktivního a přispívá k větší spoluúčasti občana při řešení jeho sociální situace. Zavedení příspěvku sjednotilo podmínky všech subjektů, které poskytují péči, tento příspěvek získat. Cílem zavedení příspěvku na péči bylo zavést individualizaci péče v sociálních službách,¹⁸ vytvořit vhodné podmínky pro obhajobu práv uživatele, který tak se stává respektovaným partnerem v rámci systému sociálních služeb.

Nejpočetnější skupinou příjemců příspěvku na péči jsou senioři a také osoby se zdravotním postižením. Ve stáří dochází obvykle ke zhoršení zdravotního

¹⁶ Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Zákon o sociálních službách* [on line], 22. 4. 2009 [cit.30. 11. 2012]dostupné z http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf

¹⁷ Průša, L., *Sociální služby-srovnání ČR a EU*, s. 18, 19.

¹⁸Taktéž, s. 21.

stavu seniora, který se nedokáže bez cizí pomoci obejít. Příspěvek na péči je jednou z možností vedoucí k zajištění potřebných sociálních služeb pro seniora garantovaný státem, který podporuje princip subsidiarity a vede k zachování lidské důstojnosti, respektu k lidským právům a oprávněným zájmům uživatele, v rámci poskytovaných sociálních služeb.

Jak jsem již uvedla, příspěvek na péči přináší pro uživatele možnost volby, rozhodování, spoluúčasť, respekt a individuální přístup při řešení nepříznivé situace. Uvedla jsem také, jak zákon zajišťuje důstojnost, ochranu lidských práv a základních svobod, dobrovolnost, rovnost, rozvíjí samostatnost. K tomu je třeba vytvořit plán, efektivního využití státních financí, kterým je příspěvek na péči a primárně s cíli zákona udržet důstojnost uživatele a jeho samostatné rozhodování v procesu poskytování sociální služby.

Jedním z dalších prvků, které zákon přinesl, je *plán rozvoje* sociálních služeb. Cílem plánu rozvoje je, aby byla služba uživateli dobře dostupná v místě jeho bydliště a byla také poskytovaná ve vhodném čase. Plán rozvoje by měl být nástrojem, který pomáhá místním obcím i krajům v uspokojování sociálních potřeb obyvatelům v daném území.

Vzhledem k aktuálním demografickým faktům, jako je stárnutí obyvatelstva a zvyšování počtu seniorů ve společnosti je potřeba zaměřit pozornost na rozvoj sociálních služeb pro seniory, protože kapacita a nabídka služeb je již v současné době nedostatečná.

1.2.2. Předpoklady

Zákon také stanoví zcela nově *předpoklady pro výkon sociálního pracovníka*. Zákon stanoví odbornou způsobilost, která je podmíněna minimálně vyšším odborným nebo vysokoškolským vzděláním zaměřeným na sociální práci, sociální pedagogiku, sociálně-právní a charitní činnost.¹⁹ Novou úpravou předpokladů pro výkon této profese se vyjasnily podmínky, za kterých lze sociální služby vykonávat, a vedou ke zkvalitnění poskytovaných služeb.²⁰ Jednou z dalších novinek zákona o sociálních službách je zavedení *smlouvy o poskytnutí sociální služby*. Smluvní vztah mezi poskytovatelem výrazně posiluje postavení uživatele, který má možnost sám rozhodovat o tom, jakým způsobem bude řešena jeho situace. Vzniká tak smluvní vztah přímo mezi poskytovatelem a uživatelem, který přispívá k zachování důstojnosti klientů, ochrana jejich práv a to nelze činit, pokud pracovník nemá dostatek kompetencí. Jak jsme již uvedla výše, musí umět účinně komunikovat, orientovat se a plánovat postupy, podporovat soběstačnost uživatele, znát metody a systém služeb a umět je využívat k prospěchu klienta.²¹

¹⁹ Průša, L., *Sociální služby- srovnání ČR a EU*, s. 25, 31.

²⁰ Matoušek, O., *Sociální služby*, s. 48.

²¹ Havrdová, Z., *Kompetence v praxi sociální práce*, s. 41.

1.3. Podmínky poskytování sociální služby

V kapitole č. 1. jsem uvedla, že sociální službu garantuje stát. Jedním ze základních pilířů garance je vymezení pravidel, za jakých daná sociální služba vznikne, resp. bude mít oprávnění k poskytování sociální služby. V této kapitole se proto věnuji procesu vzniku sociální služby. Poskytování sociální služby je tedy možné na základě registrace sociální služby. Podmínky pro registraci upravuje zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v § 78. Sociální službu lze poskytovat jen na základě oprávnění, o jehož vydání rozhoduje příslušný krajský úřad nebo Ministerstvo práce a sociálních věcí. Podmínkou registrace je podání písemné žádosti, bezúhonnost a odborná způsobilost všech osob, které budou sociální službu poskytovat, zajištění hygienických, materiálních, technických podmínek a vlastnické nebo jiné právo k objektu, v němž bude služba poskytována.²²

Na základě registrace mohou poskytovat sociální služby:

- Obce a kraje
- Nestátní neziskové organizace a fyzické osoby
- Ministerstvo práce a sociálních věcí²³

Poskytovatelé sociálních služeb jsou ze zákona č.108/2006 Sb. povinni dodržovat určené povinnosti popsané v § 88. Vzhledem k rozsahu a tématu práce uvádím pouze některé:

- Vytvářet při poskytování sociální služby podmínky umožňující naplnění lidských i občanských práv osobám, které službu využívají
- Zpracovat vnitřní pravidla týkající se poskytování sociální služby
- Dodržovat standardy kvality sociálních služeb²⁴

²² Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Zákon o sociálních službách* [on line], 22. 4. 2009 [cit. 30. 11. 2012]dostupné z http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf

²³ Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Sociální služby-poskytovatelé*[on line], 24. 6.2005 [cit. 12. 9. 2012]dostupné z <http://www.mpsv.cz/cs/9>

2. Kvalita sociálních služeb

Kvalita sociálních služeb souvisí se zachováním kvality a důstojnosti života lidí, kteří sociální služby čerpají. Ochrana základních lidských práv a svobod, ochrana před nedůstojným zacházením a před možnou diskriminací uživatele je také cílem této práce, proto považují za důležité se kvalitě v rámci sociální služby věnovat.

Kvalita v sociálních službách je velmi těžko definovatelná. Musí se odvíjet od uspokojování zájmů a potřeb samotných uživatelů služeb, ale sociální služby musí být také poskytovány v zájmu zadavatelů²⁵ sociálních služeb, které si služby objednávají a financují z veřejných zdrojů. Za kvalitní služby můžeme považovat služby, které pomáhají uživatelům žít běžným životem, naplňovat jejich potřeby, cíle a chránit jejich práva a zájmy.

Jedním z nástrojů měření a hodnocení kvality sociálních služeb je inspekce kvality sociálních služeb, která je právně ukotvená v zákoně č. 108/2006 Sb. a řídí se postupem o státní kontrole č. 552/1991 Sb., vyhláškou č. 505/2006 Sb. a metodikou vydanou MPSV. Podstata inspekce spočívá ve srovnání praxe poskytovatele a jeho vnitřních pravidel, které musí odpovídat požadavkům zákona a vyhlášky, resp. standardům kvality.²⁶ Inspekce zjišťuje, zda je služba poskytována v náležitě kvalitě a zda nedochází v rámci poskytované služby k porušování práv uživatelů.²⁷

²⁴ Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Zákon o sociálních službách* [on line], [cit. 30. 11. 2012] dostupné z http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf

²⁵ Pozn.: zadavatelé sociálních služeb jsou instituce veřejné zprávy.

²⁶ Kolektiv autorů, *Individuální plánování*, s. 197.

²⁷ Čámský, P., Sembdner, P., Krutilová, D., *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, s. 56.

2.1. Standardy kvality

Důležitou součástí kvality sociální služby je vymezení a určení pravidel, norem či doporučení, které je nutno respektovat právě pro zachování lidské důstojnosti a ochrany práv uživatelů. Proto dalším měřítkem kvality jsou standardy kvality poskytované služby. V roce 2002 vznikla první verze standardů kvality, kterou zpracovalo Ministerstvo práce a sociálních věcí. Standardy jsou návody, ve kterých jsou jasně stanovená pravidla a postupy, která se váží k poskytované službě a musí být respektována všemi poskytovateli. Jsou prostředkem, který slouží ke zvyšování kvality v sociálních službách a vede k lepším výsledkům při naplňování individuálních cílů uživatelů. Standardy, které vytvořilo Ministerstvo práce a sociálních věcí slouží jako určitý rámec, který je nutné splnit a jednotlivé organizace si podle svých podmínek tvoří standardy vnitřní. Jejich naplnění není pouze prostředkem pro kontrolu při inspekci kvality sociálních služeb, ale je možné je vnímat jako prostředek, který slouží k rozvoji a zlepšení sociální služby. Jsou přínosem pro poskytovatele, ale hlavně pro uživatele, kteří službu čerpají.

Standard je určitou normou, kterou je poskytovatel v oblasti kvality povinen dodržet. Celkový počet standardů je aktuálně 15, obsahují celkem 49 kritérií, jejichž splněním se kvalita poskytovaných služeb osvědčuje. Sedmnáct kritérií je zásadních a musí být splněny. Prostřednictvím inspekce kvality, si stát ověřuje, zda jednotliví poskytovatelé splňují podmínky, které jim pro poskytování služby ukládá zákon a zjišťuje úroveň kvality poskytovaných služeb, která se týká oblasti personálního, provozního zabezpečení a oblasti vztahů mezi poskytovatelem a uživatelem.²⁸

Standardy se dělí na personální, procedurální a provozní. Procedurální

²⁸ Čámský, P., Krutilová, D., Sembdner, *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 10, 20.

standards stanovují, jak má poskytování služby vypadat. Jak má probíhat jednání se zájemcem, jak se má služba přizpůsobit individuálním potřebám člověka. Věnují se také ochraně práv uživatelů a vytváření obranných mechanismů, které porušení práv zamezují. Personální standardy se zabývají personálním zajištěním služeb. Zaměřují se na pracovní podmínky zaměstnanců, jejich dovednosti, vzdělávání a podporu. Provozní standardy se soustředí na prostory, kde jsou služby poskytovány, na dostupnost, rozvoj a celkové podmínky pro poskytování služeb.²⁹

Všechny standardy mají stanovená měřitelná kritéria, sloužící k posouzení splnění požadavku standardu. Porovnáním kritérií dochází k zmapování plnění standardů v jednotlivých částech sociální služby. Společným cílem standardů kvality je důsledný respekt k lidským právům a zachování lidské důstojnosti v rámci poskytování sociálních služeb. V souvislosti s tímto cílem je věnována zvýšená pozornost ochraně práv osob, která je tématem další kapitoly.

