

Univerzita Karlova v Praze

Pedagogická fakulta

DISERTAČNÍ PRÁCE

2015

Lukáš Stárek

Univerzita Karlova v Praze

Pedagogická fakulta

Etika v práci osobních asistentů

Univerzita Karlova v Praze

Pedagogická fakulta

Katedra speciální pedagogiky



Školitel: doc. PhDr. Jan Šiška, Ph.D.

Studijní program: Pedagogika

Studijní obor: Speciální pedagogika

2015

Prohlašuji, že jsem disertační práci na téma *Etika v práci osobních asistentů* vypracoval pod vedením školitele samostatně za použití v práci uvedených pramenů a literatury. Dále prohlašuji, že tato disertační práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 27. července 2015

.....

podpis

Rád bych touto cestou poděkoval školiteli doc. PhDr. Janu Šiškoví Ph.D., za jeho cenné rady a odbornou pomoc při vedení této práce. Rovněž bych chtěl poděkovat prof. Geertu van der Laanovi za vstřícnost a pomoc při získání potřebných informací a podkladů. Děkuji také osobním asistentům, kteří se zapojili do výzkumu.

.....

podpis

MOTTO PRÁCE:

„Člověk tím, že pracuje, rozvíjí sám sebe, roste, ukazuje, co je. Malíř by nebyl malířem, kdyby nemaloval, kovář by nebyl kovářem, kdyby nekul železo ... A proto cílem práce nemůže být jenom egoistické uspokojování fyziologických potřeb. Nejkrásnější schopností člověka je láska, a ta se musí projevit i v práci.“

(Špidlík, 2005, s. 123)

NÁZEV: Etika v práci osobních asistentů

AUTOR: Lukáš Stárek

KATEDRA: Katedra speciální pedagogiky

ŠKOLITEL: doc. PhDr. Jan Šiška, Ph.D.

ABSTRAKT:

Disertační práce s názvem *Etika v práci osobních asistentů* reaguje na problematiku a úskalí etického chování a jednání osobních asistentů. Zaměřuje se na etiku, etický kodex a etická dilemata v osobní asistenci z pohledu osobních asistentů/pracovníků v sociálních službách.

Cílem předkládané disertační práce je zkoumat úroveň znalosti etického kodexu u osobních asistentů. Zjišťujeme přístup osobních asistentů k řešení etických dilemat při výkonu své profese. Detailněji se zaměřujeme na využitelnost etického kodexu při řešení etických dilemat, vyplývajících právě z profese osobního asistenta.

Disertační práce prezentuje výsledky kombinovaného výzkumu. Kvantitativní část výzkumu vychází z dotazníkového šetření (105 vyplněných dotazníků od osobních asistentů). Kvalitativní část výzkumu vychází z polostrukturovaných rozhovorů s 5 osobními asistenty.

Respondenti prokázali spíše teoretické znalosti o etickém kodexu. V praktických situacích, kdy řeší etická dilemata, však etický kodex neumí použít nebo si neuvědomují jeho aplikovatelnost pro daný okamžik.

Kromě kodifikovaných pravidel a etických zásad, které je nutno dodržovat, je pro profesi sociální práce důležité a nepostradatelné, aby pracovník měl vysokou úroveň mravních a osobních hodnot. Etika je nedílnou součástí osobní asistence.

KLÍČOVÁ SLOVA: Etické dilema, etický kodex, etika, osobní asistence, profesní profil.

TITLE: Ethics in practise of personal assistants

AUTHOR: Lukáš Stárek

DEPARTMENT: Department of special education

SUPERVISOR: doc. PhDr. Jan Šiška, Ph.D.

ABSTRACT:

Dissertation thesis entitled *Ethics in practise of personal assistants* responds to the difficulties of ethical behaviour of personal assistants and focuses on ethics, code of ethics and ethical dilemmas of personal assistance from the perspective of personal assistants / employees in social services.

The aim of this dissertation thesis is to examine the level of knowledge of the ethical code in the profession of personal assistants. We have identified approaches of personal assistants in solving ethical dilemmas in their practise. The focus is on the usability of the ethical code in dealing with ethical dilemmas arising from the profession of personal assistant.

Dissertation represents the results of the combined research strategy. The quantitative part of the research based on a survey (105 questionnaires completed by personal assistants). The qualitative part of the research is based on interviews with five personal assistants.

Respondents have proven more a theoretical knowledge than a practical usage of ethical code. In practice, when addressing ethical dilemmas, the respondents can not apply the Code or they do not always realize a suitability of an application of the code in the moment of solving ethical issues.

In addition to the codified rules and ethical principles that must be followed, for the profession of a social work is important and essential that worker's moral and personal values are on a high level. Ethics is an integral part of personal assistance.

KEYWORDS:

Ethical dilemma, Ethical Code, Ethics, Personal Assistance, Professional Profile.

OBSAH

ÚVOD.....	3
1. UVEDENÍ DO TÉMATU	5
1.1 Druhy osobní asistence	7
1.2 Osobní asistence a vzdělávání.....	10
2. PROFESNÍ PROFIL OSOBNÍHO ASISTENTA	11
2.1 Profesionální vztah a odpovědnost v poskytování kvalitní péče	11
2.2 Profesní postoj a hodnoty	13
2.3 Kvalifikační požadavky.....	14
2.4 Osobnostní předpoklady	16
2.5 Profesní vzdělávání osobních asistentů	18
2.6 Metodický výkon povolání a kompetence	22
3. MULTIDISCIPLINÁRNÍ PŘÍSTUP	24
4. ETIKA A SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	27
4.1 Hodnota a norma	29
4.2 Zaměření se na hodnotovou orientaci	30
4.3 Morálka	31
5. ETICKÝ KODEX V PRÁCI OSOBNÍHO ASISTENTA.....	34
5.1 Etický kodex v České republice.....	37
5.2 Kritický pohled na etické kodexy.....	38
6. ETICKÉ PROBLÉMY – ETICKÁ DILEMATA V OSOBNÍ ASISTENCI.....	38
6.1 Etické problémové okruhy	39
6.2 Postupy při řešení etických problémů.....	41
6.3 Model etického rozhodování	42
7. VÝZKUMNÝ DESIGN	44
7.1 Výzkumná otázka	44
7.2 Výběr výzkumné strategie.....	45
7.3 Teoretická východiska hypotéz	48
7.4 Stanovené hypotézy	49
7.5 Výzkumné nástroje sběru dat	56

7.5.1 Dotazník a jeho vytvoření.....	56
7.5.2 Praktická realizace dotazníkového šetření.....	60
7.5.3 Rozhovor (interview).....	61
7.6 Charakteristika zkoumané skupiny osob.....	63
7.7 Etika výzkumu.....	66
7.8 Časové vymezení výzkumu.....	68
8. PŘEDVÝZKUM	69
9. KATEGORIZACE, ANALÝZA A INTERPRETACE ZÍSKANÝCH DAT	70
10. VÝSLEDKY TESTOVÁNÍ HYPOTÉZ.....	123
11. DISKUSE	141
ZÁVĚR	144
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A ZDROJŮ	146
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	155
SEZNAM OBRÁZKŮ, GRAFŮ A TABULEK	156
SEZNAM PŘÍLOH.....	159

ÚVOD

Téma disertační práce

Poskytovatelé osobní asistence se zabývají důležitými úkoly týkající se kvality péče. Jedná se o zvyšování kvality poskytované služby, řešení etických dilemat, dodržování předpisů a interních směrnic, zvýšení odpovědnosti osobních asistentů ve vztahu k vykonávané činnosti. Je to vývoj ve složení obyvatelstva, který směřuje ke změnám ve znacích žadatelů o péči a ke změnám v poptávce po péči. Jedná se zejména o nárůst počtu seniorů a snahu o zajištění optimální péče pro osoby s postižením. (Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, online, citace 2015-01-14)

Ve své každodenní praxi jsou většinou osobní asistenti konfrontováni s konkrétními etickými otázkami. Jejich uvědomění si a hledání odpovědí na tyto otázky a přemýšlení o nich však vyžaduje potřebnou péči a čas. Čas pro reflexi vlastního jednání vyžaduje míru pozornosti, kterou si osobní asistenti často „nemohou dovolit“. Důležitost etiky a jejího vlivu může tak být bagatelizována.

Na základě poznatků v odborné literatuře (Fischer; Janoušková; Nedělníková a další), již provedených výzkumů (například Haicl), konzultací s odborníky (Laan van der; Wolf), ale také vlastních praktických zkušeností soudíme, že osobní asistenti ve velké míře v praxi nevyužívají nebo neumí pracovat s etickým kodexem. Podle čeho se tedy řídí při řešení etických dilemat? Teoretici i lidé z praxe podporují výzkum přístupů k pojmu etiky a její aplikovatelnosti v každodenní praxi.

Výzkumný problém a cíle disertační práce

Problém je v teoretické rovině vnímán dle Kerlingera (in Pelikán, 2007, s. 32) jako: „... tázací věta nebo výrok, který se ptá: Jaký vztah existuje mezi dvěma nebo více proměnnými?“ Dostatek času a pozornosti jsme věnovali formulaci výzkumného problému, který vychází z obecnější oblasti výzkumu. Touto oblastí je etika a sociální práce.

Cílem předkládané disertační práce je zkoumat vliv míry obeznámenosti osobních asistentů s etickým kodexem. Zaměření se na využitelnost etického kodexu při řešení etických dilemat, která se vztahují k výkonu profese osobního asistenta. V užší specifikaci se chceme zaměřit na zjištění obeznámenost s etickým kodexem a jaký je jeho přínos. Dále zjišťujeme jaký je přístup osobních asistentů k řešení etických dilemat při výkonu své profese.

1. UVEDENÍ DO TÉMATU

Účelem této úvodní kapitoly je popis osobní asistence, její druhy a specifikace s ohledem na potřeby uživatele této služby. Dále zde popisujeme, jakou vazbu a význam má osobní asistence ve vzdělávání a v oboru speciální pedagogiky.

Osobní asistence je terénní služba, a svým charakterem spadá do sociálních služeb. Každá sociální služba je vedena v Registru poskytovatelů sociálních služeb (Registr poskytovatelů sociálních služeb, online, cit. 2014-04-15). V Registru je v současné době celkem 316 poskytovatelů osobní asistence aktivní po celé České republice. O registraci mohou požádat kterékoli právnické nebo fyzické osoby, které poskytují nebo chtějí poskytovat sociální služby, v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Organizace nebo fyzická osoba mohou žádat o registraci pro více druhů sociálních služeb (může se jednat například o sociální poradenství, pečovatelskou službu, tísňovou péči, odlehčovací služby, centra denních služeb, denní stacionáře, týdenní stacionáře, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení a tak dále – podrobný výčet nalezneme v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, §37 až § 70). O registraci nežádají rodinní příslušníci ani osoby blízké, které pečují o jiné osoby v domácím prostředí.

Osobní asistenci nabízí jak nestátní neziskový sektor, tak i příspěvkové organizace, jejichž zřizovatelem jsou kraje, města, obce s rozšířenou působností a Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky.

Uživatel sociální služby (dále jen uživatel) je osoba, která vstoupí do smluvního vztahu s poskytovatelem sociální služby, jejímž obsahem je zabezpečení těch činností, které uvádíme v odstavci níže. Pojem uživatel se tedy používá v případech, kdy je trvale či jen dočasně zabezpečována pomoc a podpora v dohodnutém rozsahu oprávněným poskytovatelem.

Součástí poskytované služby, jak uvádí zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, je tedy:

- pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu (toaleta, oblékání, polohování);

- podpora a rozvoj sebeobsluhy;
- pomoc při osobní hygieně, při zajištění stravy a chodu domácnosti (úklid, luxování, praní, žehlení);
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti;
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (návštěvy divadla, různých kroužků);
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (doprovody na úřady).

Dle výčtu služeb, které nabízí osobní asistence, je patrné, že uživatelé této služby tvoří velice pestrou skupinu a není zde z tohoto hlediska žádné omezení. Uživatelem osobní asistence může být vlastně každý občan s různým druhem znevýhodnění, který je odhodlaný dosáhnout maximální samostatnosti a nezávislosti vlastní snahou a úsilím. Mezi časté uživatele patří senioři, osoby s tělesným handicapem, osoby se smyslovým handicapem, osoby s mentálním handicapem, osoby s chronickým onemocněním, ale i s dalšími druhy znevýhodnění. Různorodost uživatelů potvrzujeme i ve výzkumné části, kde v rámci výzkumu došlo ke spolupráci s organizacemi, s rozlišnými uživateli.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (2006), formuluje osobní asistenci jako „terénní sociální službu poskytovanou osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba se může poskytovat bez časového omezení (to znamená – až 24 hodin denně a 7 dní v týdnu), v přirozeném sociálním prostředí osob a při činnostech, které osoba potřebuje.“

Cílem osobní asistence je zachování integrity člověka a zajištění důstojné podpory péče a pomoci „navzdory nemohoucnosti plynoucí z postižení, stáří a nemoci“, jak o tom pojednává Hrdá (1997, s. 4). Autorka pokračuje: „Důležitou podmínkou je úcta k jeho důstojnosti a životnímu stylu. Aby došlo k naplnění tohoto cíle, měly by služby umožňovat občanům žít doma, a to životem, který se co nejvíc blíží běžné úrovni.“

Prostřednictvím osobní asistence dochází k udržování sociálních vazeb s rodinou a s okolím a tím působí jako prevence sociálního vyloučení uživatelů. Osobní asistence může být kombinovaná s jinou službou, například s chráněným bydlením či domácí zdravotní péčí, záleží na potřebách uživatele.

Na našem území byl uskutečněn první projekt na poskytování osobní asistence a to Pražská organizace vozíčkářů, která vycházela z programu “Strategie nezávislého života“ Evropského hnutí (Matoušek et al., 2008). Toto hnutí se stalo hlavním zdrojem pro reflexi kvality poskytovaných dosavadních služeb osobní asistence, a to do té doby, než se stala osobní asistence uzákoněnou sociální službou. Pracovníci Pražské organizace vozíčkářů se inspirovali švédskými a nizozemskými zkušenostmi, upravili pravidla podle svých představ a v roce 1991 začali poskytovat osobní asistenci deseti uživatelům služeb Pražské organizace vozíčkářů.

1.1 Druhy osobní asistence

Hrdá (1997) popisuje dva základní druhy osobní asistence – sebeurčující osobní asistenci a řízenou osobní asistenci. Novosad (2006) přidal k těmto základním druhům i asistenci všeobecnou a speciální. Nově se objevuje i termín sexuální osobní asistence. (Šídková, Poláková, Malinová a kol., 2013)

Sebeurčující osobní asistence

Tento druh – způsob asistence - naplňuje základní principy hnutí Independent Living, takzvaná „čtyři D“. Toto hnutí vzniklo na konci šedesátých let 20. století ve Spojených státech amerických a kladlo si za cíl dosáhnout plné rovnoprávnosti osob se zdravotním postižením. Hnutí bylo založeno studentem s tělesným postižením Edem Robertsem a jeho přáteli. Zmíněné principy „čtyři D“, které uvádí Novosad, (2000) jsou:

- *Demedikalizace* – lékařskou pomoc vyhledává člověk s postižením jen v případě zdravotních potíží, není tedy pouhým předmětem lékařské péče.
- *Delimitace* – osobní asistence není vymezena taxativně určenými výkony, prováděnými v určitém čase.

- *Deprofesionalizace* – asistent není profesionálem, jelikož je řízen uživatelem služby, který dává přesné pokyny k úkonům.
- *Deinstitucionalizace* – uživatel osobní asistence má možnost žít ve svém domácím prostředí - přirozená sociální síť + využívá sítě služeb. Uživatel si sám řídí osobní asistenci bez mezičlánku. Deinstitucionalizace tak napomáhá k prožívání pocitu pestrosti života uživatele. Jednou ze služeb, které napomáhají deinstitucionalizaci ústavní péče, je právě osobní asistence, chráněné bydlení a podpora samostatného bydlení.

Dle Hrdé (1997) nepotřebuje osobní asistent, který pracuje v režimu sebeurčující asistence, žádné školení asistentů. Od uživatele osobní asistence se očekává, že si asistenta vyškolí sám, a je tak schopen organizovat a vést jeho práci. Jestliže toto vedení není ze strany uživatele možné, pak lze využít řízenou osobní asistenci nebo jinou alternativu péče.

V případě sebeurčující osobní asistence dochází k přiblížení osobních hranic mezi uživatelem a asistentem. V tomto vztahu se očekává, aby obě strany oplývaly trpělivostí, vůlí a empatií.

Dle typu osobní asistence lze zaujmout postoj k financování služby z pohledu uživatele. V rámci sebeurčující osobní asistence je výše hodinové sazby – mzdy, na vzájemné domluvě mezi uživatelem a osobním asistentem. Možnost finanční úhrady tedy vychází ze samotné podstaty tohoto typu osobní asistence – tj. organizace a vedení osobní asistence je na straně uživatele.

Řízená osobní asistence

V případě využití řízené osobní asistence dochází k využití asistentů, kteří prošli odbornou přípravou. Pracují u uživatelů, s potřebou specializované péče. Uživatel se obrací na organizaci a ta dle situace uživatele vybere příhodného asistenta. Asistent je tedy delegován organizací prostřednictvím úkonů, povinností nebo časového rozvržení služby. Řízená osobní asistence se uplatňuje především u osob s mentálním

postížením nebo seniorů s demencí. Zde hrozí nebezpečí, že uživatelé neodhadnou náročnost situace a že tedy potřebují pomoc či podporu od asistenta.

Tento druh asistence je zakotven v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Je tedy třeba splňovat podmínky registrace, které jsme popsali v úvodu kapitoly číslo 1. Poskytovatelé služby, ale i kvalifikace pracovníků se řídit dle standardů kvality sociálních služeb.

Financování. Hodinovou sazbu řízené osobní asistence, kterou hradí uživatel, si stanoví poskytovatel služby. Dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., (odst. 2, § 5), kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, činí „maximální výše úhrady za poskytování osobní asistence 120 Kč za hodinu, podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů; pokud poskytování služby, včetně času nezbytného k zajištění úkonů, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.“

A pro oba dva typy osobní asistence lze využít Příspěvek na péči. „Z poskytnutého příspěvku osoby hradí pomoc, kterou jim může dle jejich rozhodnutí poskytovat buď osoba blízká, asistent sociální péče, registrovaný poskytovatel sociálních služeb, dětský domov nebo speciální lůžkové zdravotnické zařízení hospicového typu.“ (Integrovaný portál Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky, online, cit. 2014-02-18)

Všeobecná osobní asistence

Za všeobecnou osobní asistenci Novosad (2006, s. 15) považujeme blíže neurčenou, nezacílenou činnost a „dopomoc či podporu v určité oblasti, která pokrývá škálu potřeb uživatele, plynoucích z jeho běžného denního rytmu, obvyklých aktivit, z aktuální situace nebo jeho momentálních, dopředu neočekávaných či neavizovaných potřeb.“

Speciální osobní asistence

Speciální osobní asistence je určena účelovostí a soustředěním se na určitou činnost, se kterou má uživatel osobní asistence problém a potřebuje podporu. Speciální

osobní asistence se dle Novosada (2006) člení na: pracovní asistenci, asistenci pro chráněné bydlení, asistenci pro matky s tělesným či jiným postižením, asistenci pečujícím a pedagogickou osobní asistenci.

Sexuální osobní asistence

O sexualitě a sexuálních potřebách u osob s postižením se v České republice příliš nehovoří. Jedná se o intimní téma, ale sexuální potřeby má každý jedinec. Sexuální osobní asistence není na našem území zatím legalizována, i když probíhají odborná setkání, kde se tato problematika řeší. Sexuální osobní asistence je zaměřena na podporu sexuality osob s postižením. (Šídová, Poláková, Malinová a kol., 2013)

1.2 Osobní asistence a vzdělávání

Pedagogická asistence se svým obsahem a organizací od osobní asistence liší. Osobní asistence směřuje přímo k uživateli, který pomoc a podporu potřebuje a zajišťuje ji organizace zřízená Ministerstvem práce a sociálních věcí prostřednictvím zákona číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách. Na rozdíl od toho je asistent pedagoga druhým pedagogickým pracovníkem ve třídě a spolu se speciálním pedagogem a pod jeho vedením pracuje s žákem, který vyžaduje zvláštní péči. Zároveň pomáhá s organizací výuky tak, aby se jí mohli v co největší míře účastnit všichni žáci společně. Asistent pedagoga může napomáhat při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, pomáhat s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností. Asistent pedagoga působí ve škole na základě vyhlášky číslo 73/2005 Sb., o vzdělávání dětí, žáků a studentů se speciálními vzdělávacími potřebami a dětí, žáků a studentů mimořádně nadaných, jež nahradila vyhláškou číslo 147/2011 Sb..

V oblasti speciální pedagogiky je osobní asistent využíván především k podpoře a dohledu při dopravě žáků do školy a ze školy včetně převlékání a oblékání žáků, při pomoci s hygienou, se zajištěním stravy a pitného režimu. (Uzlová, 2010) Jestliže služba osobní asistence má vést k rozvoji dovedností a k podpoře samostatnosti uživatele, je nutná vzájemná spolupráce mezi odborníky. Jedná se především o spolupráci mezi speciálními pedagogy, psychology, asistenty pedagogů a osobními asistenty, dále pak lékaře, zdravotníky, učitele a tak dále. O tzv. multidisciplinárním

přístupu pojednává kapitola č. 3 Multidisciplinární přístup. Z praktického pohledu je nejvíce užitečné a to jak pro žáka, učitele i asistenta, když funkci osobního asistenta a asistenta pedagoga vykonává jedna osoba. Záleží však na pracovně právním vztahu. Jak uvádí Bazalová (2006), osobní asistenti plní roli i jako asistenti pedagoga. Podstatou je určité finanční podílení se rodičů na zajištění osobního asistenta, což nekoresponduje se zajištěním bezplatné povinné školní docházky. (Uzlová, 2010) V rámci vzdělávání, především inkluzivního vzdělávání (Němec, Šimáčková-Laurenčíková a Hájková, 2014) vnímají osobní asistenci spíše jako doplňkovou službu a asistence pedagoga je brána jako klíčová.

2. PROFESNÍ PROFIL OSOBNÍHO ASISTENTA

S ohledem na výzkumný cíl (zkoumání úrovně znalosti etického kodexu a zjištění přístupu osobních asistentů k řešení etických dilemat), se v této kapitole zaměříme na profesní profil osobního asistenta. Toto zaměření je určeno primárně k pojednání o odpovědnosti za kvalitní péči, dále pak o zaměření se na profesní postoj a hodnoty. Nedílnou součástí je i uvedení kvalifikačních požadavků na výkon profese osobního asistenta a zmínění osobnostních předpokladů. Celá tato kapitola je zakončena zdůrazněním potřeby profesního vzdělávání, nejen v rámci legislativní povinnosti, ale především jako nedílné součásti výkonu povolání.

2.1 Profesionální vztah a odpovědnost v poskytování kvalitní péče

Profesionální vztah a odpovědnost v poskytování kvalitní péče úzce souvisí s etickým chováním a jednáním osobního asistenta. Organizace – poskytovatel sociální služby deleguje konkrétní vztah, vztah péče s uživatelem, na konkrétního profesionálního pracovníka, v našem případě tedy na osobního asistenta. Zde ovšem nekončí odpovědnost instituce/poskytovatele za kvalitní péči. Celek organizace má práci pracovníka stále podporovat.

Ze společné odpovědnosti za týmovou péči vyplývá definování role pracovníka i instituce. To může být přímo operacionalizováno do konkrétních opatření, která pracovníka v jeho práci motivují: plat, pracovní místo a administrativní podpora. Instituce je obsahově vstřícná, to znamená, že má vlastní odpovědnost za obsahový závazek, a je to poznat v její politice. Z toho plyne nejen zajištění kvalitní péče o uživatele sociální služby, ale také zajištění péče instituce o pracovníka. Jen v tomto spojení může sdílená odpovědnost získat patřičný tvar.

Kvalitní péče a podpora ze strany organizace, poskytují pracovníkovi zázemí pro vykonávání jeho přímé práce s uživatelem. (Laan van der, 1998) Takováto podpora vyžaduje jak čas, tak kvalitu – to znamená uvolnění časového prostoru pro zahajovací a pracovní rozhovory, supervize, možnost i školení i jiných druhů zvyšování odbornosti a dalšího vzdělávání. Tato nabídka nemůže být „nezávazná“ vzhledem k tomu, že instituce jako morální aktér má nést svůj vlastní podíl na odpovědnosti za kvalitní péči. Instituce formuje prostřednictvím obsahového vedení výkonných pracovníků vlastní odpovědnost za kvalitní péči. Východiskem k poskytování kvalitní péče je stále častěji specifikovaná poptávka žadatele o péči. To vyžaduje jiný způsob myšlení pomáhajících a pečujících, kteří tak hodnotí poptávku a snaží se ji přizpůsobovat žadateli o péči. To znamená ptát se:

„Jaký typ žadatele o péči se na mě obrací a jaká je jeho opravdová žádost?“

Vývoj souvisí i s dostatečnou pozorností v řešení psychických problémů u všech uživatelů a s větším využitím kompenzačních pomůcek.

Přijetí představy, že povolání uspokojuje, že přináší určité naplnění a je součástí smyslu života, se stává vodítkem k identifikaci s prací a přijetí této činnosti za svou. Charakter práce společně s osobností jedince a se společenskými faktory může pozitivně ovlivnit identifikaci s povoláním. Jurovský (1980) a Laan van der (1998) se shodují, že s prací, která je rozmanitá, se zpětnou vazbou a s možností participace na rozhodování se pracovník snáze identifikuje.

2.2 Profesní postoj a hodnoty

Hodnoty a odbornost jsou závislé na osobní a profesní etice. Do profesní etiky sociálních pracovníků patří především to, že odpovědně upozorňují na morální nesoulad, když jsou s ním konfrontováni. Profesní postoj je spoluzaložen na profesním kodexu, který je součástí profesního standardu. Profesní postoje jsou souhrnem pohledů na chování člověka a společnosti. Z toho vyplývá zachování určitých norem a hodnot, které jsou spojeny s výkonem povolání. Důležitým prvkem profesního postoje zůstává požadavek, aby osobní asistent byl schopen vlastního jednání, které bude kriticky testováno ve vztahu k výkonu povolání. Obecně platný profesní postoj tímto získává individuální zabarvení. Profesní postoj je důležitý v každé situaci a okamžiku péče. Různé situace při výkonu péče kladou různé nároky na kompetence, které mají souvislost s profesním postojem. Může se také stát, že samotné okolí jednání ohraničí. Osobní asistenti se stále častěji ocitají v situacích, v níž hrají roli etické otázky.

Profese, jež jsou udávány hodnotovým charakterem, vyžadují kromě odbornosti a dovedností také vztah k výkonu profese. Hodnotový charakter profese pak vyžaduje etický přístup. „Nemusíme pochybovat, že vztah ke klientovi je v pomáhajících profesích podstatnou složkou povolání.“ (Kopřiva, 2000, s. 15)

Hodnoty profese bývají zpravidla nepsané. Výjimkou jsou postupně se rozvíjející etické a profesní kodexy, ve kterých jsou profesní hodnoty zachyceny spolu s charakteristickými rysy, které danou profesi vymezují zejména ve vztahu k uživatelům. Výkonem konkrétní odbornosti na sebe bere pracovník i nepsanou mravní a právní odpovědnost, že jeho jednání a chování bude v souladu s profesním kodexem. Profesní hodnoty představují široký systém, který se pro větší efektivitu práce v některých organizacích dále vymezuje. (Kárníková, 1997)

Profesní etika existuje v rámci obecných principů občanské morálky. To znamená, že osobní asistent má co dočinění s vlastním svědomím, integritou a občanskou morálkou. Otázky etiky v praxi jsou o mnohdy velmi složité. Je důležité věnovat se morálnímu obsahu práce, ač se jedná o časově náročný úkol.

2.3 Kvalifikační požadavky

Kvalifikace je jedním z kritérií požadavků kladených na osobní asistenty. Prostřednictvím dosažené kvalifikace si lze vytvořit obraz o struktuře osobních asistentů z pohledu jejich odbornosti. Kvalifikační požadavky nikterak nezohledňují podstatu etiky u osobních asistentů, ale právě proto je potřebné požadavky zmínit a zhodnotit, zda by v této oblasti nemělo dojít k většímu zaměření se na oblast etiky v sociální práci. Kvalifikační požadavky, které se vztahují k výkonu povolání osobních asistentů (pracovníků v sociálních službách), jsou způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 116. U osobního asistenta je vhodné používat a využívat jejich odbornosti, ale i jejich vlastních tvůrčích nápadů.

Odbornou způsobilostí pracovníka v sociálních službách jsou myšleny:

- přímá obslužná práce s uživatelem služby (práce spočívá v nácviu jednoduchých denních činností, pomoc při osobní hygieně, oblékání, podpora soběstačnosti, posilování aktivizace uživatele a v neposlední řadě také uspokojování psychosociálních potřeb uživatele);
- pečovatelská činnost (probíhá v domácím prostředí a z toho je patrné, že se jedná o komplexní péči o domácnost a samotného uživatele služby, o podporu v sociálních kontaktech s okolím uživatele);
- základní výchovná nepedagogická činnost (prohlubování a upevňování základních hygienických návyků, podpora a podněcování k aktivitě, která napomáhá rozvoji osobnosti);
- práce pod dohledem sociálního pracovníka (poskytování základního sociálního poradenství, výchovná, vzdělávací a aktivizační činnost).

S vazbou na konkrétní činnosti se tedy mění požadavky na úroveň vzdělání pracovníka v sociálních službách. Nejnižší hranicí je však základní vzdělání, které má být doplněno nejpozději do 18 měsíců od nástupu pracovníka o akreditovaný kvalifikační kurz Pracovník v sociálních službách, který je složen ze dvou částí. Jedná se o část obecnějšího charakteru, kde je věnován prostor standardům kvality sociálních

služeb, základům komunikace a rozvoji komunikačních dovedností, metodám alternativní komunikace, asertivitě, lidským právům, lidské důstojnosti a etice. Druhá část je tvořena tematickými okruhy, jako jsou například: aktivizační, vzdělávací a výchovné techniky, základy pedagogiky volného času, prevence týrání a zneužívání osob, základy výuky péče o domácnost, krizová intervence a podobně. Minimální rozsah kurzu je stanoven na 150 výukových hodin. Složení kurzu je podmíněno vyhláškou č. 505/2006 Sb., podle které se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Výsledkem projektu Haicla (2006) bylo zjištění, že kvalifikační zkušenosti a předpoklady osobních asistentů nemusí být úplně definované a že neexistují zásadní souvislosti mezi výkonem a vzděláním osobních asistentů. Přesto je zřejmé, že pokud má zaměstnanec odbornou kvalifikaci, přináší to sebou klady ve výkonu profese. Zároveň je uváděno, že pozitivních výsledků lze dosáhnout i bez vyššího vzdělání. Výzkumem, který jsme provedli my, jsme chtěli mimo jiné zjistit, zda respondenti, kteří splňují kvalifikační požadavky, mají povědomí o existenci etického kodexu dané organizace. To vyplyne z odpovědí v rámci dotazníkového šetření – více v kapitole číslo 9. Kategorizace, analýza a interpretace získaných dat.

Důležitá je i odbornost. Mimo znalostí z humanitních oborů se uplatní i velmi konkrétní znalosti ze sociálního zákonodárství a standardů, které mohou být použity v zájmu uživatele.

Lze tedy tvrdit, že profesionalita je spojena s osobními kvalitami, které jsou vytvářeny směsicí náhledů na základě vlastní životní zkušenosti. Kromě veškeré odbornosti, která je potřeba, je přínosné kritické dotazování sebe sama. Profesionalita, zdá se, souvisí s druhem osobnosti a s životním stylem. Odbornost pracovníka je dána také tím, že klade důraz na respektování lidských práv, respektování osobní svobody a svobodného rozhodování uživatele sociálních služeb.

„Pracovní způsobilost je termín, který vystihuje poměr nároků nebo požadavků na straně pracovní činnosti a odpovídajících kapacit či vlastností osobnosti na straně pracovníka. Míru souladu požadavků a předpokladů lze obecně vyjádřit dimenzí způsobilost – nezpůsobilost.“ (Rymeš, 2003, s. 100)

2.4 Osobnostní předpoklady

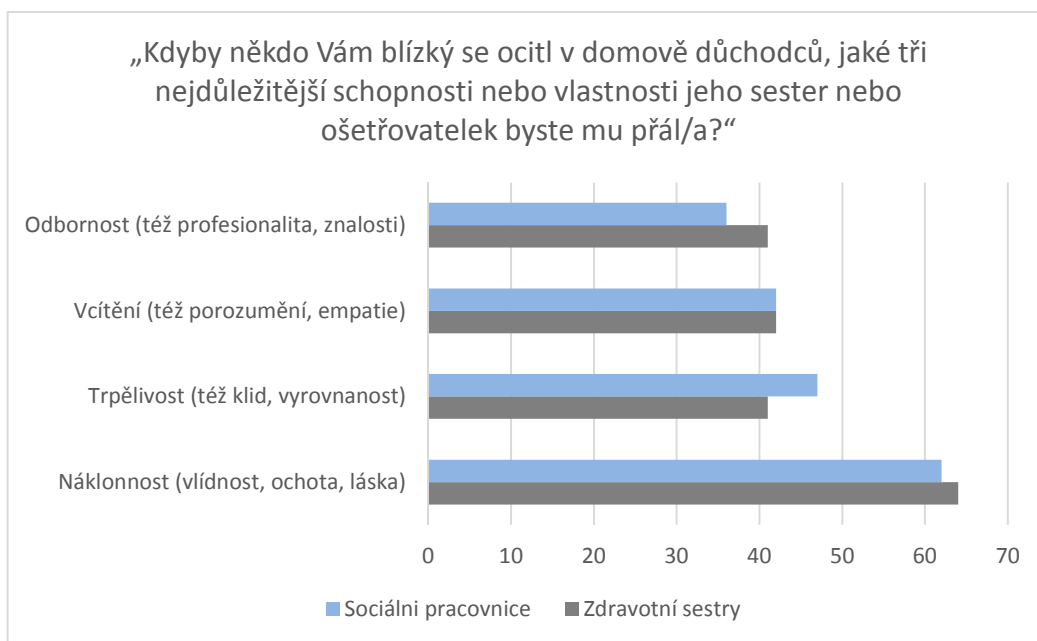
V osobnostních předpokladech je kladen důraz na tělesné a zdravotní předpoklady. Osobní asistent je vystaven velice často tělesné námaze. Je to především z důvodu časté manipulace s uživatelem, která může být pro osobního asistenta namáhavá. Hodně osobních asistentů prochází školením, jak správně manipulovat s uživateli služby tak aby manipulace byla příjemná a nenáročná pro obě zúčastněné strany. Dále je důležité, aby každý osobní asistent znal svůj zdravotní stav, aby nedošlo při výkonu činnosti k ohrožení osobního asistenta nebo také uživatele služby.