²⁹ Čermáková, K., Johnová, M., *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*, s. 6.

2.2. Ochrana práv uživatelů

Člověk se v období stáří stává více křehkým a zranitelným. Jednou ze sociálních skupin, která je vystavena vyššímu riziku porušování práv a oprávněných zájmů je cílová skupina seniorů a zdravotně postižených.

Ve zprávě „*Věkové bariéry*“, kterou vydala organizace AGE bylo zjištěno 17 oblastí ze života seniorů, v nichž se starší lidé setkávají s přímou nebo nepřímou formou diskriminace. S dosažením určitého věku jsou seniorům odírány přání a potřeby, které jsou u ostatních věkových skupin samozřejmostí. Starší lidé jsou z důvodu snížení duševních nebo tělesných schopností obvykle závislí na svém okolí, proto je nutné věnovat pozornost v oblasti prevence ochrany práv právě jim.³⁰

Ochrana lidských práv a svobod je zajištěna Ústavou České republiky a Ústavní listinou práv a svobod. Na základě těchto nejvýznamnějších dokumentů nalezneme základní lidská a občanská práva zpracována v řadě dalších dokumentů a etických kodexech. Základní lidská práva a svobody určují hranice prostoru, ve kterém člověk jedná na základě své svobodné vůle a nikdo jiný nemá oprávnění do něj zasahovat.

„*Základní lidská práva náleží každému bez rozdílu.*“³¹ Některé skupiny osob však nejsou schopny svá práva uskutečnit a obhájit bez pomoci nebo podpory dalších lidí. Jedná se především o osoby, které se nacházejí v tíživé sociální situaci, osoby se zdravotním nebo mentálním postižením, seniory nebo jiným způsobem znevýhodněné osoby. Sociální služba by měla vést k tomu, aby se naplňování jeho práv a svobod stalo pro uživatele samozřejmostí.

³⁰ MPSV. *Problematika ochrany proti věkové diskriminaci v EU*. [on line], 22. 4. 2009 [cit. 3. 4. 2013] dostupné z http://www.mpsv.cz/files/clanky/3482/sbornik_diskriminace.pdf

³¹ Čámský, P., Krutilová, D., Sembdner, J., *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 59.

V roce 2006 byly přijaty v České republice zásadní dokumenty garantující práva znevýhodněným osobám a jejich myšlenky jsou obsaženy v zákoně č. 108/2006 Sb. Jedná se o Úmluvu o právech osob s postižením a Akční plán na podporu práv a plného zapojení osob se zdravotním postižením do společnosti. Mimo jiné v zákoně o sociálních službách v §2 stanoví důsledné dodržování lidských práv a základních svobod. Lidská práva jsou garantována v České republice mnoha právními předpisy. Jedná se především o Listinu základních práv a svobod, ale také řadě mezinárodních úmluv, které byly Českou republikou ratifikovány.

Dokumenty vztahující se zejména k ochraně práv seniorů jsou obsažena v:

- Evropská charta práv a svobod pro staré občany
- Principy OSN pro starší občany
- Evropská charta práv pacientů seniorů
- Národní program přípravy na stárnutí na období let 2008 až 2012
- Charta práv umírajících

V současnosti nejsou zákonně ustanovena práva pro ochranu seniorů, ale pouze obecně platné dokumenty a zákonná ustanovení, která se vztahují ke zlepšení postavení seniorů ve společnosti a ochraně jejich práv.

Jedná se o:

- Úmluvě o ochraně lidských práv a základních svobod
- Mezinárodním paktu o občanských a politických právech
- Mezinárodním paktu o hospodářských, sociálních a kulturních právech

Tato úmluvy jsou součástí právního řádu, stejně jako zákon o sociálních službách, občanský zákoník další právní předpisy.

2.3. Základní lidská práva v rámci sociálních služeb

Z hlediska sociálních služeb existuje řada oblastí, ve kterých existuje riziko ohrožení lidských práv a svobod. Lidé, kteří využívající sociální služby se nacházejí v obtížné životní situaci. Z toho důvodu mohou být oslabeni ve schopnostech hájit a prosazovat svá práva a proto jsou vystaveni vyššímu riziku porušení. Je důležité, aby poskytovatel sociálních služeb měl tyto rizikové oblasti zmapovány a preventivními opatřeními ohrožujícím situacím předcházet a zajistil klientům jejich dodržování.

P. Čámský, J. Sembdner a D. Krutinová uvádějí práva a svobody, které jsou vystaveny v sociálních službách většímu riziku. Text je doplněn o vlastní komentáře v souvislosti s cílovou skupinou seniorů, kterým se dále věnuji.

Osobní svoboda a svoboda pohybu

Člověk má právo se rozhodnout, na jakém místě chce žít a nesmí být omezen v pohybu nebo nucen žít na určitém místě proti své vůli. V rámci sociálních služeb můžeme do práva na osobní svobodu zahrnout nejen volbu místa pobytu, ale také pohybu mimo zařízení. Uživatel nesmí být omezován ve volném pohybu překážkami v budově ani v rámci areálu kde je služba poskytována. Do této oblasti spadá i možnost volby a rozhodování o organizaci svého času. Uživatel musí mít možnost svobodně si zvolit, kdy bude vstávat, jíst, kdy půjde spát, jak se bude oblékat a jaké aktivitě se v rámci poskytované služby chce nebo nechce věnovat. Je rovněž jeho právem rozhodnutí o tom, jak se bude stravovat, jestli bude kouřit, konzumovat alkohol a jiné.

Právo na ochranu soukromí

Právo obsahuje nedotknutelnost obydlí klienta. Klient má možnost rozhodovat, kdo a v jakém čase do obydlí vstupuje, má právo vstup do obydlí odepřít a mít nad ním kontrolu. Uživatel má právo odepřít vstup do obydlí personálu nebo jiným osobám, musí mít možnost uzamknout si pokoj v době, kdy v něm není přítomen a mít alespoň jednu část nábytku uzamykatelnou. Rovněž by mělo být samozřejmostí rozhodnutí, zda si přeje bydlet sám ve svém vlastním pokoji nebo s jinou osobou a jak si svůj prostor vybaví a vyzdobí podle vlastního uvážení. Do oblasti ochrany soukromí spadá také právo rozhodovat o svém vzhledu, právo rozhodnout, kdo bude uživateli pomáhat s osobní hygienou, má právo uzamknout se v koupelně, na WC a použít zástěnu v choulostivých situacích. Soukromý osobní prostor musí být také uživateli zajištěn v případě rozhovorů se sociálním pracovníkem.

Právo na osobní a rodinný život

Jedná se o právo zachovat a navazovat kontakty s rodinou, přáteli a udržovat vztahy, které pocházejí z přirozeného prostředí jeho života. V pobytových zařízeních sociálních služeb zahrnuje také právo na partnerský a sexuální život uživatelů. Z hlediska poskytovatele sociální služby je důležité vytvářet vhodné podmínky, které budou pro kontakt s rodinou a přáteli vstřícné. Jedná se mimo jiné o vhodně upravenou dobu návštěv, možnosti společného pobytu a vycházek. Prostředí a podmínky sociálních služeb musí vycházet z individuálních potřeb uživatele a zbývá se jimi standard kvality č. 13.

Právo na důstojné zacházení

Klient má právo, aby s ním bylo zacházeno důstojně a zacházení bylo přiměřené jeho věku. Aby byla respektována intimita, byl důstojně oslovován

a nedocházelo k narušení jeho soukromí. Je nepřijatelné stavět dospělé klienty z důvodu postižení či stáří do role dítěte a snižovat tak jejich důstojnost. Obzvláště senioři bývají více ohroženi porušením z důvodu snížení rozumových schopností v důsledku demence nebo jiného zdravotního omezení. Proto je důležité pracovníky v sociálních službách vzdělávat v oblasti ochrany práv uživatelů.

Právo se rozhodnout a právo na přiměřené riziko

Uživatel má právo a sobě rozhodovat a přijímat přiměřené riziko a odpovědnost za svá rozhodnutí. Rozhodování o sobě a svých záležitostech je základním právem uživatele a společným jmenovatelem všech základních lidských práv. Rizika se objevují opět v souvislosti s poskytováním sužeb seniorům. Senioři v důsledku degenerativních onemocnění mozku si mnohdy nemohou být vědomi následků svých rozhodnutí. Je obtížným úkolem pracovníků zvažovat v jednotlivých situacích rizika, která seniorovi hrozí s ohledem na jeho bezpečí a zdraví.

Právo vlastnit majetek

Každý má právo vlastnit a nakládat se svým majetkem. Výjimkou jsou pouze osoby zbavené disponovat s penězi. V rámci sociální rehabilitace se mohou klienti pod vedením asistentů učit hospodařit s penězi a obstarávat si drobné nákupy způsobilosti k právním úkonům, které nemohou majetek koupit, prodat, darovat ani zapůjčit a. V rámci zachování práva vlastnit majetek je každé osobě, která je zbavená způsobilosti k právním úkonům určen soudní cestou opatrovník který se o majetek uživatele stará a nese za něj odpovědnost. U seniorů to bývá většinou někdo z rodiny. Pokud žijí osaměle nebo si přejí mít nezávislého opatrovníka, je jim přidělen veřejný opatrovník. V žádném

případě se nesmí stát opatrovníkem klienta pracovník sociální služby, protože by se jednalo o střet zájmů, jak je uvedeno v kapitole č. 4.4.

Právo na práci a odměnu

Práce má pro klienty sociálních služeb velký význam. Zvyšuje sebeúctu, je možností zapojení do společnosti a vede ke zvýšení příjmů. Posiluje klientovy kompetence a zvyšuje kontrolu nad vlastním životem. Práce pro zařízení, na otevřeném trhu práce nebo v chráněných dílnách musí být vykonávána podle pracovně právních předpisů. Pokud by klienti pracovali bez pracovní smlouvy a odměny, jednalo by se o zneužití klienta. Klientům mají právo práci odmítnout a není možné je do práce nutit proti jejich vůli.

Právo na vzdělání

Právo na vzdělání je jedním ze základních práv a zaručuje všem lidem bez rozdílu se vzdělávat na základě Ústavy České republiky, Listiny základních práv a svobod a ratifikovaných mezinárodních úmluv. Vzdělání a vzdělávací aktivity jsou nedílnou součástí sociálních služeb. Mají velký význam z hlediska prosazování práv a oprávněných zájmů uživatele. Vzdělávání uživatele vede ke zvyšování kompetencí klienta a umožňuje lépe hájit a prosazovat svá práva. Vzdělání celkově posiluje kompetence a zlepšuje možnost uplatnění uživatele ve společnosti, umožňuje širší výběr zaměstnání a lepší finanční podmínky.

Právo stěžovat si

Právo podávat stížnosti podněty a připomínky je důležitým právem klientů a současně standardem č. 7. Je také ukazatelem kvality poskytované služby, kterým se zabývá standard č. 15. Podání stížnosti nesmí způsobit klientovi jakoukoliv újmu, nesmí snižovat lidskou důstojnost a žádným negativním

způsobem ovlivnit vztahy v zařízení. Klienti musí být obeznámeni s postupem, jak mohou stížnost podat a mít možnost podat stížnost také anonymní formou.³² Riziko porušení práva nastává v situaci, kdy uživatelé nejsou informováni, jak mohou stížnost podat. Naplnění práva může být ztíženo zdravotním omezením klienta, který je závislý na pomoci a spolupráci s personálem. Pokud má zařízení nedostatečně nastaveny podmínky pro podání stížnosti může to mít nejen praktický dopad na klienta, ale také přímý vliv na snížení lidské důstojnosti a psychický i fyzický dopad.

Z důvodu výše uvedených rizik je cílem této práce popsat preventivní opatření, která porušení práv předcházejí a jsou zároveň zásadním kritériem naplnění standardů kvality. Důležitou roli v zachování lidské důstojnosti zaujímá podpora soběstačnosti uživatele a je jednou ze základních kompetencí sociálního pracovníka. V oblasti ochrany práv a svobod je nutné věnovat zvýšenou pozornost obzvláště zranitelným cílovým skupinám, kterými jsou senioři.

³² Čámský, P. Sembdner, J., Krutilová, D., *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, s. 95 – 98.

3. Charakteristika stáří a stárnutí

Chceme-li porozumět stárnoucí osobnosti, musíme vzít v úvahu její životní historii a dozvědět se více o procesu stárnutí, který nastává v poslední etapě lidského života.

Z hlediska demografického vývoje se v devadesátých letech výrazně urychlilo stárnutí obyvatelstva, které bylo způsobeno poklesem počtu dětí. Stárnutí populace obecně vede ke zvyšování požadavků na zdravotní a sociální péči. V současné době tvoří právě senioři dvě třetiny z celkového počtu zdravotně postižených. Z tohoto důvodu se zvýšila potřeba sociálních služeb pro staré občany.³³

Aby člověk ve stáří pouze nepřežíval a neživořil, ale žil kvalitně i v tomto pozdním období svého života, musí být dostatečně aktivní. Aktivita je nejlepší prevencí a současně náplní života. Jedním z mylných mýtů o stáří je představa, že odchodem do penze se starý člověk stává neužitečným a nezajímavým. Naopak časné, aktivní stáří je možné vidět u mladších důchodců, kteří jsou sice označováni za staré, ale skutečně staří, ve smyslu vyzrálého stáří nejsou.

Pokud se podíváme do historie, vidíme, že stáří bylo vnímáno v různých dobách pozitivně, ale také negativně. V některých společenských systémech se staří lidé těšili velké úctě a jindy byli, naopak odháněni pro svoji ekonomickou neproduktivnost.³⁴ Seniorské období je charakterizováno tělesnými, psychickými i sociálními změnami, které jsou ve stáří nevyhnutelné. Vlivem těchto změn se může měnit vzhled i chování seniora.³⁵ Proces stárnutí je různý a je ovlivněn mnoha faktory: biologickými, psychickými a také sociálními. Stáří lze vymezit z hlediska kalendářního věku, který je určitým limitem, ale zdaleka nemusí být v souladu s věkem skutečným neboli funkčním

³³ Kozlová, L., *Sociální služby*, s. 39, 43.

³⁴ Taktéž, s. 69

³⁵ Dvořáčková, D., *Kvalita života seniorů*, s. 14.

věkem člověka.³⁶

Expertí Světové zdravotnické organizace člení stáří podle věkových skupin:

45 – 59 let: střední věk

60 – 74 let: vyšší věk, rané stáří

75 – 89 let: pokročilý věk, vlastní stáří

90, a více let: dlouhověkost³⁷

Vyzrálým stářím se rozumí kategorie stařeckého věku, tj. 75 – 89 let. Lidé v tomto věku vykazují snížení fyzických a psychických sil. Dříve než člověk, ale skutečně dojde tohoto stáří, prožívá poměrně dlouhé období svého života, které je společensky za stáří považováno. Nejčastějšími uživateli služeb jsou senioři právě v tomto věku mezi 60 – 89 léty, kteří se musejí vyrovnávat s fyzickými i psychickými onemocněními a změnami, které s sebou toto období přináší a učí se adaptovat na novou životní etapu svého života.

Každý člověk je individuální a má za sebou svoji životní historii, přesto existují určité psychické projevy, které jsou starým lidem společné. Ve stáří se člověk obtížně adaptuje na změny v bezprostředním okolí, potřebuje více času na rozhodování, obtížněji se vyjadřuje, stává se uzavřenější a zranitelnější. Typické osobnostní rysy jako poddajnost, dominantnost, komunikativnost nebo naopak uzavřenost a další charakterové vlastnosti se ve stáří zvyrazňují. Ať už se jedná o vlastnosti kladné nebo záporné.³⁸ Obecně můžeme říci, že s věkem člověk není již tak vitální a energický. Dochází k celkovému zpomalení psychomotorického tempa a senzomotorické koordinace. Chůze je pomalejší, gesta se zmenšují a řeč starých lidí bývá rozvolněná a pomalá. Veškeré činnosti vykonává starší člověk delší dobu. Na druhou stranu vyrovnává pomalé tempo tím, že je při práci systematictější, pečlivější a pracuje s větší důkladností.³⁹

³⁶ Haškovcová, H., *Fenomén stáří*, s. 23, 29.

³⁷ Pacovský, V., *Gerontologie*, s. 14.

³⁸ Haškovcová, H., *Fenomén stáří*, s. 21, 87.

³⁹ Taktéž, s. 95.

3.1. Změny ve stáří

Biologické změny probíhají na fyziologické úrovni jedince. Jsou to změny, které probíhají u každého rozdílně a jsou určovány genetickými dispozicemi člověka a životním stylem, kterým žil. Jedná se o změny na fyzické úrovni, které ovlivňují činnost pohybových, smyslových a mozkových funkcí.

3.1.1. Charakteristika biologických změn:

Pohybový systém

Pohyby ve stáří jsou pomalejší, výška těla je snížena. S přibývajícím věkem se zvyšuje riziko úrazů a zlomenin.

Funkční změny orgánů

Starý člověk přijímá méně kyslíků, a proto dochází ke snížení jeho výkonnosti plic a srdce. Při větší námaze může mít problémy s dýcháním. Vzhledem ke změnám trávení, trpí senioři bolestmi v oblasti páteře a mívají se zažíváním problémy. Dochází k celkovému poklesu pohlavní aktivity. U osob nad 60let vzniká zvýšené riziko močové inkontinence.

Nervový systém

Ve stáří se nerovnoměrně snižuje počet neuronů v mozku. Pokles neuronů ovlivňuje vznik demence. Objevují se poruchy chůze, špatná rovnováha a přibývají také poruchy spánku.

Smyslové orgány

Vzhledem k zhoršení zraku, sluchu, čichu a hmatu je vnímání signálů z okolí u seniorů sníženo. Následkem sníženého vnímání se senior obtížně orientuje v prostoru.

3.1.2. Psychosociální změny

Psychosociální změny ve stáří mohou mít silný vliv na chování, prožívání a postavení seniora ve společnosti.

Psychické změny

Snížení schopnosti poznávací a snížené vnímání způsobují strach, úzkost a přinášejí nejistotu. Ta může vést k nedůvěřivosti a ostražitosti u seniorů. Se stoupajícím věkem přibývají chronická onemocnění, která vedou ke snížení soběstačnosti. Snížená soběstačnost a změna společenské role ovlivňují společenský život seniora. Starý člověk se dostává do závislosti, ztrácí svou identitu a často si nedokáže vyžádat pomoc. Může se ocitnout v sociální izolaci a prožívat samotu a osamělost.

Změny v oblasti citového života

Starý člověk je citlivější a emotivnější. Snadno podlehne dojetí. Stává se zranitelnějším a má větší potřebu náklonnosti, úcty a pochopení než dřív, proto může docházet k porušení práv a důstojnosti, jak je uvedeno v kap. č. 2.2

Změny psychomotorického tempa

Ve vyšším věku dochází ke zpomalení psychomotorického tempa, obzvláště při chůzi a pohybové činnosti. Objevuje se nerozhodnost, váhavost, snížená schopnost koncentrace. Senior potřebuje více času ke zvládnutí běžných denních činností.⁴⁰

V období stáří musí senior hledat nové životní způsoby a přizpůsobit se mnoha změnám. Člověk se rodí s určitými dispozicemi adaptability. Reakce na změny jsou ovlivněny také životními zkušenostmi a prostředím. Změny ve stáří

⁴⁰ Klevetová, D., Dláblová., I. *Motivační prvky se seniory*, s. 25.

mohou člověka zaskočit a reakce na ně mohou být různé. D. B. Bromley uvádí pět strategií přípravy na stáří:

1. *Strategie konstruktivnosti*: člověk se chová otevřeně, je přizpůsobivý a tolerantní. Navazuje i ve vyšším věku snadno vztahy a stávající vztahy udržuje. Dokáže reálně přijímat budoucnost ve stáří.
2. *Strategie závislosti*: pro tuto strategii je charakteristická tendence k závislosti a pasivitě. Člověk spoléhá na druhé a věří, že se o něj postarají. Cítí se dobře v rodinném kruhu a ústraní mu vyhovuje.
3. *Strategie obranného postoje*: lidé, kteří si zvolí tuto strategii, nechtějí jít do penze, bojí se závislosti a chtějí zůstat, co nejdéle soběstační.
4. *Strategie nepřátelství*: lidé využívající strategii nepřátelství jsou podezřívaví a agresivní. Stáří přijímají velmi těžce a svalují vinu na mladé lidi. Jsou mrzutí a zůstávají uzavřeni v ústraní.
5. *Strategie sebenávisti*: zastánci této strategie se nemají rádi, hněv zaměřují na sebe. Mají sklony k depresím, cítí se osamělí a zbyteční.⁴¹

3.1.3. Změny v sociální oblasti

Ve stáří senioři ztrácejí mnohé ze svých přátel a okruh blízkých osob a příbuzných, se kterými se mohou setkávat, se zmenšuje. Senior může ocitnout v částečné nebo úplné izolaci. Někteří lidé snášejí velmi těžce období přechodu do důchodu. Podle sociologických výzkumů jsou to lidé s nízkou profesionální kvalifikací, lidé s velmi úzkým zaměřením v povolání a lidé, kteří žijí sami. Sociální izolace může vést k psychickému osamění. Starý člověk se uzavře do svého vnitřního světa a je pro něj těžké udržovat kontakt

⁴¹ Venglářová, M., *Problematiké situace v péči o seniory*, s. 49.

s dalšími lidmi. Pocity smutku, strachu, ztráty naděje a pocity méněcennosti mohou vyústit v rezignaci na jakoukoliv psychickou nebo fyzickou aktivitu.⁴²

Důležitou prevencí před sociální izolací je udržování kontaktů s rodinou, známými a přáteli. Sociální izolací jsou ohroženi většinou osaměle žijící senioři, kteří rodinu nemají, nebo žije velmi vzdáleně. V seniorské populaci žije v sociální izolaci 20% osob, které musí být pod dohledem zdravotnických a sociálních pracovníků.⁴³

Stáří a jeho prožívání je velmi individuální. Ovlivňují je aspekty biologické, genetické, sociální i výchovné. Konkrétní vliv na kvalitu stáří má také prostředí a vzájemné lidské vztahy, ve kterých člověk žije. Vychází z celé osobnosti člověka, z postojů vůči sobě, okolí a celé společnosti. Kvalita a přijetí stáří souvisí se způsobem života, kterým člověk žil. Jakým způsobem o sebe pečoval, jak trávil čas, jaké měl zájmy, k čemu upíral svoji pozornost a jak se dokázal vyrovnat během vlastního života s překážkami a drobnými životními ztrátami. Proto je velmi důležité chápat stáří celistvě v úrovni bio-psycho-sociální.