„Z významných osobnostních faktorů je to věk (starší pracovníci vykazují větší identifikaci), silná potřeba osobnostního rozvoje a výrazné postavení práce v osobní hierarchii hodnot. Ze sociálních faktorů jsou tyto: práce ve skupině (oproti individuální, izolované činnosti), přijetí cílů organizace jedincem, úspěch v práci a pozitivně hodnocená pozice pracovníka ve skupině.“ (Rymeš, 2003, s. 93-94)

Gulová (2011, s. 103) ve svém výzkumu uvádí: „... zejména se objevuje důraz na osobnostní předpoklady pracovníka. Kvalifikace je důležitá, ale vlastnosti, jako je empatie a schopnost naslouchat, patří k nezastupitelným v osobnostech pracovníka.“

Mezi osobnostní předpoklady patří i duševní stav. Dobrý psychický stav má vliv na samotného uživatele, ale také na řešení některých komplikovaných situací, které mohou v průběhu služby nastat. Dalšími osobnostními předpoklady jsou sociální citění, empatie, asertivní jednání, spolehlivost, samostatnost, schopnost být týmový hráč, trpělivost, slušné vystupování, altruismus, tvůrčí a aktivní přístup k práci a flexibilita. Osobní asistent je člověk, který má umět s lidmi „vycházet“, protože je v každodenním kontaktu s lidmi. Na skutečnost, že umět komunikovat je nezbytné poukazuje i Kopřiva (2013, s. 15), jenž uvádí výsledky dotazníkového šetření v domovech důchodců, kde získal odpovědi od 266 zdravotních sester a 107 sociálních pracovníků na níže položenou otázku.

Graf 1 - Vyhodnocení odpovědi na otázku z výzkumu Kopřiva (2013)



Zdroj: Kopřiva, 2013

Z uvedeného přehledu je zřetelné, že u pracovníků, kteří pracují v pomáhajících profesích, je kladen značný důraz na schopnosti a dovednosti, které se obvykle výukou – učením nedají získat. Jedná se o náklonnost, trpělivost a vstřícnost.

„Osobní asistent by měl být člověk schopný komunikovat a domluvit se s druhými lidmi. Zájemce o tuto práci by měl být zralou vyváženou osobností s pozitivním přístupem k lidem a životu.“ (Uzlová, 2010, s. 31)

V sociální práci, v rámci vztahů mezi kolegy, je důležitá potřeba vzájemné komunikace. Osobní asistenti jako kolegové i jako skupina mezi sebou komunikují na základě vlastních pracovních kódů, pomocí nichž mohou legitimizovat své vlastní jednání ve vztahu k uživatelům. Práce osobního asistenta může být velmi náročná, pracovníci jsou konfrontováni s odlišnými a někdy i velmi zvláštními situacemi. Proto je rozhovor mezi kolegy, jakož i jejich vzájemná podpora, důležitou součástí profesionálního řešení situace. V rozhovorech mohou osobní asistenti sdílet odpovědnost za kvalitní péči. Poskytují si navzájem náhledy a odbornost, kterou mají k dispozici. V rozhovoru je kladen důraz na otevřenost i vzájemná důvěru. Sdílení informací, postojů a poznatků mezi kolegy se dá uplatnit i v rámci dalšího vzdělávání

pracovníků, kterému se věnujeme v kapitole číslo 2.5 Profesní vzdělávání osobních asistentů.

Významným komunikačním kanálem je komunikace pracovníka s institucí. Kromě komunikačního kanálu od instituce k pracovníkovi zmiňme opačný proces, pracovník má také komunikovat s institucí. Je důležité si uvědomit, že se uživatel obrací na instituci o pomoc a že vztah péče mezi uživatelem a pracovníkem vzniká na základě příkazu instituce pracovníkovi. To znamená, že osobní asistent odpovídá instituci za svou práci. Osobní asistent na základě praxe získává signály, které může použít tak, aby bylo možné ovlivnit politiku instituce a její vizi. Zaměstnanec rozvíjí myšlenky a politiku instituce, tak aby byla společně uznána. Jasným tématem rozhovorů v instituci je pak legitimizace jeho jednání ve světle této politiky. V rámci organizačních podmínek by měla mít etika základ v kontextu organizace, ve které pracovník vykonává své povolání.

Mezi předpoklady, které požadujeme u osobního asistenta je i předpoklad dalšímu vzdělávání. Další profesní vzdělávání neznamena jen šanci ke kariéernímu postupu, ale je to i šance, jak rozvíjet svůj vlastní potenciál.

2.5 Profesní vzdělávání osobních asistentů

Profesní vzdělávání v podstatě znamená „plánovaný proces modifikace postojů, znalostí a dovedností učením směřujícím k dosažení efektivního výkonu v určité činnosti či okruhu činností. Jejím cílem je z hlediska práce rozvinout schopnosti jedince a uspokojit současné a budoucí potřeby organizace týkající se pracovní síly.“ (Armstrong, 2007, s. 531)

Mezi cíle profesního vzdělávání, jak uvádí Armstrong (2007), je možné kromě výše uvedeného také zařadit:

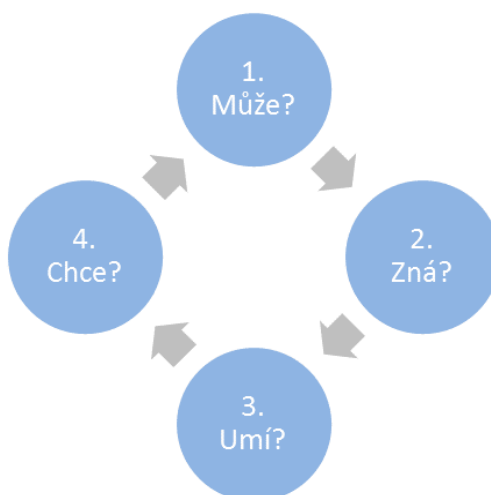
- rozvoj dovedností a schopností pracovníků a zlepšení jejich pracovního výkonu;

- poskytnutí příležitosti k tomu, aby při potřebě lidských zdrojů v organizaci mohla být tato potřeba uspokojena na základě výběru z vnitřních zdrojů;
- úsporu času i finančních nákladů, které jsou nutné při zácvičku a adaptaci nového pracovníka.

Na těchto konkretizovaných cílech je patrné, že při jejich definování bylo použito jen hledisko přínosu pro organizaci. Cíle profesního vzdělávání jsou však mnohem širší. Armstrong (2007) proto dále připomíná, že nejde jen o uspokojování potřeb organizace, ale dochází také k uspokojení potřeb v rovině samotných pracovníků, kteří jsou účastníky odborného vzdělávání.

Ze strany zaměstnavatelů je zákonnou povinností (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 116, bod 9) zajistit další vzdělávání pracovníků v sociálních službách, a to v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok. Profesní vzdělávání nelze chápat jako nahodilé vzdělávání, stejně tak není možné na oblast vzdělávacích aktivit pohlížet na základě pocíťované zajímavosti, ale je nutné si vybírat obsah vzdělávacích akcí v souladu s potřebami. Zaměstnavatel identifikuje systematicky vzdělávací potřeby zaměstnanců a analyzuje je na třech úrovních. Na úrovni organizace, týmu a samotného jednotlivce. Jedná se o rozpoznání deficitu mezi tím, co by mělo být, a mezi tím, co je (Armstrong, 2007). Jak uvádí Hroník (2007), jde o jakési zhodnocení stavu souladu a nesouladu. Konkrétně se jedná o zjištění toho, co daný pracovník může – zná – umí – chce. Takto provedená identifikace vzdělávacích potřeb ve vztahu nadřízený podřízený se uskutečňuje na principu partnerství s cílem najít společné řešení. Vztahy mezi *může – zná – umí – chce*, což zjišťuje rozvojové potřeby, je možné znázornit takto:

Obrázek 1 - Vztahy mezi MŮŽE - ZNÁ - UMÍ - CHCE



Zdroj: Hroník, 2007, s. 139

Je možné, že podněty a nápady na další vzdělávání lze získat přímo od zaměstnanců nebo i od uživatelů služby. Přípravná fáze na takovéto vzdělávání tedy vyžaduje mimo jiné systematickosti. Významnou roli hraje i forma dalšího vzdělávání. Výuka je realizována alternativním způsobem s velkou mírou interaktivity a praktičnosti.

Nejdůležitějším prvkem v oblasti profesního vzdělání je samotný jedinec, u kterého byla rozpoznána vzdělávací potřeba a který je dostatečně motivován. Významnou skutečností mající vliv na celý proces profesního vzdělávání je podle Rezlerové (2008, s. 49) také uvědomění si osobních asistentů, že bez dalšího vzdělávání není možné držet kontakt s vývojem technickým i společenským. „Každý by měl přijmout zodpovědnost za svůj odborný růst. Bez něj bude jeho přidaná hodnota a současně „cena“ na pracovním trhu klesat.“

Bez odborného vzdělávání pracovníků poskytující sociální služby by nemohlo dojít k jejich rozvoji, ke zvýšení jejich kvality a v neposlední řadě také ke společenskému uznání pracovníků působících v sociálních službách. Další vzdělávání může napomoci rozvoji výše uvedených osobnostních předpokladů. Dále také přispívá k nalezení určité osobnostní rovnováhy a vymezení si hranic., ve vztahu vůči uživateli služby i ve vztahu k zaměstnavateli. Z těchto důvodů se využívá supervize.

Profesionální etika v supervizi je úzce propojena jak s obecnými etickými pravidly (např. Charta lidských práv), tak s konkrétními etickými pravidly, která jsou obsažena v kodexech jednotlivých profesí (v sociální práci jde o Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR – příloha č. 3). Za základní etická pravidla Matoušek (2008) považuje v supervizi: být prospěšný; neuškodit (*Primum non nocere*); nezneužívat a nemanipulovat. Český institut pro supervizi svým vstupem do Evropské asociace supervize přijal etické zásady této asociace. Z preambule asociace vyplývá, že celá organizace slouží ve prospěch zkvalitnění práce s uživatelem služby a etická pravidla slouží k ochraně supervidovaného, popř. supervidovaných a uživatele služby.

Etické zásady Evropské asociace supervize, které přijal Český institut pro supervizi, mají pomoci:

- zaručit uživateli/uživatelům služby, supervidovanému/supervidovaným a kandidátům (účastníci výcvikového programu pro supervizory) ochranu před etickými a právními nároky;
- splnit požadavky supervidovaného/supervidovaných a jejich odborného růstu způsobem přinášejícím prospěch uživateli služby;
- splnit požadavky kandidátů týkajících se jejich výcviku a odborného růstu způsobem přinášejícím prospěch uživateli a odpovídajícím požadavkům výcvikového programu;
- koncipovat způsoby, postupy a kritéria uskutečňování výcvikových programů.

(Matoušek et al., 2008)

Etické zásady se kromě základních předpokladů pro praxi svých členů věnují prospěchu a právům supervidovaného a uživatele služby, profesionální činnosti supervizora, výcviku a profesionální praxi.

S odkazem na výše uvedenou kapitolu číslo 2.5 Profesní vzdělávání osobních asistentů vyplývá, že existence kvalitních osobních asistentů je velmi důležitá. Jak hovoří Bílá kniha v sociálních službách (2003): „Je nutné uznávat jejich schopnosti, dovednosti a vědomosti, pokud si uvědomíme, že každý den přicházejí do kontaktu s lidmi, kteří mají nějaký problém, jsou v nelehké životní situaci.“ (online, cit. 2013-05-02)

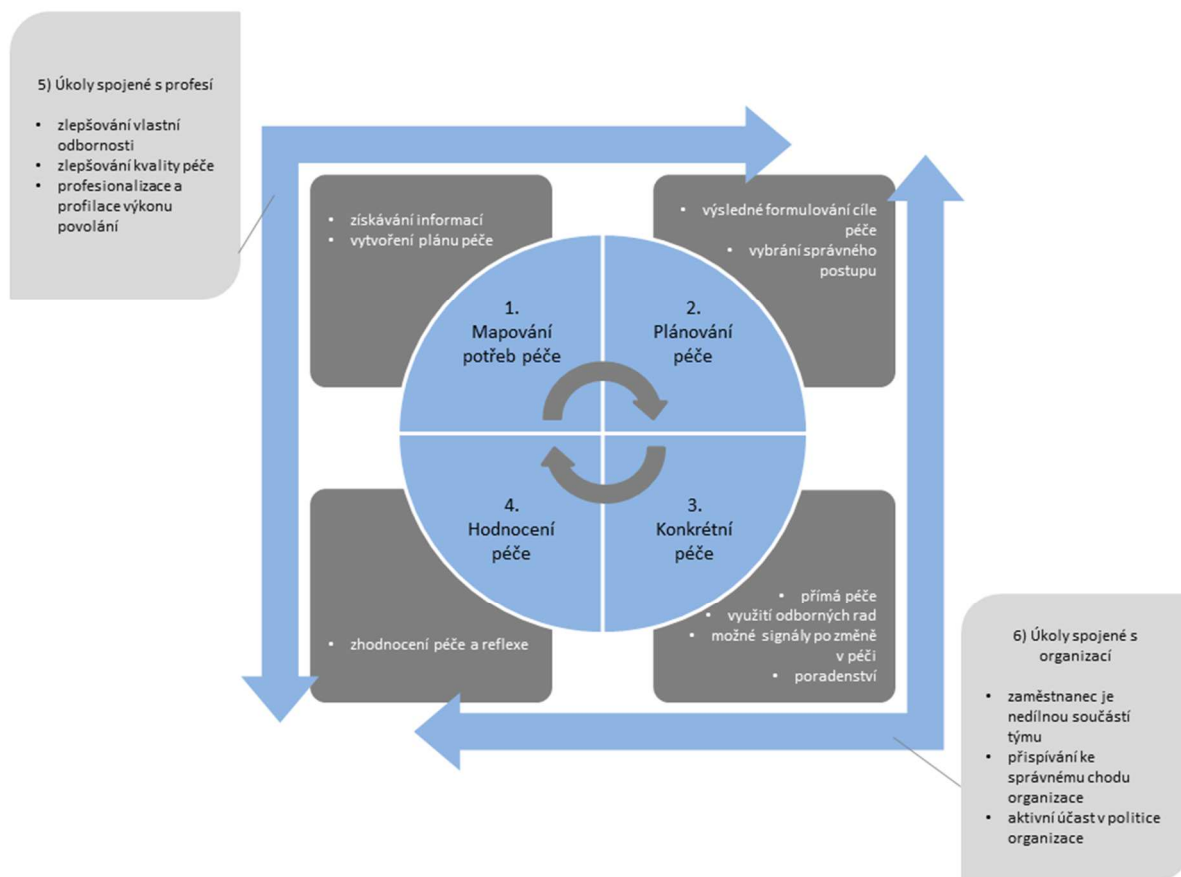
Prostřednictvím dalšího vzdělávání lze pracovat s osobnostním potenciálem osobního asistenta a přispět tak k zajištění kvalitní a odborné služby. Prvotní myšlenkou propojenou se vzděláváním, je uvědomění si vážnosti a důležitosti svého povolání a na základě toho reflektovat etické principy a lidskou důstojnost.

2.6 Metodický výkon povolání a kompetence

Metodický výkon povolání odkazuje na systematický způsob, kterým jsou vykonávány úkoly zaměřené na požadavky uživatele. Proces osobní asistence je běžným způsobem systematického, metodického a cíleného jednání. Péče, dle Haterd van de (2000), je poskytována prostřednictvím 4 kroků:

- stanovení péče;
- plánování;
- výkon;
- hodnocení péče.

Obrázek 2 - Čtyři kroky v poskytování péče



Zdroj: Haterd van de et al., 2000, s. 21

Proces osobní asistence není statickým celkem, ale dynamickým procesem. Ve všech fázích procesu neustále hodnotíme a pozorujeme. Pomocí údajů takto získaných se stává služba přenosnou, ověřitelnou a kontrolovatelnou. Nové informace nebo nečekaná zjištění mohou vést ke změně v přístupu osobního asistenta. Vyhodnocení celkového procesu péče může rovněž vést k úpravě poskytované péče.

Kompetence profesního postoje, dle Mlčáka (2005), se vyznačují:

- Komunikativní a sociální dovedností, které se objevují v rozličných situacích.
- Respektování uživatele bez ohledu na jeho sociální a ekonomický status, životní přesvědčení (postoj), politické přesvědčení, vzdělání, rasu,

pohlaví a věk. Bereme ovšem ohled na hodnoty a normy, přání a zvyklosti i pocity žadatele o péči.

- Máme možnost vstoupit do funkčního vztahu s žadatelem, udržovat i ukončovat vztah.
- Umět pracovat s různým druhem zájmů, jako jsou zájmy žadatele a instituce.
- Schopnost nést odpovědnost za vlastní činnost a schopnost obhájit si své hranice. Zvládnout velký pracovní nápor i obtížné okolnosti práce. Iniciativnost v řešení změn.
- Uvědomění si vlastních hodnot a norem. Umění přemýšlet o svém vlastním chování i zkušenostech a umět o nich hovořit.

Praktické kompetence představují souhrn toho, co a jak pracovník při práci s uživatelem koná. Konkrétně jsou praktické kompetence v tomto smyslu popsány následovně: „Není to nic jiného než shrnutí naprosto samozřejmého chování sociální pracovnice, která fundovaně a se zájmem pracuje se svými klienty a využívá přitom celou šíři možností, kontaktů a znalostí.“ (Havrdová, 1999, s. 48) My můžeme jen doplnit, že se to týká nejen pracovnic, ale i pracovníků-mužů.

3. MULTIDISCIPLINÁRNÍ PŘÍSTUP

Pro uživatele služeb hraje významnou roli podpora, která spočívá především v součinnosti odborníků. Ti mohou propojit své vědomosti, dovednosti a zkušenosti a poskytnout právě takovou komplexní pomoc, jakou uživatel služby potřebuje a vyžaduje.

Koncept multidisciplinární týmové spolupráce byl vytvořen v 70.–80. letech odborníky, kteří pracovali ve službách určených pro osoby s mentálním postižením a

pracovníky poskytující péči diabetickým pacientům. Narůstající zájem o tento přístup vedl ke vzniku mnoha definic, zabývajících se spoluprací na interdisciplinární, multidisciplinární a transdisciplinární úrovni. (Madge a Khair, 2000)

Multidisciplinární přístup popisuje Ovretveit (1997, s. 12) jako způsob, „jak dvě či více osob odlišných profesí komunikují a kooperují k dosažení společného cíle.“ Společným cílem v tomto smyslu míníme prospěšný výsledek pro uživatele. Spolupráce odborníků by měla být započata již při plánování úkolu a cíle a také při sestavení postupu, který přispívá k chodu a lepšímu plánování organizace služeb.

Významnou součástí multidisciplinární spolupráce jsou právě pracovní týmy. Ovretveit (1997) rozlišuje dva typy týmů, a to:

- *klientský tým* – odborníci pečují o individuálního pacienta či klienta/uživatele, jsou spolu v kontaktu a konzultují uživatelovu situaci;
- *střídací týmy* – každý odborník zvláště přispívá k úspěchu a odesílá klienta/uživatele k dalším odborníkům v řetězci péče.

V rámci založení multidisciplinárního týmu je potřebné učinit několik kroků. Prvním krokem je stanovení poslání týmu, neboli určení cíle, pro který je tým seskupen. Dále je třeba vytvořit protokol, v němž bude poslání týmu přesně popsáno. Mělo by dojít ke sdílení zásadních hodnot, kterým členové týmu věří, pravidel, kterými se v rámci dosahování cílů řídí, a v neposlední řadě sdílení samotných cílů, které se snaží naplnit. Posledním krokem je pak rozhodnutí o tom, kdo a za jakých podmínek by se měl na spolupráci podílet, jedná se o vymezení členství týmu. Při zakládání týmu je potřeba vytvořit podmínky pro vznik dobrých vztahů. Základem pro zajištění a udržení dobrých pracovních vztahů v týmu jsou jasně definované a vymezené role a kompetence jednotlivých členů. Profese se od sebe odlišují svými hodnotami, pracovními postupy a statusem. Pracují s jiným vědomostním základem, používají odlišný diskurs a konceptuální rámce, což může vést ke střetům v týmu. „Členové týmu musí být schopni rozumět a vysvětlit jejich formální odpovědnost, musí být odpovědní vůči týmu a vyjasnit si s ostatními členy týmu, jaká je jejich oblast činnosti.“ (Nicholson et al., 2000, s. 43)

Respekt a pozitivní pohled na role pracovníků z jiných organizací je základním komponentem efektivního spolupracujícího vztahu. Pro založení týmové spolupráce je velmi důležité, aby její členové akceptovali individuální rozdíly, učili se rozumět a respektovat ostatní a budovali si osobní vztahy s ostatními členy týmu ve vzájemné spolupráci. Každý člen týmu je jedinečným přínosem.

Multidisciplinární praxe je jedinečná i řadou výzev. Spolupráce lidí z odlišných oborů přináší v praxi rozdíly, například v hodnotách, jazyku, způsobech řešení problémů, strategiích a jiných elementech profesního jednání. Bariéry efektivní spolupráce se týkají oblastí důvěry, odpovědnosti, komunikace a mocenských bojů. (Feng, 2010)

Hanušová a Hellebrandová (2006) na základě svých zkušeností popsaly 10 kroků pro fungující interdisciplinární spolupráci.

1. Vytvoření funkčního týmu z kompetentních odborníků, kde bude zohledněn respekt a přínosy každého člena multidisciplinárního týmu.

2. Pomocí pravidel lze zajistit fungování týmu, nejlépe ve formě písemné dohody. Kuzníková (2008) podotýká, že dohoda by měla být srozumitelná a schválena všemi členy, měla by obsahovat reálné cíle, nástroje a možnosti, jak těchto cílů dosáhnout.

3. Zajistit efektivní komunikaci, která by umožnila prezentovat vlastní názory a postoje a současně být obeznámen s názory a postoji kolegů.

4. Vzájemné respektování vymezených kompetencí a možností všech členů multidisciplinárního týmu.

5. Získat povědomí o nabídce služeb, zařízení, organizací a dalších poskytovatelů nejen v daném regionu.

6. Zajistit partnerský přístup v týmu, založený na respektu členů a vzájemné důvěře. V týmu je nezbytná i vzájemná důvěra v profesionalitu členů.

7. Členy týmu nadále vzděláváme nebo necháme vzdělávat, umožňujeme i vzájemné předávání zkušeností.

8. + 9. Vytvoření metodik a manuálu.

10. Zprostředkování vhodné péče uživateli služby, které díky krokům 1.–9. bude poskytnuto efektivně a s jasným cílem.

K příbuzným oborům pro speciální pedagogiku, kde se uplatňuje multidisciplinární přístup, patří především obecná pedagogika, sociologie, ale i sociální práce. Dalším oborem, který je úzce propojen se speciální pedagogikou, je psychologie a její podobory – například obecná psychologie, vývojová psychologie... Do rámce multidisciplinární spolupráce spadá také vazba mezi speciální pedagogikou a lékařstvím – například pediatrie, neurologie. Renotierová (2005, s. 24), popisuje i „poznatky dalších vědních oborů které mají charakter normativních pomocných věd. Tyto disciplíny pomáhají v orientaci, jaký by měl postižený jedinec být, prostřednictvím vyhledávání optimálních metod, přístupů, postojů a norem. Jsou to především logika, etika, právo a estetika.“

4. ETIKA A SOCIÁLNÍ PRÁCE

Sociální práce a etika mají společnou problematiku. Etika klade obecný nárok na to, aby jednání člověka bylo v souladu se společností. Sociální práce, jako profesní disciplína, reflektuje konkrétní požadavky společensky utvářené zakázky. „Oba tyto rozměry etiky pro sociální práci vychází z jednoho takzvaný společenského étosu. Jejich střet, rozumějme střet obecného požadavku na kvalitu jednání a požadavku plnění společenské zakázky skrze profesi sociální práce, stojí v základu problému, který se dotýká i toho posledního sociálního pracovníka.“ (Fischer, 2008, s. 9)

Pokud se jedná o etiku sociální práce jako profesi a o etiku sociálního pracovníka jako profesionála, pak je možné rozlišit několik úrovní, v nichž hraje etika roli. Etika sociální práce obsahuje tři prvky. Na prvním místě je hodnota, na kterou se povolání zaměřuje. Je to uplatnění osob v jejich sociálních vztazích. Ve společenském uznání této hodnoty spočívá legitimizace a stanovení cílů povolání.

Na druhém místě existují pro výkon povolání pravidla chování, která jsou odvozena od norem obecně platných ve společnosti. Tyto normy nacházejí vyústění v Etickém kodexu sociálních pracovníků ČR, který byl členy profesního sdružení sociálních pracovníků přijat jako závazný pro výkon povolání. Tento kodex poskytuje sociálním pracovníkům orientační body při provádění etických voleb a zároveň při zvažování hodnot, které platí v konkrétních situacích při výkonu povolání.

Na třetím místě uvádíme oblast řešení problému a rozhodování se. Sociální pracovníci zastávají názor, že žadatelé o péči mají vlastní odpovědnost za záležitosti, které se jich týkají, za rozhodnutí, která mají učinit. Realizace této vlastní odpovědnosti se však vždy nachází v silovém poli zájmů, (ne)možností a potřeb. Roli zde hrají i názory žadatele a dalších zúčastněných o péči, na to, co se v dané situaci "má" udělat. Tím se poskytuje všem zúčastněným možnost toho, aby rozdílné hodnoty a normy, které se objevují při rozhodnutích a volbách, byly zváženy a vzájemně zhodnoceny. Sociální pracovník poukazuje na skutečnosti, které uživatel přehlíží. Kromě toho mohou být názory všech zúčastněných – včetně sociálního pracovníka – pracovníka v sociálních službách – kriticky zhodnoceny. To předpokládá důvěrnou znalost etické komponenty v každodenní činnosti lidí. Pokud by tento aspekt nezískal dostatečnou pozornost, mohlo by se stát, že to budou jen názory sociálních pracovníků, které hrají roli v nalézání a realizaci řešení problémů.

Co je a co není etické pro pracovníka v sociálních službách je v několika případech možné osvětlit i v rámci společenského úkolu sociální práce. Společenský úkol sociální práce vytváří rámec poskytující smysl profesního jednání. Tím je dáno pochopení sociální práce a zároveň i to, co po ní uživatelé sociálních služeb a jiní mohou vyžadovat. Pracovník dosahuje toho, že se lidé ve vzájemném působení se svým okolím lépe rozvíjejí, podle vlastní přirozenosti, potřeb a názorů. Ilustrací vztahu mezi etikou a úkolem sociální práce se může týkat důvěrnost a utajení informací, které pracovník v sociálních službách získává od uživatelů. Sociální práce sama sebe chápe jako profesi poskytování pomoci, ke které patří vztah založený na důvěře. Proto není náhoda, že v profesním kodexu zaujímá důležité místo důvěrnost a utajení.

Aby bylo možno morálně přijatelně působit, je potřebné rozlišovat následující aspekty, které jsou určující pro zmapování etiky a její přijatelnost:

- hodnoty, normy, morálka;
- rozhodnutí se – řešení problému;
- profesní etika;
- osobnost a postoje.

(Haterd van de et. al, 2000)

4.1 Hodnota a norma

Důležitou roli v sociální práci a jejím pojetí hraje "hodnota". Pojem hodnota v návaznosti na etiku se objevuje od 19. století, dříve se hovořilo spíše o dobru. Filozofové 20. století pokládají za absolutní hodnoty především pravdu, krásu, talent, smysl, zdraví, morálku, náboženství, hru a odpočinek. Přisouzení takovéto hodnoty bylo dovoleno pouze jedincům schopným hodnotit a odlišovat morální hodnoty. Na starší tradice se odvolává i současné filozofické pojetí hodnoty jako dobra. Názorů na povahu hodnot ve filozofii 20. století je několik. Tím lze zdůvodnit určitou bezradnost ohledně vymezení tohoto základního pojmu etiky v sociální práci. (Blecha, 1998)

Přelom 19. a 20. století přinesl pro pojetí hodnoty v sociální práci velký zlom. Zájmy pracovníků jsou soustředěny na sociální reformy. Padesátá léta 20. století pak pojednávají o morálce profese a v průběhu šedesátých a osmdesátých let přinesla politická situace zájem o hodnoty týkající se nerovnosti, sociálních práv, diskriminace a vykořisťování.

Kromě sociologie se o hodnotách pojednává i v jiných disciplínách – zejména v ekonomice, psychologii a filozofii. Není žádná uznávaná definice pojmu hodnota, jež by byla přijatelná pro všechny tyto obory, zmiňujeme tři základní rysy, a to:

- hodnoty související s lidskými zájmy a potřebami;
- hodnoty související s rozhodováním, jak jednat;

- hodnoty související s normami.

V novodobé literatuře se setkáváme pouze s vymezením daného pojmu, dále pak s hodnotou není pracováno. Podle Matouška (2008) hodnoty vycházejí z morálky a lze je definovat jako vše, co považujeme za významné a důležité.

Obdobně k pojmu hodnota přistupuje i Nečasová (2008, s. 22), která dodává, že se „jedná o normativní standardy, které mají vliv na naše rozhodnutí pro jednu z možných alternativ jednání.“

„Termín hodnota se v literatuře o sociální práci objevuje často, ale rozprava o hodnotách v sociální práci sotva začala. To je dáno hlavně tím, že se předpokládá, že všichni vědí, co hodnoty (nebo přesvědčení, etika, filozofie, přístupy nebo preference) jsou: to jest hodnota je hodnota. O hodnotách se dá prostě pojednávat, ale nedá se o nich argumentovat.“ (Horne, 2001, s. 27)

4.2 Zaměření se na hodnotovou orientaci

Hodnotovou orientací rozumíme „hierarchicky uspořádanou soustavu hodnot, která se vytváří v průběhu života a která odráží reálné pořadí důležitosti hodnot.“ (Průcha et al., 2009, s. 92)

Podle Tugendhata (1998) je člověk bytostí, která podle svých schopností může a chce vystupovat odpovědně ve vztahu ke svému okolí. Tento pohled na člověka vytváří základ hodnotové orientace povolání sociální práce. Formulace, že “osoby se uplatňují ve společném životě s jinými“ ve zkratce charakterizuje tuto orientaci.

Tam, kde lidé spolu žijí, existuje odpovědnost jednoho člověka za druhého, společná odpovědnost celku za své členy a odpovědnost každého člena za celek. Tam, kde lidé spolu žijí, ovšem také dochází k poruchám v jejich vzájemných vztazích. Někteří jsou situací, ve které se nacházejí, zatěžováni nad své síly, jiní nejsou z nějakého důvodu schopni poskytnout to, co se od nich dá rozumně očekávat. Ale i zlepšení porušených vztahů je možná. Čím se společnost stává složitější, tím více se od účastníků v jejich souhře s jinými očekává.

Hodnotová orientace (Homola, 1972) uvádí tři základní požadavky:

- Hodnotová orientace má být vnitřně konzistentní s celou osobností jedince. Má tvořit hierarchii podle důležitosti jednotlivých hodnot pro jedince.
- Hodnotová orientace má být realistická a pružná, ale přitom má zůstat relativně stálá. Hodnoty v hodnotové orientaci se uplatňují prakticky ve světě kolem nás.
- Hodnotová orientace, podle níž člověk žije, má každému přinášet uspokojení. Pokud je součástí jedince, má větší vliv na osobnost a je ucelenější.

Hodnotovou rovinou se stává právo a legislativa. Svou povahou se spíše jedná o dodržování mezí v našem chování. Legislativa je předmětem společenského vývoje, v němž hraje svou roli i výskyt ojedinělých nestandardních situací.

Sociální oblast je úzce propojena s lidskými právy. Není nutné specifikovat uživatele služby, ale je potřebné uplatnit podstatu právních dokumentů a jejich praktické využití. Může se jednat například o Všeobecnou deklaraci lidských práv, Evropskou Úmluvu o ochraně lidských práv a základních svobod, Listinu základních práv a svobod, Evropskou sociální chartu a dále o platná interní pravidla (kodexy) v rámci působení osobních asistentů.

„Pokud chceme zakládat sociální práci jako profesi lidských práv, je třeba překonávat úzce vymezený nárok na pomoc a službu jako výsledek občanských práv a směřovat k univerzálně pojatému nároku, který plyne z lidského práva. Přestože jsme v praxi vázáni řadou omezení a norem, které sami neovlivníme, měli bychom si osvojit, že nabídka sociální pomoci či služby v zásadě směřuje k člověku jako k člověku, a ne k občanu, příslušníku té či oné skupiny.“ (Tomeš, 2001, s. 207)

4.3 Morálka

Při definici pojmu “morálka” nelze využít pouze jednu správnou definici. Na morálku lze pohlížet podle tří základních rovin, které stanovil Fuller (1998):

- Jedná se o subjektivní, vnitřní rovinu lidského rozhodování a jednání, kde ústředním pojmem je "svědomí" člověka. Základním kritériem je zde orientace k dobru. Konkrétní vymezení této roviny v literatuře je rovněž různé – někdy je svědomí charakterizováno pouze v psychologickém smyslu (Roztočil, 2001) nebo se poukazuje na to, že morálka a svědomí souvisejí s transcendentní povahou lidské bytosti.
- Druhou rovinou je sociální neboli skupinová morálka. Morálka v tomto smyslu tvoří podmnožinu sociálních norem obecně. Charakteristické je pro ni opět orientace na dobro. Z povahy těchto norem plyne, že bývají neformální, obyčejové a poměrně stálé. Sankce za porušení normy mají sociální charakter – opovržení, výtka a tak podobně.
- Třetí rovina významu pojmu morálka, která je úzce spjata s naší prací, je spojena s etickým systémem náboženského nebo filozofického původu.

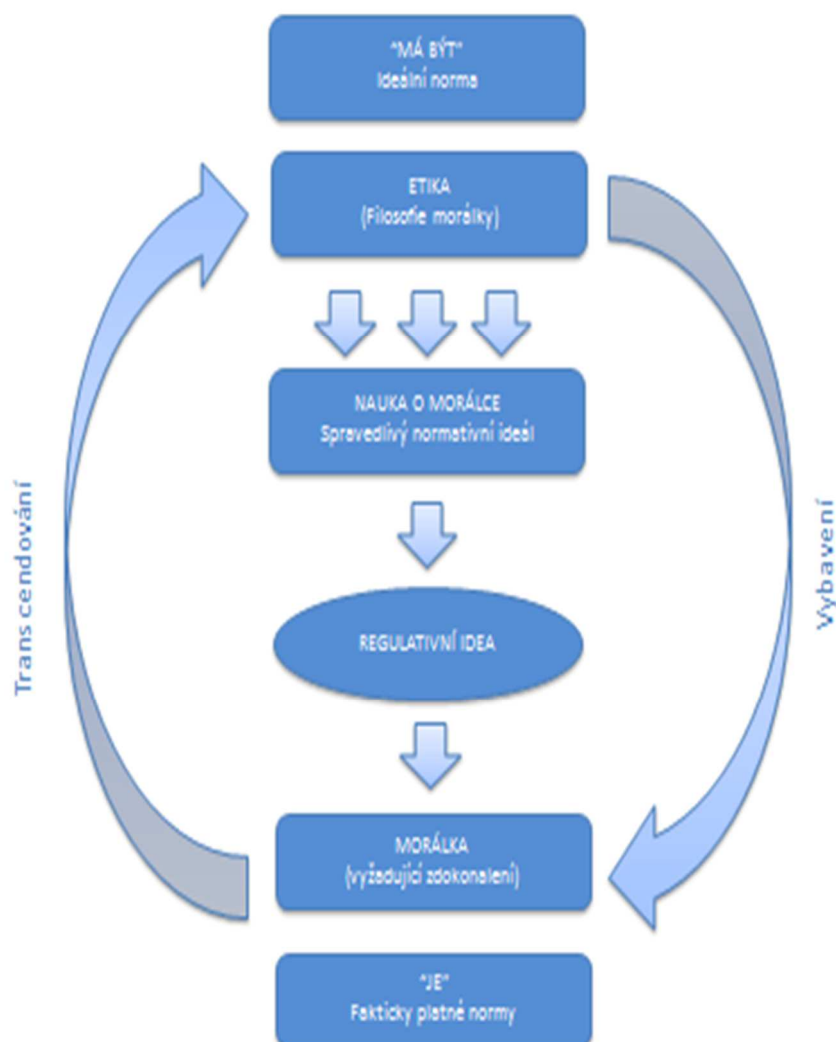
Předmětem oboru etika je především morálka.