Vlivem stárnutí se hierarchie potřeb člověka mění. Obecný náhled na základní lidské potřeby, spolu se zaměřením na potřeby seniora jsou důležitým ukazatelem, na co se v sociální práci se seniory zaměřit. Zajištění základních životních potřeb odpovídá principům zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, standardům kvality a zásadám sociální pomoci.

⁴² Gregor, O., *Stárnout to je kumšt*, s. 97.

⁴³ Zavázalová, H., *Vybrané kapitoly ze sociální gerontologie*, s. 45.

3.2. Hierarchie lidských potřeb

Uspokojování potřeb je jednou ze základních podmínek lidské existence, které potřebujeme k životu a vývoji. Přesto, že všichni lidé mají společné potřeby, každý člověk vyjadřuje a uspokojuje své potřeby různým způsobem a v průběhu lidského života se potřeby vyvíjejí a mění. Starý člověk musí hledat nové strategie, které k uspokojení potřeb povedou.

Potřeba je projevem organismu na nějaký nedostatek a patří do oblasti motivace. Motivace je proces, který určuje směr, sílu a trvání určitého lidského chování a jednání, které k uspokojení potřeby vede. Motivace může být vědomá, ale také nevědomá. Lidská psychika, motivace a potřeby jsou ovlivněny výchovou jedince, a dále kulturním a sociálním prostředím, ve kterém člověk žije. Potřeby neexistují osamoceně, ale navzájem se ovlivňují. Jejich vznik, uspokojování nebo odsunutí spolu souvisí. Potřeba vzniká na základě porušení vnitřní nebo vnější rovnováhy člověka. Pokud není potřeba uspokojena, vzniká frustrace, která může vést k nejistotě, bezmoci, úzkosti, strachu a bolesti.

Americký psycholog Abraham Harold Maslow uvádí hierarchii lidských potřeb, která je založena na modelu uspokojování potřeb podle úrovní. Psycholog uspořádat potřeby do pěti úrovní, které jsou uspokojovány postupně od nejnižší úrovně po nejvyšší. Podle Maslowa je uspokojení potřeby vyššího stupně podmíněno uspokojením potřeby stupně nižšího.

Každá z oblastí je složena z několika konkrétních potřeb, které jsou popsány v pořadí:

1. Potřeby fyziologické
2. Potřeby bezpečí a jistoty
3. Potřeby lásky a blízkosti

4. Potřeba úcty a uznání

5. Potřeba seberealizace

Potřeby fyziologické

Vyjadřují potřeby organismu, které jsou nutné k přežití a jsou základními lidskými potřebami. Jedná se především o potřeby fyziologické, které se člověk snaží uspokojit dříve, než se stanou aktuálními.

Potřeby jistoty a bezpečí

Jedná se o potřebu vyvarovat se nebezpečí a ohrožení, vyjadřuje touhu po stabilitě, důvěře a spolehlivosti. Osvobodit se od strachu a úzkosti, být ekonomicky zajištěn a prožívat ve svém životě řád.

Potřeby lásky a sounáležitosti

Je to potřeba náklonnosti a lásky. Tato potřeba se také nazývá afiliační a vzniká v situacích osamocení a opuštění. Jedná se o potřebu sounáležitosti a sociálního začlenění. Mít své místo mezi ostatními a být užitečným.

Potřeba uznání, ocenění a sebeúcty

V této úrovni jde o dvě spojené potřeby. První z nich je potřeba sebeúcty a sebehodnocení, které je nezávislé na mínění druhých. Další potřebou je naopak uznání a respekt druhých, potřeba statusu uvnitř sociální skupiny, ve které se nacházím.

Potřeba seberealizace

Je potřebou upokojení sám se sebou, se svými záměry a realizací svých schopností a dovedností. Obvykle se váže k zaměstnání nebo jiné činnosti, kterou člověk vykonává a využívá zde svůj vlastní potenciál.⁴⁴

3.3. Potřeby seniorů v kontextu standardů kvality

Senioři mají společné potřeby s ostatními, ale vzhledem k věku jsou více závislí na vnější pomoci, jak uspokojení potřeb dosáhnout. Na rozdíl od minulosti dochází ve stáří k jiné orientaci mezi potřebami a starý člověk přikládá jinou důležitost určitým potřebám, než tomu bylo dříve. Pro seniora jsou nejdůležitějšími potřebami potřeby fyziologické, potřeba bezpečí a sociální potřeby. Zajištěním potřeby bezpečného a vhodného prostředí v rámci sociálních služeb se zabývá standard č. 13., jehož cílem je poskytnout uživateli služeb takové podmínky, které by odpovídaly jeho zdravotnímu a psychickému stavu.

Vágnerová dělí vývojové potřeby do 6 oblastí:

1. Potřeba stimulace správnými podněty

Základním požadavkem pro celý lidský život je mít dostatek informací. Ve stáří dochází ke snížení smyslových funkcí. Z důvodu špatného zraku, sluchu a hmatu nedokáže dostatečně zpracovat informace, jako dříve. Nedostatek informací má vliv na základní fungování člověka. Proto jsou důležitou prevencí pravidelná lékařská vyšetření, používání kompenzačních pomůcek, provádění preventivních cvičení a posilování smyslové a senzitivního systému. Je možné využít celou řadu cviků pro seniory zaměřených na dané oblasti.

⁴⁴Trachtová, E., *Potřeby nemocného v ošetrovatelském procesu*, s. 14, 15.

2. Potřeba smysluplného světa

Poznatky, které člověk získává z podnětů, využívá k sebepoznání a poznání prostředí, ve kterém žije. Díky správným podnětům je člověku umožněno dále se rozvíjet, získávat nové zkušenosti a fungovat lépe v rámci lidských vztahů.

3. Potřeba plánovat činnosti v denním rytmu a čase se sebou a druhými

Všem živým organismům jsou společné pravidelně se opakující rytmické děje a biologický řád, který by měl být v rovnováze nejen s tělesnými pochody, ale také ve vztahu k druhým lidem. Denní, měsíční i roční cykly nám pomáhají řídit vlastní činnost a plánovat. Ve stáří je důležité znát biologický rytmus a plánovat pravidelnost v činnostech, v čase odpočinku, spánku a jídla. Je vhodné rozdělit dvě na dvě části, mezi kterými si senior odpočine. Změny ve stáří mají vliv na rytmus organismu a každodenní činnosti je nutné časově rozdělit. Ve stáří má člověk některé činnosti velice hluboce zakořeněny a každá změnu může přinést do života seniora nejistotu. Potřebuje podpořit a sdělit smysl a užitek, kterou mu změna přinese. Starý člověk potřebuje ve svém životě rituály, plánování pracovních činností, zábavu a citovou blízkost druhých lidí. Senior se potřebuje občas stáhnout do sebe a popřemýšlet si sám.

4. Potřeba jistoty sociální role a pozice ve společnosti

Každý člověk potřebuje někam patřit, mít svoji roli ve společnosti. Ve stáří o mnoho rolí přichází a jen velmi těžce ztráty přijímá. Jedná se o ztrátu pracovní role, role rodiče, společenské role, ztrátu fyzických sil, vzhledu, smyslových funkcí, ztrátu domova a partnera.

5. Potřeba identity a uznání vlastního já sebou samým i druhými

Změny, které stáří přináší, mohou vést k pozměnění a chápání vlastního pohledu já, ztráty autonomie a ztráty kontroly nad svým životem. Proto je důležité mít možnost rozhodovat si o tom, kdy a jaké činnosti bude dělat,

kontrolovat si svůj život, cítit pocit důležitosti, zažívat pocit uznání a neztratit vlastní sebehodnotu.

6. Potřeba otevřené budoucnosti

Senior cítí obavy budoucnosti a smutek nad ztrátami ve stáří. Potřebuje podporu, lidskou blízkost a naději, že je tady někdo, kdo mu při potížích a úskalích stáří bude s ním. Potřebuje sociální oporu, ať už se jedná o rodinu, přítele nebo pracovníka. Starý člověk se potřebuje na něco těšit, třeba jen na všední drobnosti běžného dne.⁴⁵

Vhodnou formou pomoci, jak u seniora déle udržet jeho bio-psycho-sociální složku aktivní nabízí Sociálně aktivizační služby, které prostřednictvím různorodých aktivit podporují naplnění výše uvedených potřeb. Zákon o sociálních službách a standardy kvality vymezují požadovanou kvalifikaci a vzdělávání pro sociálního pracovníka a pracovníky v sociálních službách, podstatná je však také specializace na konkrétní cílovou skupinu seniorů. Vzhledem ke specifčnosti jejich potřeb je důležité znát specifika práce s nimi, která souvisí i s kvalitou poskytované pomoci.

⁴⁵ Vágnerová, *Vývojová psychologie*, s. 458.