Etika je pojata jako reflexe morálky či morálního jednání nebo chování lidí. Uplatňuje se pouze tehdy, je-li zároveň poznávaná a uznávaná morální dimenze situace či jednání. Otázky, problémy a překážky, které souvisejí s morálkou či etikou, jsou však mnohem méně poznatelné než jiné otázky každodenního života a práce. Často nejsou evidentní a je možné se přít o to, zda něco je nebo není "etické". V této souvislosti je také možné hovořit o vývoji morální citlivosti, avšak etické otázky většinou nevystupují ve formě okázalých voleb. Ve zdravotnictví se neprobírají pouze otázky euthanasie, v oblasti sociální práce se neobjevují pouze dilemata prolomení povinnosti mlčenlivosti.

„Termín morálka implikuje nějaké hodnotové východisko pro posuzování jednání i v osobní rovině, a má proto blíže k pojetí takzvané ‚normativní etiky‘. Je zde prostor pro zkoumání osobní odpovědnosti jednotlivce, pro vyjádření morální viny nebo nevin, která vychází z možnosti stanovit očekávané řešení konkrétního

morálního problému vzhledem ke konkrétní situaci jednajícího.“ (Fischer, Milfait et al., 2010, s. 24–25)

Obrázek 3 - Vztah mezi etikou a morálkou



Zdroj: Steinmann a Löhr, 1995, s. 13

Při pohledu na výše uvedený obrázek si můžeme všimnout rozdílu mezi morálkou a etikou. Termíny etika a morálka jsou na tom obdobně jako pojmy ekonomie a ekonomika. Stejně jako ekonomie (jako vědní disciplína) zkoumá ekonomiku (jako svou oblast výzkumu), tak etika (jako vědní disciplína) zkoumá oblast morálky (tj.

faktický stav jednání/chování ve společnosti). Jde však dál – nejenom že tento stav popisuje a analyzuje, ale snaží se také ukázat:

- jaká by morálka být měla či neměla (nikoliv však ve smyslu hotových a vypracovaných návodů, spíše ve smyslu kritérií, pomocí kterých lze správné jednání nalézt);
- proč by taková být měla či neměla;
- v čem je daná morálka přínosná a jaké slabiny nebo dokonce nebezpečí skýtá.

(Steinmann a Löhr, 1995)

Jak má být na tomto pozadí nahlíženo téma ETIKA A PRAXE? Na první pohled můžeme předpokládat, že osobní asistenti jsou neustále konfrontováni s morálními otázkami. V praxi se jedná o konkrétní morální otázky, a jak se s nimi zachází. Jde o stanovení priorit, o definici problémů a o jejich řešení. Dále zmiňujeme vzájemný respekt, ochranu soukromí a právo na rozdílnost. Každodenní praxe nám umožňuje poznávat morální dilemata, ty pak přetlumočit do slov a učinit je snáze ovladatelnými.

Souhrnem profesních morálních norem je profesní morálka, jejímž cílem je zajištění kvalitního výkonu. V případě osobních asistentů je součástí profesní zdatnosti kromě dovedností a vědomostí nutně také étos povolání. Jsou tím míněny morální postoje, které má zaměstnanec ve své profesi zaujímat.

5. ETICKÝ KODEX V PRÁCI OSOBNÍHO ASISTENTA

Správný a kvalitní výkon služby, to je zásada, která vymezuje prostor ve vztahu uživatele služby a osobního asistenta. Zásady vycházejí z etického kodexu osobní asistence a také z práv a povinností uživatelů služby a asistentů. Jedním z výzkumných cílů této práce je zaměřením se na znalost a praktické použití etického kodexu.

Etický kodex je jedním z prvků charakteru dané profese a určuje tak profesní hodnoty a normy. Kodexem se udává směr chování pracovníka a kladou se tak nároky

na jeho chování a jednání. Kodex určuje prostor i způsob jednání, které zároveň ukotvuje a usměrňuje.

„Etický kodex vyjadřuje poslání profese, zabezpečuje vedení a inspiraci členům, vytváří a udržuje profesní identitu, zdůrazňuje status profese, slouží jako měřítko pro hodnocení aktuální praxe, chrání klienty před zneužitím úřední moci a zanedbáním péče, poskytuje souhrnná poučení v oblasti etických dilemat a chrání profesi před vnějším usměrňováním.“ (Nečasová, 2010, s. 93)

Etika není jen kodex, dispozice a záměr, ale jsou to lidé, které můžeme oslovit prostřednictvím jejich činnosti nebo nečinnosti. Nejenom osobní asistenti jsou zatíženi morálním úkolem péče, za který nesou odpovědnost. Toto zdůrazňování odpovědnosti probíhá nejen v rámci toho, co organizace nebo instituce po pracovníkovi požaduje, ale i ve vztahu k hodnotám a normám, které lidé dodržují. Tak má také každý představu o tom, co je dobré, správné a proto hodné následování.

Kodex nemívá závaznost právního charakteru, ovšem některé organizace mohou mít možnost výkon profese konkrétního pracovníka nebo instituce komentovat a ovlivnit. Smyslem kodexu je ochrana uživatele služby a osobního asistenta tím, že se určí hranice. Důsledné osvojení si profesního étosu a hodnot má svůj praktický význam i pro osobu pracovníka v sociálních službách, jelikož napomůže k občasnému zamyšlení se nad tím, jak člověk sám pohlíží na hodnoty, bez kterých se daná profese neobejde.

Kodex je platný pro dané členy profesní skupiny. Je důležité, aby profesní skupina učinila své profesní hodnoty a normy transparentními a vysvětlila je. K tomu slouží kodex. Kodex tím určuje směr profesního jednání. Aby pracovník mohl v praxi řešit nejen etická dilemata, měl by tedy znát svůj vlastní kodex a umět jej aplikovat. Uživatelé služeb i společnost by si měli nárokovat, aby pracovníci jednali profesionálně.

Hodnoty a normy, které jsou obsaženy v kodexu, jsou proměnné a závisí na socio-kulturním postavení dané společnosti.

Pro kodex je charakteristické, že se zaměřuje na vlastní vykonavatele povolání a nestanovuje žádná samostatná práva a povinnosti jiných zúčastněných, jako jsou

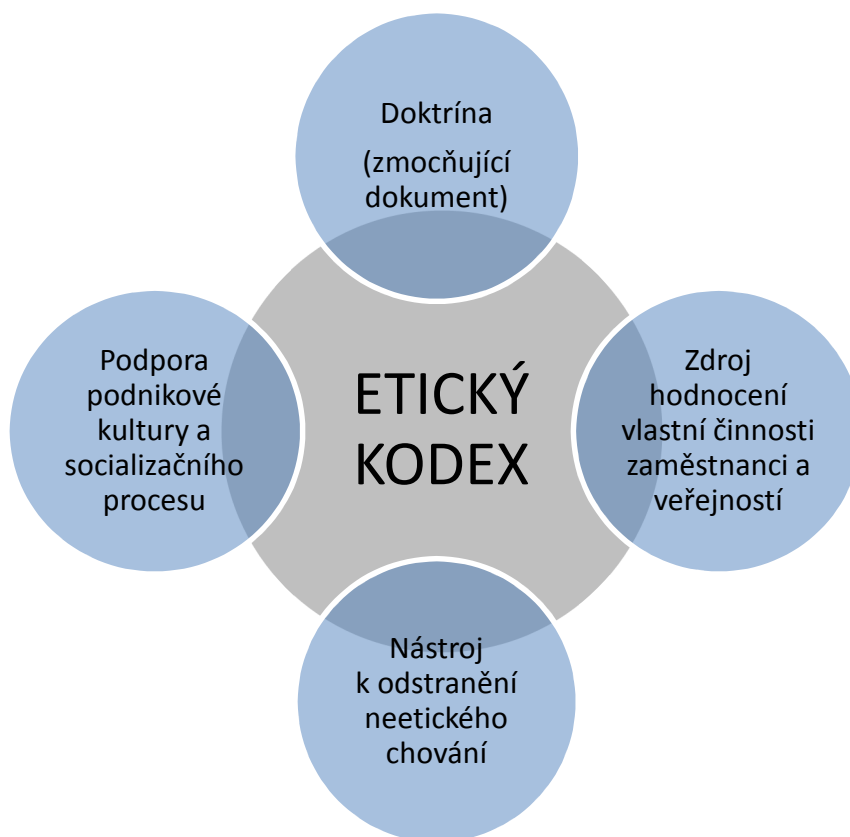
uživatelé služby a zaměstnavatelé. Pro ně mohou fungovat i jiné nástroje - například pravidla pro vyřizování stížností a profesní status, popř. také kodex. Kodex zajišťuje (potenciálním) uživatelům služby, zaměstnavatelům, orgánům státní správy a orgánům celé společnosti signál kvality a profesionality. Daný subjekt by se neměl obávat oslovit například organizaci prostřednictvím kodexu, na základě něhož by měla být zaručena profesionalita zaměstnanců. Osobní asistent podporuje zájmy uživatele ve vzájemné působnosti s jeho okolím. To znamená, že se uživatel služby rozvíjí dle vlastní přirozenosti, potřeb a názorů, může zároveň počítat s ostatními lidmi v klientském systému. Osobní asistent při výkonu svého povolání aktivně přispívá k tomu, aby uživatel služby měl co největší vlastní odpovědnost, a činní to profesionálním způsobem.

Vytvoření kodexu je cílevědomý proces, jehož hlavním obecným cílem je předcházení nebo minimalizování projevů neetického chování. Hlavní důvody, proč dochází k podporování etických kodexů jsou následující (Levy, 1992):

- kodex zabezpečuje vedení a inspiraci svým členům a stává se průvodcem etické praxe;
- kodex podporuje profesní chování a chrání uživatele služby před nekvalitní péčí;
- kodex pracuje s hodnotovými kritérii dané profese v návaznosti na společenský rámec;
- kodex podporuje a utváří identitu profese.

Etický kodex má čtyři důležité obecné funkce, které znázorňuje následující obrázek.

Obrázek 4 - Obecné funkce etického kodexu organizace



Zdroj: Rolný, 1998, s. 30

5.1 Etický kodex v České republice

V roce 1990 vznikla v České republice Společnost sociálních pracovníků, která roku 1995 vydala Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR. V roce 2006 následovala jeho editace (příloha č. 3). Tento kodex může být tedy východiskem pro pracovníky v sociálních službách. Podnět k vytvoření etického kodexu přišel v souvislosti se členstvím v Mezinárodní federaci sociálních pracovníků (International Federation of Social Workers), jež byla ustanovena roku 1956 v Mnichově. Následně přijala v roce 1976 Etický kodex, z kterého vychází Deklarace etických zásad přijatá roku 1994. Z Etického kodexu sociálních pracovníků České republiky vyplývá určitá návaznost na Ústavu, Listinu základních práv a svobod a další zákony, které se od těchto dokumentů odvíjejí.

5.2 Kritický pohled na etické kodexy

Téma etiky je v sociální práci spojeno s etickým kodexem. Úlehla (2010) tvrdí, že etickým kodexem nelze postihnout etiku v sociální práci, ale lze jej využít k prvotnímu seznámení a k získání vhledu do problematiky hodnocení práce. Od dob vzniku mají etické kodexy své odpůrce, kteří jsou kritičtí vůči významu profesního etického kodexu. Hlavní kritickou výtkou je, že sociální pracovníci vkládají do profesionální etiky své vlastní subjektivní individuální hodnoty. (Banks, 2001)

Je možné se věnovat otázce, jaký je pravý hodnotový souhrn profesionálů a společnosti, nebo zda vůbec existuje? Uživatelé služby se více domáhají vlastních hodnot, které se nemusejí vždy shodovat s hodnotami profese sociálních pracovníků. Kodexy jsou většinou směřované na vztah uživatele služby a pracovníka a nezajišťují tak komplexnost pracovního týmu, kterým je sociální pracovník obklopen.

Taktéž odborná literatura (Nečasová, 2010) nemá jednotný názor na uplatnění kodexů v praxi. Mezi nedostatky etických kodexů patří hlavně jejich neúčinnost, slabá vymahatelnost a také to, že jsou většinou pojaty příliš obecně. Zde platí přímá úměra mezi tím, kolik se věnuje času a pozornosti tvorbě etického kodexu, a tím, jak bude daný etický kodex kvalitní. Ani nelze očekávat, že po dokončení etického kodexu a jeho zavedení do organizace bude ihned změna viditelná. Neboť mezi zavedením etického kodexu do organizace a jeho akceptováním ze strany zaměstnanců, kteří ho přijmou jako základní hodnotový dokument organizace, je velmi dlouhý časový úsek.

6. ETICKÉ PROBLÉMY – ETICKÁ DILEMATA V OSOBNÍ ASISTENCI

Člověk se někdy dostává do situace, a to nejen v profesním životě, kdy stojí před volbou mezi dvěma řešeními. Některé problémy nás nutí, abychom zvážili situaci a rozhodli se, hovoříme o tzv. dilematech. U těchto dilemat je často zapojeno více osob (skupin). Základem je vědomí vlastních hodnot, norem a zájmů, na kterých je založeno

etické jednání. V rámci výzkumného šetření je etické jednání vnímáno jako jednání, které je v souladu s Etickým kodexem Společnosti sociálních pracovníků ČR (příloha č. 3).

„Řecké slovo *problema* označuje diskutabilní, složité situace, které vyžadují řešení. Etické problémy mají alespoň jedno správné řešení nebo jednu možnost správného řešení. Rozhodování v některých situacích může být těžké, složité nebo problematické, ale pokud existuje správné řešení, nemůžeme hovořit o dilematu. Naproti tomu řecký výraz dilema označuje dvojaký argument (dvo – dvě) v konfliktních složitých situacích. Všeobecně potom dilematem rozumíme výběr mezi dvěma nebo více nechtěnými možnostmi.“ (Mátel et al., 2010, s. 110)

Každodenní praxe se zabývá etickými otázkami, kdy dilemata často nabývají formy konfliktů, otázek loajality nebo učinění volby. V rámci zacházení s těmito dilematy je důležité sledovat jak společenský úkol sociální práce, tak způsob vztahu mezi pracovníkem v sociálních službách a uživatelem služby.

Diskuse, která se vede o etických problémech či dilematech (Banks, Janoušková, Nedělníková, Úlehla) je pro osobní asistenty důležitá, a to zejména v oblasti orientace v nejednoznačných kauzách. Na jejich rozhodnutí jsou uživatelé služby závislí. Pro některé pracovníky řešení etických dilemat může být jen otázkou dodržování pevně stanovených pravidel. Jiní pracovníci mohou situaci vnímat jako etický problém – osobní asistent ví, jak by měl rozhodnout, ale je to pro něj složité.

6.1 Etické problémové okruhy

Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR (příloha č. 3) se mimo jiné zaměřuje na takzvané etické problémové okruhy, které nastiňují specifika sociální práce v různých oblastech. Jedná se o práci s jednotlivcem, rodinou, skupinou či organizací, kde působí jak sociální pracovník, tak pracovník v sociálních službách. Etické problémové okruhy nastiňují problematiku, s níž se pracovník může setkat, a nabádá ho k využití všech zákonných možností, které má. Především k využití informací a metod práce, které může využívat v rámci profese. Jedná se o víceméně

ucelený postup při řešení etických problémů, kde je zřejmé, že důležité jsou konzultace s odborníky a kolegy nejen v rámci Společnosti sociálních pracovníků České republiky.

Základní etické problémové okruhy, které vycházejí z Etického kodexu sociálních pracovníků České republiky (2006), jsme upravili a specifikovali přímo na osobní asistenty. Konkrétně jde o tyto základní okruhy:

- V jakých případech by měl osobní asistent vstoupit či zasáhnout do života občana, potencionálního uživatele služby.
- Správné vyhodnocení míry pomoci, která by vedla uživatele služby k lepší kvalitě života či změně jeho postojů. Míra pomoci je každodenní otázkou.
- Kdy nastane správný čas pro ukončení/přerušování služby.

Další problémové okruhy:

- střet zájmu uživatele služby a osobního asistenta;
- konflikt mezi uživatelem služby a dalším spoluobčanem;
- konflikt mezi institucí, organizací a uživatelem služby;
- střet zájmu uživatele služby a majoritní společnosti;
- konflikt mezi zaměstnavatelem a osobním asistentem.

Pracovník v sociálních službách nabízí pomoc a kontrolu zároveň. V návaznosti na tyto dvě funkce sociální práce si má pracovník vyjasnit etické důsledky své role vůči uživatelům sociálních služeb. (Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR, 2006)

„Etické problémy mohou vznikat v situacích, když pracovník má přijmout rozhodnutí, se kterým není osobně ztotožněný. Nemůže uživateli služby poskytnout pomoc, službu z důvodu nesplnění stanovených kritérií státem anebo organizací poskytujících sociální pomoc. Pokud ani jedno z možných způsobů řešení nelze označit za „dobré“, výběr je rozporuplný a konečné rozhodnutí má být „menším zlem“ anebo

“menším utrpením“. Riziko se zvyšuje tím, že rozhodnutí může být vnímané i jako (negativní) precedens. Jakékoliv rozhodnutí může přinést kromě nežádoucích důsledků i pocity viny, lítost a výčitky svědomí, se kterými se ten, kdo dělá rozhodnutí, musí vyrovnat.“ (Janigová, 2008, s. 48)

Oblastí v sociální práci, kde mohou vznikat etická dilemata, střety zájmů, je nespočet. Můžeme sem zařadit konflikty mezi zaměstnanci organizace, ale také konflikty mezi samotnými uživateli služby. Dále pak střet osobnostních hodnot s hodnotami organizace. Nemalý vliv na problematiku etiky rozhodování mají hodnoty a zájmy skupin obyvatelstva v rámci komunity nebo společnosti.

Etické problémy a dilemata mohou být následkem konfliktních situací v práci osobního asistenta. Podle podnětů z praxe autorky Banks (2010), uvádíme časté příčiny těchto problémů:

- nedostatek zkušeností a znalostí pracovníka, který se může projevit v řešení náročnějších situací;
- nejasné informace o roli osobního asistenta;
- nedůvěryhodnost ve vztahu mezi kolegy;
- přehlížení komplexnosti celé situace, kdy je pracovník zaměřen pouze na jednotlivosti.

Nejspornější oblastí etiky u pomáhajících profesí je podle Banks (2010) konflikt mezi etickými hodnotami a principy.

6.2 Postupy při řešení etických problémů

Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR (2006) nabádá, jak řešit etické problémy. Jedná se o tato doporučení:

- Hlavním právem pracovníka je diskuse, nejen se svými kolegy, ale i s uživateli, kterých se problém týká.

- Závažné etické problémy jsou řešeny v rámci Společnosti sociálních pracovníků ČR.
- Společnost sociálních pracovníků ČR může kodex přizpůsobit pro oblast terénní sociální práce, kde jsou etické problémy komplikované i závažné.

6.3 Model etického rozhodování

Model etického rozhodování se skládá z několika otázek. Jejich zodpovězení by nakonec mělo vytvořit eticky odpovědné rozhodnutí. Pomocí tohoto modelu se osobní asistent naučí pracovat s etickými dilematy a kromě toho může zpětně hodnotit svá rozhodnutí. Pak lze hovořit o péči-sloužbě, která je smysluplně poskytována.

V praxi se stává, že jsou etické otázky opomíjeny. Osobní asistenti bývají stále častěji vyzýváni k tomu, aby se k nim stavěli věcně a efektivně. Hovoří se o vzrůstajícím "taylorismu péče" = běžící pás v zemi blaha. To by znamenalo rychlejší dosahování výsledků, méně rozhovorů a na výkon péče průměrně méně minut. Standardizace a práce s protokoly mají zvýšit účinnost práce a mnoho záležitostí je pečlivě zapisováno pomocí vyvinutých systémů. (Haterd van de et. al, 2000)

Ani pomocí *Modelu etického rozhodování* není reálné vytvoření určitého vzorce, plného údajů, které nás zavedou k jednoznačnému řešení. Jestliže vycházíme z principu, že etika je proces, nikoliv řešení samo o sobě, stávají se východiskem otázky, které se snaží identifikovat podstatu daného etického problému. Samostatným bodem etického rozhodování je logická analýza problému v návaznosti na řešení celé situace. *Model etického rozhodování* je spíše nástrojem, který nám usnadní řešení dilemat bez přímého návodu ke konkrétnímu rozhodnutí.

Je potřebné si uvědomit, že potenciální uživatel služby se obrací na instituci za jistým účelem, potřebou pomoci či podpory, a přichází tedy s problémem nebo s břemenem. Nestačí pouze potenciálního uživatele služby vyslechnout a nechat vypovídat. Pracovník se vyjadřuje k tomu, o čem potenciální uživatel služby hovoří.

Při každé činnosti, kterou osobní asistent provádí, se bude zabývat (ne)vědomou otázkou:

„Je to možné, nebo ne?“

Abychom osobním asistentům pomohli, je rozumné tento proces myšlení vybavit efektivními kroky v rámci *Modelu etického rozhodování* – příloha č. 5.

Dalším autorem, který se kromě Haterd van de (2000) snaží o zdůraznění systematického přístupu v procesu řešení dilematických situací, je Reamer (2006). Navrhl systematický postup pomoci pracovníkům, kteří se dostanou do dilematické či eticky problematické situace, ve které je potřebné se rozhodnout.

Tento přístup je tvořen sedmi následujícími body:

1) identifikace etického problému, dilematu vyskytujícího se v konfliktu, včetně hodnot a povinností sociální práce;

2) identifikace jednotlivců, skupin nebo organizací, kterých se bude etické rozhodnutí pravděpodobně týkat;

3) zamyšlení se nad potencionálními přínosy a riziky konání pro všechny zúčastněné; zároveň můžeme určit více variant řešení;

4) důkladné prozkoumání výhod a nevýhod každé z variant řešení s ohledem na:

- etický kodex a platnou legislativu,
- etické teorie, principy a směry,
- praktické teorie a principy sociální práce,
- osobní hodnoty včetně kultury, náboženství a etických hodnot;

5) konzultace s kolegy a příslušnými odborníky;

6) zajištění dokumentace k celému procesu rozhodování;

7) monitorování, zhodnocování a dokumentace rozhodnutí.

Z výše uvedených modelů tedy plyne, že jedním z úkolů profesionála je umět řešit a rozhodnout se v situacích, které můžeme vyhodnotit jako problematické či eticky dilematické. *Model etického rozhodování* nebo *Systematický postup řešení etických dilemat* není zaručeným návodem ke správnému výsledku rozhodnutí, ale spíše by nám měl pomoci a tím ulehčit práci, jež s sebou přináší nemálo náročných situací. Podíl má také osobnost pracovníka, jeho zkušenosti a vědomosti. Zkušení pracovníci by měli předávat své poznatky nově začínajícím a pokusit se eliminovat chyby, kterých se tito nezkušení pracovníci mohou dopustit na uživatelských služeb. Význam etické otázky pak narůstá společně s profesionalizací.

Etické přístupy jsou součástí etických principů a hodnot celé společnosti a každý odborník stojí před volbou a měl by nést za tuto volbu odpovědnost.

7. VÝZKUMNÝ DESIGN

Hlavním úkolem této kapitoly je popsat a odůvodnit vybraný výzkum, jeho metodologii, formulace výzkumného problému, zdůvodnění účelu výzkumu ve světle výzkumných otázek a hypotéz. Dále pak popsat metody sběru a analýzy dat a také interpretovat získaná data s to nejen z dotazníkového šetření, ale i z provedených rozhovorů. Následně pak popsat, k čemu jsme ve výzkumu dospěli a jak jsme naplnili jeho cíl.

Současně upozorníme na některé důležité podněty a informace, které vyplynuly z výzkumného šetření. Uvedeme doporučení, která lze uplatnit v praxi a dalším možném výzkumu.

7.1 Výzkumná otázka

„Tím, že formulujeme výzkumné otázky nejdříve obecně, pak pomocí specifických pojmů a vzápětí použijeme empirické kritérium k identifikaci datových

indikátorů, dokážeme vytvořit logické spojení mezi abstraktními koncepty a empirickými datovými indikátory.“ (Punch, 2008, s. 44)

Vycházíme-li z tvrzení, že kodex pracovníka a profesní profil tvoří společně „pilíře“ povolání pracovníka v sociálních službách, pak potřebujeme posoudit, do jaké míry jsou pracovníci obeznámeni s etickým kodexem svého zaměstnavatele nebo s *Etickým kodexem Společnosti sociálních pracovníků ČR* (příloha č. 3) a zda se řídí jeho hlavními myšlenkami.

Výzkumná otázka se tedy zaměřuje na zjištění míry obeznámenosti osobních asistentů s etickým kodexem, a jak jej v praxi využívají a řídí se podle něj.

Dílejší výzkumná otázkou je zaměřena na zjištění, podle čeho nebo čím se řídí osobní asistenti při řešení etických dilemat a upozornění na etické otázky a s nimi spojená etická dilemata související s povoláním osobních asistentů.

Další problematickou oblastí, která nás zajímá, je zjištění, zda jsou osobní asistenti obeznámeni s etickým kodexem a zda je možná jejich praktická využitelnost a jaký je jejich užitkový přínos. Chceme zjistit vliv podílu etického kodexu na práci osobního asistenta a také to, jaké mohou být překážky při využívání etického kodexu.

7.2 Výběr výzkumné strategie

Dle povahy problému, který jsme se rozhodli zkoumat, jenž vychází z lidského jednání a chování, lze volit mezi dvěma přístupy výzkumných strategií, a to kvalitativní či kvantitativní, popřípadě jejich kombinaci. Eriksen (2008, s. 146) popisuje rozdíl mezi těmito přístupy slovy: „V sociálních vědách se používají dvě velké kategorie metod, jmenovitě kvantitativní a kvalitativní. Kvantitativní vědci zjistí málo o mnoha věcech, kvalitativní naopak hodně o malé skupině věcí“. Akker van der (2006) vystihuje podstatu kvalitativní výzkumné metody jako detailní pochopení významu, oproti tomu kvantitativní výzkumná metoda nabízí určitou možnost zobecnitelnosti dat. Pro zjištění nejen číselných hodnot, ale zjištění i detailních postojů osobních asistentů jsme zvolili jako výzkumnou strategii kombinaci kvantitativní a kvalitativní výzkumné teorie.

„Kvantitativní a kvalitativní přístupy vycházejí z jiných epistemologických předpokladů, většinou zkoumají jiné problémy, používají jiné analytické postupy a dávají odlišné závěry. Tyto závěry však nejsou lepší, horší ani soupeřící. Například při postupu použití kvalitativní metodologie a posléze kvantitativní metodologie lze vytvořit dostatečně hlubokou teorii potvrzenou na širším vzorku. Výběr jednoho či druhého by se měl řídit především výzkumným záměrem: napřed máme zkoumaný problém a teprve po té hledáme jeho řešení.“ (Švaříček, Šed'ová et al., 2007, s. 25)

Co se týká metody sběru dat, k tomu Hendl (2008, s. 23) uvádí, že „ ... kvantitativní výzkum využívá náhodné výběry, experimenty a silně strukturovaný sběr dat pomocí testů, dotazníků nebo pozorování. Konstruované koncepty zjišťujeme pomocí měření, v dalším kroku získaná data analyzujeme statistickými metodami s cílem je explorovat, popisovat, případně ověřovat pravdivost našich představ o vztahu sledovaných proměnných. Bývá spojován s hypoteticko-deduktivním modelem vědy.“ Na druhou stranu v rámci kvalitativního výzkumu se dle Hendla (2008) metody sběru dat dělí na pozorování (úplný participant, pozorovatel jako participant, participant jako pozorovatel a úplný pozorovatel), interview (interview s návodem, narativní a skupinové interview) a dokumenty (veřejné dokumenty, soukromé dokumenty a e-diskuse).

Hendl (2005, s. 30) tuto možnost „**výzkum pomocí míchání metod**“ připouští, doslova uvádí, že „v některých typech smíšeného výzkumu se používají na úvod kvalitativní metody sběru dat, po jejich shromáždění a analýze následuje dotazování pomocí strukturovaného dotazníku v rámci statistického šetření a potom se provede dodatečné hloubkové dotazování vybraných účastníků šetření.“ Díky této kombinaci získáme o problematice eticky v praxi osobní asistence detailnější informace a též využijeme výhody obou přístupů. Rovněž Denzin (2009, s. 234) je jedním z hlavních zastánců možností kombinování metod. Tuto strategii označuje slovem triangulace. Definuje ji jako „kombinaci metodologií v jedné studii stejného fenoménu“.

Pro opodstatnění volby výzkumné strategie je nezbytné uvést její přednosti, ale i nedostatky. Mezi přednosti patří možnost uplatňovat výhody kvalitativního i kvantitativního přístupu, a lze tak zahrnovat odpovědi na komplexnější výzkumné

otázky. Hendl (2008) dále jako přednosti smíšeného výzkumu uvádí, že slova, obrazy a vyprávění využíváme pro zesílení významu čísel. Poskytuje silnější evidenci pro jasnější závěry konvergencí výsledků. Kvalitativní a kvantitativní výzkum může přinést úplnější znalosti potřebné pro podporu teorie a praxe. Nevýhodou smíšeného výzkumu je náročnost pro jednoho tazatele. Nevýhoda je spatřována především v náročnosti na zdroje a v jejich propojení.

Denzin (in Hendl, 2008) rozeznává čtyři strategie triangulace:

- *Datovou triangulaci*, při které dochází ke kombinaci různých datových zdrojů, což ji odlišuje od použití různých metod sběru dat. Datovou triangulaci použijeme v našem výzkumu.
- *Triangulaci výzkumníků* – při získávání dat může dojít k chybě ve smyslu selhání lidského faktoru. Při získávání výsledků může docházet k systematickému srovnávání vlivu různých osob. Nasazením vyššího počtu pozorovatelů a tazatelů lze předejít chybě lidského faktoru.
- *Metodologickou triangulaci*, která vyvolává nejvíce diskusí o oprávněnosti jejího použití. Podle Denzina je oprávněné tvrdit, že rozdílné přístupy odhalují rozdílné aspekty empirické reality. Je vhodné používat vhodně zvolené kombinace přístupů ke zkoumání.
- *Teoretickou triangulaci* – dochází ke zkoumání rozdílů, které vyplývají z použití jednotlivých teoretických přístupů, jež se využívají při používání různých perspektiv a hypotéz při práci s daty.

Výzkumná metoda, kterou uplatníme, by dle Somra (2006) vždy měla respektovat následující pravidla. Měla by odpovídat zkoumanému předmětu, respektovat vzájemnou provázanost mezi metodou a vědeckým systémem. Metoda výzkumu musí být objektivní. Mělo by dojít k zachycení variability a propojenosti mezi jevem a podstatou zkoumaného problému. Posledním pravidlem je respektování jednoty teoretického a empirického přístupu – empirické poznatky jsou spojeny s globálním pojmovým systémem soustavou základních věd.

Výsledky, které jsme získali oběma metodami, poukazují na vzájemnou doplňkovou funkci obou výzkumných metod. A mohou tedy potvrdit výhody smíšených metod, které spočívají ve vyvážení silných a slabých stránek kvalitativního a kvantitativního výzkumu.

7.3 Teoretická východiska hypotéz

Vycházíme ze základního předpokladu pro stanovení hypotézy dle Hubíka (2006, s. 8): „... hypotéza by měla být formulována tak, aby sdělovala poznatky o vztazích a poměrech zkoumané skutečnosti a aby jako vysvětlující nástroj umístila zkoumané jevy do řádu světa.“ Z této definice je patrné, že hypotézy musí být vždy důsledkem systematického poznávání již existujících poznatků a údajů. Obsahem hypotézy, Hubík (2006), Pelikán (2007), by měla být souvislost mezi dvěma a více jevy.

V rámci formulace hypotéz cílíme na zpřesnění myšlenek a ke zpřístupnění výzkumné oblasti pro čtenáře této práce. Tvorbou hypotéz se snažíme uplatnit vlastní pohled a postoj. Informace o hypotézách formulujeme natolik podrobně, aby bylo možné na jejich základě výzkum kdykoliv opakovat a aby čtenář získal představu o serióznosti výzkumu.

Při tvorbě hypotéz jsme se snažili držet pravidel, které vycházejí z Pelikána (2007), a rozšířili jsme je o další pravidla dle Hubíka (2006). Jedná se o tato pravidla:

- Hypotéza má korespondovat s danou výzkumnou oblastí, aby umožnila dosáhnutí nových objevů v daném oboru.
- Hypotézu neformulujeme v negativní formě.
- Hypotéza si nemá protiřečit, jelikož je testována jako celek a nejen jako její jednotlivé části.
- Hypotéza musí být srozumitelná a neměla by být příliš komplikovaným výrokiem.
- Hypotéza musí být ověřitelná, což předpokládá vhodné zvolení výzkumných metod a technik.

7.4 Stanovené hypotézy

S ohledem na hlavní výzkumnou otázku, která se zaměřuje na zjištění, zdali osobní asistenti znají etický kodex organizace a jak ho prakticky využívají, jsme formulovali hypotézy tak, aby bylo možné prostřednictvím jejich podpoření nebo vyvrácení na zmíněnou otázku odpovědět.

„Proměnná je vlastnost, která nabývá různých hodnot – jsou ji přiřazovány čísla nebo hodnoty.“ (Jarošová, 2006, s. 3) Proměnné - závislé, nezávislé a skryté proměnné byly zvoleny na základě analýzy etických kodexů a etických dilemat, kterým jsme se věnovali v dřívějších kapitolách. Operacionalizace pojmů, které tvoří hypotézy, vychází z textu této práce. V jednotlivých kapitolách dochází k vymezení pojmů, se kterými se v rámci hypotéz pracuje.

Operacionalizace pojmů vztahující se k jednotlivým hypotézám vychází z dílčích kapitol této práce, a každý z pojmů je následně blíže specifikován s ohledem na samotný výzkum.

Hypotéza číslo 1:

Znalost etického kodexu má vliv na etické jednání osobních asistentů.

Operacionalizace pojmů tvořících hypotézu číslo 1:

Znalost – Pro potřeby výzkumného šetření je pojem znalost chápán jako vědomost, kterou osobní asistenti získali obeznámením se s Etickým kodexem Společnosti sociálních pracovníků ČR. Dokument byl osobním asistentům předložen k přečtení a prostudování. Znalost definují Vodák a Kucharčíková (2011, s. 74) jako: „osvojený souhrn teoretických poznatků, představ a pojmů získaný učením, praktickou činností a zkušenostmi.“

Etický kodex – Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR nebo obdobný dokument z něj vycházející.

Etické jednání – Jednání, které je v souladu s Etickým kodexem Společnosti sociálních pracovníků ČR.

Osobní asistenti – Osobním asistentem je pracovník, který poskytuje pomoc osobám v jejich přirozeném sociálním prostředí při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, při zajišťování chodu domácnosti a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. Zajišťuje i aktivizační činnosti. Pro potřeby našeho výzkumného šetření se jedná o pracovníka, který pracuje v uvedených organizacích na pozici osobní asistent.