3.4. Specifika práce se seniory

Základem pro vztah mezi pečujícím a příjemcem péče je dobrá komunikace. Lidská řeč se vyvíjí od narození a komunikace provází člověka celý život. Přijímáme, sdělujeme a zpracováváme signály z vnějšího světa. Ve stáří člověk mluví pomaleji a komunikace je ovlivněna komunikačními bariérami, které ji stěžují. V komunikaci ve zdravotnických nebo sociálních zařízeních pro seniory nejde jen o mluvení, ale o sdělování a získávání informací, na kterých je senior závislý. Proto je důležité používat vhodnou komunikaci a používat vhodná slova a termíny, kterým senior rozumí.⁴⁶

Pro poskytování kvalitní pomoci seniorům je vhodné použít:

Desatero komunikace se seniory se zdravotním postižením

1. Důsledně oslovujeme jménem nebo odpovídajícím titulem, respektujeme tím identitu seniora
2. Vyhýbáme se „zdětinštění“, nehovoříme se seniorem jako s dítětem.
3. Seniora se zdravotním postižením nepodceňujeme, chráníme tím jeho důstojnost.
4. Poskytujeme starému člověku dostatek času, který potřebuje a nevystavujeme ho časovému stresu.
5. Složitější informace nebo termíny několikrát zopakujeme, případně napíšeme na list papíru.
6. Komunikaci přizpůsobíme možným bariérám (porucha sluchu, zraku, syndrom demence)
7. Mluvíme srozumitelně a pomalu, udržujeme oční kontakt
8. Snažíme se zajistit klidné prostředí pro hovor a nezesilujeme hlas.
9. Nabízíme dopomoc při běžných činnostech, ale nevnučujeme ji.

⁴⁶ Venglářová, M., *Problematické situace se seniory*, s. 74.

10. V zařízeních pro seniory by komunikace měla vždy vést k podpoře seniora a posílení jeho soběstačnosti.⁴⁷

Přizpůsobení komunikace věku, individualitě a podmínkám potvrzuje kompetenční model Havrdové, který doporučuje vytvořit atmosféru důvěry, dbát také na neverbální komunikaci a objevovat silné stránky klienta v komunikaci.

Život je plný změn, ale ve stáří je jich velké množství. Mezi základní lidské vlastnosti patří adaptace, která je ovšem u každého jiná. Změn může být na seniora někdy příliš mnoho a z toho mohou vznikat problémové situace, se kterými se musí jak senior, tak personál sociálních služeb umět vyrovnat. Vyrovnání vyžaduje pomoc okolí. M. Venglářová uvádí čtyři postupy, které pomohou seniorovi problémové situace lépe zvládnout a je možné je využít ve zdravotnických i sociálních zařízeních:

Postupy při zvládnání problémových situací u seniorů

1. Dostatečné množství mezilidských kontaktů a dobrá komunikace

Senioři jsou z důvodu organických změn více závislí na okolí. Dobrý kontakt s okolím a dostatek sociálních kontaktů, navrací seniorům pocit jistoty a bezpečí.

2. Redukce poruch kognitivních funkcí

Vzhledem k poruchám v kognitivní oblasti mohou senioři ztrácet své schopnosti. Z toho důvodu má obavu z kritiky. Velmi vhodnou alternativou jsou aktivity zaměřené na podporu a nácviky samostatnosti a udržení stávajících dovedností.

⁴⁷ Janečková, L., *Komunikace ve zdravotnické péči*, s. 130.

3. *Smysluplné aktivity*

Součástí práce s klienty je vhodné zavést aktivizační činnosti, při kterých je nutné zapojit kognitivní funkce, a jsou zaměřeny na trénink paměti. Je důležité plánovat tak, aby míra aktivity byla pro seniora zvládnutelná, a vždy oceňujeme snahu.

4. *Zajištění bezpečného prostředí*

Chceme-li podporovat soběstačnost starého člověka, musíme pro něj zajistit bezpečné a vhodné prostředí. Na místě je také nabídka kompenzačních pomůcek a vytvoření ochranných stavebních úprav v místech, kde se senior pohybuje a žije. Bezpečným prostředím se rozumí také zajištění soukromí a ochrany.⁴⁸

Stáří vychází z celého individuálního vývoje jedince nelze jej oddělit. "Každá vývojová etapa člověka je ovlivněna tou předcházející a každá současně ovlivňuje tu následující." Jakou strategii si člověk vybere, rozhoduje především jeho povaha, ale také dřívější životní zkušenosti. O tom, jak člověk přijme své stáří, o jakou kvalitu se bude snažit, záleží převážně na něm samotném.⁴⁹

Stáří je obdobím náročné životní situace, kterou mnohdy rodina i senior nedokáže vlastními silami zvládnout. Z toho důvodu sociální služby nabízí pomoc, aby podpořili rodinu a pomohli seniorům zachovat jejich kvalitu života.

Tématem pomoci a podpory seniorům v rámci sociálních služeb pro seniory se zabývá praktická část této práce. Konkrétní sociálně aktivizační sužba podporuje kompetence seniorů a napomáhá naplňovat výše uvedena práva (podpora kontaktu s rodinou a přáteli, podpora vzdělávání, právo rozhodovat,

⁴⁸ Venglářová, M., *Problematické situace v péči o seniory*, s. 49.

⁴⁹ Haškovcová, H., *Fenomén stáří*, s. 116.

právo na práci a jiné). V tomto prostředí je možné pomoci seniorům začlenit se do společnosti, udržet jejich dovednosti, dát příležitost navázat vztahy, zůstat co nejdéle v přirozeném prostředí domova a pomoci naplnit některé z výše uvedených potřeb. Což je v kontextu plnění potřeb seniorů, jak jsem uvedla v kapitole č. 3.3., a rovněž je uvedeno v základních principech zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v kapitole č. 1.1.

V nastávající kapitole se věnuji popisu komunitního centra, které v rámci organizace Armády spásy poskytuje Sociálně aktivizační služby pro seniory a zdravotně postižené.

4. Komunitní centra

Lidé žijí svůj život v rodinách, pracují v zaměstnáních, tráví volný čas s přáteli a během svého života si vytvářejí přirozené komunity. Komunitou může být nazváno společenství v rodině, v zaměstnání, ve sportovním klubu nebo kostele.⁵⁰ Je možno ji chápat jako sociální seskupení lidí, kteří sdílejí stejné hodnoty, mají společné zájmy a společné problémy.⁵¹

Jednou z možností, jak může být sociální práce v komunitě realizována je prostřednictvím Komunitních center, která poskytují sociální služby. Cílem těchto sociálních služeb je zlepšit kvalitu života lidí, kteří žijí v místním společenství. Jedná se především, o aktivní využití volného času a nabídky činností, které podporují zachování běžného způsobu života. Cílovou skupinou mohou být senioři, zdravotně postižení a další skupiny, které jsou ohroženy sociálním vyloučením.⁵²

⁵⁰ Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Bílá kniha*. [on line], 26. 4. 2005 [cit. 14. 10.2012] dostupné z <http://www.mpsv.cz/clanky/736/bila> kniha.pdf

⁵¹ Matoušek, O., *Metody a řízení sociální práce.*, 2003, s. 253.

⁵² Kozlová, L., *Sociální služby*, s. 32.

4.1. Charakteristika zařízení Komunitního centra Armády spásy

Považuji za důležité zmínit se o historických momentech uvedeného zařízení pro pochopení problematiky se začleňováním sociální služby v rámci historicky nastavené formy tzv. charitativní péče, která byla prvotně před zavedení sociální služby v komunitních centrech provozována.

Vznik a vývoj komunitního centra

Komunitní centra Armády spásy byla v České republice zakládána po roce 1989, a vykonává duchovní činnost v rámci jednotlivých sborů Armády spásy. Celkem vzniklo 13 center převážně v krajských městech. Kromě práce duchovní, začali sboroví důstojníci organizace provozovat komunitní centra jako místa, kde se mohou scházet lidé ze sociálně slabých skupin společnosti. Byli to většinou senioři, děti z romských rodin, lidé bez domova. Lidé se scházeli nejen v neděli v čase nedělního kázání, ale také během celého týdne. Komunitní centra se stala místem setkávání s otevřenými dveřmi pro všechny příchozí. V rámci charitativní pomoci byla lidem poskytována převážně strava, ošacení a praktická pomoc v domácnosti.

V roce 2006, kdy vešel v platnost zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách se organizace rozhodla o požádání registrace Ministerstva práce a sociálních věcí a stala se poskytovatelem sociálních služeb.

Komunitní centrum Armády spásy na Praze 5, poskytuje dvě registrované sociální služby pomoc seniorům v rámci sociálně aktivizační služby pro seniory a zdravotně postižené a dále pomoc rodinám v rámci sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi. Tyto dvě oddělené sociální služby centra

reagují na potřeby osob, které se ocitly v nepříznivé sociální⁵³ situaci spojené s nedostatkem sociálních kontaktů a sociální izolací. Komunitní centrum Armády spásy nabízí také duchovní programy a prostor pro setkání podpůrných skupin Anonymních alkoholiků.

Dále se v práci zaměřím konkrétně na Sociálně aktivizační službu pro seniory a osoby se zdravotním postižením v Komunitním centru Armády spásy.

4.1.1. Sociálně aktivizační služba pro seniory a osoby se zdravotním postižením

Poslání sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením v Komunitním centru Armády spásy:

Posláním uvedené služby je nabízet pomoc a podporu seniorům, kteří se nacházejí v nepříznivé sociální situaci, jako je osamělost a nedostatek sociálních kontaktů. Zaměřuje se na prevenci sociálního vyloučení, prevenci předčasného umístění seniora v pobytovém zařízení a zachování kvality života člověka ve stáří. Pomocí aktivizace mohou senioři samostatně navázat a rozvíjet nové vztahy, udržovat fyzický, psychický i duchovní stav v rovnováze.

V rámci služby je poskytováno sociální poradenství, jehož smyslem je pomáhat, motivovat a podporovat osoby k řešení své nepříznivé situace vedoucí k aktivitě a podpoře samostatného života v prostředí domova.⁵⁴ Což jsem popsala v kapitole č. 1.2., a je stěžejním pro zachování lidské důstojnosti, obhajobu práv a oprávněných zájmů uživatele.

⁵³ Pozn.: nepříznivou sociální situací podle veřejného závazku sociální služby: osamělost z důsledku nedostatku sociálních kontaktů, ztráta partnera nebo blízké osoby z rodiny, změny zdravotní a psychické stability v důsledku stáří, nemoci; obtížné sociální situace.

⁵⁴ Veřejný závazek Aktivizační služby pro seniory a zdravotně postižené

Legislativní zakotvení Sociálně aktivizačních služby pro seniory a zdravotně postižené

Jak je výše uvedeno v kapitole č. 2.3. Sociálně aktivizační služba je vymezena zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách ve 4. Díle zákona. Řadí se mezi služby sociální prevence, které napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení ohroženým osobám z důvodu krizové sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením negativních společenských jevů. Základní činnosti poskytované v rámci služby jsou popsány v § 66. Základní činnosti upravuje vyhláška č. 505/2006 Sb.

Sociálně aktivizační služby pro seniory a zdravotně postižené podle § 66 poskytuje:

- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: vzdělávací, zájmové a volnočasové aktivity
- Sociálně terapeutické činnosti: činnosti, které vedou k udržení nebo rozvoji sociálních a osobních dovedností, které podporují sociální začleňování osob.
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a pomoc při obstarávání osobních záležitostí: pomoc při komunikaci, která vede k uplatňování práv a oprávněných zájmů; pomoc při vyřizování běžných záležitostí⁵⁵

Cílová skupina uživatelů Sociálně aktivizační služby pro seniory:

Uvedená sociální služba je primárně určena seniorům a lidem pobírajícím invalidní důchod, jejichž věková hranice dosahuje min. 60let nacházející se v nepříznivé sociální situaci:

- Osamělost z důsledku nedostatku sociálních kontaktů
- Ztráta partnera nebo blízké osoby z rodiny

⁵⁵ Vyhláška č. 505/2006 Sb., § 31.

- Změny zdravotní a psychické stability v důsledku stáří, nemoci; obtížné sociální situace

Prostorové podmínky a vybavení centra

Komunitní centrum sídlí v jednopatrové budově, jejímž vlastníkem je Úřad městské části Prahy 5. Budova se skládá ze suterénu, přízemí a horního patra. Do centra je bezbariérový přístup a do prvního patra je možné dostat se výtahem. V přízemí ve společenské místnosti probíhají programy pro seniory a je také vhodným prostorem pro doplňkovou službu, kterou je nabídka poledního stravování. Prostorem pro rozhovory a konzultace se sociálním pracovníkem je kancelář, v případě pastorační činnosti je k dispozici modlitebna, která zajišťuje naprosté soukromí.

Vnitřní vybavení centra zajišťuje seniorům bezpečné prostředí pro pohyb i pobyt v průběhu poskytování sociální služby. Úprava společenských prostor odpovídá prostředí, které je uživateli blízké. Členění místností vychází ze specifických potřeb seniorů a zařízení tak splní kritéria Standardu č. 15., který se zabývá prostředím a podmínkami poskytovaných služeb.

Sociálně aktivizační programy pro seniory:

Činnost komunitního centra do značné míry vymezena a směřována cílovou skupinou uživatelů, která centrum navštěvuje. Cílovou skupinou jsou senioři, a osoby se zdravotním postižením v seniorském věku. Senioři, žijící v izolaci a strádající nedostatkem sociálních kontaktů. Specifikaci cílové skupiny lze najít ve standardu kvality č. 1., který se zabývá určením okruhu osob, kterým je sociální služba určena.

V rámci činností komunitního centra jsou seniorům, kteří žijí v izolaci a strádají nedostatkem kontaktů, jsou nabízeny sociálně aktivizační programy,

kteřé se dělí na hudební, tréninkové, podpůrné, komunikační a nácviky dovedností. Každý program je cíleně zaměřený na zachování určitých dovedností ve stáří. Uživatel si za pomoci sociálního pracovníka stanoví individuální cíle a účastní se těch programů, které tyto cíle svojí činností podporují. Nejčastějšími individuálními cíli seniorů jsou požadavky na udržení komunikativních dovedností a kontaktu s lidmi, udržení a trénink paměťových funkcí, podpora fyzických dovedností a začlenění do společnosti. Individuální cíle navazují na cíl této práce, kterým je podpora práv uživatele, a jsou příkladem dobré praxe v daném zařízení.

Počítačová gramotnost: Rychlý vývoj techniky se stal běžnou součástí života společnosti. Podle Ondrákové⁵⁶, aby lidé ve stáří mohli používat nové technologie, a nebyli v běžném životě znevýhodněni, potřebují specifickou podporu. Program počítačové gramotnosti je zaměřen na získání základních dovedností při práci s počítačem. Cílem je seznámit seniora s možnostmi využití nových technologií, se kterými se denně setkávají ve svém okolí a naučit je používat v praxi. Jedná se o vyhledání informací přes internetovou síť, používání elektronické korespondence pomocí emailových zpráv, seznámení a použitím nových způsobů komunikace, kterou počítačová technika nabízí. Osvojení těchto dovedností umožní seniorům neztratit kontakt s přáteli, komunikovat s dětmi a vnoučaty, a plně využívat výhod, které technika přináší.

Nácvik přípravy studené kuchyně: Strava je základní lidskou potřebou. S přibývajícím věkem se ztrácí motivace pro samostatnou přípravu pokrmů, zejména u osamělých seniorů. Postupně může docházet až ke ztrátě praktických dovedností, které jsou pro přípravu jídel nezbytné. Tento program

⁵⁶ Ondráková, J., *Vzdělávání seniorů a jeho specifika*. s. 47 .

byl zaveden, právě proto, aby se senioři nestali předčasně závislími na cizí pomoci. Program probíhá formou praktického nácviku přípravy pokrmu studené kuchyně ve skupině. Každý senior je zapojen do činnosti podle svých schopností a dovedností, během programu účastníci navzájem spolupracují. Senioři připraví pokrm podle receptu, který mohou použít později v domácím prostředí. Na závěr společně stolují a součástí programu je malá ochutnávka. V programu se seznamují se zásadami zdravé a vhodné životosprávy pro starší osoby a sestavují společně knihu receptů. Baštecká⁵⁷ uvádí, že nácviky dovedností posilují samostatnost seniora, pomáhají zachovat stávající dovednosti a posílit sociální začlenění v rámci skupiny.

Trénink paměti: Dobrá paměť je základním předpokladem nejen pro sociální fungování člověka. Posilování paměti by mělo být součástí všech programů práce se seniory. Tento program je sestaven z různých cvičení a úkolů, zaměřených na trénink paměti. Jedná se o slovní cvičení, skupinové hry, vyplňování dotazníků, testů a slovních cvičení. Cílem programu je posílení a zachování paměťových funkcí, rozumových a kognitivních schopností ve stáří. Centrum spolupracuje s Českou alzheimerovskou společností a součástí programu je rovněž trénink paměti seniorů trpících demencí. Pravidelný trénink a cvičení paměti má pozitivní vliv na její funkci. Suchá⁵⁸ mimo jiné uvádí, zachování paměti v dobré formě posiluje samostatnost a nezávislost seniora.

Hudební program: Zážitek ze společného zpěvu má pozitivní vliv na psychiku a kognitivní funkce seniora. Pomocí písní senioři mohou znovuprožívat a znovu vybavovat své vzpomínky z mládí nebo jiného období

⁵⁷ Baštecká, B., *Klinická psychologie v praxi*, s. 335.

⁵⁸ Suchá, J., *Cvičení pro každý věk*, s. 13.

svého života. Mohou vyjadřovat své pocity prostřednictvím zpěvu a rovněž pomocí hudebních nástrojů. Do hudebního programu jsou zařazeny prvky muzikoterapie. Tohoto programu se mohou zúčastnit také klienti, kteří mají potíže s komunikací nebo lidé trpící demencí. Pomocí společného zpěvu a pomocí odezírání slov ze rtů ostatních ve skupině, si vybavují slovní zásobu, zapojují se, jsou součástí skupiny a hudební činnosti. Vybavování a upevňování slovní zásoby zlepšuje komunikaci a předchází poruchám paměti. Zpěv umožňuje bezpečně vyjádřit pocity seniora a udržet jeho psychický stav v rovnováze.⁵⁹

Cvičení na židlích: Cvičení ovlivňuje fyzické i psychické procesy stárnutí. Přiměřená fyzická aktivita působí příznivě rovněž na psychiku člověka. Program cvičení na židlích je určen seniorům se sníženými pohybovými schopnostmi a dává jim možnost posilovat bezpečně pohybové funkce. Senioři opakují jednoduché sestavy cviků, které jsou zaměřené na procvičení hybnosti, posílení a uvolnění. V rámci programu jsou zařazena také dechové a masážní techniky, a kontaktní cvičení ve dvojici. Senioři vítají fyzický kontakt v rámci cvičení, protože často nedostatkem fyzického kontaktu ve stáří strádají. Podle Kleplové⁶⁰ cvičení přináší člověku radost z pohybu, napomáhá k odbourání stresu a udržení fyzické kondice.

Seniorský klub: Být součástí určité skupiny lidí nabízí nové možnosti a pozitiva pro jednotlivé členy skupiny. Tento klub je zaměřen na podporu členů s využitím terapeutických prvků v práci se skupinou. Cílem programu je získání vzájemné podpory ve skupině, posílení sebehodnoty seniora, zlepšení komunikačních dovedností, možnost sebepoznání a zvyšování osobních

⁵⁹ Walsh, D., *Skupinové hra a činnosti pro seniory*, s. 128.

⁶⁰ Kleplová, V., *Cvičení pro seniory*, s. 5.

kompetencí. Program využívá možnosti arteterapie⁶¹, muzikoterapie⁶², reminiscence⁶³ a relaxace. Podpora, vzájemná reflexe, sdílení členů ve skupině napomáhá k větší mobilizaci vnitřních zdrojů, zvýšení sebehodnoty⁶⁴ ve stáří.

Čajovna: k navazování nových vztahů v chráněném a bezpečném prostředí centra. Navazováním nových sociálních vztahů předchází senior riziku sociálního vyloučení pro seniory. Pichaud a Thureauová⁶⁵ uvádějí, že naplnění sociálních potřeb je ovlivněno navazováním společenských kontaktů a sociálních vztahů. Program čajovny je program, který není tématicky zaměřen, je přístupný veřejnosti a přesahuje do běžné společnosti. Uživatelé si mohou na klub pozvat přátele a známé. Přirozenou cestou dochází k navazování nových kontaktů seniorů a program tak získává přesah, jehož pomocí se senioři mohou začlenit do společnosti.

Senioři i jejich rodiny mají dle zákona č. 108/2006 Sb. právo na základní sociální poradenství. Dalšími službami, které senioři v rámci sociálně aktivizační služby využívají, jsou doprovody, návčivky, pomoc s podáním žádosti do domova seniorů, podpora při jednání s úřady, pomoc v případě porušení práv, zprostředkování jednání s úřady, a pomoc s dalšími kroky, které povedou k vyřešení jeho situace.

Sociálně aktivizační službu doplňují služby pastorační, které stojí mimo rámec sociální služby aktivizační a jsou dobrovolné. Senioři mohou navštěvovat bohoslužby a další křesťanské programy Armády spásy. Uživatelé Sociálně aktivizačních služeb se mohou aktivně podílet na práci ve Sboru a navazovat vztahy v bezpečném a otevřeném prostředí. Prostředím a podmínkami sociálních služeb se zabývá standard č. 13., ve kterém je

⁶¹ Pozn.: arteterapie je léčebná terapie využívající výtvarných aktivit k léčbě.

⁶² Pozn.: muzikoterapie je léčebná terapie, která využívá jako léčebného prostředku hudbu.

⁶³ Pozn.: reminiscence je metoda, která využívá vzpomínek při práci se seniory.

⁶⁴ Rieger, Z., *Lod' skupiny*, s. 184.