Předpokládá se, že tato hypotéza bude potvrzena.

Tato hypotéza je, pro své následné testování, reprezentována v textu dotazníku a při rozhovoru těmito tazatelskými otázkami:

- Otázka číslo 7: *Poskytl/a jste někdy konkrétní informace (např. jméno, adresa, diagnóza) o uživateli služby bez jeho vědomí třetí osobě?*
- Otázka číslo 16: *Byl/a jste při podpisu pracovní smlouvy obeznámen/a s Etickým kodexem Společnosti sociálních pracovníků ČR či s etickým kodexem Vaší organizace "Desatero osobního asistenta" (nebo jiný kodex)?*

Tyto otázky byly přiřazeny k hypotéze č. 1 za účelem zjištění, zda respondenti znají etický kodex a zda má tato znalost vliv na etické jednání osobních asistentů.

Hypotéza číslo 2A:

Čím vyšší vzdělání osobních asistentů, tím větší je tendence inklinovat v praxi k etickému kodexu.

Operacionalizace pojmů tvořících hypotézu číslo 2A:

Vzdělání – Pro potřeby našeho výzkumu se jedná o nejvyšší dosažené vzdělání v kombinaci se splněním zákonné povinnosti pro výkon profese osobního asistenta (podmínky vymezeny zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách), jedinec tedy má teoretické i praktické poznatky o sociální práci – přímé práci s uživatelem.

Osobní asistenti – Osobním asistentem je pracovník, který poskytuje pomoc osobám v jejich přirozeném sociálním prostředí při zvládnání běžných úkonů péče o

vlastní osobu, při zajišťování chodu domácnosti a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. Zajišťuje i aktivizační činnosti. Pro potřeby našeho výzkumného šetření se jedná o pracovníka, který pracuje v uvedených organizacích na pozici osobní asistent, více informací výše v kapitole věnované základnímu výzkumnému vzorku.

Tendence inklinovat – Rozpoznání etického dilematu a následné jednání, které je v souladu s Etickým kodexem Společnosti sociálních pracovníků ČR.

Etický kodex – Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR nebo obdobný dokument z něj vycházející.

Praxe – každodenní výkon profese osobního asistenta.

Předpokládá se, že tato hypotéza nebude potvrzena.

Tato hypotéza je, pro své následné testování, reprezentována v textu dotazníku a při rozhovoru těmito tazatelskými otázkami:

- Otázka číslo 3: *Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?*
- Otázka číslo 17: *Setkal/a jste se se situací (výčet je uveden v dotazníku a respondent mohl doplnit další situace, např.: zásah do intimity uživatele služby; neadekvátní požadavky ze strany uživatele služby; vztah vůči uživateli služby; přerušení služeb osobní asistence; hrubé chování vůči uživateli služby ze strany rodinných příslušníků; dary od uživatele služby; neadekvátní chování kolegů atd.), která ve Vás vyvolala etické dilema, které jste vyřešil/a aplikací etického kodexu Vaší organizace?*

Tyto otázky byly přiřazeny k hypotéze č. 2A za účelem zjištění, zda vyšší vzdělání osobních asistentů má vliv na praktickou inklinaci k etickému kodexu.

Hypotéza číslo 2B:

Osobní asistenti splňující zákonnou povinnost (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách) mají větší tendence inklinovat v praxi k etickému kodexu než osobní asistenti, kteří tuto povinnost nesplňují.

Operacionalizace pojmů tvořících hypotézu číslo 2B:

Osobní asistenti – Osobním asistentem je pracovník, který poskytuje pomoc osobám v jejich přirozeném sociálním prostředí při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, při zajišťování chodu domácnosti a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. Zajišťuje i aktivizační činnosti. Pro potřeby našeho výzkumného šetření se jedná o pracovníka, který pracuje v uvedených organizacích na pozici osobní asistent, více informací výše v kapitole věnované základnímu výzkumnému vzorku.

Splnění zákonné povinnosti – Podmínky vymezeny zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, které definují požadavky na osobní asistenty pro výkon této profese.

Mít větší tendence inklinovat v praxi – Rozpoznání etického dilematu a následné jednání, které je v souladu s Etickým kodexem Společnosti sociálních pracovníků ČR při výkonu profese osobního asistenta.

Etický kodex – Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR nebo obdobný dokument z něj vycházející.

Nesplnění povinnosti – Nesplnění podmínek, které jsou vymezeny zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a které definují požadavky na osobní asistenty pro výkon této profese.

Předpokládá se, že tato hypotéza bude potvrzena.

Tato hypotéza je, pro své následné testování, reprezentována v textu dotazníku a při rozhovoru těmito tazatelskými otázkami:

- Otázka číslo 6: *Splňujete zákonnou povinnost (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách) na vzdělání pro výkon profese pracovník/pracovnice v sociálních službách – osobní asistent/ka?*
- Otázka číslo 17 – *Setkal/a jste se se situací* (výčet je uveden v dotazníku a respondent mohl doplnit další situace, např.: zásah do intimity uživatele služby; neadekvátní požadavky ze strany uživatele služby; vztah vůči uživateli služby; přerušování služeb osobní asistence; hrubé chování vůči

uživateli služby ze strany rodinných příslušníků; dary od uživatele služby; neadekvátní chování kolegů atd.), která ve Vás vyvolala etické dilema, které jste vyřešil/a aplikací etického kodexu Vaší organizace?

Hypotéza číslo 3:

Osobní asistenti s delší praxí v oboru dokáží lépe identifikovat etická dilemata.

Operacionalizace pojmů tvořících hypotézu číslo 3:

Osobní asistenti – Osobním asistentem je pracovník, který poskytuje pomoc osobám v jejich přirozeném sociálním prostředí při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, při zajišťování chodu domácnosti a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. Zajišťuje i aktivizační činnosti. Pro potřeby našeho výzkumného šetření se jedná o pracovníka, který pracuje v uvedených organizacích na pozici osobní asistent, více informací výše v kapitole věnované základnímu výzkumnému vzorku.

Delší praxe v oboru – Jedná se o počet let praxe (minimálně 1 rok) vykonávané jako osobní asistent či na jiné pracovní pozici, ale v přímé práci s uživateli sociálních služeb (může se tedy jednat například o pečovatele, vychovatele apod.).

Schopnost lépe identifikovat etická dilemata – Pro potřeby tohoto výzkumného šetření se jedná o schopnosti osobních asistentů rozeznat v praxi, že daná situace či jednání je nebo by mohla být v rozporu s jejich přesvědčením a současně v rozporu s jednáním, které je založeno na etickém kodexu.

Předpokládá se, že tato hypotéza bude potvrzena.

Tato hypotéza je, pro své následné testování, reprezentována v textu dotazníku a při rozhovoru těmito tazatelskými otázkami:

- Otázka číslo 4: *Kolik let pracujete na pozici pracovník/pracovnice v sociálních službách – osobní asistent/ka?*

- Otázka číslo 18: *Dostal/a jste se v průběhu Vaší práce do situace, kdy jste se musel/a rozhodnout z volby několika možností, které pro vás představují morální rozpor?*

Tyto otázky byly přiřazeny k hypotéze č. 3 za účelem zjištění vlivu delší praxe na identifikaci etických dilemat. Důvodem je, že identifikace etických dilemat je jedním z kroků jejich správného řešení.

Hypotéza číslo 4:

Osobní asistenti mají zájem o sdílení informací a zkušeností z praxe v oblasti osobní asistence.

Operacionalizace pojmů tvořících hypotézu číslo 4:

Osobní asistenti – Osobním asistentem je pracovník, který poskytuje pomoc osobám v jejich přirozeném sociálním prostředí při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, při zajišťování chodu domácnosti a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. Zajišťuje i aktivizační činnosti. Pro potřeby našeho výzkumného šetření se jedná o pracovníka, který pracuje v uvedených organizacích na pozici osobní asistent, více informací výše v kapitole věnované základnímu výzkumnému vzorku.

Mít zájem o sdílení – Tendence o něco se podělit s kolegy.

Informace – Údaje, pokyn, postupy, které jsou předávány dalším osobám.

Zkušenosti z praxe – Nabyté dovednosti z každodenního výkonu profese osobního asistenta.

Osobní asistence – Terénní sociální služba, která je zaměřena na pomoc či dopomoc jedinci s různým druhem znevýhodnění.

Předpokládá se, že tato hypotéza bude potvrzena.

Tato hypotéza je, pro své následné testování, reprezentována v textu dotazníku a při rozhovoru těmito tazatelskými otázkami:

- Otázka číslo 11: *Snazíte se zkušenosti z praxe předat své organizaci, kde pracujete?*
- Otázka číslo 12: *Využíváte možnosti sdílet informace o výkonu svého povolání s Vašimi kolegy/kolegyněmi?*
- Otázka číslo 13: *Stalo se Vám někdy, že jste při debatě s kolegy zjistil/a, že na danou pracovní věc (např. pracovní postup, situace u klienta) mají jiný názor?*
- otázka číslo 14: *Setkal/a jste se s kritickou připomínkou vůči Vaší práci od svých kolegů/kolegyň či nadřízené/ho?*

Tyto otázky byly přiřazeny k hypotéze č. 4 za účelem zjištění vzájemné komunikace a předávání praktických zkušeností mezi osobními asistenty.

Hypotéza číslo 5:

Osobní asistenti se setkávají při výkonu povolání s velice podobnými situacemi, které mohou vyvolávat etická dilemata.

Operacionalizace pojmů tvořících hypotézu číslo 5:

Osobní asistenti – Osobním asistentem je pracovník, který poskytuje pomoc osobám v jejich přirozeném sociálním prostředí při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, při zajišťování chodu domácnosti a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. Zajišťuje i aktivizační činnosti. Pro potřeby našeho výzkumného šetření se jedná o pracovníka, který pracuje v uvedených organizacích na pozici osobní asistent, více informací výše v kapitole věnované základnímu výzkumnému vzorku.

Setkávají se při výkonu povolání s velice podobnými situacemi – Existují oblasti, situace, které mají při výkonu profese osobního asistenta stejný charakter, popř. stejné rysy (např. zmíněné chování uživatele služby).

Etické dilema – Etické dilema vzniká tehdy, cítí-li pracovník – osobní asistent, že stojí před dvěma nebo více stejně nevhodnými možnostmi, které představují rozpor morálních principů. (Matoušek, 2008)

Předpokládá se, že tato hypotéza bude potvrzena.

Tato hypotéza je, pro své následné testování, reprezentována v textu dotazníku a při rozhovoru těmito tazatelskými otázkami:

- Otázka číslo 8: *Potřeboval někdy uživatel osobní asistence péči-slужbu, kterou jste mu nemohl/a poskytnout?*
- Otázka číslo 10: *Setkal/a jste se s tím, že uživatel osobní asistence dělal věci, které mu škodily?*

Tyto otázky byly přiřazeny k hypotéze č. 5 za účelem zjištění existence obdobných situací, které mohou vyvolávat etická dilemata u osobních asistentů.

7.5 Výzkumné nástroje sběru dat

Rozhodli jsme se pro kombinovanou strategii výzkumu. Jako výzkumné nástroje jsme v průběhu práce využili tyto dvě metody:

DOTAZNÍK a ROZHOVOR (interview)

7.5.1 Dotazník a jeho vytvoření

Jako jednu z těchto metod pro výzkumné šetření jsme použili dotazník. Jedná se o často využívanou techniku i v pedagogické, sociologické a psychologické oblasti. Dotazník, to je především získávání informací, stanovisek a smýšlení o dané problematice. Dle Chrásky (2007) je dotazník způsobem písemného kladení otázek a získávání písemných odpovědí. Jedná se o soustavu předem připravených a pečlivě formulovaných otázek, které jsou promyšleně seřazeny a na které dotazovaná osoba – respondent odpovídá písemně. Punch (2008) jej doplňuje s důrazem na velké pozitivum ve volbě dotazníku, které vidí v možnosti oslovení většího počtu

respondentů. Každý obdrží dotazník ve stejné formě, což je důležité pro následné vyhodnocení a zpracování dat. Výhodou je i poměrně rychlé a ekonomicky nenáročné shromáždění dat. Respondent může pomocí dotazníku uvést i odpovědi na citlivější otázky, které by při osobním kontaktu nemusely být považovány jako vhodné.

Důvodem, proč jsme pro náš výzkum zvolili jako jednu z výzkumných metod dotazník, byla snaha získat velký soubor rozmanitých respondentů (detailní charakteristika respondentů je uvedena v podkapitole 7.6 Charakteristika zkoumané skupiny osob). Dalším důvodem pro využití dotazníku byla skutečnost, že jsme jej mohli nechat osobním asistentům k dispozici po dohodnutou dobu jednoho měsíce. Na vyplnění tak měli respondenti dostatečně dlouhé časové období, a to od poloviny března 2013 do poloviny května 2013.

Ve výzkumné oblasti „etika v práci pracovníka v sociálních službách“ jsme nenalezli žádné příhodné dotazníky, které bychom mohli využít. Náš dotazník byl proto vyvinut na základě studie odborných zdrojů. Jednalo se např. o časopisy Sociální služby, Listy sociální práce, Československá psychologie (54, 3, 235-248), kde Havrdová, Šolcová, Hradcová, Rohanová (2010) prezentují první zkušenosti s nástroji AWLS (Přehled oblastí pracovního života, M. P. Leiter) a MBI-GS (Maslachové dotazník vyhoření) v českém prostředí zdravotnictví a sociálních služeb. Cílem výzkumu bylo prostřednictvím těchto nástrojů postihnout vztah mezi zaměstnancem a zaměstnavatelem jako indikátoru kultury organizace a jejího dopadu na spokojenost a duševní zdraví zaměstnanců. Vycházeli jsme i z provedených výzkumů – např. Firstlová (2015) zjišťovala, zda je etika v sociální práci vnímána jako nedílná součást dobré praxe, nebo jen formálně. Dále jsme analyzovali různé etické kodexy - např. Desatero asistenta, Etický kodex služby osobní asistence, Etický kodex Diakonie ČCE, Kodex pracovníků Charity České republiky. Při tvorbě dotazníku jsme vycházeli i z odborné praxe. Autor práce vykonával pozici sociální pracovník i pracovník v sociálních službách. Název dotazníku jsme zvolili tak, aby vyvolal zájem o jeho vyplnění:

“Etika a etické aspekty v osobní asistenci“.

Náš dotazník (příloha číslo 1) je tvořen z uzavřených a otevřených otázek. U uzavřených otázek respondent vybírá z navržených odpovědí, a tudíž dochází ke zjednodušení při vyhodnocování odpovědí, které jsou jednoznačně dané. „Podle počtu předkládaných odpovědí lze uzavřené položky rozdělit na dichotomické a polytomické. Pokud na položku lze dát jen dvě vzájemně se vylučující odpovědi (např. ano – ne), hovoříme o položkách dichotomických. ... Pokud na položku existují dvě odpovědi, které se však vzájemně nevylučují, jde o tzv. nepravou dichotomii. ... U polytomických položek se předkládá více odpovědí než dvě. Tyto položky je možno dále rozdělit na výběrové, výčtové a stupnicové.“ (Chráska, 2007, s. 166)

U otevřených (nestrukturovaných) otázek respondent odpověď sám vytváří, nemá tudíž možnost předvýběru. Je zde určeno jen téma, u něhož žádáme vyjádření. Z těchto odpovědí bylo následně těžké vyhodnotit data, jelikož zde měli respondenti volnost vyjádření. Ve vyhodnocení nám pomohla dílčí kategorizace odpovědí. Avšak určitá volnost – otevřenost otázek nám pomohla v předvýzkumu, kde respondenti využili zmíněné otevřenosti.

V dotazníku jsou použity otázky, které byly tvořeny se snahou o jednoznačnou odpověď a které korespondují s tématem. Jsou to srozumitelné otázky, v kontextu s danou výzkumnou problematikou.

Respondenti byli informováni o možnosti využití konzultace k tématu či k objasnění některých otázek, se kterými by si nevěděli rady.

Otázky v dotazníku jsou uspořádané do tří základních tematických okruhů, které nejsou předem zřetelné. Jedná se především o to, abychom respondenta nikterak nemátli širším rozčleňováním otázek. Otázky jsou číslovány chronologicky.

K tvorbě zmíněných okruhů a následných otázek nám posloužil Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR (příloha č. 3), který je tvořen tematickými okruhy, snažící se postihnout různé profesní oblasti při výkonu práce osobního asistenta. Dotazník byl tedy tvořen dílčími oblastmi Etického kodexu Společnosti sociálních pracovníků ČR s tím, že formulace otázek byla konkretizována. Ke konkretizaci otázek jsme přistoupili především z důvodu názornosti popisů situací pro osobní asistenty, aby jejich odpovědi měly co nejlepší vypovídací hodnotu.

První část dotazníku obsahuje informace o osobním asistentovi – jedná se o úvodní dotazníkovou část, která má stručně představit pracovníka a odpovědět na běžné otázky - pohlaví, věk, dosažené vzdělání, jak dlouho pracuje v organizaci, jak dlouho se věnuje přímé práci s uživatelem služby osobní asistence a zda splňuje zákonem požadovanou kvalifikaci. Úvodní část by respondentu měla zaujmout, abychom ho motivovali ke spolupráci, a rovněž nám podá podrobnější informace k osobnosti respondenta. Tato data se rovněž dají využít pro vyhodnocování a třídění dat druhého stupně.

Druhá, hlavní část dotazníku, navazuje na předcházející část pozvolným zaměřením se na výzkumné otázky. Domníváme se, že pro výzkum v oblasti etiky osobní asistence je nutná zkušenost s přímou prací s uživateli služby. Tato pracovní zkušenost může zaměstnance obohatit o etické poznatky či jiné cenné zkušenosti. Z toho důvodu byla tato oblast součástí našeho zkoumání. Tato stěžejní část dotazníku má tři tematické okruhy, vycházející z Etického kodexu sociálních pracovníků České republiky:

- Etické chování osobního asistenta vůči uživateli sociální služby – nastínění možných etických problémů ve vztahu k uživateli. Získání informací, zda si je zaměstnanec vědom jistého etického imperativu.
- Etické chování osobního asistenta vůči zaměstnavateli – zaměření se na informace, zda vůbec byl zaměstnanec obeznámen s problematikou etiky a etického kodexu. Jak vnímá vztah vůči svému zaměstnavateli?
- Etické chování osobního asistenta vůči kolegům – v této části budeme zjišťovat kolegiálníitu pracovníků. Získají se zde informace o tom, zda mají zaměstnanci nějaká očekávání od profese pracovníka v sociálních službách.

Závěrečná, třetí část dotazníku, nabízí možnost vlastního názoru či jiných připomínek k dotazníku a k tématu. Zde zjišťujeme názor nejen na samotný dotazník, ale i na celkové téma problematiky etiky v práci osobního asistenta.

Součástí dotazníku byl i průvodní dopis, který obeznámil respondenta s účelem dotazníkového šetření. Tento dopis obsahoval i jasné pokyny k vyplnění. Záměrem bylo, aby délka dotazníku neovlivnila kvalitu získaných dat. Dotazník je přílohou číslo 1.

7.5.2 Praktická realizace dotazníkového šetření

Pro distribuci jsme zvolili formu osobního předání dotazníků jednotlivým respondentům. Snahou byla dobrá proveditelnost předání dotazníků jednotlivým respondentům. A varianta osobního předání je z tohoto hlediska ideální. Dotazník byl předán a pracovníci měli možnost dotazník vyplnit na místě, anebo si jej odnést a vrátit při dalším setkání. Bylo stanovené pevné datum, do kdy má být dotazník odevzdán. Využili jsme z větší části anonymitu, abychom ochránili respondenty před pocitem, že dotazníkem zjištěné informace budou zneužity proti nim. Dotazník byl rozdán všem pracovníkům, aniž bychom vytvářeli jmenné seznamy. Nechali jsme na zvážení respondentů, jak a zda vůbec dotazník vyplní a vrátí. Dotazník mohli respondenti vrátit prostřednictvím osobního předání nebo jeho vhozením do označeného sběrného boxu, který byl umístěn v centrále každé z organizací, které se zapojily do výzkumu.

Celkový počet distribuovaných dotazníků byl 145, z tohoto počtu se navrátilo 95 dotazníků. Návratnost dosáhla 66 %. Do analýzy dat jsme zařadili i data z 10 dotazníků, které jsme získali v rámci pilotního ověření. Celkově jsme tedy vyhodnocovali 105 vyplněných dotazníků a 5 rozhovorů. Prostřednictvím číselných údajů jsme tak získali obecný přehled o problematice přístupu a využívání etického kodexu při výkonu povolání osobního asistenta. Jelikož naším cílem je i zmapovat konkrétní použití etického kodexu s ohledem na možná etická dilemata, tak jsme k tomu zvolili možnost využití kvalitativní výzkumné metody – rozhovoru – viz kapitola Rozhovor (interview).

7.5.3 Rozhovor (*interview*)

Kvalitativní výzkumné šetření má za cíl:

- Zjistit, jak osobní asistenti přistupují k etickým dilematům.
- Zjistit, jak osobní asistenti postupují při řešení etických dilemat.
- Zjistit, jak osobní asistenti postupují při využívání etického kodexu v praxi.

Pro zpřesnění a prohloubení informací vyplývajících z dotazníkového šetření byla tato metoda doplněna o metodu interview s pracovníky v sociálních službách – osobními asistenty.

„Interview je metoda shromažďování dat o pedagogické realitě, která spočívá v bezprostřední verbální komunikaci výzkumného pracovníka s respondentem. Někdy se v podobném významu používá také obsahově širšího českého termínu rozhovor. Protože však ne každý rozhovor je interview, je používání pojmu interview přesnější a výstižnější. Anglický výraz interview je totiž složen ze dvou částí, kde *inter* znamená mezi a *view* znamená názor nebo pohled.“ (Chrásková, 2007, s. 182)

PŘÍPRAVA ROZHOVORU

Cílem rozhovoru je zjistit, jak osobní asistenti přistupují k řešení etických dilemat při výkonu svého povolání. Zjistit, zda se řídí etickým kodexem. Zaměřit se na praktickou použitelnost etického kodexu a jeho obeznámenost s ním.

Pro upřesnění interpretace výsledků jsme se proto rozhodli realizovat pět polostrukturovaných rozhovorů s osobními asistenty v předpokládané délce 45 minut.

Volba otázek určených pro rozhovor vycházela ze samotného dotazníku. Obecné otázky byly stejné – tj. otázky číslo 1 až 6. Zbylé otázky – tj. otázky 7 až 19 – byly obdobné jako v dotazníkovém šetření, upravené dle situace a průběhu rozhovoru tak, aby dotazovaná pointa zůstala zachována. Struktura rozhovoru je přílohou č. 2.

PRŮBĚH ROZHOVORU

Jako pomocný scénář pro vedení rozhovorů jsme využili strukturu původního dotazníku. Témata rozhovorů vycházela ze zaměření celého výzkumu – tj. obeznámenosti s etickým kodexem, jeho srozumitelnosti a praktičnosti. Jak využívají osobní asistenti etický kodex? Jak uplatňují etický kodex při řešení etických dilemat? Na některé okolnosti (konkrétní etická dilemata, popis krizové nebo náročné situace při výkonu povolání) jsme se více vybavili dalšími, podrobnějšími otázkami. Výroky, názory a myšlenky osobních asistentů jsme využili a zapracovali do celkové analýzy získaných dat.

Uvědomovali jsme si riziko, skryté v tom, že rozhovor s pevně danou a připravenou strukturou otázek by mohl být poněkud zkreslující. Tudíž byly použity okružové otázky, které jsme dále modifikovali dle průběhu rozhovoru s jednotlivými respondenty. Pro některé respondenty bylo však potřebné dotazy přizpůsobit, tak aby jim osobní asistenti byli schopni porozumět a orientovat se v tématu a jeho závažnosti.

Celkem proběhlo pět polostrukturovaných rozhovorů, respondenti vyslovili souhlas s provedením rozhovoru a s následným využitím pro tuto disertační práci. Nikdo z oslovených osobních asistentů neodmítl prosbu o rozhovor pro výzkumné účely.

Pro zaznamenávání celého interview jsme využili diktafon. Každý z respondentů byl obeznámen s využitím této techniky a nikdo proti tomu nic nenamítal. V případě, že by některý z respondentů nesouhlasil s využitím diktafonu, byla připravena varianta zaznamenávání odpovědí respondentů písemně během rozhovoru.

Interview probíhalo v prostorách kanceláře, kterou pracovníci znají. Byla jim nabídnuta možnost provedení interview v kavárně či na místě, kde by se oni sami cítili příjemněji. Nikdo z dotazovaných takové nabídky nevyužil. Setkání vždy probíhala bez přítomnosti osob, kterých se to netýkalo. Vytvoření otevřených kontaktů bylo zprvu u všech respondentů navozeno obecnými otázkami k tématu, clem bylo získání důvěry. Vytvoření přátelské atmosféry, být taktní a projevit přiměřený zájem o výpovědi respondenta pomohlo k dosažení uvolněného rozhovoru.

V průběhu rozhovoru jsme dbali na to, aby nebyla použita slova, kterým by respondent nerozuměl. Otázky byly formulovány neutrálně tak, aby nedošlo

k naznačování očekávané odpovědi. Měli jsme snahu klást stručné otázky, pokud možno v holých větách. Stejně jako v dotazníkovém šetření i zde byla volena strategická metoda, kdy otázky začínaly u obecnějších problémů a následně se zaměřovaly na zcela konkrétní témata. Úkolem tazatele bylo, aby při všech interview byly kladeny otázky standardizovaně, se stejným akcentem. Nebyla opomenuta analýza reakcí respondentů, jejich chování a také neverbálního vyjadřování během rozhovoru – pohyby těla, gesta, pohyby obličeje, mimika, úsměv, smích, pohledy očí.

Všech pět rozhovorů proběhlo bez žádné nenadálé či trapné situace, která by mohla narušit důvěru mezi respondentem a tazatelem. Všech pět vybraných osobních asistentů projevilo maximální vstřícnost, ale také zájem o téma.

Došlo k doslovnému přepisu všech rozhovorů tak, aby bylo zamezeno jakékoli možné ztrátě dat.

7.6 Charakteristika zkoumané skupiny osob

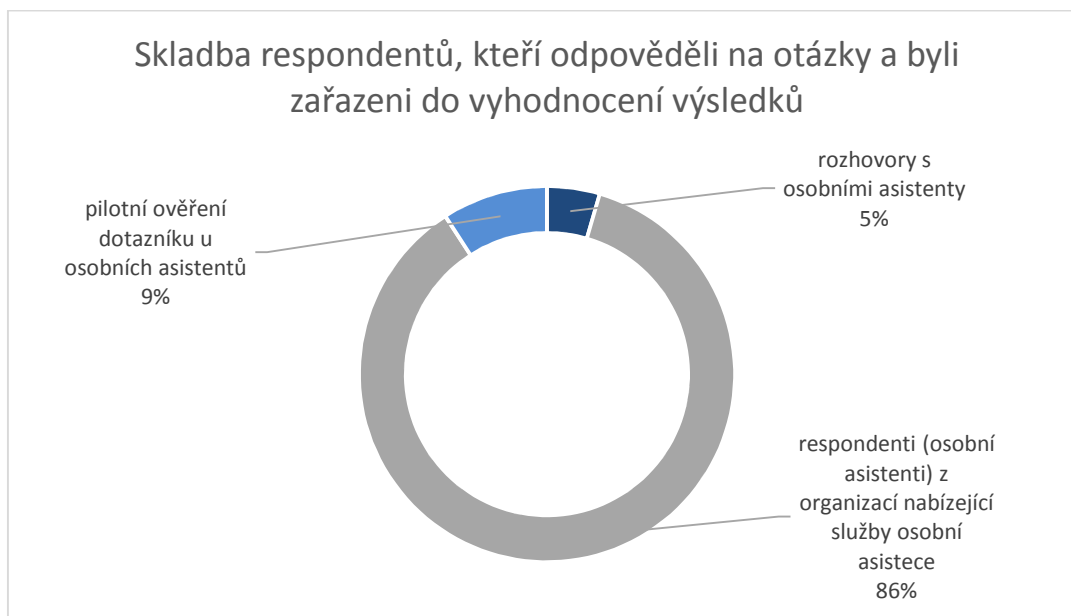
Jaký vzorek respondentů jsme si vybrali pro naše šetření a proč? Logika výběru koresponduje s celkovým tématem práce a hlavně s výzkumnými otázkami. „Výběr vzorku, který je realizován tak, aby byla maximalizována variabilita nezávisle proměnné, zvyšuje šanci, že budeme pozorovat existující vztah mezi závisle a nezávisle proměnnou.“ (Punch, 2008, s. 54)

Cílová skupina respondentů nebyla nikterak omezena pohlavím, věkem, barvou pleti, náboženským vyznáním, dosaženým vzděláním nebo délkou působení v pracovní pozici osobní asistent – pracovník v sociálních službách.

Abychom mohli zodpovědět výzkumné otázky, získali jsme informace od určité skupiny lidí. Jedná se o pracovníky, kteří jsou zařazeni do pracovní pozice “pracovník v sociálních službách – osobní asistent“ a vykonávají tak terénní službu osobní asistence.

Pestrost výběru spočívala ve věku respondentů, pohlaví, vzdělání, a také v pestrosti náplně práce – tj. s jakými uživateli tito osobní asistenti pracují a zda řešili nebo řeší etická dilemata.

Graf 2 - Skladba respondentů, kteří odpověděli na otázky a byli zařazeni do vyhodnocení výsledků



- 95 respondentů (tj. 86 %) z řad osobních asistentů obou zapojených organizací nabízejících služby osobní asistence;
- 10 respondentů (tj. 9 %) z řad osobních asistentů oslovených v rámci pilotního ověření;
- 5 samostatně provedených rozhovorů s osobními asistenty (tj. 5%).

Celkem jsme tedy vyhodnocovali odpovědi od 110 osobních asistentů.

Výzkumný vzorek je tvořen pracovníky ze služeb osobní asistence, a to dvou neziskových organizací, které primárně nabízejí služby osobní asistence. Organizace jsou rozdílné. Především v tom, že jedna z nich nabízí služby nejen v Praze, ale také po celé České republice, a patří tak mezi jednoho z největších poskytovatelů osobní asistence – její kapacita není omezena. Posláním této organizace je snaha o maximální možné zapojení svých uživatelů do jejich přirozené sociální sítě a společnosti. Druhá

organizace je jiná, pokud jde o působnost. Své služby nabízí v Praze a občas také ve Středočeském kraji a má omezenou kapacitu na 40 uživatelů služby. Posláním této organizace je podpořit sociální začlenění dětí se zdravotním postižením.

Obě organizace nabízejí osobní asistenci, kterou si uživatel služby hradí sám – jedná se o částku 90 Kč za hodinu. Rozdíl je však v zaměření na konkrétní cílovou skupinu. Menší organizace se věnuje uživatelům ve věku 3–15 let s různými druhy a stupni zdravotního postižení, jedná se tedy pouze o řízenou osobní asistenci. Cílem služby v této menší organizaci je poskytnout dítěti podporu při sebeobsluze, zajistit dítěti rovné vzdělávací a volnočasové příležitosti, podporovat dítě v rozvoji schopností a dovedností na základě jeho individuálních potřeb, zprostředkovat dítěti kontakt s vrstevníky, umožnit dítěti vyrůstat v přirozeném prostředí, zlepšit kvalitu života rodin dětí se zdravotním postižením. Zaměření druhé velké organizace není nikterak věkově omezeno a ani zde není specifikace na některou z možných cílových skupin. Uživatelem osobní asistence u této velké organizace jsou jak děti s různým znevýhodněním, tak senioři, kteří vyžadují podporu a péči. Primárním cílem této organizace je, aby uživatel služby žil ve svém domácím prostředí, které zná a v němž je spokojen; aby přitom docházelo v maximální možné míře k naplnění všech základních životních potřeb uživatele služby a aby se uživatel služby mohl zapojit do života kolem sebe tak, jak se sám rozhodne. Z cíle a z praxe této organizace je patrné, že se zde uplatňuje jak řízená, tak i sebeurčující osobní asistence.

Osobní asistenti, kteří se zapojili do výzkumu, pocházeli ze všech krajů České republiky. Tato skutečnost vychází z republikového působení jedné ze zapojených organizací.

Celkem bylo distribuováno 145 dotazníků, navrátilo se jich 95. Dotazníkem jsme chtěli zacílit na ty osobní asistenty, kteří mají pracovní zkušenosti s různými cílovými skupinami, tj. uživatelem služby jsou jedinci s různým druhem handicapu a různou věkovou strukturou. Cíleně jsme směřovali k osobním asistentům, kteří mají psychicky, ale také fyzicky náročnou službu, a na ty, kteří se v praxi obracejí na své vedoucí, aby řešili vzniklá etická dilemata či jiné problémové/krizové situace.

Rozhovor byl prováděn s pracovníky, kterým nebyl dán dotazník (nebyli tedy součástí předvýzkumu, ale stali se pak plnohodnotnými účastníky při analýze dat). Důvodem bylo, abychom se vyvarovali případným zkreslujícím informacím v důsledku změny postoje k problematice. Zaměřili jsme se na získání autentických popisů skutečnosti, možných etických dilemat, tak jak je vnímají přímo osobní asistenti. Rozhodli jsme se tak proto, aby osobním asistentům nebyla nabízena možná etická dilemata, která byla uvedena v dotazníku a došlo by k jejich ovlivnění ve výpovědi – při rozhovorech.

Tabulka 1 - Přehled respondentů pro rozhovor

Respondent	Pohlaví	Věk	Dosažené vzdělání	Je splněna zákonná povinnost o kvalifikaci	Kolik let se věnuje respondent přímé práci s uživateli soc. služeb
R č. 1	žena	48	SOU	ano	6
R č. 2	žena	23	VOŠ	ne	1
R č. 3	muž	52	VŠ	ano	5
R č. 4	muž	24	SŠ	ne	1
R č. 5	žena	38	SŠ	ano	7

Zdroj: autor práce, 2015 (vlastní šetření)

Vzhledem k našim možnostem a zvoleným výzkumným metodám jsme nemohli oslovit všechny poskytovatele osobní asistence v České republice, ale snažili jsme se oslovit organizace, s nimiž jsme měli již navázané kontakty a které nabízejí různé typy osobní asistence v různých regionech po celé České republice, a především cílí na rozdílné uživatele služby (děti a senioři).

7.7 Etika výzkumu

Důležitou roli ve výzkumnické praxi hrají etické otázky. Výzkumník by se měl řídit svým svědomím a všeobecně uznávanými etickými pravidly a normami, ale také

existujícími standardy, které vymezují etická pravidla aplikovatelná ve výzkumu. Vznikají tak různé etické kodexy a etické komise při univerzitách, které hlídají dodržování těchto pravidel. Kodexy také obsahují specifická etická pravidla pro příslušnou oblast výzkumu. Etická pravidla výzkumu se tak stávají normou, kterou by měly dodržovat zaměstnanci a spolupracovníci institutu. (Jeřábek, 1992)

Účelem dodržování etických zásad výzkumu je předcházet vzniku konfliktů mezi jednotlivými výzkumnými pracovníky, ale i mezi výzkumnými pracovníky a účastníky výzkumu nebo také třetími osobami, kam můžeme zařadit nakladatele či správu výzkumu.

Co je a co není „etické“ či „morální“? Dle Jeřábka (1992, s. 78) lze odpovědět takto: „Být morální znamená chovat se podle obecně přijatelných zvyklostí. ... Mravní odpovědnost je založena na kombinaci citlivosti, ohleduplnosti a zdravého selského rozumu. Tuto mravní odpovědnost lze rozdělit na:

- odpovědnost k tomu, koho zkoumáš;
- odpovědnost k vědě, profesi;
- odpovědnost ke sponzorovi a zadavateli výzkumu.“

Ve výzkumu by mělo docházet k plnému respektování bezpečnosti, anonymity a soukromí. Poskytovat informace o sobě samém s vědomím toho, že budou následně zveřejněny, je pro některé respondenty těžké. Nejedná se přitom o pouhou anonymitu, ale o zachování soukromí. Získané zdroje osobních informací by měly být důvěrné, pokud si sám informátor nepřeje být citován. Jestliže jsou respondenti snadno identifikovatelní, výzkumník je povinen poučit je o možných následcích publikování dat a závěru výzkumu.

Před zahájením výzkumného šetření jsme získali slovní souhlas respondentů se zapojením do výzkumu. Respondenti byli informováni o tom, jak bude s údaji nakládáno, a především k jakému účelu jejich odpovědi budou sloužit. Snahou bylo zajištění maximální anonymity, tak aby nedošlo k odhalení identity respondentů někým dalším. Jak v dotazníkovém šetření, tak také v rozhovorech byla ponechána možnost volby odmítnutí a nezapojení se do výzkumu. V rozhovorech tak nikdo

neučinil. V dotazníkovém šetření se můžeme domnívat, že se tak stalo, jelikož nedošlo ke 100% návratnosti dotazníků, ale faktorů, které způsobily neúplnou návratnost, mohlo být více – například časová vytíženost respondentů.

V rámci výzkumu jsme spolupracovali s těmito organizacemi:

- Služby Osobní asistence pro děti se zdravotním postižením v Praze a Středočeském kraji Klubu Hornomlýnská;
- Služby osobní asistence Hewer, z.s.

Samozřejmostí byla anonymita při samotném dotazníkovém šetření a snaha o příjemné a bezpečné prostředí při realizaci rozhovorů. Tyto požadavky vyžadují maximální snahu o navození důvěry, respondenti musí vědět, co je smyslem, účelem a cílem výzkumu. Anonymita dotazníku je podstatná, ale jestliže se na tazatele respondent obrací s prosbou o rozhovor na dané téma, což se nám stávalo, pak už jde anonymita stranou. Ze strany tazatele tuto skutečnost vnímáme jako určitý projev nejen zájmu o téma, ale především již zmiňované důvěry.

Ani jedna z obou organizací, které byly zapojeny do výzkumu, nemá nijak interně nastavena pravidla pro možné výzkumy, a etickou podstatu výzkumu tak nechává na samotných tazatelích.

Každý výzkum, ve kterém pracujeme s lidmi, sebou nese jistá rizika jak pro účastníky, tak pro výzkumníky. Úkolem badatele je tato rizika eliminovat a dbát na ochranu všech účastníků, a to nejen prostřednictvím dodržování etických kodexů, ale také s pomocí vlastního svědomí. (Pavelková, 2012)

Veškeré materiály, které nám sloužily k vyhodnocení dotazníků a rozhovorů, jsme uchovávali na bezpečném místě, tak aby nebyly přístupné cizím a nepovolaným osobám.

7.8 Časové vymezení výzkumu

Výzkum probíhal v období od května 2012 až do června 2014. Jeho klíčové aktivity probíhaly v tomto harmonogramu:

- konspektování literatury a konzultace s odborníky – probíhalo po celou dobu tvorby disertační práce – to je od října 2009;
- seznámení se s respondenty a prostředím – bylo započato okamžikem navázání spolupráce se zapsaným spolkem Hewer, to je v roce 2008;
- vytvoření dotazníku – do května 2012;
- předvýzkum – do listopadu 2012;
- úprava dotazníku – do února 2013;
- provedení dotazníkového šetření – do května 2013;
- provedení rozhovorů – do února 2014;
- zpracování výsledků z dotazníků a rozhovorů – do června 2014;
- ověření pravdivosti hypotéz – do srpna 2014.

8. PŘEDVÝZKUM

„Předvýzkum by měl být jakýmsi zmenšeným modelem vlastního výzkumu (všech jeho fází)... Pečlivě provedený předvýzkum zmenšuje riziko použití nevhodné metody či techniky a často také přispívá ke zlepšení formulace problému a hypotéz výzkumu.“ (Chrásková, 2007, s. 27)

Jelikož náš dotazník nebyl ještě použit, bylo třeba provést jeho ověření. Úkolem předvýzkumu bylo prozkoumat všechny výzkumné nástroje a etapy sběru dat, výběrového šetření i analýzy. Zjistili jsme, zda otázky v dotazníku jsou srozumitelné, jasné, jednoznačné, a zda nemůže dojít ke komplikacím při samotném vyplňování dotazníku. Podívali jsme se na vhodnost formulovaných otázek, na které respondenti mohli snadno a jednoznačně odpovědět.

Předvýzkum je prováděn na malé skupině vybrané z populace, kterou chceme studovat. Předvýzkum je testem nástrojů, které ve výzkumu hodláme použít. Cílem je otestovat srozumitelnost a jednoznačnost otázek. Předvýzkum by měl být součástí každé výzkumné akce a nemělo by dojít k jeho opomenutí. (Disman, 2002)

Do předvýzkumu bylo vybráno celkem 10 osob z řad osobních asistentů služby osobní asistence zapsaného spolku Hewer. Výběr byl náhodný. Jednalo se však o pracovníky, kteří měli shodnou charakteristiku s výběrem, na němž byl následně výzkum realizován. Respondenti dotazníku, kteří tvořili předvýzkum, vyplňovali otázky přímo v organizaci Hewer. Bylo to především z toho důvodu, abychom zaznamenali možné poznatky, komentáře a podněty k dotazníku. Respondenti byli informováni o možnosti využití konzultace k tématu či k objasnění některých otázek, se kterými by si nevěděli rady. Nebyla zde nastavena žádná časová hranice pro vyplnění dotazníku, avšak nejdéle byl dotazník vyplňován 25 minut.

Výsledkem předvýzkumu byly drobné úpravy otázek v dotazníku tak, aby se staly srozumitelnější a respondenti mohli pochopit záměr otázky. Následně byl dotazník upraven a mohlo začít vlastní dotazníkové šetření.

Výhodou předvýzkumu bylo konečné vyzkoušení a možnost změny výzkumné metody. Bylo možné ověřit, jak bude vypadat analýza získaných dat, a to dílčí analýzou z předvýzkumu. Bylo také možné zhodnotit, jak se osvědčily zvolené proměnné, zda získaná data budou vhodná pro testování vybraných hypotéz. Došlo tak k pozitivnímu ověření výzkumné strategie.

Dotazníky z předvýzkumu byly společně s následně vyplněnými dotazníky a rozhovory zahrnuty do celkového vyhodnocení a interpretace výsledků.

9. KATEGORIZACE, ANALÝZA A INTERPRETACE ZÍSKANÝCH DAT

Na základě zvolené výzkumné strategie jsme se rozhodli **pro společnou analýzu i interpretaci získaných dat z dotazníkového šetření a rozhovorů**, to nám umožnilo získat dva pohledy na zkoumanou problematiku oblasti etiky a etického kodexu v práci osobního asistenta.

Výsledná data jsme získali z provedených rozhovorů jsme získali metodou otevřeného kódování. „Kódování představuje operace, pomocí nichž jsou údaje rozebrány, konceptualizovány a opět složeny novými způsoby.“ (Strauss, 1999, s. 39)

Prostřednictvím otevřeného kódování jsme získané údaje rozebrali na samostatné části a pečlivě studovali. Následně jsme rozhovory kódovali a kategorizovali. Pro volbu do kategorie kódu jsme volili stejnou rovinu obecnosti. Seznam kódů, hlavní a dílčí kategorie je uveden v následující tabulce.

Tabulka 2 - Seznam kategorií a kódů

Kategorie	Kódy
informace o respondentech	pohlaví
	věk
	dosažené vzdělání
	získaná kvalifikace
	délka praxe
přístup osobního asistenta vůči uživateli služby	podpora uživatele služby
	ochrana důstojnosti uživatele služby
	podpora práv uživatele služby
	respekt
	celkový zájem o uživatele služby (rodinné prostředí a zázemí)
	uznávání soukromí a důvěrnosti uživatele služby
	informování uživatele, požádání o souhlas o získaných údajích datech uživatele
	Podněcování zájmu uživatele služby o začlenění do procesu řešení problémů
	empatické jednání asistenta
	vstřícné jednání asistenta
	profesní vztah
přístup osobního asistenta vůči svému zaměstnavateli	plnění pracovních povinností vyplívající ze smlouvy
	uplatňování poslání a cíle organizace/zaměstnavatele
	snaha ovlivňovat pracovní postupy
	snaha ovlivnit rozvoj organizace
přístup osobního asistenta vůči svým kolegům	respektování znalostí kolegů

	respektování zkušeností kolegů
	respektování názorů kolegů
	kritické vyjádření pouze kolegiálním způsobem
	odpovědnost za své jednání vůči kolegům
	podporování kolektivní identity
přístup osobního asistenta ke svému povolání a odbornosti	udržení a zvýšení své kvalifikace
	uplatnění nových metod a postupů
	vykonávání svého povolání odborně za použití profesních kompetencí
	reflexe
	odpovědnost za své soustavné vzdělávání
	využívání znalostí a podnětů od svých kolegů
	dodržení náplně práce
	vědomé vykonávání činností
	předvídání možných následků
dilema	zajištění služby, která není s uživatelem služby smluvně sjednána
	řešení osobních záležitostí za uživatele služby samotného
	vztah mezi uživatelem služby a osobním asistentem
	ukončení služby
	úmrtí uživatele služby
	vnímání vztahu mezi uživatelem služby a rodinou
	poslání výkonu práce a finanční ohodnocení

Zdroj: autor práce, 2015 (vlastní šetření)

U vybraných otázek jsme uvedli části odpovědí respondentů, která nám sloužila k interpretaci. Otázka tazatele je označena písmenem **T**, odpověď/odpovědi respondenta/ů jsou označeny **Rx**.

Otázka číslo 1:

Pohlaví respondentů.

Podíl žen z dotazníkového šetření a provedených rozhovorů činil 78 %, (tj. 86 žen – osobních asistentek). Zbýlý podíl, 22 %, (tj. 24 osobních asistentů), byl tvořen muži. Toto rozložení je znázorněno následující tabulkou.

Tabulka 3 - Pohlaví respondentů

Otázka číslo 1	%	
ŽENY	86	78 %
MUŽI	24	22 %
celkem	110	100 %

V rámci otázky číslo 1 je potřebné zohlednit skutečnost, že uživatel sociální služby si sám určuje, zda by chtěl jako asistenta muže nebo ženu. V současné situaci je poptávka po ženách pečovatelkách (osobních asistentkách) vyšší.

Haicl (2006) ve svém výzkumu došel ke zjištění, že většina sledovaných uživatelů služby měla potíže s dodržováním hranic. Zřetelnějším osobním asistentem – nositelem role by byl muž. Skutečnost ukazuje na to, že uživatelé služby do své blízkosti potřebují převážně „mužský prvek“. „Mužský prvek“ je v tomto kontextu vnímán jako schopnost tvořit hranice, prosazovat hranice, činit tak otevřeně a přímo. Potřeba „mužského prvku“ v sociálních službách byla ve výzkumu vnímána jako protiváha přílišného tlaku „ženského prvku“, který v organizaci a péči o uživatele převládá.

Tématem počtu osobních asistentů – žen a mužů se zabývá i Janebová (2008, s. 90): „Sociální práce je tradičně považována za ženskou profesi, a i když nedisponuji statistickými daty, tak odhaduji, že se v ní i reálně pohybuje výrazně vyšší podíl žen než mužů. Podobné odhady je možno činit i v případě klientely, kde lze také předpokládat vyšší proporci žen.“

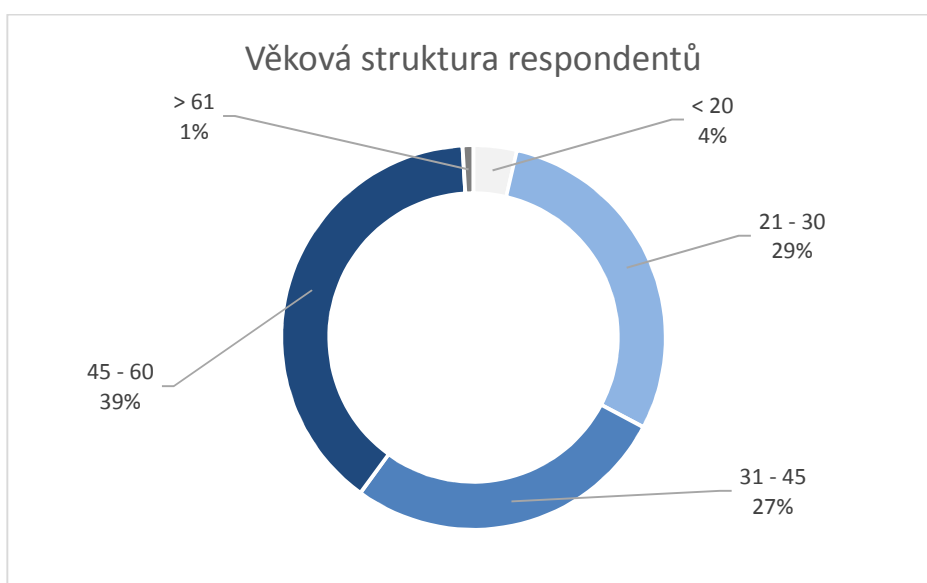
Existují tedy různé pohledy na počet žen a mužů v profesi pracovníků v sociálních službách (tedy i osobních asistentů). Ve výzkumu mají zastoupení obě pohlaví.

Otázka číslo 2:

Věk respondentů.

Minimální hranicí pro výkon práce osobního asistenta je věk 15 či 18 let – záleží na podmínkách organizace. Maximální věková hranice není nikterak nastavena. Věkové rozvržení všech pracovníků v sociálních službách není statisticky podloženo a ani praxe nepotvrzuje žádná pravidla o ideálním věku zaměstnance.

Graf 3 - Věková struktura respondentů



Nejvíce respondentů – osobních asistentů je ve věkové skupině od 45 do 60 let, z celkového počtu respondentů se jedná o celých 39 %, tj. 43 osobních asistentů. 29 % respondentů (tj. 32 osobních asistentů) je ve věkové skupině 21 až 30 let, 27 % respondentů (tj. 30 osobních asistentů) je ve věkové skupině 31–45 let; 4 % respondentů (tj. 4 osobní asistenti) je ve věkové skupině do 20 let, 1 % respondentů (tj. 1 osobní asistent) je ve věku 61 let a výše.

Otázkou zde může být, zda je nízký, nebo naopak vysoký věk rizikovým faktorem. Nevyzrálость lidské osobnosti může být spojována s nízkým věkem zaměstnance, ale také s rizikem první pracovní zkušenosti, kdy zaměstnanec vstupuje do pracovního procesu s určitými ideály, které nemusejí být vždy naplněny. Pracovní očekávání a maximální nasazení, s kterým mladý zaměstnanec začíná, jsou těmi

rizikovými faktory, které ovlivňují emoční stránku osobnosti. Mladý zaměstnanec nemusí unést odpovědnost, která je na něj kladena, a rizika vztahu mezi uživatelem a zaměstnancem jsou také vyšší. Velkou devízou, kterou přináší mladý zaměstnanec, je především odhodlání a také energie, již přenáší nejen na samotné uživatele, ale i na své spolupracovníky. Jestliže se jedná o vzdělaného jedince, dochází tak k vědomostnímu obohacení pracovního týmu ve vztahu k novým profesním metodám a přístupům.

Naopak příliš vysoký věk osobního asistenta může přinášet tato úskalí: věkem může u starších asistentů docházet ke zdravotním komplikacím a k častější únavě. Na druhou stranu pozitivní stránkou vyššího věku jsou pracovní zkušenosti, kterých zaměstnanec dosáhl, i určitá životní stabilita, zralost a uvážlivost přístupu ve vztahu mezi uživatelem a zaměstnancem.

Věk osobních asistentů by neměl iniciovat předsudky kolegů či uživatelů. Zde platí obecné pravidlo, že pestřejší pracovní skupina je více stabilní, a tudíž i více odolná vůči vztahovým konfliktům. Pestrost ve věku a pohlaví zaměstnanců také napomáhá uspokojit čtenější poptávku ze strany uživatelů. Někteří uživatelé, kteří chtějí využívat služby osobní asistence, přicházejí s konkrétními požadavky na věk a pohlaví osobního asistenta.

Otázka číslo 3:

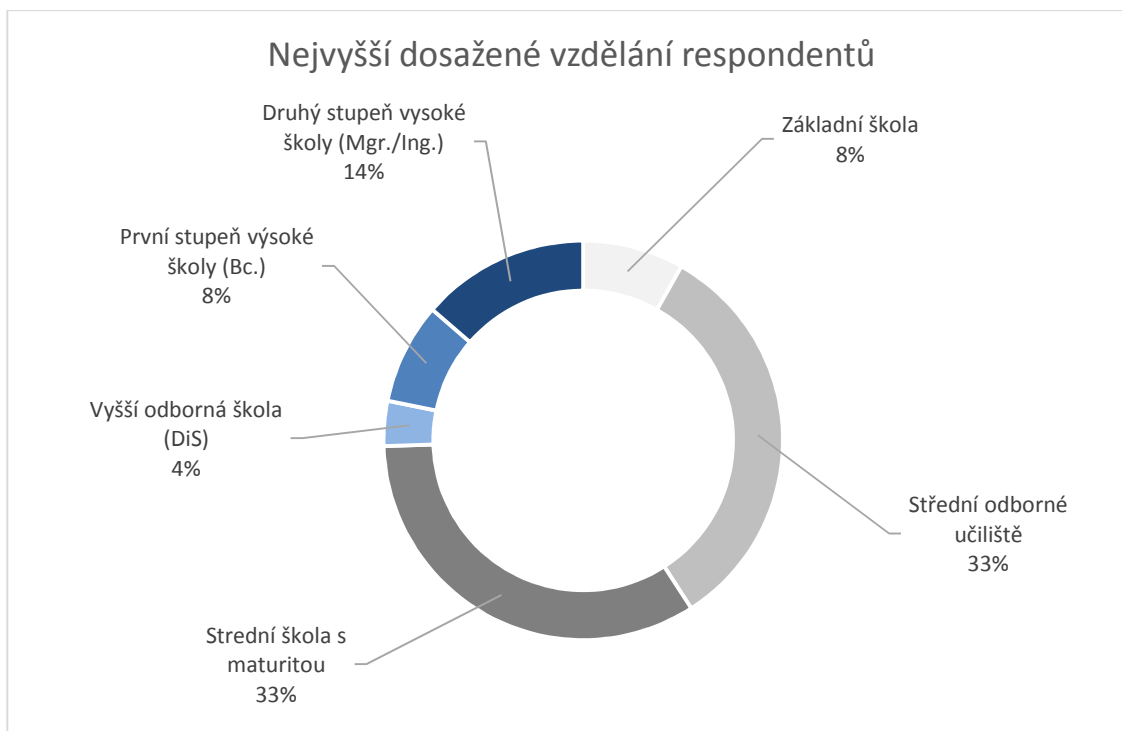
Vzdělání respondentů.

Pro naplnění poslání pracovníka v sociálních službách – osobního asistenta je nezbytné disponovat dostatečnými nástroji a dovednostmi. Dbát na přípravu osobních asistentů z pohledu jejich vzdělávání je tedy velmi důležité.

Mezi klíčové faktory pro výběr pracovníka patří zejména dosažené vzdělání a kvalifikační předpoklady. Jedinci, kteří mají základní vzdělání nebo vzdělání odpovídající jiné profesi a minimální pracovní zkušenosti z dané oblasti, by měli prokázat vstřícnost v doplnění požadovaného vzdělání, například absolvovat

rekvalifikační kurz pracovníka v sociálních službách, tak jak to požaduje zákon o sociálních službách.

Graf 4 - Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů



Provedeným výzkumem jsme zjistili, že osobní asistenci v organizacích, kde byla provedena výzkumná šetření, vykonávají nejčastěji zaměstnanci se středoškolským vzděláním. Dokončené střední odborné učiliště má 33 % respondentů (tj. 36 osobních asistentů), obdobně je tomu i u asistentů s maturitou – 33 % respondentů (tj. 37 osobních asistentů). Vyššího odborného vzdělání dosáhlo 4 % respondentů (tj. 4 osobní asistenti). Vysokoškolské vzdělání (první a druhý stupeň vysoké školy) má 22 % respondentů (tj. 24 osobních asistentů). 8 % respondentů (tj. 9 osobních asistentů) má jako nejvyšší dosažené vzdělání ukončenou povinnou školní docházku. Výsledkem je tedy vysoká odbornost dle ukončeného vzdělání.

Oslovení respondenti splňují podmínku na vzdělání danou zákonem. Pozici osobního asistenta vykonávají osoby jak s ukončeným základním vzděláním, tak zaměstnanci s dokončeným vysokoškolským vzděláním.

Ve výzkum Haicla (2006), se považuje za nejvhodnější kvalifikační předpoklad z hlediska vzdělávání pro výkon pozice osobního asistenta pásmo středního a úplného

středního vzdělání. Dobrých výsledků může dosáhnout také výjimečná osobnost se základním vzděláním. Autor výzkumu má na mysli takové osobní asistenty, kterým se středního vzdělání nedostalo spíše nedopatřením např. kvůli nepříznivým životním událostem. Toto tvrzení (výzkumný poznatek) potvrzuje i naše několikaletá praxe.

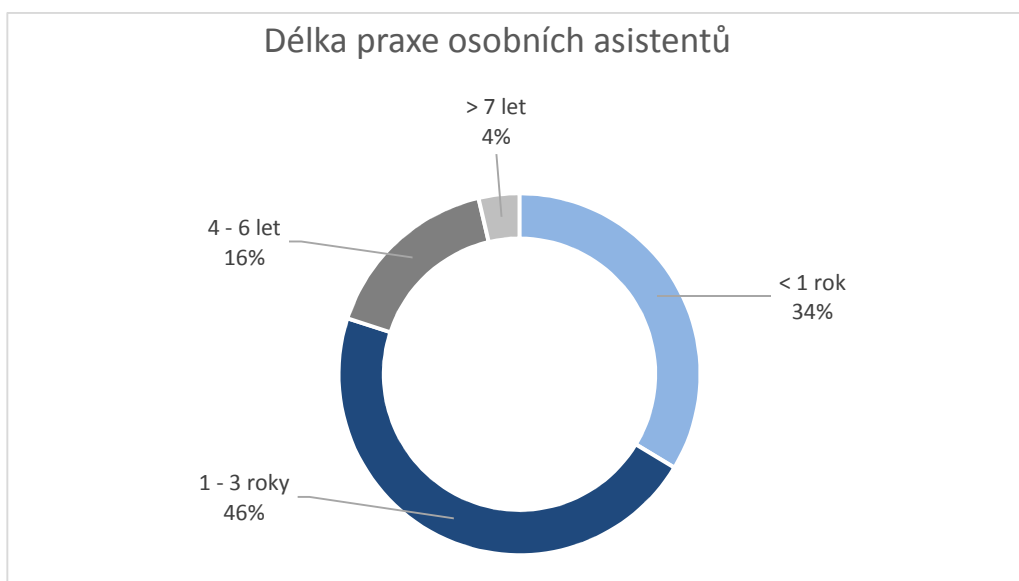
Otázka číslo 4:

Délka praxe v pozici pracovník/pracovnice v sociálních službách – osobní asistent/ka.

Pracovní zkušenosti a praxe v oboru jsou základem sociální práce. Cílem je podporovat a rozvíjet profesní praxi, která je nezbytná pro rozvoj hodnot a postojů. Zkušenosti získané léty praxe napomáhají k profesionalizaci pracovníka v sociálních službách a k rozšíření samotné kompetence jedince. „Kompetentní sociální pracovník je v našem pojetí ten, kdo je vybaven pravomocí vykonávat sociální práci jednak jako absolvent odborného vzdělání, jednak jako člen sociální organizace a kdo je schopen ve svém povolání jednat v souladu s uznávanou profesní rolí.“ (Havrdová, 1999, s. 42)

Rozsah pracovních zkušeností, které znázorňuje Graf 5 - Délka praxe osobních asistentů, je u respondentů různorodý.

Graf 5 - Délka praxe osobních asistentů



Nejpočetnější skupinou jsou respondenti, kteří pracují v pozici osobního asistenta v rozmezí 1 – 3 roky, z celkového počtu se jedná o 46 % (tj. 51 osobních asistentů). Početnou skupinou jsou i respondenti, kteří pracují ve své pozici méně než 1 rok, je jich celkem 34 % (tj. 37 osobních asistentů). 16 % respondentů (tj. 18 osobních asistentů) pracuje v dané pozici 4–6 let. Nejméně početnou skupinu se 4 % (tj. 4 osobní asistenti) tvoří pracovníci, kteří vykonávají zaměstnání déle než 7 let. Jedním z neopomenutelných faktorů, který má vliv na delší setrvání než 7 let v dané pracovní pozici, je zmiňovaný syndrom vyhoření. Počet roků, po které zaměstnanec vykonává činnost osobní asistence, je bez pochyby přínosný.

Otázka číslo 5:

Zkušenosti respondentů z předchozích zaměstnání v oblasti sociálních služeb v přímé péči s uživatelem sociální služby.

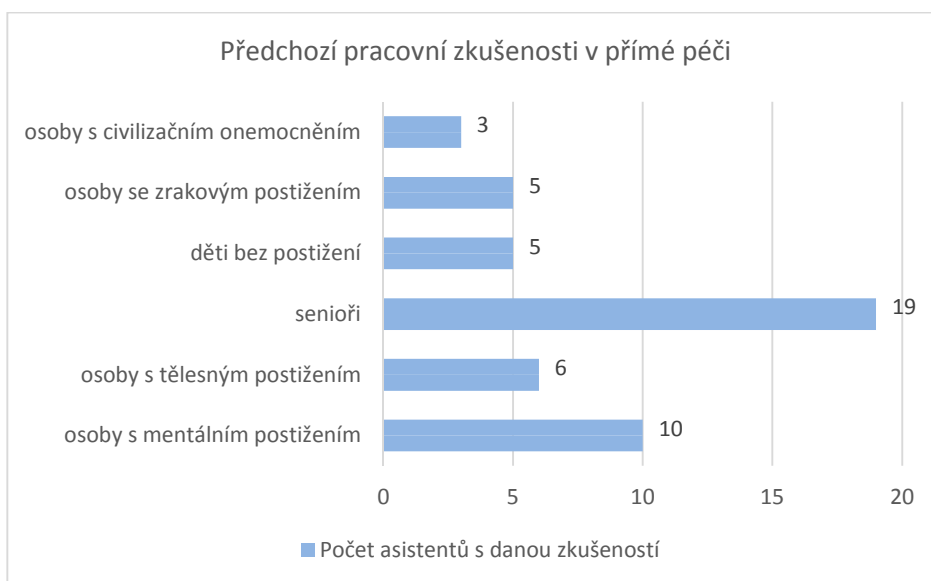
Tabulka 4 - Dřívější pracovní zkušenost v oblasti sociálních služeb - přímá péče s uživatelem sociální služby

Otázka číslo 5		
	ANO	NE
ŽENY	36	50
MUŽI	12	12
celkem	48	62
počet respondentů v %	44 %	56 %

Z vyhodnocení otázky je patrné, že 44 % respondentů (48 osobních asistentů) má zkušenosti s přímou péčí o uživatele sociálních služeb.

Při odpovědi na podotázku: „Měl/a jste předchozí zkušenost v přímé péči o uživatele služby?“ respondent konkretizoval, u jakých uživatelů sociální služby jako osobní asistent dříve pracoval.

Graf 6 - Předchozí pracovní zkušenosti v přímé péči



Nejčastěji se jednalo o pracovní zkušenosti u seniorů (19 odpovědí), dále pak u osob s mentálním postižením (10 odpovědí), u osob se zrakovým znevýhodněním (5 odpovědí), u osob s tělesným postižením (6 odpovědí), u dětí bez postižení (5 odpovědí) a poslední skupinu tvoří asistence u osob s civilizačním onemocněním (3 odpovědi).

Otázka číslo 6:

Splňuje respondent zákonnou povinnost vzdělání pro výkon profese pracovník/pracovnice v sociálních službách – osobní asistent/ka?

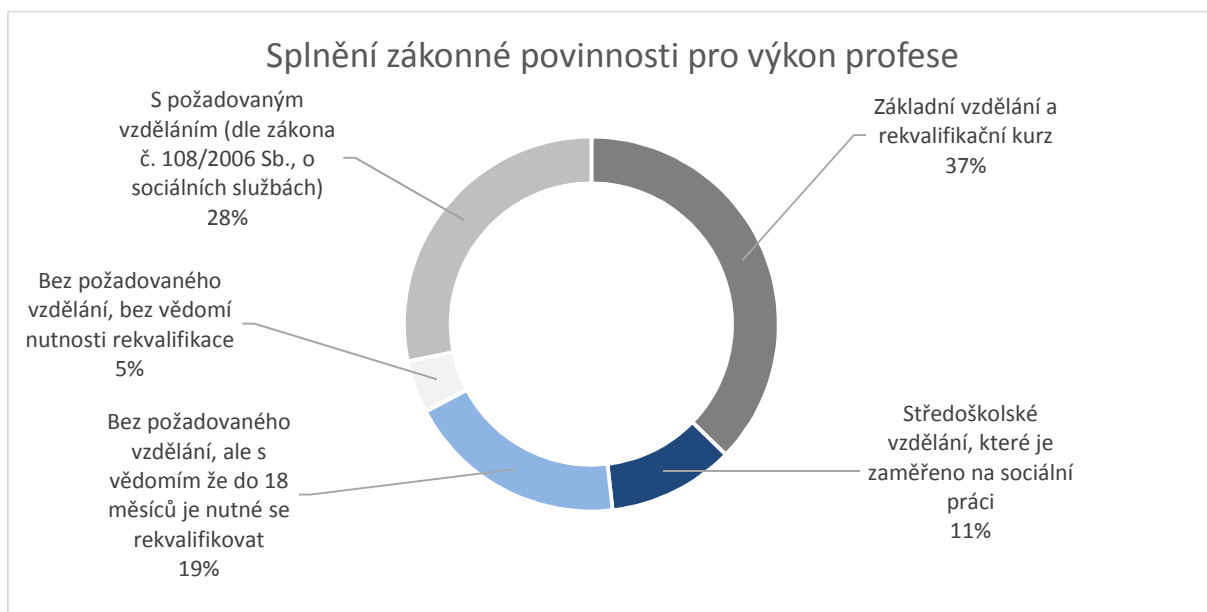
Podstatou odborné kvalifikace pracovníka v sociálních službách je odbornost v dané profesi. Právní ukotvení osobních asistentů, požadavky při jejich přijetí i změnu v požadavcích na vzdělání přináší zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Více se o problematice kvalifikace osobních asistentů zmiňujeme v kapitole číslo 2 Profesní profil osobního asistenta.

Jednou z podmínek profesionalizace sociální práce je zdokonalování systému vzdělávání pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků. Další důležitou potřebou je celoživotní vzdělávání. Zdůraznění potřeby celoživotního vzdělávání

vychází ze skutečnosti, že se sociální práce vyvíjí v konkrétně existujícím sociálním prostředí, které ji určuje, v prostředí, kde se teorie obohacuje profesionálním reflektováním praxe a kde je tato reflexe zpracována a následně aplikována zpět do praxe. (Tokárová, 2007)

Prvotním krokem k tomu, aby mohla být naplněna podstata vzdělávání a tím i zčásti profesionalita, je splnění povinnosti nároků na vzdělání pracovníků v sociálních službách – osobních asistentů.

Graf 7 - Splnění zákonné povinnosti pro výkon profese



Z výzkumu vyplynulo, že 76 % respondentů (tj. 84 osobních asistentů, z celkového počtu 110 respondentů) splňuje kvalifikační povinnost dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Toto zjištění může být bráno jednak jako dobrá zpráva o profesionalizaci profese osobní asistence, jednak nás utvrzuje o tom, že mezi pracovníky je většina osob, které mají splněnou zákonnou kvalifikaci, a tudíž mají teoretické poznatky o výkonu profese pracovníka v sociálních službách.

Otázka číslo 7:

Poskytnutí konkrétní informace (např. jméno, adresa, diagnóza) o uživateli služby, bez jeho vědomí, třetí osobě.

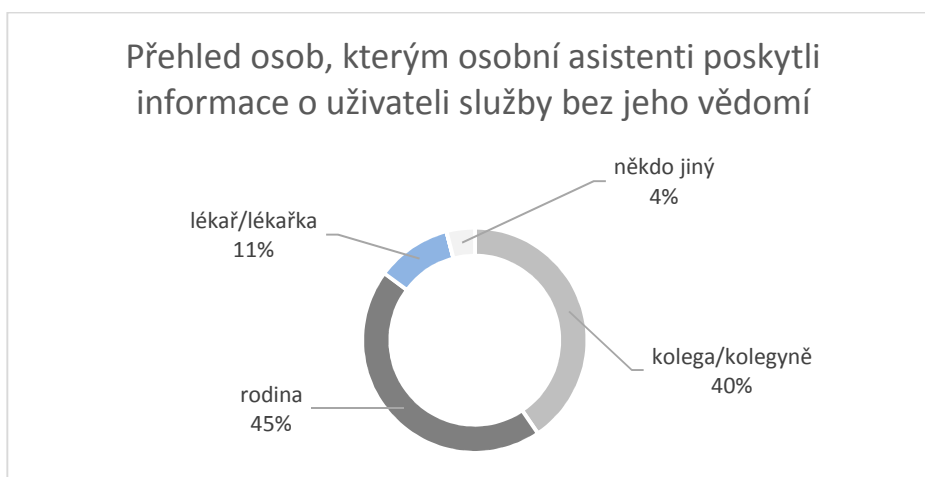
Jednou z mnoha důležitých povinností pracovníků v přímé péči je zachování mlčenlivosti o skutečnostech, které se pracovník dozví v souvislosti s výkonem profese. Povinnost mlčenlivosti je vázána nejen na osobního asistenta a na sociálního pracovníka, ale i na celou organizaci. Každý z poskytovatelů sociálních služeb má povinnost plynoucí ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 100, zpracovat vnitřní pravidla pro vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace. Podle těchto pravidel poskytovatel postupuje. Ten, kdo ví nejvíce o uživateli osobní asistence a má tudíž přístup k citlivým a důvěrným informacím, je právě pracovník v přímé péči.

Tabulka 5 - Poskytnutí informací, bez vědomí uživatele služby, třetí osobě

Otázka číslo 7		
	ANO	NE
ŽENY	45	41
MUŽI	12	12
celkem	57	53
počet respondentů v %	52 %	48 %

Výzkum přinesl v této oblasti následující výsledky. 52 % respondentů (tj. 57 osobních asistentů), a tedy více než polovina respondentů, poskytla informace o uživateli služby třetí osobě, a to bez vědomí uživatele služby. V otázce specifikujeme, že se jedná o citlivé a identifikační údaje.

Graf 8 - Přehled osob, kterým osobní asistenti poskytli informace o uživateli služby bez jeho vědomí



Respondenti nejčastěji poskytují informace o uživateli služby bez jeho vědomí rodinným příslušníkům – 45 % respondentů (tj. 33 osobních asistentů); dále pak kolegům/kolegyním – 40 % respondentů (tj. 30 osobních asistentů); lékařům – 11 % respondentů (tj. 8 osobních asistentů) a blíže nespecifikovaným osobám 4 % respondentů (tj. 3 osobní asistenti).

SHRNUTÍ ROZHOVORŮ A JEJICH DÍLČÍ INTERPETACE

Z rozhovoru bylo zjištěno, že převážná část respondentů (4 osobní asistenti) přistupují k oblasti předávání informací o uživateli služby vůči někomu dalšímu zodpovědně. Můžeme se jen domnívat, jaké faktory tuto skutečnost tvoří, zda jde o osobní nastavení asistenta, který si na základě vlastní zkušenosti uvědomuje důležitost a citlivost získaných údajů, nebo o znalost práv uživatele služby a osobního asistenta, kdy citlivost s osobními údaji je prioritou. Roli má zajisté i etický kodex a jeho znalost. Jak znázorňuje graf k otázce číslo 7, i z rozhovorů vyplynula skutečnost, že citlivost ve vztahu k osobním údajům není pro pracovníka pouhým prázdným pojmem.

Z rozhovorů, především s respondentkou číslo 1, bylo patrné pozastavení se u smýšlení výkonu práce a etického jednání. V praxi se setkáváme se situacemi, které nazýváme nebo je řadíme do etických dilemat. Je patrné, že respondenti mají povědomí

i o existenci etického kodexu. Problematickou oblastí zůstává efektivní použitelnost etického kodexu a jeho propojení na každodenní výkon povolání.

T: ... Mluvíte o klientech někdy s někým z Vašich blízkých, přátel, či s lékařem?

R1: *Když jsem svou práci začala, tak ano – hodně jsme to probírali doma s manželem. Sám se mě někdy ptal, jak se mají ty mé bábinky, o které se starám. Tím, že to byla pro mě má nová práce, tak jsem byla ráda, že to mohu s někým sdílet. Nechtěla jsem po každé službě běžet za šéfem, uvařit si kafe a debatovat, jaký jsem měla den ... (drobný úsměv) Asi po roce mé práce jsem byla u své praktické lékařky, kam dochází i jedna z mých klientek. Doktorka mi předepisovala léky na tlak a já se při té příležitosti zeptala na výsledky krevních odběrů u paní XY. Doktorka zvedla hlavu, trošku našťavaně se na mě podívala a řekla: „Vám by se líbilo, kdybych o vašem zdravotním stavu mluvila s každým, koho potkám?“ V ten okamžik mi to došlo, že dělám něco, co není správné. Klienti, které navštěvuji, mě pouští k sobě domů, budujeme si určitý důvěrný vztah a já nejsem žádná drbna, abych o někom mluvila za jeho zády. Myslím si, že je potřeba uznávat soukromí a důvěrnosti klientů. Ted' už o klientech mluvím jen s šéfem nebo s holkama, které mě střídají na službě.*

T: *Domníváte se, že vaši kolegové (osobní asistenti) řeší také nějaké obdobné nenadálé situace?*

R1: *To nevím ... ale asi ta myšlenka, že bychom měli být více diskrétní se vztahuje na každodenní asistence u klientů. (chvilka zamýšlení) ... je to tak?*

T: *Z mého pohledu ano, ale každý máme jiné profesní a osobní postoje vůči klientům. Jak jste sama podotkla, tak existují různé dokumenty, pravidla, která nabádají k dodržování různých pravidel – například v dodržování anonymity.*

R1: *... to vím, už nejsem žádné ucho (smích) ... ale ono je hrozně těžké si v některých okamžicích uvědomit tak jak by člověk měl správně jednat ... je to vše o možnosti nějakého rozmýšlení.*

T: *A jak vy říkáte možnost rozmýšlení, tak tu máte? Nebo co si před tím představíte?*

R1: *(respondentka se více na židli předklonila a začala se dotýkat dokumentů které měla s sebou)... asi i to, že bychom se mohli zaměřit i na nějaké vyhodnocení, ať vlastní nebo od kolegů, ale i také od klientů Občas si doma říkám, co jsem to zas u paní XY říkala za "vatu", když jsem myla nádobí a aby nebylo ticho, tak jsem mlela a mlela ...*

T: *Jak to myslíte?*

R1: *Tak, že když jdu k paní XY, která je v poslední fázi života, tak bych jí měla nabídnout asi víc než zajistit hygienu, jídlo, umýt nádobí a uklidit ...*

T: *Tak to je spíše na větší spolupráci s rodinou, vzájemné komunikaci a možnosti využívání dalších služeb. A Vás to trápí?*

R1: *(chvilka ticha) někdy ano*

R2: *Na střední škole jsme chodili na praxi do domova důchodců, měla jsem to tam ráda, a hlavně jsem si oblíbila několik obyvatel. Chodila jsem tam i ve svém volnu. Spolužáci se mě pak různě vyptávali, jak se obyvatelům domova důchodců daří ... A na konci třetího ročníku (na SŠ) jsme měli odbornou přednášku o tom, jak by se měli pracovníci, ať pečovatelé nebo zdravotní sestry, chovat ... Takže žádné informace bez vědomí mých klientů nepředávám dál.*

T: *O jakou odbornou přednášku se jednalo?*

R2: *Bylo to zaměřeno na postoje a chování vůči klientům, ale také i to, jak se někteří klienti chovají vůči asistentům nebo pečovatelům.*

T: *Proběhla tam i zmínka o etickém kodexu?*

R2: *Ano ... (chvilka zamyšlení) některé se tam i četly a jedna sestra k tomu povídala reálné zkušenosti.*

T: *A Vám se také vybavila nějaká reálná zkušenost s vazbou na různé body v etickém kodexu?*

R2: *... to si nějak neuvědomuju ... vím co v kodexech tak asi je, ale nějak bych to nezveličovala.*

T: *Co myslíte tím zveličováním?*

R2: *Že každý průměrně chytrý člověk ví co smí a nesmí ... co se jako hodí a nehodí, když se o někoho stará ...*

R5: *No, tak to ani nevím a nepřemýšlela jsem o tom ... Vždyť ona se to nedozví, když se o ni bavím a ona u toho není. ... Ženský z druhý práce se mě pořád na něco vyptávají a zajímají se o vše, co u pani XY dělám. Občas mi pro ni poradí i dobré jídlo k obědu, protože vědí, že má problém s žlučníkem.*

Dle Sovové (2009) je oblast povinné mlčenlivosti a poskytování informací třetím osobám často nejasná a je doprovázena mnoha právními omyly, kdy se zaměňuje zákonem stanovená povinnost mlčenlivosti s etickým profesním principem, který neobstojí ve světle jiných povinností, které zákony ukládají. Nedostatečně upravená povinná mlčenlivost u mnoha profesí může vést k základnímu dilematu pracovníka pomáhající profese – kde končí zájem uživatele sociální služby a právo na ochranu jeho osoby a kde začíná povinnost informovat o některých skutečnostech členy jeho rodiny, zaměstnavatele nebo orgány státu.

Na problematiku mlčenlivosti lze nahlížet také dle Kádnera (2011), který provedl výzkum mezi nestátními neziskovými organizacemi (dále jen „NNO“). Součástí výzkumu bylo zjištění podrobností na téma „Povinnost pracovníků zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se klientů“. Většina NNO zastává názor, že zákonem 108/2006 Sb. ukládaná povinnost vytvářet a dodržovat v organizaci stanovený systém pravidel a nařízení představuje překážku pro způsob, jakým se snaží naplňovat cíle své organizace. Dokládá to počet souhlasných odpovědí – 76 % dotazovaných považuje povinnost zachovávat mlčenlivost za překážku pro způsob, jakým naplňují cíle organizace, 3 % se k tomuto názoru přiklání a jen 17 % rezolutně nesouhlasí. Výsledek vypovídá o jednoznačnosti, s jakou je tento legislativní prvek neziskovými organizacemi vnímán jako překážka pro způsob fungování odpovídající jejich hodnotám.

Jestliže chceme komentovat zjištění Kádnera (2011), poukažme na zásadní rozdíl mezi vnímáním problematiky mlčenlivosti ze strany organizace a ze strany přímých pracovníků. Z našeho odborného pohledu je potřeba, aby všechny angažované strany, které jsou v kontaktu s uživatelem sociální služby, ať v přímé nebo administrativní péči, si uvědomovaly citlivost údajů, které jim uživatel svěřil, a tudíž by nemělo docházet k znevažování těchto faktů. Z praxe ovšem vyplývá, že mlčenlivost je potřebná, ale jestliže dojde k ohrožení zdravotního stavu uživatele služby nebo jestliže uživatel z nějakého důvodu nemůže něco důležitého obstarat, tak pak povolává a pověřuje přímo osobního asistenta, aby mu pomohl.

Otázka číslo 8:

Požadavek uživatele osobní asistence na péči-slужbu, která mu nemohla být poskytnuta.

Většina zájemců o sociální službu – osobní asistenci se na organizace obrací s prosbou o pomoc. Forma pomoci se sjednává a může se měnit v návaznosti na zdravotní stav uživatele služby a jeho potřeby. Důležitou problematikou je především nabídka služeb, které organizace může zajistit a na které má registraci. V praxi se setkáváme s tím, že uživatelé služby požadují úkony, které se ve smlouvě nespécifikovaly a nejsou formálně podloženy. Osobní asistent se tak dostává do situace, která může vyvolat etické dilema.

Cílem otázky je zjistit, jaké služby se uživatel dožaduje a zda to jsou služby – úkony, které souvisejí s výkonem povolání osobního asistenta.

Tabulka 6 - Potřeba služby/úkonu nad rámec osobní asistence

Otázka číslo 8		
	ANO	NE
ŽENY	32	54

MUŽI	7	17
celkem	39	71
počet respondentů v %	35 %	63 %

Bylo zjištěno, že 65 % respondentů (tj. 71 osobních asistentů) se nedostalo do situace, kdy by po nich uživatel služby požadoval službu, kterou by nemohli poskytnout. Oproti tomu 35 % respondentů (tj. 39 osobních asistentů) se s touto situací setkali. Respondenti vypsalí/vyslovili tyto činnosti: zdravotnické služby (22 osobních asistentů); technické záležitosti – opravy v bytě (10 osobních asistentů); koupání ve vaně (17 osobních asistentů), které nebylo možné vzhledem k fyzické náročnosti a kde uživatel osobní asistence neměl k dispozici pomůcky; odvoz k lékaři vozem klienta nebo vozem osobního asistenta (18 osobních asistentů); péče o nohy – pedikúra (5 osobních asistentů).

Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 39, je definované, jaké činnosti služba osobní asistence obsahuje: „pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu; pomoc při osobní hygieně; pomoc při zajištění stravy; pomoc při zajištění chodu domácnosti; výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti; zprostředkování kontaktu se společenským prostředím; pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“ Vše ostatní by logicky mělo být nad rámec.

SHRNUTÍ ROZHOVORŮ A JEJICH DÍLČÍ INTERPETACE

Analýzy rozhovorů naznačují, že osobní asistenti jsou žádáni o služby, které nejsou vymezeny ve smlouvě. Hlavním faktorem je měnící se zdravotní stav uživatelů služby. Služby – úkony, které uživatel služby požaduje, jsou různé a někdy mohou být pro osobního asistenta překvapující. Tato skutečnost se následně může projevit i vznikem etického dilematu: ač osobní asistent zná náplň své práce, na druhé straně je uživatel služby, který se obrací s prosbou o pomoc. Z rozhovoru s respondentem R3 je patrné, že osobní asistence je někdy úzce propojena se vznikem přátelství s uživatelem

služby. Vymezení se v rámci neadekvátních požadavků je v takto nastavených vztazích složitější. Otázkou může být, zda právě přátelské vztahy mezi osobními asistenty a uživateli služby mohou minimalizovat etická dilemata.

T: ... Co nejčastěji děláte u vašich klientů? Jaké činnosti vykonáváte? Nastala někdy situace, že vás klient požádal o něco neobvyklého nebo o něco co bylo v rozporu s předem sjednanými úkony?

R3: U klientů, kam docházím, tak je to většinou stejné ... přebalit, nakrmit, dojít na nákup, uklidit a prohodit pár slov. Ale u pana XY je to jiný, ten si ze mě dělá svou pravou ruku – chodím vyzvedávat balíky na poštu, nakupuju dárky pro vnoučata a minule mě pověřil, abych vybral a koupil pro vnuka nový mobil.

T: A jak takové situace vnímáte, neobtěžuje vás to?

R3: Ne, chodím tam na asistenci asi přes 3 roky a už jsme jak dva kamarádi. Ty jeho prosby někdy pramení i z toho, že ví, že se zajímám o techniku a novinky v oblasti počítačů. Udělám to pro něj rád. Pak mi vždy vypráví, jak rodinu překvapí, že dokázal něco zařídit/objednat nebo koupit.

R5: Chodím k pár klientům, kde zajišťuji jídlo – vařím, krmím. Dělán taky společnost – procházky, čtení a povídání si. U klienta je smlouva, kde jsou vyznačeny úkony, které mám dělat, takže vím, co můžu a nemůžu.

T: ... Stalo se tedy někdy, že jste byla klientem požádána o službu, která nebyla vyspecifikována ve smlouvě?

R5: Když byla rodina někde na dovolené, tak mě jedna klientka požádala o úklid a vynesení koše. Odmítla jsem to, protože jsem neměla oblečení, které mám, když uklízím ... ale domluvili jsme se pak na další den, takže jsem jí tam uklidila.

Osobní asistence je službou, kde je vysoký faktor lidského vztahu a tedy vzájemné domluvy. Srovnání zákonem daných činností a činností, které uživatelé

někdy po respondentech vyžadovali, vyvolává otázku, zda by nemělo dojít k rozšíření zákonných činností služby osobní asistence.

Otázka číslo 9:

Nepřiměřené chování uživatele osobní asistence vůči osobnímu asistentu.

Tabulka 7 - Nevhodné/neadekvátní chování ze strany uživatele sociální služby

Otázka číslo 9		
	ANO	NE
ŽENY	39	47
MUŽI	7	17
celkem	46	64
počet respondentů v %	42 %	58 %

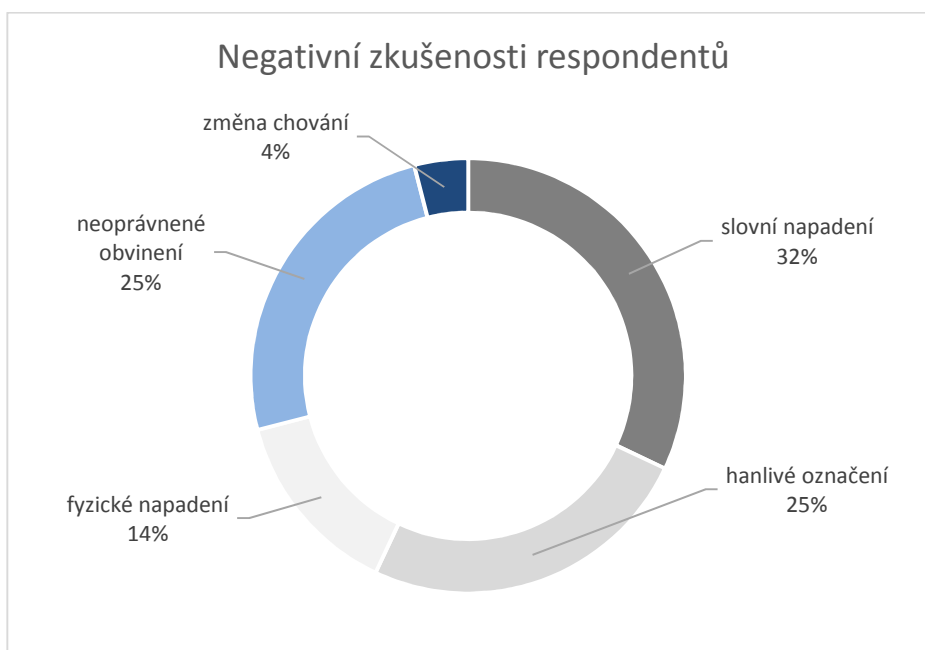
Z dotazníkového šetření vyplývá, že 58 % respondentů (tj. 64 osobních asistentů) se nesetkalo s pocitem/dojmem, že by se k nim uživatel osobní asistence choval nevhodně/neadekvátně. Ovšem již 42 % respondentů (tj. 46 osobních asistentů) uvedlo, že takový dojem měli.

Osobní asistenti se setkávali konkrétně s těmito situacemi – s takovýmto chováním uživatelů osobní asistence:

- slovní napadání – urážky 32 % respondentů (tj. 21 osobních asistentů);
- hanlivá označení – vulgarismy 25 % respondentů (tj. 18 osobních asistentů);

- fyzické napadení ze strany uživatele služby vůči osobnímu asistentovi 14 % respondentů (tj. 8 osobních asistentů);
- neoprávněně nařknutí uživatelem vůči osobnímu asistentovi z něčeho, co neudělal, 25 % (tj. 14 osobních asistentů);
- uživatel služby změnil své chování – z neznámého důvodu 4 % (2 osobní asistenti).

Graf 9 - Negativní zkušenosti respondentů



Vztah mezi uživatelem sociální služby a pracovníkem v sociálních službách, potažmo sociálním pracovníkem, patří v sociální práci k tématům, která jsou často řešena. Existuje mnoho faktorů, které ovlivňují vznik problémového chování. Dle Emersona (2008, s. 17) je problémové chování definováno: „Jedná se o kulturně abnormální chování takového stupně, frekvence a trvání, že bude pravděpodobně ohrožena fyzická bezpečnost daného člověka nebo jiných lidí, nebo chování, v jehož důsledku pravděpodobně dojde k výraznému omezení nebo zakázání přístupu k běžnému společnému vybavení.“

Z výše uvedené definice vyplývá podle Jůna (2010), že o problémovosti chování rozhoduje převážně to, co je považováno v dané společnosti za normu a také „komunita“. Neexistuje žádný výčet konkrétních příkladů chování, které nazýváme

problémovým. Jün proto uvádí druhou definici: „Problémové chování je jakékoli chování, které personál vyhodnocuje jako problémové.“ Třetí definice, která volně vychází z definice Emersona, tvrdí, že ... „problémové chování je takové chování, které není normální.“ (Jün, 2010, s. 16, 17) Z této definice lze vyčíst, že o tom, co je problémové chování či nikoli, nerozhoduje vlastní chování uživatele, ale personál, který toto chování vyhodnocuje.

Jako problémové chování můžeme považovat např. agresi a projevy násilí, které nemusí být jen fyzické, ale i prostřednictvím slovního napadení nebo výhrůžek; nevhodné sexuální chování – ať fyzické nebo verbální; krádeže; požívání návykových látek – alkohol, drogy atd.; lži nebo psychické vydírání.

SHRNUTÍ ROZHOVORŮ A JEJICH DÍLČÍ INTERPETACE

Z uvedené ukázky z rozhovoru vyplývá, že etické jednání je potřebné vnímat nejen ze strany pracovníků, ale také ze strany uživatelů služby. Přibývá více situací, kdy se uživatelé služby nechovají adekvátně a jejich ataky směřují právě na osobní asistenty. Osobní asistent je člověk, který by v rámci své profesionality měl zvládat takto náročné situace, ač se jedná o okamžiky psychicky náročné.

T: *Nastala někdy situace/okamžik, při vaší práci osobního asistenta, že se uživatel služby/klient choval nevhodně/neadekvátně?*

R4: *Jeden klient, který je pořád protivný a něco se mu na mé práci nelíbí, to jednou přehnal (nepřirozený drobný úsměv) ...*

T: *Můžete být, prosím, konkrétnější?*

R4: *Když jsem přišel na službu, tak hrozně nadával, že jdu pozdě ... přišel jsem na čas ... a že nestihnu udělat to, co on všechno potřebuje ... Uklidil jsem, ohřál oběd a při krmení se mu zas nelíbilo, že jsou brambory studené a maso vařící ... pak jsem dostal seznam s nákupem, bylo toho hodně. Byl jsem na nákupu asi přes hodinu, jelikož jsem šel do supermarketu, kam nechodím, abych koupil vše, co pan XY chtěl. Takže jsem tam vše*

hledal a trochu se to protáhlo ... Když jsem se vrátil do bytu, tak byl řev, kde jsem zas byl a že si na mě bude stěžovat, a když jsem mu ukázal účtenku, že toho je fakt hodně, tak mě přetáhl přes stehna holí, kterou měl u postele ...

T: *Jak jste na to reagoval?*

R4: *Na nadávky jsem už byl zvyknutý, ale na tu hůl teda ne, a tak jsem se ho zeptal, jestli by se mu líbilo, kdybych mu to oplatil, a že se mi nelíbí, jak se ke mně chová, když se mu snažím pomoci ... Večer jsem to zavola i do práce a dceři klienta ... Nevím kdo mu domluvil, ale už se to s tou holí neopakovalo.*

T: *Toto vaše chování bylo intuitivní nebo podložené nějakým doporučením kolegů či vašeho vedoucího?*

R4: *Bylo to spíše intuitivní ... v ten okamžik jsem asi fakt jednal intuitivně, ale horší je pak, když je už po té službě a přemýšlíte co toho klienta k takovému chování vedlo a zda jsem se zachoval vhodně – přiměřeně.*

T: *... Jak jste říkal, že jste pak večer volal do práce, tak co vám šéf/kolega řekl?*

R4: *Že to si pan XY nesmí dovolit, že máme každý svá práva a takové chování není omluvitelné ani zdravotním stavem klienta ... prý i klient podepisuje ve smlouvě, že se bude chovat v rámci slušného chování ...*

T: *To je uvedeno přímo ve smlouvě nebo v nějakých podpůrných dokumentech?*

R4: *To nevím, ale vím, že je i kodex pro klienty, kde by to mohlo být.*

T: *Nenapadlo vás v té situaci využít i tedy dokument etický kodex pro klienty?*

R4: *V tu chvíli fakt ani ne ... a ani potom ...*

V tomto kontextu nás zaujala práce Humpolové (2010), ve které byl výzkum zaměřen přímo na problémové chování a kde se tazatelka dotazovala pracovníků pobytové sociální služby domova pro osoby se zdravotním postižením. Jednou z otázek bylo: „S jakým problémovým chováním se setkávají respondenti výzkumu ve své práci nejčastěji?“ Mezi získané odpovědi patřilo: „Ublížíje sobě – fyzická agrese vůči sobě; ubližuje ostatním – fyzická agrese vůči ostatním; ubližuje sobě i ostatním – agrese

fyzická vůči sobě i ostatním; rozbíjení předmětů nebo vybavení – fyzická agrese vůči předmětům; slovní agrese – nadávky, křik; hádky mezi uživateli; záchvaty vzteku a zuřivosti; odchází ze zařízení bez vědomí personálu; bere cizí věci; stálé vyžadování fyzického kontaktu s personálem; zanedbání osobní hygieny.“

Jestliže chceme srovnat otázku z našeho výzkumu a z výzkumu Humpolové (2010), reflektujeme rozdíl mezi uživatelem sociální služby v pobytovém zařízení a uživatelem v domácí péči. Z pohledu pracovníků, tedy respondentů, se jedná o stejnou skupinu.

Otázka číslo 10:

Věci/činnosti, které mohou uživateli osobní asistence zhoršit zdravotní stav.

Může mít vliv (nejen) na vztah mezi uživatelem a osobním asistentem to, jak asistent vnímá faktory ohrožující uživatele služby osobní asistence? Jestli se osobní asistenti setkávají s činnostmi, které ohrožují uživatele znázorňuje tabulka níže.

Tabulka 8 - Vykonávají uživatelé služby činnosti, které jim škodí nebo ohrožují jejich zdraví?

Otázka číslo 10		
	ANO	NE
ŽENY	48	38
MUŽI	16	8
celkem	64	46
počet respondentů v %	58 %	42 %

Z výzkumu vyplývá, že osobní asistenti se setkali u uživatele osobní asistence s tím, že uživatel vykonával nějaké činnosti, které mu škodily či ohrožovaly jeho zdravotní stav. 42 % respondentů (tj. 46 osobních asistentů) takový pocit nemá, a tudíž si nemyslí, že by uživatel nějaké takové škodlivé činnosti dělal. Více než polovina – 58 % respondentů (tj. 64 osobních asistentů) –, má pocit, že uživatel dělá něco, co mu

škodí nebo ubližuje. V těchto odpovědích je pravděpodobně zahrnuto procento respondentů, kteří řeší etické dilema nebo kteří se při výkonu svého povolání museli opřít o etický kodex.

Činnosti/nečinnosti, které osobní asistenti vnímají jako rizikové pro uživatele služby osobní asistence:

- uživatel požívá nepřiměřené množství návykových látek (cigarety, alkohol a tak dále) – 20 % respondentů (tj. 28 osobních asistentů);
- uživatel se nepravdělně stravuje a nedbá na svou životosprávu – 18 % respondentů (tj. 25 osobních asistentů);
- nedodržování pitného režimu – 17 % respondentů (24 osobních asistentů);
- uživatel se nevěnuje své fyzické kondici přesto, že mu to jeho zdravotní stav umožňuje – 16 % respondentů (tj. 23 osobních asistentů);
- uživatel nepravdělně bere léky, a to bez konzultace s lékařem – 16 % respondentů (tj. 22 osobních asistentů);
- uživatel je negativisticky naladěný (tento stav nesouvisí s psychiatrickou diagnózou) – 8 % respondentů (tj. 11 osobních asistentů);
- uživatel má časté tendence k hádkám a střetům se svým okolím – 5 % respondentů (tj. 7 osobních asistentů).

SHRNUTÍ ROZHOVORŮ A JEJICH DÍLČÍ INTERPETACE

Z níže uvedených rozhovorů vyplývá, že u uživatelů služby se setkáváme s činnostmi, které jim škodí. Okolnosti, které to způsobují, jsou různé – ať už se jedná o alkohol, nedodržování pitného režimu nebo nezdravé stravování. Osobní asistenti by měli být připraveni na takové situace/okamžiky a vědět, jak postupovat. Nejen vedoucí pracovník, ale právě i etický kodex je jednou z možných variant, jak se nad věcí zamyslet a začít hledat řešení a správný postup. Z níže uvedených ukázek rozhovorů je

patrná pestrost etických dilemat v každodenní praxi osobních asistentů. Znalost a podstata etického kodexu není úplně nulová, ale zvolení řešení nebo postoje k dané situaci s vazbou na etický kodex se zde nepotvrdila.

Jedná se o subjektivní pohled pracovníků, kteří jsou v přímém kontaktu s uživatelem. Nutno podotknout, že uživatelé sociálních služeb mají plné právo rozhodovat o svém životě a nesou zodpovědnost za tato rozhodnutí.

T: *Dělá uživatel služby osobní asistence (klient) činnosti, které mu dle vašeho názoru škodí?*

R1: *Paní XY musí mít každý ráno placatíci vodky nebo rumu, takže to je asi něco co se mi nelíbí.*

T: *Jak na to reagujete?*

R1: *Když jsem do služby nastoupila jako nová a paní XY jsem neznala, tak jsem jí to kupovala. Nevypila to nikdy hned, říkala, že to má pro přítele, který jí pak po obědě chodí navštěvovat ... po pár týdnech jsem ráno k paní XY dorazila a ona ráno v 7 hodin byla úplně vožralá... zavedla jsem ji do sprchy a udělala pořádný kafe, celé dopoledne prospala a já musela uklízet celý byt, jelikož tam byl přes noc mejdan. Když se pak na oběd probudila, tak se mi omlouvala a vyprávěla mi, co ji vlastně k pití vede... Brala jsem to jako projev důvěry a domluvili jsme se, že alkohol budeme minimalizovat.*

T: *A daří se Vám to?*

R1: *Myslím si, že ano... občas se nějaká ta lahev koupí, ale není to tak často a také jsem to řešila s vedoucím, který zas jedná s rodinou o možné léčbě.*

T: *Jak celkově situaci vnímáte? Jedná se asi o něco víc než osobní asistenci?*

R1: *(chvilka zamyšlení) ... žádný z klientů není úplně "jednoduchý" a u každého se něco najde co tam "nehraje" ... neberu na sebe rozhodnutí, každý sme odpovědný sám za sebe ... jen si myslím, že každý potřebujeme podporu k tomu, abychom překonali své životní obtíže ... důležité je o nich však vědět.*

T: *To jste řekla moc hezky ... Jestliže se poměrně často objevují u klientů takové situace, že někdo pije alkohol ve velké míře nebo něco jiného co mu škodí, tak máte u vás v organizaci nějaký manuál správného postupu?*

R1: *Manuál asi ne ... jestli myslíte etický kodex, tak ten je dobrý na to, aby si člověk představil co se kde může stát, ale pak každý jedná dle svého svědomí ...*

R2: *U většiny klientů je to asi nepravidelný pitný režim, ale to je asi problém všech seniorů. U jedné klientky je však problém s tím, že nebere pravidelně léky. Má dávkovač na celý týden, a jelikož za ní chodím každé dopoledne, tak vidím, že léky nemizí, ale zůstávají v pořadači. Toto se děje, jen když je klientce dobře a nemá žádné problémy. Jakmile se jí začne točit hlava nebo se necítí, tak léky bere.*

T: *Mluvila jste o tom s ní nebo s někým jiným?*

R2: *Snažím se jí vysvětlit, že pravidelné užívání léků je pro ni nejlepší prevence proti výkyvům zdravotního stavu... Když jí je špatně, tak mi to odkýve, ale jakmile je jí líp, tak dělá, že to neslyší.*

R4: *Chodil jsem dělat obědy k paní XY. Znáte ji?*

T: *Ne, tuto klientku neznám.*

R4: *Není zas až tak stará, něco kolem 65 let, a její problém je, že váží alespoň 150 kg a nikdo neví, co jí přesně je ... Doktoři jí nic neřeknou, a tak se neví, zda má v břiše kýlu nebo nějaký nádor... Měla by mít nějakou dietu. Jednou jsem takhle přišel, že udělám oběd, a ona, ať jdu na nákup a krom nějakých drobností ať koupím točeňák. Myslel jsem si, že ho má pro psa jako pamlsky. Když jsem přišel z nákupu, tak jsem se ptal co mám tedy uvařit, co si teda jako dá k obědu... Řekla mi, ať nakrájím chleba, namažu ho hořticí a na sádle jí opeču ten točeňák ... (zamyšlený úsměv)*

T: *Jak jste na to reagoval?*

R4: *Byl jsem v šoku a řekl jsem jí, že bych ji udělal zeleninu na másle nebo něco lépe stravitelného... Po malé debatě, že ona bude jíst, co chce, jsem se rozhodl, že jí to jídlo udělám, ale chtěl jsem nabídnout nějakou lepší, „zdravější“ variantu.*

T: *Jak to dopadlo?*

R4: *Nepřesvědčil jsem ji a udělal jsem jí oběd takový, jak ona chtěla. Smutné bylo to, že ona pak zavolala na firmu a stěžovala si na mě, že jsem neudělal to, co ona chtěla, a že jsem měl narážky na její velké rozměry... a že takového asistenta už nechce.*

T: *Bavil se pak o tom s váma někdo?*

R4: *Musel jsem to řešit u vedoucí. Která nějak ani pořádně nevěděla co a jak. Prý jsem nepochybil a úkolem asistentů je upozornit i na hrozící nebezpečí, kterým se klienti vystavují... Pak mi stejně došlo, že klient platí, tak i on se rozhodne co chce... každé je odpovědné sám za sebe.*

Otázka číslo 11:

Zkušenosti z praxe předávané do své domovské organizace.

Jestliže chceme dosáhnout toho, aby se organizace a její zaměstnanci rozvíjeli, pak se využívá komunikačního kanálu mezi organizací a pracovníkem – v našem případě osobním asistentem. Jak obohatit lépe vědomosti zaměstnanců než tak, že zjistíme, co je ve výkonu jejich profese tíží, a na základě těchto poznatků vytvoříme např. různá školicí setkání, kde dojde i k uvedení příkladů z praxe.

Tabulka 9 - Předávání poznatků z praxe domovské organizaci

Otázka číslo 11		
	ANO	NE
ŽENY	52	34
MUŽI	12	12
celkem	64	46

počet respondentů v %	72 %	28 %
-----------------------	------	------

Z odpovědí vyplývá, že necelá polovina respondentů 42 % (tj. 46 osobních asistentů) nemá tendence k předávání informací, poznatků či postřehů své domovské organizaci. Vzhledem k náročnosti výkonu profese pracovníka v sociálních službách považujeme toto číslo za vysoké.

Na druhé straně 58 % respondentů (tj. 64 osobních asistentů) má tendence a snahu předávat informace domovské organizaci.

Zjistili jsme, že v těchto 64 odpovědích plných 76 % respondentů (tj. 49 osobních asistentů) zaškrtnulo, že je k tomu organizace sama vybízí a podněcuje. 8 % dotazovaných (tj. 5 osobních asistentů) z 64 respondentů konstatovalo, že se jejich podněty staly přínosem pro vzdělávací akce v organizaci. Zbýlých 16 % respondentů (tj. 10 osobních asistentů) uvedlo, že mají pocit, že organizace akceptuje jejich postřehy, ale nikterak je dále nezpracovává.

SHRNUTÍ ROZHOVORŮ A JEJICH DÍLČÍ INTERPETACE

Faktory, které mohou mít vliv na předávání zkušeností z praxe domovské organizaci, jsou rozdílné – délka praxe, kolektiv, ale i vztahy s nadřízeným a celou organizací. Právě u respondentky R5, která pracuje již více než 7 let v osobní asistenci, a je tedy velmi kvalifikovaná překvapuje, že je vůči zaměstnavateli tak neloajální. Důvody nebyly sděleny, ale respondentka R5 tuto skutečnost potvrdila. Respondent R3 si je vědom důležitosti sdílení, které je uvedeno v etickém kodexu.

T: *Dochází z vaší strany k předávání podnětů/postřehů z praxe domovské organizaci, tak aby to bylo např. zapracováno v rámci dalšího vzdělávání osobních asistentů?*

R3: *Ano. Snažím se, abych nějak napomáhal při rozvoji vzdělávání.*

T: *V čem to spočívá a z čeho to pramení?*

R3: *Když v terénu řeším nějaký problém, tak si říkám, kolik kolegů to řeší taky a zda by to mohlo někoho obohatit. Takže jsem měl nápad na jeden kurz a společně s naší rehabilitační pracovníci jsme ho zrealizovali ... a z čeho to pramení? (úsměv) asi z toho, že ač je naše práce hodně samostatná, tak je potřebné sdílet zkušenosti a mít tak povědomí o celkovém dění. Máme tady také něco jako směrnici o tom, že bychom měli být k sobě kolegiální.*

T: *Jakou směrnici myslíte? O jaký kurz se jednalo?*

R3: *O práci a seznámení se s různými pomůckama, co můžeme doporučit klientům, ale které jsou u klientů a někdy ta manipulace nebo jejich použití není jasný ... k té směrnici ... no to nevím, ale někde to mám ve smlouvě nebo v přílohách, že bych měl být týmový hráč (úsměv).*

R5: *Jsem ráda, že mám takovouhle práci, která je založena na individualitě. Nesnášela jsem práci, kde bylo plno kolegů a byly zmatky. Ted' jsem já a klientky.*

T: *Co z toho vyplývá?*

R5: *Že se jako nesnažím vyvolávat nějakou iniciativu, která je ve směru vůči firmě.*

T: *Není to škoda? Vždyť vaše podněty/doporučení by mohla pomoci kolegům.*

R5: *Mně taky nikdo moc nepomáhal a musela jsem si všechno zjišťovat sama, abych věděla, co a jak mám dělat. Nestojím o nějaké setkávání a společné akce, kde se jen kraje.*

Cenným podnětem jsou i přímé postřehy a poznatky samotných uživatelů. Jak se tyto poznatky a postřehy mohou dostat k organizaci? Nejlépe přímo přes pracovníka v sociálních službách nebo přes klíčového pracovníka.

Otázka číslo 12:

Sdílení informací o výkonu povolání osobního asistenta s kolegy/kolegyněmi.

Z dotazníkového šetření a rozhovorů vyplývá, že celých 72 % respondentů (tj. 79 osobních asistentů) sdílí informace o výkonu svého povolání se svými kolegy/kolegyněmi. Osobní asistence je služba, která je založena na individuálním přístupu k uživateli, a tudíž se někteří asistenti ani nemusejí znát. Otázkou pak je, zda si organizace tuto problematiku uvědomují a nabídnou osobním asistentům skupinová setkání zaměstnanců. Zbývajících 28 % respondentů (tj. 31 osobních asistentů) nevyužívá možnosti sdílení informací s kolegy. Důvody mohou být různé, ale tím základním je právě zmíněná velká míra samostatnosti při výkonu služby, a také nepodněcování organizace k setkávání pracovníků.

Tabulka 10 - Sdílení informací s kolegy

Otázka číslo 12		
	ANO	NE
ŽENY	62	24
MUŽI	17	7
celkem	78	31
počet respondentů v %	72 %	28 %

Součástí otázky číslo 12 bylo získat informace o tom, pomocí jakých prostředků osobní asistenti nejčastěji sdílejí potřebné informace. Obdrželi jsme především tyto odpovědi:

- osobní asistenti využívají komunikační kanály – telefon, internet atd., a to v 35 % (tj. 41 osobních asistentů);
- osobní asistenti sdílejí informace prostřednictvím přímého kontaktu při předávání služby u uživatele služby, a to v 26 % (tj. 30 osobních asistentů);
- osobní asistenti si předávají informace při pracovních setkáních, které zajišťují domovské organizace, a to ve 23 % (tj. 26 osobních asistentů);
- osobní asistenti se setkávají mimo pracovní dobu, v době svého osobního volna, a to v 16 % (tj. 18 osobních asistentů).

SHRnutí ROZHovORů A JEJICH DÍLČÍ INTERPETACE

Respondenti, s kterými byl proveden rozhovor, potvrzují, že sdílení informací je pro kvalitní péči o uživatele služby nezbytné a v tomto ohledu nezáleží na délce praxe a ani na úrovni vzdělání. Z uvedených informací lze vyvodit, že osobní asistenti užívají pro přenos informací nejvíce telefon nebo e-mail. Tato skutečnost je dána rychlostí přenosu informací v návaznosti na nutnost rychlého reagování v rámci služby osobní asistence. Respondenti v oblasti přenosu informací nepoukázali na možnost etických dilemat. Přínosem je však skutečnost, že dochází k setkáním mimo pracovní dobu, což může pozitivně ovlivňovat vztahy na pracovišti a vypovídá to i o atmosféře v organizaci a také o kultuře organizace.

T: *Sdílíte se svými kolegy/kolegyněmi informace o službě?*

R2: *Jsem teď na službě, kde je 24hodinová péče, takže tam určitá informovanost a přenos informací je důležitá.*

T: *Na základě čeho a jak si informace předáváte?*

R2: *Máme u paní XY sešit, kam si píšeme vše, co se na asistenci děje – zda nemá teplotu, jaké měla jídlo a co je hlavně zapotřebí udělat – jako vyprat a vyžehlit nebo kdo dojde na nákup. Operativně si i mezi sebou voláme. Hlavně když potřebujeme nějaké zásoky, tak to řešíme mezi sebou a pak to jen oznámíme rodině a na firmu, aby se vědělo, kdo a kdy tam zrovna bude.*

T: *Nechybí vám někdy osobní kontakt s kolegy/kolegyněmi?*

R2: *Asi záleží, vidíme se na předání služby a s XY (kolegyně) chodíme na kafe, takže když je něco třeba, tak to při té příležitosti poréšíme.*

Jednou z hlavních myšlenek, která vychází z Etického kodexu sociálních pracovníků České republiky, je vzájemná podpora a možnost pomoci, kterou můžeme očekávat od kolegů. Prvotním krokem jsou právě kladné vztahy na pracovišti, kterým

napomáháme především tím, že respektujeme znalosti a zkušenosti nejen svých kolegů, ale i ostatních odborníků.

Organizace, které nabízejí služby osobní asistence, jsou tvořeny týmem spolupracovníků, a to klade velký důraz na spolupráci. Jedním z úskalí, která by měla týmová spolupráce překonat, je právě špatná komunikace a nesdílení informací nebo jejich špatný přenos. Proto je nezbytné, aby zaměstnanci uměli komunikovat a sdílet informace nejen s uživateli služby, ale také vzájemně mezi sebou.

Otázka číslo 13:

Různé názory kolegů, osobních asistentů, na danou pracovní věc (např. pracovní postup, situace u uživatele služby osobní asistence).

Jedním z bodů Etického kodexu sociálních pracovníků České republiky je respektování rozdílů v názorech a praktických činnostech kolegů.

Nedostatečná komunikace, která může pramenit z rychlého pracovního tempa, způsobí, že dochází k pracovním problémům a nesrovnalostem. Vinou je převážně nedostatek času, vysoké pracovní nasazení, ale i obava sdělovat svým kolegům konkrétní požadavky na jejich chování či hodnotit jejich pracovní výsledky. Pravidelně podávaná a přijímaná zpětná vazba umožní kolegům navzájem pochopit pracovní zájmy, přání a rozvojové potřeby jednotlivců.

„Každé slovo, které slyšíme, nemá jen jeden jediný význam. Má jich celou řadu.“

(Křivohlavý, 1993, s. 23)

Tabulka 11 - Zjištění jiného názoru ze strany kolegů na danou pracovní věc/činnost

Otázka číslo 13		
	ANO	NE
ŽENY	46	40
MUŽI	12	12

celkem	58	52
počet respondentů v %	53 %	47 %

Tabulka znázorňuje, že 47 % respondentů (tj. 52 osobních asistentů) se nikdy nesetkalo s tím, že by kolegové měli jiný názor/postoj k úkonům/činnostem, které vykonává respondent. To znamená, že kolegové by volili stejné pracovní postupy, úkony či činnosti. Větší polovina respondentů 53 % (tj. 58 osobních asistentů) při komunikaci s kolegy zjistila, že na danou pracovní věc mají jiný názor, což je v rámci lidského smýšlení a činů logické. Otázkou však je, jak osobní asistent s danou informací pracuje:

- Vyjádření a vyslechnutí takového názoru vedlo k vyvolání diskuse s více kolegy, při níž došlo k vyhodnocení pozitiv a negativ jednotlivých jednání, postojů nebo činností. Takto odpovědělo celkem 54 % respondentů (tj. 33 osobních asistentů) a toto číslo vypovídá o důvěře mezi kolegy a o možnosti sdílet své názory a postoje, což vzhledem k tématu této práce je důležité zjištění.
- Vyjádření a vyslechnutí názoru/postoje ze stran kolegů proběhlo, ale nikterak neovlivnilo samotné rozhodnutí nebo vykonání činnosti osobního asistenta. Takto odpovědělo celkem 27 % respondentů (tj. 17 osobních asistentů).
- Vyjádření a vyslechnutí názoru/postoje ze stran kolegů proběhlo a ovlivnilo samotné rozhodnutí vykonání činnosti osobního asistenta. Takto odpovědělo celkem 19 % respondentů (tj. 12 osobních asistentů).

SHRNUTÍ ROZHOVORŮ A JEJICH DÍLČÍ INTERPETACE

Všichni respondenti na tuto otázku odpověděli jednoznačně, a to tak, že komunikace v rámci postřehů a podnětů od kolegů probíhá. Tato skutečnost nevyplyvá z nastavení principů etického kodexu, ale z nastavení fungování vztahů mezi kolegy. Respondent R4 poukázal na skutečnost, že vzájemné hlubší osobní poznání mezi

kolegy by napomohlo k otevřenějšímu přijetí podnětů od spolupracovníků. Úryvky z rozhovorů a výše uvedené body potvrzují potřeby vzájemné komunikace mezi pracovníky, i když se ne vždy musí jednat o sdílení stejného názoru či postoje k danému tématu.

T: *Vedete se svými kolegy/kolegyněmi rozhovory z kterých vyplývají rozličné názory na oblast a výkon činností v rámci osobní asistence? Jaký postoj máte k takovýmto rozhovorům?*

R4: *Bavíme se o všem možným. Jen škoda že se osobně tolik neznáme, a hlavně že je na všechno málo času.*

T: *Můžete být konkrétní, pokud jde o to, o čem se bavíte?*

R4: *Jako, že si radíme a říkáme si, co a jak kdo řeší u klientů.*

T: *A stalo se vám tedy někdy, že by někdo napadl vaše rozhodnutí/postup?*

R4: *Jo, jedna asistentka při skupinové supervizi na mě vyštěkla, že ona by se takhle určitě nezachovala a že bych se nad tím měl zamyslet.*

T: *Jak jste na to reagoval?*

R4: *Usadil jsem ji do klidu, že je mi jedno co mele, když nezná všechno do detailu a do té rodiny nechodí!*

T: *Měl jste i opačnou zkušenost – tj. že jste byl rád za nějaké vyjádření či podnět od kolegů?*

R4: *Ne.*

Otázka číslo 14:

Kritická připomínka od kolegů/kolegyně či nadřízené/ho vůči osobnímu asistentu.

V každé profesi se setkáváme s tím, že je potřebné svým spolupracovníkům něco zdůraznit, o něčem je informovat, potažmo jim něco vytknout. Jestliže chceme hovořit o kritice, tak je důležité mít na paměti, že kritika by měla být spojena i s pochvalou.

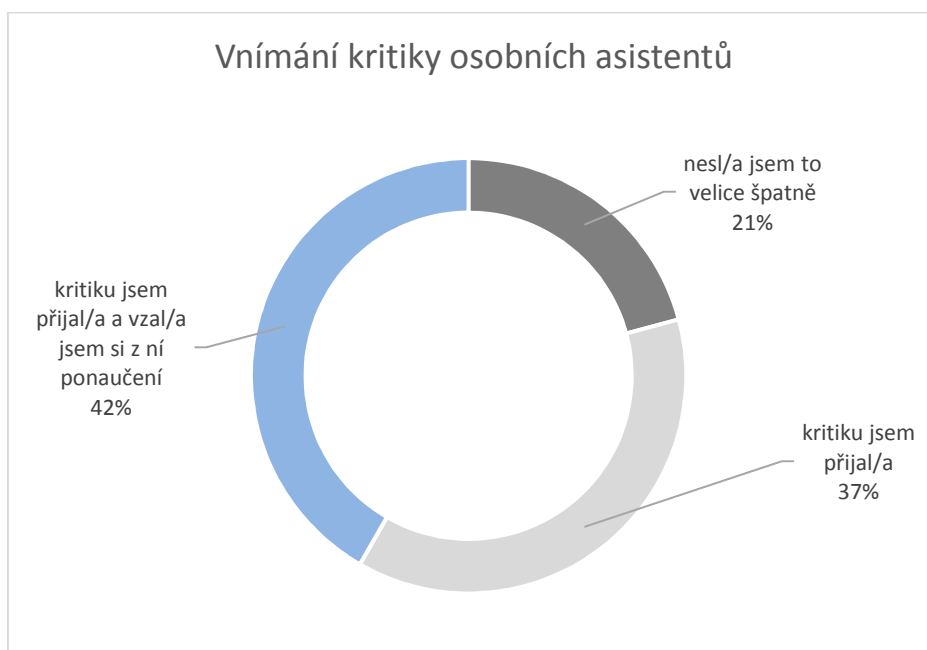
Tabulka 12 - Kritické připomínky od kolegů či nadřízeného

Otázka číslo 14		
	ANO	NE
ŽENY	18	68
MUŽI	3	21
celkem	21	89
počet respondentů v %	19 %	81 %

Tabulka znázorňuje 81 % respondentů (tj. 89 osobních asistentů), kteří se nesetkali s kritickými připomínkami ohledně jejich práce od svých kolegů/kolegyň či nadřízené/ho. Tabulka dále znázorňuje 19 % respondentů (tj. 21 osobních asistentů), kteří se setkali s kritickou připomínkou vůči své práci od svých kolegů/kolegyň či nadřízené/ho. Neméně zajímavé jsou i odpovědi, jak se respondenti s kritikou vypořádali:

- Kritika byla přijata a osobní asistenti si z ní vzali ponaučení. (Tak odpovědělo celkem 42 % respondentů, tj. 10 osobních asistentů).
- Kritika byla přijata a vyslechnuta. (Tak odpovědělo 37 % respondentů, tj. 9 osobních asistentů).
- Kritika byla přijata, a nesena velmi špatně. (Tak odpovědělo 21 % respondentů, tj. 5 osobních asistentů).

Graf 10 - Vnímání kritiky osobních asistentů



SHRNUTÍ ROZHOVORŮ A JEJICH DÍLČÍ INTERPETACE

Z rozhovorů je patrné, že vztahy mezi některými pracovníky nejsou příliš četné, a lze se domnívat, že proto nemohou být dostatečně otevřené pro kritiku nebo vyjádření názoru k práci druhého. Způsob práce, který je postaven především na individuálním přístupu mezi asistentem a uživatelem služby a převážně v domácím prostředí, způsobuje, že někteří osobní asistenti jsou plně zaměřeni na uživatele služby a ani si neuvědomují, že i díky kolegům a jejich podnětům z praxe mohou zvýšit svou odbornost. Respondentka R5 zažila situaci, která mohla být brána jako etické dilema, z kterého je patrná neznalost etického kodexu osobního asistenta jako pečovatele, ale i jako osobního asistenta zaměstnance. Z uvedené zkušenosti respondenty R5 je patrné neřešení etického dilematu, které mohlo být způsobeno i neznalostí etického kodexu a jeho použitelností v praxi.

T: *Byla na vaši práci někdy vznesena nějaká připomínka, ať ze stran kolegů nebo nadřízeného?*

R1: *Když jsem začala pracovat jako osobní asistentka, tak jsem neměla ještě hotový kurz, takže jsem v hodně věcech tápala a asi je dělala i špatně. První týden asistence jsem se chodila spíše koukat a učila se od kolegů. Beru to, jako že se stále učím, když se někdo vyjádří k mé práci. A jedno zda pozitivně či negativně.*

T: *Byla jste v rámci tohoto zácviku obeznámena s etickým kodexem vaší organizace?*

R1: *Jo, celkem jsem to i pročetla.*

T: *A vybavujete si tam nějakou část, která se vtahuje k připomínkám a podnětům od kolegů nebo nadřízeného?*

R1: *... (zamyšlení) ... nevím co tam přesně bylo, ale myšlenkou bylo sdílení a vyslechnutí kolegů ... asi i jako šéfa ... k naší práci. Sama jsem si u toho říkala, že od šéfa je to asi nějaké hodnocení, které k práci patří ...*

T: *A jak to vnímáte od kolegů?*

R1: *Záleží na způsobu předání/sdělení, nesnáším, když je někdo "chytřej jak rádio" (úsměv), ale smysluplnou kritiku nebo podněty, tak to snesu, ať je to kolega nebo šéf.*

R5: *Jednou ano... Šéf mě jednou pěkně seřval, že jsem u jedné klientky něco opomenula.*

T: *Můžete být, prosím, konkrétnější?*

R5: *Raději ne.*

T: *A od kolegů?*

R5: *Nebylo nic, a jestli něco, tak se to ke mně nedoneslo nebo to nepovažuji za důležitý, ať se každé stará o svoje klienty.*

V Etickém kodexu sociálních pracovníků České republiky (2006, s. 2) je uvedeno: „Sociální pracovník ve vztahu ke kolegům respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.“

Jestliže bychom chtěli výše citovaný text z kodexu vztahovat na naši otázku „Setkal/a jste se s kritickou připomínkou vůči vaší práci od svých kolegů/kolegyň či nadřízené/ho?“, pak bychom došli ke zjištění, že problematika kritiky a práce s ní je u respondentů průměrná, jelikož kritika může být součástí každé činnosti. Je spíše důležité, jak zareagovat na kritiku od kolegů – bránit se nebo atakovat? Reakce záleží na charakteru osobnosti, ale také na uvědomění si, zda je kritika oprávněná. Kritika nemusí být vždy konstruktivní, ale je třeba si zachovat racionální přístup.

SHRNUTÍ OTÁZEK č. 12 + 13 + 14

Shrnutím otázek v dotazníkovém šetření (otázky číslo 12 + 13 + 14) a v rozhovorech bychom rádi poukázali na potřebu kolektivní identity v profesi pracovníků v sociálních službách, potažmo v sociální práci obecně. Kolektivní identita je tvořena skupinou osob – pracovníků, a je vedena daným společným záměrem.

Castells (2011) vnímá kolektivní identitu jako uskupení lidí, které v sobě obsahuje prvek sociální akce, typický pro sociální hnutí. Ta deklarují své sebe-definice takto: „jsou tím, čím říkají, že jsou“ a „tím co, dělají“, přičemž se toto děje v návaznosti na určitý cíl. Podobně o kolektivní identitě pojednává Frost (2007, s. 137), definuje ji jako kolektivně sdílené naděje a sny, formující se na základě společné historie, kultury, zkušenostech a aktivitách. Zastává tak názor, že kolektivní identita obsahuje jistou formativní akci. „Jedním z nejdůležitějších indikátorů kolektivní identity je snaha po sjednocení. V návaznosti na svou kolektivní identitu pak její nositelé nejenže reflektují sebe sama, ale v rámci ní vyslovují přání něco vytvářet.“

Musil (2004) pojednává o kolektivních představách sociálních pracovníků v rámci organizace následovně: jde o „uznávání“ společných představ zahrnující hodnoty, přístupy, cíle, avšak ve dvojí podobě: sociální pracovníci sdílí tyto společné představy, které považují za správné a se kterými se vnitřně ztotožňují, přičemž na nich zároveň trvají. A nebo respektují představy, které sice neodpovídají jejich přesvědčení

a vnitřním preferencím, ale jsou „nuceni“ vnějším okolím je uznávat, protože jim to umožňuje dosáhnout jejich cílů.

Kultura organizace je daná souborem zvyklostí a tradic, hodnot a norem, projevujících se v charakteristických formách chování zaměstnanců. Vytváří rámec, který do značné míry určuje, vede, koordinuje a motivuje jejich chování při práci. Formování žádoucí organizační kultury je především úkolem vedení organizace. Vrcholný management hodnoty jasně signalizuje, trvale a opakovaně je zdůrazňuje a zastává, dokud se nestanou součástí firemního prostředí. Vedoucí pracovníci by měli být příkladem ve vytváření dobré organizační kultury. Z vlastní zkušenosti víme, že je nezbytné věnovat zvýšenou pozornost každodenním záležitostem organizace, pravidelně komunikovat, být otevření k názorům jiných v partnerském prostředí.

Kultura organizace je vytvářena mimo jiné kodexem. Více o kodexu jsme psali v kapitole číslo 5 Etický kodex v práci osobního asistenta. Podotkněme, že mravní kodexy mají svou vnitřní logiku, nejsou nahodilým výčtem mravních hodnot. Profesní etické kodexy byly již v minulosti považovány za významný nástroj, jak přimět představitele jednotlivých profesí k dodržování zásad platné morálky.

Absence shody na pevných morálních zásadách a potřeba stanovit prostor pro ještě přijatelné mravní jednání se zdá být důvodem, proč se dnes v různých oblastech života volá po formulaci mravních kodexů a respektu k jejich normám. (Dorotíková, 2003)

Růžičková (2009) ve výzkumu postaveném na základě zkoumání třinácti respondentů – sociálních pracovníků, explicitně nepoukazovala na přítomnost potřeb sociálních pracovníků. Vytvořit kolektivní identitu v rámci oborové komunity. Ve výzkumu se objevily prvky, na kterých se dotázaní sociální pracovníci shodovali bez rozdílu jejich sociálních identit, jež by mohly představovat atributy kolektivní identity. Prvním z nich je pomoc uživateli služby, druhým pak vzdělání v oboru, jako identifikačního znaku právoplatného člena komunity sociálních pracovníků. Pomoc uživateli služby jako nedílnou součást podstaty sociální práce jednomyslně uvedli všichni respondenti. Požadavek vzdělání nejčastěji jmenovali pomáhající s identitou

„profesionála“, v menší míře filantropicky a aktivisticky vystupující sociální pracovníci a nejméně pak „administrátoři“.

K výše uvedeným výsledkům výzkumu Růžičkové (2009) můžeme jen doplnit, že i v našem výzkumu se zmíněné atributy kolektivní identity potvrdily.

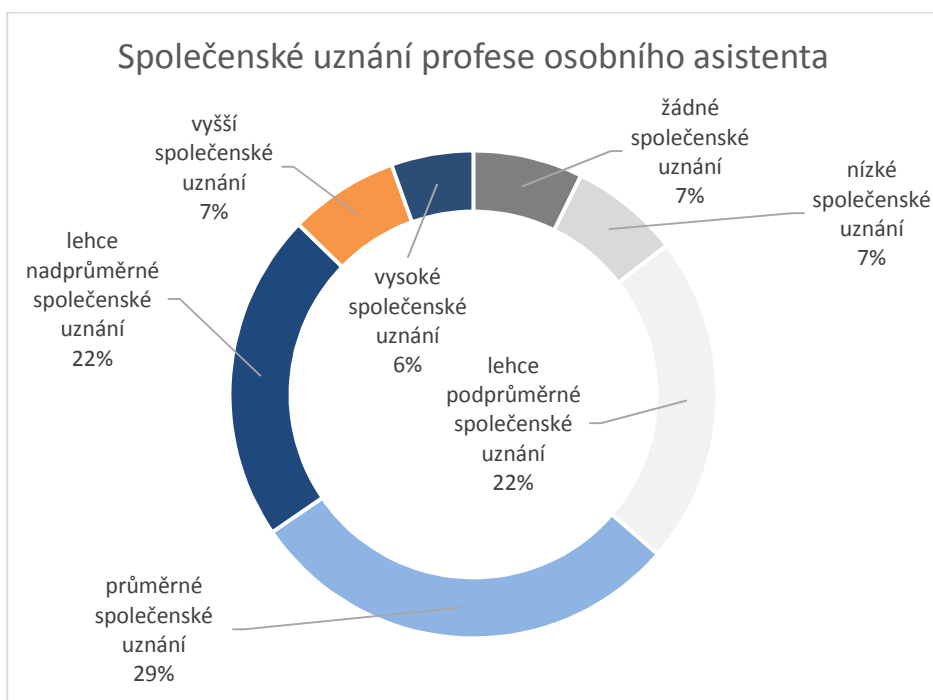
V oblastech vztahující se k řešení etických dilemat poukázaly naše rozhovory na nedostatečně propojení etického kodexu a praktického využití pro danou situaci. Osobní asistenti, kteří byli obeznámeni s etickým kodexem a vybavili si jeho základní okruhy, nedokázali najít vazbu mezi tímto dokumentem a etickými dilematy, které vycházeli z jejich každodenní praxe.

Otázka číslo 15:

Společenské uznání profese osobního asistenta.

Respondenti měli na bodové škále (1 - 7) v rozmezí: žádné společenské uznání (1); nízké společenské uznání (2); lehce podprůměrné společenské uznání (3); průměrné společenské uznání (4); lehce nadprůměrné společenské uznání (5); vyšší společenské uznání (6) a vysoké společenské uznání (7), ohodnotit, jak vnímají společenské uznání profese osobního asistenta. Výsledky znázorňuje Graf 11 - Společenské uznání profese osobního asistenta.

Graf 11 - Společenské uznání profese osobního asistenta



14 % respondentů vnímá při výkonu profese osobního asistenta společenské uznání jako nízké či dokonce žádné (tj. 16 osobních asistentů). Jako lehce podprůměrné společenské uznání vnímá 22 % respondentů (tj. 24 osobních asistentů).

K průměrnému až vysokému vnímání společenského uznání profese osobního asistenta se přihlásilo celkem 64 % respondentů (tj. 70 osobních asistentů). Můžeme tak konstatovat, že vnímání společenského uznání povolání stoupá tak, jak ho vnímají samotní vykonavatelé profese. Tento fakt následně koresponduje s myšlenkou, že vyšší vnímání uznání může napomoci ke spokojenosti v zaměstnání a profesionálnějšímu výkonu povolání.

SHRNUTÍ ROZHOVORŮ A JEJICH DÍLČÍ INTERPETACE

Při rozhovorech byla většina (4 respondenti) ve vnímání společenského uznání na stupních lehce nadprůměrného společenské uznání; vyšší společenské uznání a vysoké společenské uznání. Respondent R3 výstižně popsal, jak uznání vnímá nejen on sám, ale i jeho okolí. Důležitým prvkem je, jak je povolání osobního asistenta prezentováno a jak jej prezentuje především samotný pracovník vůči okolí.

T: *Jak vnímáte z pohledu společenského uznání vaši profesi?*

R3: *Záleží, jak se na to člověk koukne. Vidím to ve svém okolí... Když jsem tuhle práci začal dělat, tak to nikoho moc nezajímalo a všichni se mi spíše smáli, že se svým vzděláním dělám nějakého pečovatele... Tím, že jsem u téhle práce vydržel, tak mé okolí to vnímá tak, že jsem spokojen, a zjišťuje si o mé práci víc... Znají tedy situace a někdy i příběhy, a jelikož se jedná o nelehkou práci, tak respekt nebo společenské uznání stoupá.*

T: *Kdybychom si představili škálu se 7 stupni od žádného společenského uznání až po vysoké společenské uznání, kde byste se našel teď a jaký stupeň byste přiřadil ke svým začátkům?*

R3: *Začátky bych jednoznačně hodnotil na žádné společenské uznání a teď, po 5 letech praxe, vidím společenské uznání na vyšších stupních.*

Podporou a rozvojem sociální práce, metod a zvyšování společenského uznání pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků se zabývá Profesní komora sociálních pracovníků.

Společenská prospěšnost osobních asistentů je nezpochybnitelná a společnost tak s narůstající potřebou terénních služeb více uznává tuto profesi. Výzkumnou otázkou se zaměřujeme na samotné pracovníky, je pro nás tedy prioritou získat informace o pocitu uznání od samotných zaměstnanců.

Otázka číslo 16:

Byl/a jste obeznámen/a s Etickým kodexem Společnosti sociálních pracovníků ČR nebo s etickým kodexem vaší organizace – „Desatero osobního asistenta“ (nebo jiným kodexem) při podpisu pracovní smlouvy?

Každá z organizací má svá pravidla pro přijímání nových osobních asistentů – pracovníků v sociálních službách. V rámci usnadnění pracovních povinností se setkáváme s praxí, kdy se etické kodexy stávají společně s cílem a posláním organizace součástí smlouvy, kterou osobní asistent podepisuje po přijetí do zaměstnání. Není

rozhodující forma spolupráce, ale především fakt, že spolupráce může začít na základě obeznámení se s co nejširším počtem informací, a tam právě lze zařadit mimo jiné etický kodex, kterému by měla být věnována patřičná pozornost.

Tabulka 13 - Obeznámení s etickým kodexem

Otázka číslo 16		
	ANO	NE
ŽENY	85	1
MUŽI	22	2
celkem	107	3
počet respondentů v %	97 %	3 %

Výše uvedená tabulka uvádí, že 97 % respondentů (tj. 107 osobních asistentů) bylo při podpisu pracovní smlouvy obeznámeno s etickým kodexem organizace. Jestliže organizace má etický kodex, její povinností je, aby zaměstnanci kodex znali a maximálně možnou měrou ho naplňovali. Ačkoli jen 3 % respondentů (tj. 3 osobní asistenti) odpovídá negativně, vyvolává to otázku, zda při sepisování formalit v rámci nástupu do zaměstnání nedochází k opomíjení některých důležitých dokumentů, jako je etický kodex dané organizace.

Respondenti, kteří odpověděli na otázku číslo 16 ANO, měli dále specifikovat, zda se jednalo o formalitu, nebo jestli je dokument zaujal a prostudovali si jej. Jako o formalitě při sepisování smlouvy se o etickém kodexu vyjádřilo 10 osobních asistentů. Zbylí respondenti, tj. 97 osobních asistentů, k etickému kodexu přistoupili zodpovědně – věnovali mu čas i pozornost.

SHRNUTÍ ROZHOVORŮ A JEJICH DÍLČÍ INTERPETACE

Z rozhovorů vyplynula skutečnost, že obeznámení s Etickým kodexem proběhlo, ale bylo spíše na formální bázi. Respondentka R1 poukazuje na skutečnost, že prioritou pro pracovníka je vždy pracovní smlouva. Přílohám, které jsou přikládány ke smlouvě, kde je právě etický kodex dané organizace, dále pak cíle a poslání organizace atd., není

věnována taková míra pozornosti, jaká by měla být. Z rozhovoru s respondentkou R1 vyplývá, že teoretická a praktická znalost etického kodexu je minimální. Tato skutečnost je způsobena především přístupem zaměstnavatelů v otázkách seznámení nově nastoupeného osobního asistenta se samotnou smlouvou a etickým kodexem a dalšími dokumenty, které jsou „pouze“ přílohou.

T: *Byl/a jste při podpisu pracovní smlouvy obeznámen/a s Etickým kodexem Společnosti sociálních pracovníků ČR či s etickým kodexem vaší organizace – „Desatero osobního asistenta“ (nebo jiným kodexem)?*

R1: *Když jsem nastupovala, tak mě zajímala hlavně pracovní smlouva. Smlouva měla pak moře příloh, které jsem ani moc nečetla a jen podepisovala... Tak to bylo i s etickým kodexem. Zpětně si však uvědomuju, že nejdřív jsem pracovala na dohodu o provedení práce, kterou jsem během pár měsíců vyčerpala a musela se podepisovat pracovní smlouva na hlavní pracovní poměr, kde byly přílohy stejné, a to už jsem celé pročetla.*

T: *Zaujalo vás v dokumentu – v etickém kodexu něco?*

R1: *Ani nevím, hodně spíš řešíte tu samotnou smlouvu a jste rád, že máte práci, než se zaobírat přílohami.*

Otázka číslo 17:

Etické dilema, které bylo vyřešeno za pomoci aplikací etického kodexu organizace.

Osobní asistenti se denně dostávají do situací, které mohou být pro ně náročné a zátěžové. Je potřebné, aby každý ze zaměstnanců věděl o možnostech, které skýtá etický kodex, který je zde pro ně, tak aby jim usnadnil práci.

Tabulka 14 - Praktické využití etického kodexu

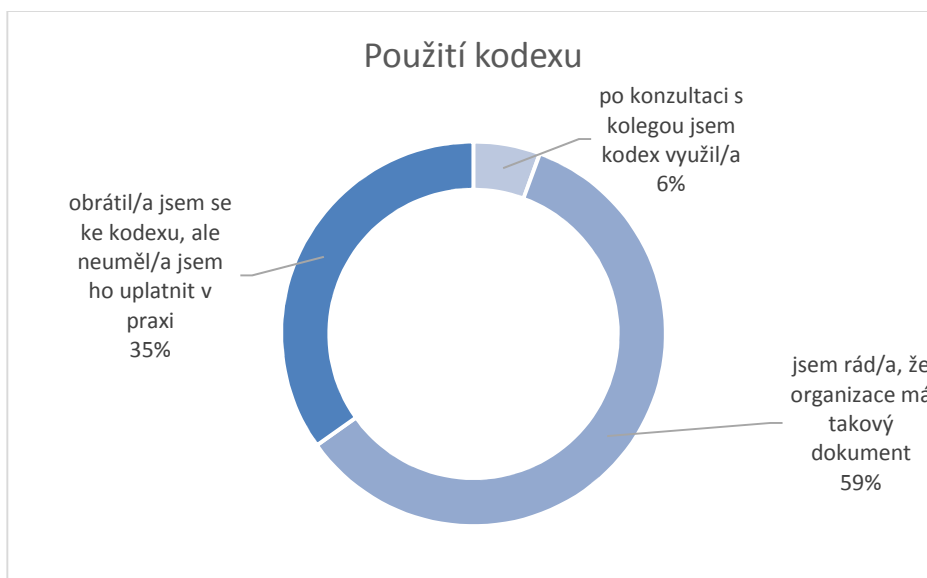
Otázka číslo 17		
	ANO	NE

ŽENY	50	36
MUŽI	10	14
celkem	60	50
počet respondentů v %	55 %	45 %

45 % respondentů (tj. 50 osobních asistentů) v praxi nevyužilo etický kodex organizace, v které pracují. Otázkou je, zda to není z důvodu neznalosti existence etického kodexu.

55 % respondentů (tj. 60 osobních asistentů) v praxi využilo etického kodexu. V návaznosti na toto zjištění interpretujeme i podotázku postoje k etickému kodexu. Z 60 odpovědí se 59 % respondentů (tj. 53 osobních asistentů) vyjádřilo pozitivně a váží si toho, že organizace má etický kodex. 35 % respondentů (tj. 31 osobní asistenti) konstatovali, že kodex neuměli v praxi použít. 6 % respondentů (5 osobních asistentů) využilo etický kodex po konzultaci s kolegou.

Graf 12 - Použití kodexu



Respondenti také odpověděli, o jaké situace se jednalo. Zjistili jsme tedy další oblasti, které mohou být pro pracovníky zdrojem etických dilemat. Jedná se o:

- odmítnutí používání pomůcek uživatelem služby (uživatel žádá asistenta, aby při hygieně nepoužíval gumové rukavice);
- jak se obléknout na asistenci;
- přístup k uživateli služby, aby byla zachována lidská důstojnost;
- jak odmítnout uživatele služby, který mi nabízí, abych služby vykonával/a mimo organizaci;
- ujasnění povinností asistenta;
- vznikající vztah s uživatelem – co je nad rámec mé profese;
- jak se postavit k hrubému chování rodinných příslušníků vůči uživateli služby;
- nepřiměřené požadavky na péči od uživatele služby;
- jak a zda vůbec přijmout od uživatele služby dárek;
- zásah do intimity;
- porovnání kodexu ze starého a stávajícího zaměstnání.

SHRNUTÍ ROZHOVORŮ A JEJICH DÍLČÍ INTERPETACE

Uvedené části rozhovorů jsou vypovídající o vztahu k etice v práci osobního asistenta. Rozhovor s respondentkou R1 je názorným příkladem, jak jsou křehké hranice mezi uživatelem služby a osobním asistentem, které mohou být narušeny jakoukoliv „maličností“, která se pak následně stává etickým dilematem. Dilematem nejen pro osobního asistenta, ale i pro uživatele služby. Důležitost znalosti a praktického využití kodexu je tedy potřebná, aby bylo možné některým etickým dilematům předcházet.

T: *Setkala jste se někdy se situací, že jste využila etický kodex vaší organizace?*

R1: *Jednou ano. Starala jsem se o jednu klientku, která „žila na vysoké noze“. Dcery měla v zahraničí, takže jí posílaly peníze, aby si mohla udržet svůj životní standard – zdravé kvalitní jídlo, kosmetiku, nákupy, výlety... Nevím ani jak se to přesně stalo, ale asi byly obě dcery na dovolené a zapomněly mámě poslat peníze... Klientka byla bez peněz. Obrátit se na kamarádky, aby jí půjčily, tak to asi nechtěla... Obrátila se tedy na mě s prosbou o půjčení peněz.*

T: *A jak jste na takovou to situaci reagovala?*

R1: *Nejdřív jsem jí řekla, že pár stovek ji můžu půjčit... Horší bylo, že ona chtěla spíš tisíce, a jelikož se musel zaplatit nájem a účty, tak jsem si nevěděla rady a šla jsem to řešit na firmu.*

T: *Pomohla vám tedy organizace?*

R1: *Bavili jsme se o situaci paní a šéf mi dal přečíst etický kodex naší organizace, kde máme, že osobní asistent si nesmí půjčovat peníze a ani on sám nesmí půjčovat peníze klientům. Já jsem dlouho řešila, co mám dělat. Dopadlo to však tak, že jsme se spojili s jednou z dcer a vysvětlili jsme jí, jaká je situace. Peníze přišly se zpožděním, takže jsme volali i pronajímateli bytu, zda by se nájem mohl zaplatit o týden později... Zajímavější však bylo, že klientka se pak na mě asi trochu naštvála a nějak jsme se odcizily a za nějakou dobu jsem požádala o výměnu, abych tam nemusela chodit.*

T: *Čím si myslíte, že to bylo způsobeno?*

R1: *Mohlo se jí klidně dotknout, že jsem to řešila na firmě, kde pak šéf volal dceři a řešil i ten nájem za byt... pak asi ve mně ztratila důvěru... Sama si to moc nedovedu vysvětlit.*

R5: *Moc nevím co to je za dokument.*

T: *Vztahuje se k chování a jednání osobních asistentů.*

R5: *Aha.*

T: *Mám ho tady, chcete se na něj podívat? Můžeme si ho společně přečíst a probrat to.*

R5: *Díky, ani nechci.*

Otázka číslo 18:

Morální rozpor při výkonu osobní asistence.

Jsou zde prezentovány poznatky, kdy se osobní asistenti dostávají do situace, ve které se musí rozhodnout a vybrat si tak z možností, která mohou představovat morální rozpor.

Z realizovaného výzkumného šetření lze usuzovat, že jestliže 55 % respondentů využilo etický kodex (viz otázka číslo 17), je potřebné zjistili konkrétněji, kolik respondentů, a především v čem vidí morální rozpor, popř. zda si ho vůbec uvědomují.

Tabulka 15 Etická dilemata v praxi

Otázka číslo 16		
	ANO	NE
ŽENY	53	33
MUŽI	8	16
celkem	61	49
počet respondentů v %	55 %	45 %

Výše uvedená tabulka potvrzuje propojení otázek číslo 17 a 18, konkrétně to, že 55 % respondentů (tj. 61 osobních asistentů) se dostalo v průběhu své profese osobního asistenta do morálního rozporu. Stejný počet dotazovaných – tedy 55 % – se v otázce číslo 17 obrátilo na etický kodex. 45 % respondentů (tj. 49 osobních asistentů) se do takovéto situace nedostalo.

Je tedy potřebné zjistit, co osobní asistenti vnímají jako morální rozpor. Odpovědi byly zaznamenány dle dotazníku, tak jak je zaznamenali samotní osobní asistenti. Jedná se o následující odpovědi:

- „uživatel služby osobní asistence žádal půjčení peněz“; (odpovědělo 15 osobních asistentů);

- „nevěděl jsem, jak mám uživateli služby osobní asistence říci, že mi při výkonu služby něco vadí“; (odpovědělo 11 osobních asistentů);
- „kdy a zda vůbec zasáhnout do rodiny uživatele služby, když se mi něco nelíbí“; (odpovědělo 28 osobních asistentů);
- „měla jsem více uživatelů služby a některé z nich jsem upřednostňovala“; (odpovědělo 5 respondentů);
- „nepřiměřená míra péče o uživatele služby osobní asistence“; (odpovědělo 15 osobních asistentů);
- „kdy a jak mohu u uživatele služby službu ukončit“; (odpovědělo 14 osobních asistentů);
- „na čí, a zda vůbec, mám stát straně při konfliktu mezi uživatelem služby a organizací, v které pracuji“; (odpovědělo 7 osobních asistentů);
- „zda volat záchrannou službu, když si to rodina uživatele služby nepřeje“; (odpověděl 1 respondent);
- „co mám dělat, když si uživatel služby osobní asistence stěžuje na práci kolegů“; (odpovědělo 6 osobních asistentů).

SHRNUTÍ ROZHOVORŮ A JEJICH DÍLČÍ INTERPETACE

Z rozhovorů a především z uvedených ukázek R2 a R4, je patrné, že morální rozpor se může objevovat v každodenních činnostech a situacích, které tvoří pracovní náplň osobního asistenta. Prvek výskytu morálního rozporu je patrný, ale osobní nastavení aktérů – osobních asistentů již tak zřetelný není. S vazbou na uvedené ukázky rozhovorů, nejen v otázce č. 18, ale i u všech ostatních ukázek, nechceme hodnotit zmíněné situace a tvrdit, že pracovník postupoval dobře či špatně. Cílem je zdůraznit vazbu mezi etikou a každodenní činností osobních asistentů.

T: *V průběhu své práce jste se dostala do situace, kdy jste musela volit z několika možností, které mohly představovat morální rozpor?*

R2: *Zažila jsem něco, co mnou trošku otrásl, a ještě to nemám moc zpracované.*

T: *Jestli chcete, tak to můžeme spolu probrat, ale nechci vás do ničeho tlačit.*

R2: *Ráda něco k tomu řeknu... ale...*

T: *Kdybyste se cítila ohroženě, tak přejděte na jiné téma a můžeme se bavit třeba o počasí (úsměv).*

R2: *OK... Chodila jsem na asistenci k jednomu hodně nemocnému starému muži. Moc ani nereagoval na podněty z okolí a byl hodně často mimo... je mu asi 95 let. Když jsem tam začala chodit, tak rodina mě seznámila s chodem domácnosti, co kde mají a co má tatínek rád. Rizikem bylo, že klient se hodně často dusil, a když by člověk nezasáhl, tak by hrozilo udušení.*

T: *Myslíte, že klient neměl dost sil na silné odkašlání či vykašlání?*

R2: *Jo... a rodina mi řekla, že kdyby nepomohlo klasické bouchnutí do zad nebo nějaké poklepání, tak hlavně ať nevolám sanitku... V tu chvíli jsem o sanitce ani nepřemýšlela a řešila jen to, abych se v domácnosti zorientovala. Když se to pak jednou stalo, že se klient dusil a nic nepomohlo, tak jsem zavolala rychlou, která pána zachránila od udušení. Když jsem to pak volala rodině, že se to stalo, tak v telefonu bylo ticho a syn mi jen řekl, že se mnou chce mluvit.*

T: *Asi vám chtěl poděkovat nebo dát instrukce co přesněji dělat, ne?*

R2: *Ne... z té schůzky mi bylo na blití... řekl mi, že si přeje, aby táta umřel, a tudíž až se to stane, tak nemám volat rychlou, jen být u něj...*

T: *Jak jste na to reagovala?*

R2: *Skoro nijak, koukala jsem a nevěřila vlastním uším... až doma mi to došlo. Nejdřív jsem chtěla zavolat do práce a říct, že už tam nechci chodit, ale pak jsem využila individuální supervizi, kde jsme to trošku rozebrali...*

T: *A jaký je z toho pro vás závěr?*

R2: *Ať se to líbí rodině nebo ne, tak za mé asistence nenechám nikoho vědomě umřít!*

R4: *Střídal jsem se na jedné asistenci s Karlem (Karel – asistent a jméno změněno). Byl celkem v pohodě, někdy jsme zašli i na pivo a kecali jsme o všem možným. Pořád říkal, že je rád, že má takovouhle práci a že ho baví pomáhat lidem. Asistence byla v pohodě, jen společnost a pomoc s jídlem a hygienou u jednoho pána... Jednu jsme zas zašli s Karlem na pivo a nějak jsme to přehnali... Karel mi pak začal říkat, že nemá žádné prachy a že má exekuci a že musí hledat novou nebo další práci. Nějak jsem to neřešil, prachů mám málo i já... Jenže pak jsem si všiml, když jsem chodil na nákupy, že v peněžence nesedí peníze.*

T: *Myslíte u toho klienta?*

R4: *Jo. V nákupech jsme se střídali a účty byly na stole. Rodina a ani pan XY to nekontrolovali, jelikož nám důvěřovali. Začal jsem si to hlídat a dávat si na to pozor.*

T: *Řekl jste o tom někomu?*

R4: *Ne... nechtěl jsem dělat vlny. Jenže pak začaly mizet i drobnosti z bytu... rádio, obrázky a tak...*

T: *Jak jste na to reagoval?*

R4: *Nejdřív jsem se ptal Karla, zda tam nějak neuklízěl nebo to někam neschoval... docela ho to naštvalo a řekl mi, ať to neřeším, že jsem přepracovanej... Nevěděl jsem, co mám dělat, zda je to fakt nějaká má domněnka nebo je to tak, že Karel tam krade a obírá pana XY... Jednou jsme byli zas s Karlem na pivo a ukázal mi novej mobil, jabko, takže docela drahý, a když jsem se ho zeptal, zda si našel druhou práci, tak mi jen odpověděl, že má dobrý ryto už teď... Naštval mě, takže jsem se rozhodl to nahlásit ve firmě a pak se to řešilo...*

T: *Co v ten okamžik bylo pro vás nejtěžší?*

R4: *Připustit si to, že člověk, který byl můj kamarád, okrádá starýho nemohoucího chlapa a ještě tomu přihlížím a dělám ze sebe debila.*

T: *Jak to celé dopadlo?*

R4: *Pod hrozbou výpovědi se přiznal a já se s ním už nebavím a šéf ví, že mě nemá dávat na službu, kde bude on.*

Otázka číslo 19:

Možnost vlastního názoru či jiných připomínek k dotazníku a k tématu.

K této závěrečné části dotazníku bylo ke zpracování málo připomínek. Mohlo to být způsobeno délkou dotazníku. Veškeré drobné úpravy, kterými dotazník prošel v předvýzkumu – konkrétnější specifikace otázek a jejich přeformulování – k tomu mohly přispět také.

Uvádíme několik podnětů, které byly napsány do této závěrečné otázky v dotazníku. Následné odpovědi jsou uvedeny tak, jak je sami respondenti napsali do dotazníku:

„Byla bych ráda, kdyby výsledkem dotazníku bylo i to, že dojde k častějším – čtenějším setkáním mezi asistenty. Popovídat si a předat si zkušenosti z praxe, které by mně osobně mohly obohatit a pomoci v dalším profesním rozvoji.“

„Etika v práci osobního asistenta je téma, které mě začalo zajímat až po vašem dotazníku. Na základě něho jsem si uvědomil vážnost některých situací, které jsem prožil v době služeb u klientů, ale také jsem si uvědomil velkou zodpovědnost, která mě čeká v práci osobního asistenta. Ale dotazník byl na mě moc dlouhý!“

„Při podpisu pracovní dohody bych byla ráda, aby byl větší důraz kladen na seznámení se s etickým kodexem a možnost diskuze a předání praktických zkušeností. Pro mě, jako pro nováčka v oboru, by to bylo fajn.“

„Já jako asistentka si myslím, že je to jen o lidech – mít se rádi a vycházet si vstříc. Posláním života je přeci pomáhat lidem, kteří pomoc potřebují.“

„Bylo by dobré zaměřit se cíleně na získané problémové situace, které se staly v osobní asistenci, a udělat nějaký přednáškový den, kde by se to probralo...“

SHRNUTÍ ROZHOVORŮ A JEJICH DÍLČÍ INTERPETACE

T: Závěrem bych se rád zeptal, zda máte nějaké otázky nebo zda vás ještě něco napadlo k tématu, o kterém jsme hovořili.

R1: Jsem ráda, že jsme si mohli sednout a povídat si o věcech, které se vztahují k etice, ale myslím si, že je to o nastavení lidí a né o různých kodexech a normách. Jsem slušná, takže se k lidem chovám slušně. To, že mezi náma jsou hulváti, kteří neumí pomoci, tak to je blbý.

R3: Chtělo by to nějaký kurz, který by byl založen na základě etiky a trochu bychom tam mohli mluvit o tom, co je a není správné. Jak se v některých situacích chovat nejen ke klientům, ale jak budovat dobré vztahy mezi kolegy, tak abychom byli jeden pro druhého inspirací.

S ohledem na nepatrné množství odpovědí na danou otázku konstatujeme, že pracovníci potřebují a vyžadují četnější interaktivní setkání. Toto zjištění bylo předáno oběma organizacím, které umožnily náš výzkum.

10. VÝSLEDKY TESTOVÁNÍ HYPOTÉZ

Hypotéza číslo 1: *Znalost etického kodexu má vliv na etické jednání osobních asistentů.*

Tato hypotéza byla, pro její potvrzení či vyvrácení, v textu dotazníku reprezentována tazatelskými otázkami č. 7, č. 16 a v rámci rozhovorů se jednalo o získané podněty a informace z obdobných tematických okruhů.

Hypotéza č. 1 nebyla potvrzena. Otázkou číslo 16 jsme zjistili, že pouhá 3 % respondentů (tj. 3 osobní asistenti) nebyla s etickým kodexem domovské organizace obeznámena, naproti tomu zbylých 97 % respondentů (tj. 107 osobních asistentů) bylo s etickým kodexem domovské organizace seznámeno. K obeznámení s etickým kodexem domovské organizace docházelo při podpisu pracovní smlouvy, předpokládá se tak, že by noví zaměstnanci měli věnovat vysokou pozornost dokumentům, které

podepisují. Měli by tak znát alespoň jejich myšlenku a poslání. S ohledem na hlavní výzkumné otázky – *zkoumat vliv míry obeznámenosti osobních asistentů s etickým kodexem a zaměřit se na využitelnost etického kodexu při řešení etických dilemat*, jsme tedy v rámci dotazu číslo 7 chtěli zjistit, jak osobní asistenti využívají etický kodex přímo v praxi, a to v oblasti mlčenlivosti, která skýtá pro osobní asistenty velké množství etických dilemat. Zjištění tak potvrdilo správný výběr hlavní výzkumné otázky, jelikož etický kodex v otázce mlčenlivosti využívá 48 % respondentů (tj. 53 osobních asistentů). 52 % respondentů (tj. 57 osobních asistentů) se neřídí etickým kodexem v otázce mlčenlivosti. Vazba je patrná i s odpověďmi na otázku číslo 17, kdy 45 % respondentů (tj. 50 osobních asistentů) v praxi nevyužilo etický kodex organizace, v které pracují.

Tabulka 16 – Výchozí data H č. 1

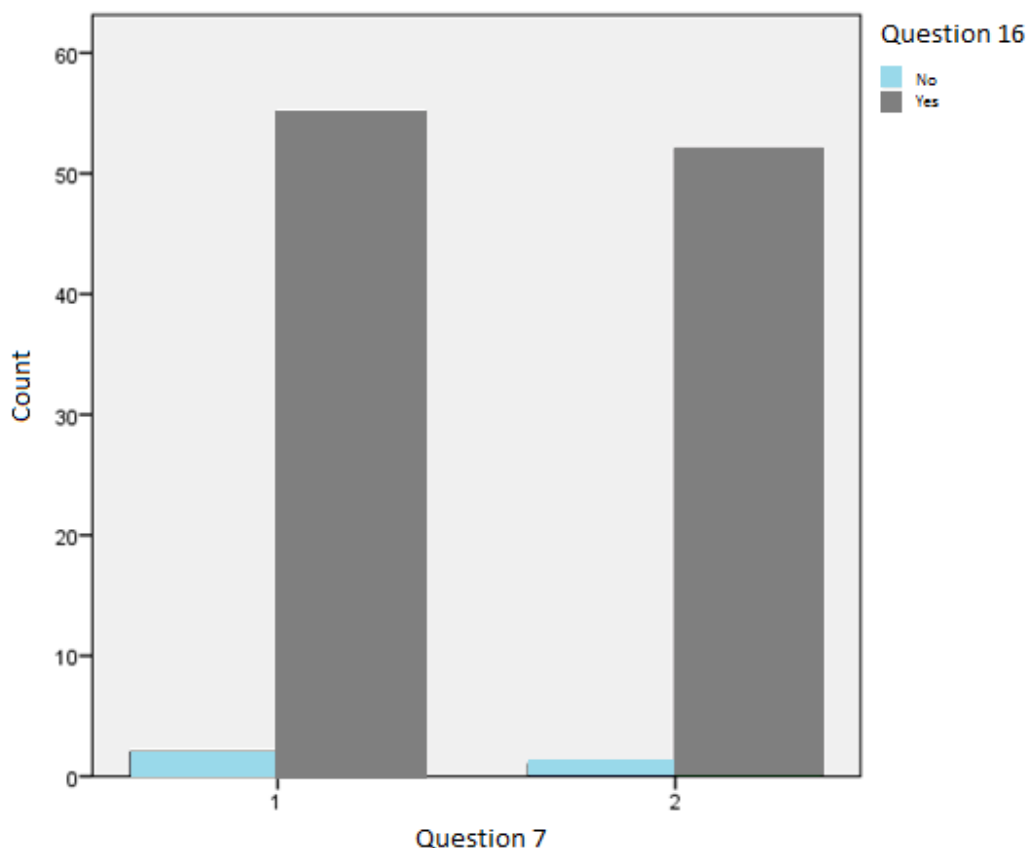
Case Processing Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Question 7 * Question 16	110	100,0%	0	0,0%	110	100,0%

Tabulka 17 - Kontingenční tabulka H č. 1

Question 7 * Question16 Crosstabulation		
	Question 16	Total

			no	yes	
Question 7	no	Count	2	55	57
		% within Question 7	3,5%	96,5%	100,0%
		% within Question 16	66,7%	51,4%	51,8%
		% of Total	1,8%	50,0%	51,8%
	yes	Count	1	52	53
		% within Question 7	1,9%	98,1%	100,0%
		% within Question 16	33,3%	48,6%	48,2%
		% of Total	0,9%	47,3%	48,2%
Total		Count	3	107	110
		% within Question 7	2,7%	97,3%	100,0%
		% within Question16	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	2,7%	97,3%	100,0%

Graf 13 - Vzájemný vztah odpovědí - otázka č. 7 X č. 16



Nepotvrzení hypotézy číslo 1 je patrné, nedochází zde ke korelaci. Toto zjištění ukazují i úryvky z rozhovorů. Osobní asistenti by proto měli znát vazbu mezi dokumenty a praxí, kde by teoretické znalosti měly přejít v praktické povědomí a stát se nedílnou součástí každodenní praxe. Každá z organizací, která působí nejen v sociálních službách, by měla klást důraz na obeznámení zaměstnanců s etickým kodexem domovské organizace a podněcovat pracovníky k využívání tohoto kodexu, nejen pro jejich větší jistotu profesionality, ale především k většímu a hlubšímu vnímání lidských hodnot a morálky.

Hypotéza č. 1:

Znalost etického kodexu má vliv na etické jednání osobních asistentů.

Hypotéza nepotvrzena

Hypotéza číslo 2A: *Čím vyšší vzdělání osobních asistentů, tím větší je tendence inklinovat v praxi k etickému kodexu.*

Tato hypotéza byla, pro její následné potvrzení či vyvrácení, v textu dotazníku reprezentována tazatelskými otázkami č. 3, č. 17, a v rámci rozhovorů se jednalo o získané podněty a informace z obdobných tematických okruhů.

Výsledkem je **potvrzení hypotézy č. 2A**. Tabulky a graf níže uvádí číselné vyjádření odpovědí respondentů na otázku č. 17, přičemž jsme je rozdělili do skupin na základě nejvyššího dosaženého vzdělání. Rozdělení bylo realizováno na základě odpovědí respondentů na otázku č. 3. Existuje významná korelace. Z výsledků je patrné, že v řadách osobních asistentů jsou zastoupeny jak osoby se základním vzděláním, tak i s vysokoškolským vzděláním. Je patrné, že vzdělání a odbornost osobních asistentů ovlivňuje kvalitu poskytované péče. Toto tvrzení opíráme především o vyšší podíl osobních asistentů se středním stupněm vzdělání a nelze také opomenout 22 % osobních asistentů s vysokoškolským vzděláním.

I když teoretické poznatky o etickém kodexu u osobních asistentů mohou být značné, důležité je, jak jsou využívány v praxi. Dosavadní praxe autora poukazuje na to, že zadatelé o sociální služby neznají přesný rámec poskytovaných služeb. A v životě někdy nastanou okamžiky, kdy uživatel služby potřebuje pomoc/službu, na kterou nemá smluvní závazek. Využívají tedy osobní asistenti v situacích, kdy se musí rozhodnout, etický kodex? Podle odpovědí na otázku číslo 17 celých 55 % respondentů (tj. 60 osobních asistentů) v praxi již využilo etického kodexu. I z části rozhovorů, kdy respondenti popisují své zkušenosti, je zřejmé, že práce s etickým kodexem napomáhá řešit možná etická dilemata, a především si je uvědomovat.

Tabulka 18 – Výchozí data H č. 2A

Case Processing Summary	
	Cases

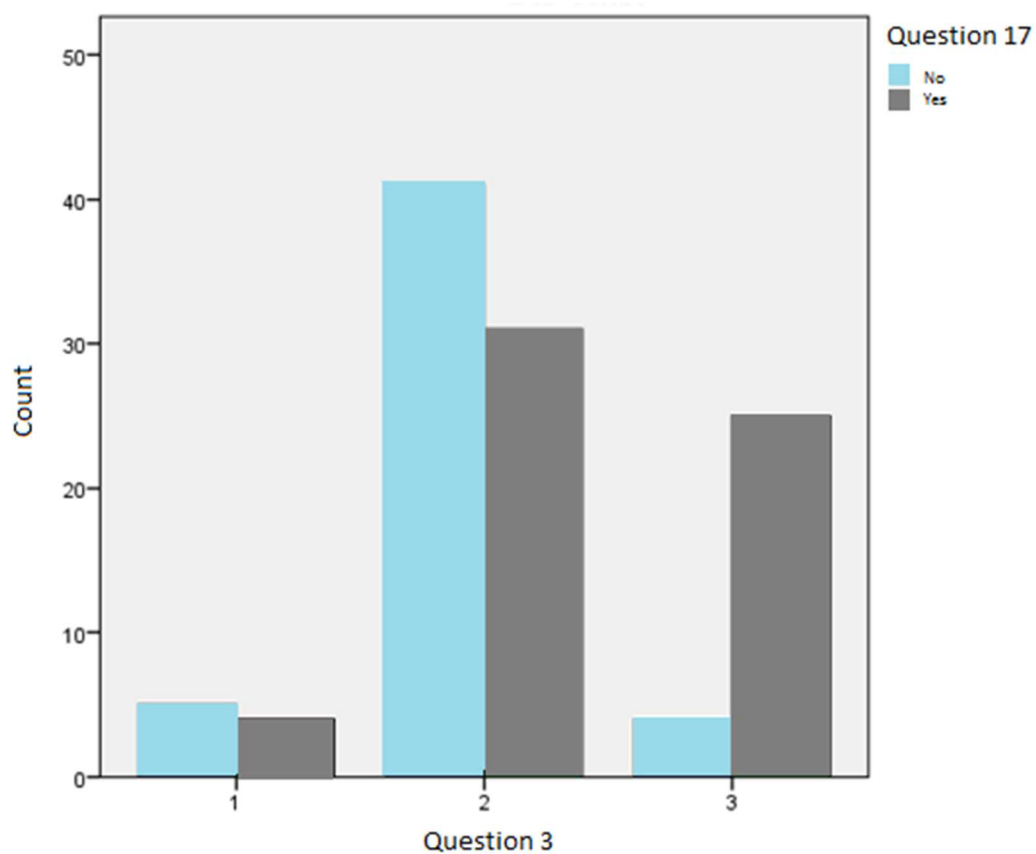
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Question 3 * Question 17	110	100,0%	0	0,0%	110	100,0%

Tabulka 19 – Kontingenční tabulka H č. 2A

Question 3 * Question 17 Crosstabulation					
			Question 17		Total
			1	2	
Question 3	1	Count	5	4	9
		% within Question 3	55,6%	44,4%	100,0%
		% within Question 17	10,0%	6,7%	8,2%
		% of Total	4,5%	3,6%	8,2%
	2	Count	41	31	72
		% within Question 3	56,9%	43,1%	100,0%
		% within Question 17	82,0%	51,7%	65,5%
		% of Total	37,3%	28,2%	65,5%
	3	Count	4	25	29
		% within Question 3	13,8%	86,2%	100,0%
		% within Question 17	8,0%	41,7%	26,4%
		% of Total	3,6%	22,7%	26,4%
Total		Count	50	60	110
		% within Question 3	45,5%	54,5%	100,0%

	% within Question 17	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	45,5%	54,5%	100,0%

Graf 14 - Vzájemný vztah odpovědí - otázka č. 3 X č. 17



Hypotéza č. 2A:

Čím vyšší vzdělání osobních asistentů, tím větší je tendence inklinovat v praxi k etickému kodexu.

Hypotéza potvrzena

Hypotéza číslo 2B: *Osobní asistenti splňující zákonnou povinnost (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách) mají větší tendence inklinovat v praxi k etickému kodexu než osobní asistenti, kteří tuto povinnost nesplňují.*

Tato hypotéza byla, pro její následné potvrzení či vyvrácení, v textu dotazníku reprezentována tazatelskými otázkami č. 6, č. 17 a v rámci rozhovorů se jednalo o získané podněty a informace z obdobných tematických okruhů.

Výsledkem je **nepotvrzení hypotézy č. 2B.**

Tabulka 20 – Výchozí data H č. 2B

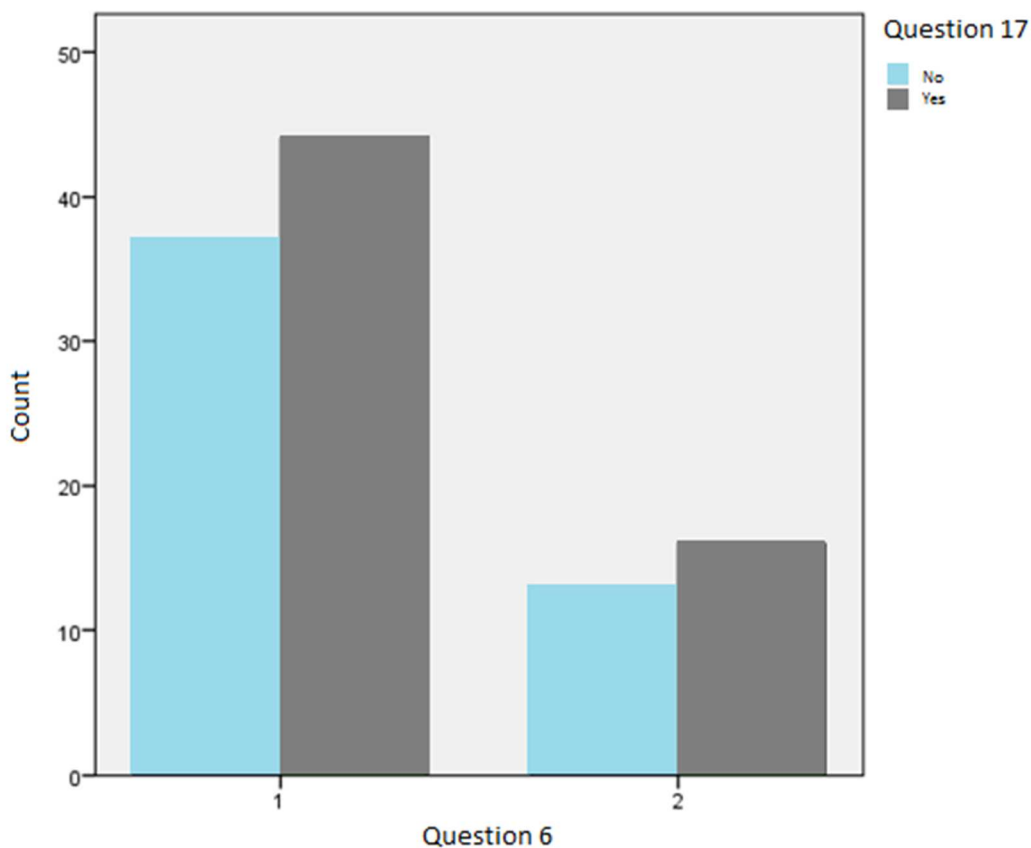
Case Processing Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Question 6 * Question 17	110	100,0%	0	0,0%	110	100,0%

Tabulka 21 – Kontingenční tabulka H č. 2 B

Question 6 * Question 17 Crosstabulation					
			Question 17		Total
			1	2	
Question 6	1	Count	37	44	81
		% within Question 6	45,7%	54,3%	100,0%
		% within Question 17	74,0%	73,3%	73,6%
		% of Total	33,6%	40,0%	73,6%
	2	Count	13	16	29
		% within Question 6	44,8%	55,2%	100,0%

		% within Question 17	26,0%	26,7%	26,4%
		% of Total	11,8%	14,5%	26,4%
Total		Count	50	60	110
		% within Question 6	45,5%	54,5%	100,0%
		% within Question 17	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	45,5%	54,5%	100,0%

Graf 15 - Vzájemný vztah odpovědí - otázka č. 6 X č. 17



Výše uvedené číselné a grafické vyjádření vztahující se k hypotéze č. 2B poukazuje na její nesplnění. Respondenti vyjadřující se k otázce č. 6 byli následně rozděleni do dvou kategorií – ti, kteří splňují povinnost pro výkon profese a ti, kteří

tuto povinnost nesplňují. 76 % respondentů (tj. 84 osobních asistentů) je profesně způsobilých pro výkon svého povolání a měli by tak být schopni – oprávněni využívat etický kodex ve své praxi. Vztah mezi splněním zákonné povinnosti pro výkon profese (otázka č. 6) a se situací, kdy osobní asistenti využili etický kodex (otázka č. 17) existuje. Tento vztah není početně tolik převažující, aby byla H č. 2B potvrzena.

Hypotéza č. 2b:

Osobní asistenti splňující zákonnou povinnost (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách) mají větší tendence inklinovat v praxi k etickému kodexu než osobní asistenti, kteří tuto povinnost nesplňují.

Hypotéza nepotvrzena

Hypotéza číslo 3: Osobní asistenti s delší praxí v oboru dokáží lépe identifikovat etická dilemata.

Tato hypotéza byla, pro její následné potvrzení či vyvrácení, v textu dotazníku reprezentována tazatelskými otázkami č. 4 a č. 18 a v rámci rozhovorů se jednalo o získané podněty a informace z obdobných tematických okruhů.

Výsledkem je **nepotvrzení hypotézy č. 3**. Délka praxe při výkonu povolání nám napomáhá k tomu, abychom ve své profesi mohli vyniknout nebo ji mohli poznávat hlouběji a odhalovat zajímavosti či úskalí. Délka praxe a získané cenné zkušenosti se projevují a vytvářejí tak profesionalitu jedince. Etické jednání a profesionalita jsou jednoznačně propojeny. Pro potvrzení nebo vyvrácení hypotézy č. 3, jak znázorňují tabulky a graf níže, jsme pracovali s počtem respondentů z otázky č. 4, kteří odpověděli, že jejich délka praxe je delší než jeden rok – tj. 73 osobních asistentů. Zodpovězením na otázku číslo 4 jsme chtěli získat informace, jak dlouho respondent vykonává pozici osobního asistenta a zda má předchozí zkušenosti s přímou péčí o uživatele sociálních služeb.

Jestliže chceme potvrdit nebo vyvrátit hypotézu číslo 3, musíme se zabývat otázkami v dotazníku, které se vztahují k identifikaci etických dilemat. Otázku číslo 18, která byla zaměřena na to, zda se osobní asistent dostal do situace, kdy musel volit z několika možností, které představovaly morální rozpor. Takovéto okamžiky zažilo 55 % respondentů (tj. 61 osobních asistentů).

Tabulka 22 – Výchozí data H č. 3

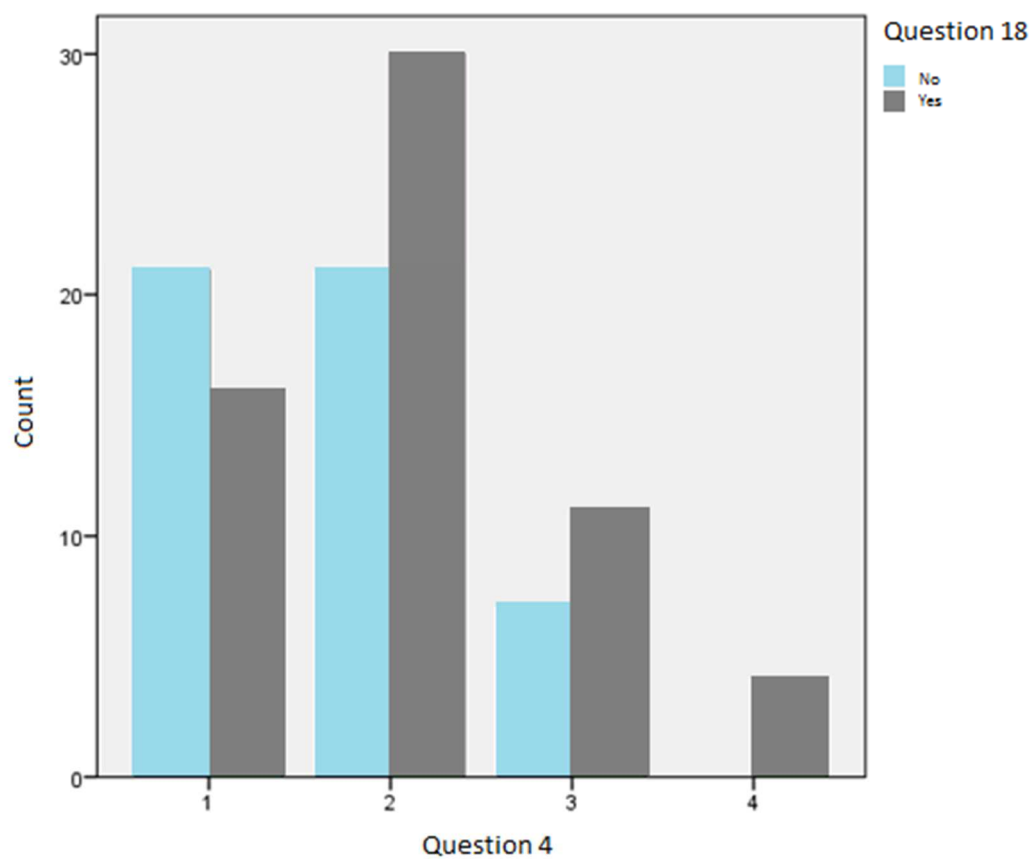
Case Processing Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Question 4 * Question 18	110	100,0%	0	0,0%	110	100,0%

Tabulka 23 – Kontingenční tabulka H č. 3

Question 4 * Question 18 Crosstabulation					
			Question 18		Total
			1	2	
Question 4	1	Count	21	16	37
		% within Question 4	56,8%	43,2%	100,0%
		% within Question 18	42,9%	26,2%	33,6%
		% of Total	19,1%	14,5%	33,6%
	2	Count	21	30	51

		% within Question 4	41,2%	58,8%	100,0%
		% within Question 18	42,9%	49,2%	46,4%
		% of Total	19,1%	27,3%	46,4%
	3	Count	7	11	18
		% within Question 4