⁶⁵ Pichaud, C., Thureauová, I., *Soužití se staršími lidmi*, s. 39.

poskytovatel povinen zajistit takové prostředí sociální služby, které odpovídá respektu k uživateli a jeho lidským právům, individuálním potřebám a zachovává důstojnost uživatele.

4.2. Zavádění Standardů kvality v Komunitním centru

Standardy kvality sociálních služeb byly průběžně zaváděny v uvedeném centru od roku 2007, kdy vešel v platnost zákon č.108/2006 Sb. O sociálních službách. Součástí zavádění procesu standardů byly změny, které se týkaly především: změny názvů pracovních pozic, změny pracovních náplní a zaměstnanci byli proškolení v souladu se zákonem. V průběhu těchto změn se ukázalo ze strany managementu organizace jako nezbytné přijmout sociálního pracovníka a posílit personální zajištění služeb.

V dalších letech byly vytvořeny první metodické postupy, které se k naplnění standardů kvality v sociálních službách vážou. Došlo ke specifikaci cílové skupiny uživatelů, k vytvoření veřejného závazku a vyjasnění poslání sociální služby.

Popis současného stavu metodických postupů

Z celkového počtu patnácti standardů má jmenované zařízení zpracováno osm zásadních metodických postupů pro obě sociální služby:

- cíle a způsob poskytované služby,
- ochranu práv osob,
- jednání se zájemcem o sociální službu,
- smlouvu o poskytování sociální služby
- individuální plánování průběhu služby,
- dokumentaci o poskytované službě,
- stížnosti na kvalitu a způsob poskytování služby,
- návaznost poskytované služby na další dostupné zdroje

V posledních dvou letech proběhly v rámci vzdělávacího projektu pro pracovníky komunitního centra dvě podpůrné inspekce kvality sociálních služeb, jejímž cílem bylo posoudit praxi i metodické postupy sociálních služeb, poskytnout odborný náhled na sociální služby a podpořit pracovníky k naplňování standardů kvality sociálních služeb.

V rámci této práce předložím a odůvodním návrhy, které se týkají naplnění standardu č. 2 s názvem Ochrana práv osob, a to na základě doporučení podpůrné inspekce kvality.

Doporučení inspekce kvality ke standardu č. 2. Ochrana práv osob

Cílem naplnění standardu je zajištění dodržování lidských práv a svobod uživatelů i pracovníků v průběhu poskytované služby. Splnění standardu si žádá aktivní vyhledání možných střetů zájmů mezi poskytovatelem a uživatelem, popis situací, ve kterých by mohlo dojít k porušení práv a svobod uživatelů a písemně zpracovat pravidla, která budou těmto situacím předcházet. Povinností je rovněž písemné zpracování následných opatření, pokud k porušení práv došlo.

Z podpůrné inspekce kvality, která proběhla v rámci Vzdělávacího projektu Evropského sociálního fondu, vyplynulo nedostatečné propojení vytvořené „teorie“ s praxí. To znamená, že pravidla a metodické postupy sloužící k ochraně klientů jsou pouze teoretického charakteru a nevycházejí z reálných situací. Inspekce tedy doporučila doplnit a zkonkretizovat pravidla na ochranu práv s ohledem na užitek pro praxi a dále identifikovat oblasti možných střetů zájmů, doporučila popsat prevenci a možná řešení.

4.3. Návrh na doplnění metodického postupu Ochrana práv osob

4.3.1. Vymezení rizikových oblastí ochrany práv

Existují rizikové oblasti ochrany práv, ve kterých by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním sociálních služeb k porušení práv a svobod uživatele, které jsou obsaženy v Listině základních práv a svobod, Ústavě České republiky, v zákonu č. 108/2006 Sb. a jednotlivých právech, která jsou zakotvena v jednotlivých zákonech a jejich prováděcích předpisech. V rámci poskytované sociálně aktivizační služby pro seniory v komunitním centru jsem se zaměřila na oblasti, ve kterých existuje zvýšené riziko ohrožení práv uživatele, k němuž během praxe v minulosti došlo.

4.3.2. Rizikové oblasti diskriminace v sociálně aktivizační službě pro seniory v praxi

Diskriminace pochází z latinského slova rozlišovat. Většinou se používá v negativním významu rozlišování lidí na základě příslušnosti k určité rase, náboženského přesvědčení, politického postavení, pohlaví a věku.⁶⁶ V rámci poskytované služby se nejedná se pouze o nerovnost v rámci právního řádu, ale o jakékoliv rozlišování na základě subjektivních důvodů pracovníka a nerovné zacházení v průběhu sociální služby. V souvislosti s poskytovanou službou uvádím konkrétní situace, které se jeví z hlediska možné diskriminace jako rizikové.

⁶⁶ Jandourek, J., *Sociologický slovník*, s. 63.

Rozhodnutí o přijetí uživatelů do sociální služby

Příklad pochybení:

Pracovník v sociálních službách, který se setkává, se zájemcem o službu není kompetentní k rozhodnutí, zda zájemce může být přijat do sociální služby. Protože zařízení nemá dostatečně zpracována pravidla pro jednání se zájemcem a konkrétněji vyspecifikovanou cílovou skupinu uživatelů, pracovník není schopen správně rozhodnout o přijetí, nemá se o co opřít a vzniká zde pro pochybení. Pracovník se tedy rozhoduje na základě vlastních subjektivních uvážení, která nemohou zaručit rovný přístup a uplatňování práv klienta.

Příklad dobré praxe:

Zařízení má dle standardu č. 1 konkrétně stanovenou cílovou skupinu uživatelů a na základě této specifikace pracovník určí, zda zájemce spadá do cílové skupiny či nikoliv. V rámci standardu č. 3 zařízení zpracovalo postup jednání se zájemcem, který je rozdělen podle pracovních pozic na jednotlivé části a rozhodující pravomoc k přijetí uživatele do služby vykonává sociální pracovník, který je na základě vzdělání a praktických kompetencí rozhoduje o přijetí. Metodické postupy a organizace pracovního týmu, jehož pracovní role jsou vytvořeny na základě odstupňovaných kompetencí a pravomocí předchází možným pochybením a rizikovým situacím.

Poskytování adekvátní míry podpory a pomoci uživateli

Příklad pochybení:

Pracovník v sociálních službách poskytuje různou míru podpory uživatelům podle subjektivního uvážení a na základě sympatií, protože je pro něj snadnější a přirozenější věnovat se lidem, kteří jsou mu z osobních důvodů blízcí. Ostatní uživatelé jsou proti „oblíbeným uživatelům“ znevýhodněni. Pracovník se

v tomto případě nechová profesionálně, nerespektuje princip rovnosti, partnerství a důstojnosti uživatelů.

Příklad dobré praxe:

Zařízení zavedlo systém individuálního plánování, podle kterého je určeno, jaká míra podpory a pomoci je jednotlivým uživatelům v sociální službě poskytována na základě individuálních potřeb a je rovněž nutným kritériem pro naplnění standardu č. 5., který se individuálnímu plánování průběhu služby věnuje. Pracovníci v sociálních službách jsou s individuálními plány jednotlivých uživatelů seznamováni a spolupracují na dosažení cíle, který si volí uživatel. Pravidla pro poskytování podpory a pomoci na základě individuálního plánu uživatele, tak zachovávají princip respektu individuálních potřeb uživatele, partnerství, rovnosti, lidské důstojnosti v souladu s principy zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a standardů kvality.

Rozhodnutí o ukončení sociální služby

Příklad pochybení:

Některý z uživatelů se chová nevhodně, jeho chování je nepříjemné a obtěžuje ostatní uživatele služby i personál. Pracovník se rozhodne, že uživateli z důvodu nevhodného nebo nepříjemného chování ukončí čerpání sociální služby. Pracovník rozhoduje na základě subjektivního úsudku, nesympatií a dalších negativních pocitů. V tomto případě jedná pracovník v rozporu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, který garantuje právo jedince, který se nachází v nepříznivé sociální situaci, čerpat sociální službu a vytváří tak podmínky pro diskriminaci uživatelů.

Příklad dobré praxe:

Zařízení vypracovalo společně se všemi pracovníky pravidla, která jsou závazná pro ukončení sociální služby uživateli, ve kterých jsou popsány odstupňované sankce na základě, kterých má zařízení právo službu ukončit. Jedná se pouze o situace, ve kterých uživatel opakovaně porušuje vnitřní řád zařízení a ukončení je časově ohraničeno. Po skončení časového limitu má jedinec opět právo žádat o poskytování sociální služby. V pravidlech je určeno, že o ukončení sociální služby rozhoduje vedoucí a to na základě podkladů, které předává sociální pracovník. Uživatel dostává ukončení v písemné podobě a může se odvolat. Metodický postup je opět odstupňován dle jednotlivých pracovních pozic, kompetencí a pravomocí pracovníků a zaručuje ochranu práv uživatele, individuální přístup, partnerství a předchází diskriminaci.

4.4. Vymezení střetů zájmů

Střet zájmů je takové jednání, kdy pracovník jedná na základě získání neoprávněného vlastního prospěchu nebo prospěchu organizace. Jedná se o rozpor mezi poskytovatelem služby a uživatelem, kdy se pracovník nechová nestranně a je ohrožena jeho nezávislost. Pokud k rozporu v praxi dojde, musí zařízení umět s pomocí pravidel vzniklou situaci řešit a odstranit. V řešení situace musí být vždy zohledněn uživatel. K řešení situace je nutná identifikace a dobrá znalost rizikových situací, ve kterých může ke střetu dojít. Při identifikaci střetů je vhodné pracovat s presumpcí⁶⁷ podezření na porušování práv uživatelů. Je možné také vycházet ze situací, k nimž u poskytovatele v minulosti již došlo a použít je jako zdroj pro vytvoření pravidel, která budou těmto situacím v budoucnu předcházet.⁶⁸

Příkladem dobré praxe, jak lze střetům předcházet ilustruji na kazuistice, která se věnuje střetu: pracovník vykonává funkci veřejného opatrovníka osobě, která je uživatelem jeho služeb

Paní L. je seniorkou, je jí 86let a využívala sociálně aktivizační službu v Komunitním centru, kam denně docházela na pravidelné programy, kterých se účastnila.

Paní L. je vdovou, žije osamoceně, nemá děti ani jiné příbuzné.

V posledním období, si pracovníci všimli, že je paní L. byla občas dezorientovaná, měla obtíže s orientací v prostoru i čase. Nedokázala bez pomoci dojít domů, nevěděla jaké je roční období, jak se má obléknout, zda je pracovní den nebo víkend. Paní L. začala rozdávat peníze neznámým lidem,

⁶⁷ Pozn.: pravděpodobností

⁶⁸ Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Sociální služby* [on line], 22. 4. 2009 [cit. 19. 2. 2012]dostupné z <http://www.mpsv.cz/files/clanky/5964/pruvodce.pdf>

podepisovat cizí smlouvy na půjčky a bylo evidentní, že u paní L. došlo k závažným změnám v psychické oblasti.

Z důvodu ochrany uživatelky sociální pracovnice rozhodla podat návrh na částečné omezení způsobilosti k právním úkonům uživatelky.

V tomto období pracoval v zařízení jako pracovník v sociálních službách pan. H., který se s paní L. za účelem svého prospěchu dohodnul, že ustanoví opatrovníkem jeho a domníval se, že získá od paní L. byt.

Protože zařízení má zpracovanou směrnici, která se týká ochrany uživatele v oblasti opatrovnictví, který nedovoluje, aby pracovník byl současně opatrovníkem uživatele, a nedovoluje pracovníkovi o opatrovnictví žádat, byl pracovníkovi rozvázán pracovní poměr a paní L. byl přidělen veřejný opatrovník, se kterým později zařízení spolupracovalo na zajištění následné služby domova důchodců, ve kterém nyní žije.

4.5. Shrnutí

Zabývala jsem se problematikou ochrany základních lidských práv a svobod v rámci sociálních služeb. Pozornost je potřeba věnovat seniorům, protože patří mezi obzvláště zranitelnou skupinu uživatelů sociálních služeb a dodržování práv seniorů je vystaveno většímu riziku ohrožení, mimo jiné z důvodu věku, snížení psychických i fyzických schopností a zdravotních omezení

Problémy v oblasti dodržování lidských práv v prostředí sociální služby je možné rozdělit do tří rovin: administrativně-právní, etická, administrativně-technická. Administrativně-právní rovina je dána zákonem o sociálních službách, prováděcí vyhláškou a standardy kvality. Poskytovatel je povinen respektovat všechna práva uživatele prostřednictvím vnitřních pravidel, technik a mechanismů. Rovina etická se opírá o administrativně-právní řešení.

Dodržování pravidel, zákonů, a nařízení však závisí na způsobu myšlení lidí. Pracovníci, kteří v sociálních službách působí, by měli usilovat o vyloučení neprofesionality a vnímat své zaměstnání jako „povolání.“ Administrativně-technickou rovinou se rozumí, zajištění technických a materiálních podmínek vhodných pro realizaci práv v praxi.⁶⁹

V rovině administrativně-právní navrhuji zpracovat zbývající metodické postupy a řešení vybraných střetů zájmů:

- Poskytování přímé péče blízkým rodinným příslušníkům pracovníka
- Pracovník, na kterého je, podána stížnost je pověřen jejím vyřízením
- Pracovník využívá nemovitost, kterou má v pronájmu od uživatele
- Předpokládané neporozumění ze strany pracovníkem
- Pracovník nabízí uživateli konzultaci v čase, který vyhovuje pouze pracovníkovi

V rámci roviny etické navrhuji pokračovat ve vzdělávání pracovníků v oblasti lidských práv prostřednictvím pravidelných školení a supervizních setkání, která budou zaměřena na základní lidská práva a svobody, práva uživatelů v souvislosti se zákonem o sociálních službách, na standardů kvality a etických témata se zaměřením na cílovou skupinu seniorů.

⁶⁹ Čámský, P., Sembdner, P., Krutilová, D., *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, s. 173.

Závěr

K vypracování bakalářské práce, která se zabývá tématem zavádění standardů kvality v rámci konkrétního zařízení, mě motivovala vlastní praxe a zkušenost, kterou jsem nabyla během mého zaměstnání. Na základě této zkušenosti bylo mým záměrem poukázat na důležitost metodických postupů a pravidel, která jsou jedním z efektivních prostředků prevence před nežádoucím jednáním a pochybeními ze strany poskytovatele. Z výše uvedených důvodů byl cílem této práce popis oblastí, ve kterých existuje zvýšené riziko narušení ochrany práv a svobod uživatele a vytvoření návrhu, a identifikace střetů zájmů mezi poskytovatelem a uživatelem.

Zaobírala jsem se legislativním zakotvením sociálních služeb a pojetím sociálních služeb, včetně jejich kvality, které jsou dány zákonem o sociálních službách a dále upraveny ve standardech kvality. Dostatek prostoru byl věnován cílové skupině seniorů v charakteristice stáří změnám ve stáří a dále jsem se zabývala potřebami seniorů a specifickými prvky práce s touto cílovou skupinou.

V praktické části práce jsem představila komunitní centrum Armády spásy, které se stalo z charitativního zařízení poskytovatelem sociálních služeb. Teoreticky jsem vymezila oblasti, ve kterých by mohlo dojít k narušení ochrany práv uživatele, a na základě podpůrné inspekce kvality jsem reflektovala přínos metodických postupů v rizikových situacích, které se týkají ochrany práv uživatele ve vybraném zařízení a navrhla doplnění metodického postupu.

V praktické části byly představeny další problémové situace, které přesahují rámec této diplomové práce, ale jejichž řešení je hodno pozornosti. Věřím, že má práce přispěla k ujasnění problematiky zavádění standardů kvality v sociálních službách a k dosažení stanovených cílů. Věřím, že moje práce je schopna poukázat, že přes všechna úskalí a obtíže, která zařízení sociálních

služeb procházejí, je možné se s nimi vyrovnat, jsou otázkou vývoje a vedou ke společnému cíli a tím je uživatel, jako respektovaná lidská osobnost, se svými právy a lidskou důstojností. Je tedy zodpovědností nás všech, abychom o tento cíl usilovali a měli jej stále na paměti.

Seznam literatury

1. ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J., KRUTILOVÁ, D., *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. 1.vyd. Praha: Portál, 2011. 263s. ISBN 978-80- 262-0027-7
2. ČÁMSKÝ, P., KRUTILOVÁ, D., SEMBDNER, J., *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008. 152s. JPD 3 – CZ.04.3.07/2.1.00.1/0003.
3. ČERMÁKOVÁ, K., JOHNOVÁ, M., *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. 1.vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. 112s. ISBN 80-86552-45-4.
4. ČERNÁ, M., *Analýza zákona o sociálních službách z pohledu uživatelů a poskytovatelů*. Praha: Skok, 2007. 62s.
5. DVOŘÁČKOVÁ, D., *Kvalita života seniorů*. 1.vyd. Praha: Grada, 2012. 112s. ISBN 978-80-247-4138-3.
6. GREGOR, O., *Stárnout, to je kumšt*. 3.vyd.: Praha: Dům medicíny, 1999. 144s. ISBN 80-238-479 -0.
7. HAŠKOVCOVÁ, H., *Fenomén stáří*. 1.vyd. Praha: Panorama, 1990. 407s. ISBN 80-7038-158-2.
8. HAVRDOVÁ, Z., *Kompetence v praxi sociální práce*. vyd. Praha: Osmium, 1999.165s. ISBN 80-902081-8-5.
9. JANDOUREK, J., *Sociologický slovník*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. 285s. ISBN 978-80-7367-269-0.
10. JANEČKOVÁ, L., *Komunikace ve zdravotnické péči*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008. 136s. ISBN 978-80-7367-9.
11. KLEPLOVÁ, *Cvičení pro seniory*. 2. vyd. Olomouc: Václav Lukeš. 921s. ISBN 978-80-87419-21-2.
12. KLEVETOVÁ, D., DLABALOVÁ, I., *Motivační prvky při práci se seniory*. 1.vyd. Praha: Grada, 2008. 203s. ISBN 978-80-247-2169-9.

13. BICKOVÁ, L., SEMBDNER, J., KRUTILOVÁ, D., *Individuální plánování*. 1.vyd. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. 271s. ISBN 978-80-904668-1-4.
14. KOZLOVÁ, L., *Sociální služby*. 1. vyd. Praha: Triton, 2005. 129s. ISBN 80-2754-662-7.
15. KREBS, V., *Sociální politika*. 4. vyd. Praha: Aspi, 2007, 504s. ISBN 978-80-7357-276-1
16. MATOUŠEK, L., *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 384s. ISBN 80-7178-548-2.
17. MATOUŠEK, O., *Sociální služby*. 1.vyd. Praha: Portál, 2007. 183s. ISBN 978-80-7367-310-9.
18. ONDRÁKOVÁ, J., TAUCHMANOVÁ, V., JANIŠ, K., *Vzdělávání seniorů a jeho specifika*. 1. vyd. Červený Kostelec: Pavel Merhart, 2012. 172s. ISBN 978-80-7465-038-3.
19. PACOVSKÝ, V., HEŘMANOVÁ, H., *Gerontologie*. Brno: Avicenum, 1981. 298s. ISBN 08-044-81.
20. PICHAUD, C., THAUREAULOVÁ, I., *Soužití se staršími lidmi*. 1.vyd. Praha: Portál, 1998.156s. ISBN 80-7178-184-3.
21. PRŮŠA, L., *Sociální služby-srovnání ČR a EU. Praha: Centrum sociálních služeb*, 2008. 59s. JPD 3-CZ.04.3.07/2.1.00.1/0003.
22. RIEGER, Z., *Lod' skupiny*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. 216s. ISBN 978-80-7367-222-5.
23. SUCHÁ, J., *Cvičení pro každý věk*. 2. vyd. Praha: Portál, 2012. 176s. ISBN 978-80-262-0140-3.
24. TRACHTOVÁ, E., *Potřeby nemocného v ošetrovatelském procesu*. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských oborů v Brně, 2001. 186s. ISBN 80-7013-324-8.
25. VAGNEROVÁ, M., *Vývojová psychologie*. 1.vyd. Praha: Portál, 2000, 522 s. ISBN 80-717-8308-0.

26. VENGLÁŘOVÁ, M., *Problematické situace v péči o seniory*. 1.vyd. Praha: Grada, 2007. 96s. ISBN 978-80-247-2170-5.
27. WALSH, D., *Skupinové hry a činnosti pro seniory*. 1.vyd. Praha: Portál, 2005. 250s. ISBN 80-7178-970-4.
28. ZAVÁZALOVÁ, H., *Vybrané kapitoly ze sociální gerontologie*. 1.vyd. Praha: Karolinum, 2001. 97s. ISBN 8024603268.

Elektronické zdroje:

1. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Sociální služby-poskytovatelé* [on line], 24. 6.2005 [cit. 12. 9. 2012]dostupné z <http://www.mpsv.cz/cs/>.
2. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Problematika ochrany proti věkové diskriminaci v EU*. [on line], 22. 4. 2009 [cit. 3. 4. 2013]dostupné z http://www.mpsv.cz/files/clanky/3482/sbornik_diskriminace.pdf.
3. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Bílá kniha*. [on line], 26. 4. 2005 [cit. 14. 10.2012]dostupné z http://www.mpsv.cz/clanky/736/bila_kniha.pdf.

Právní předpisy:

1. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů
2. Vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách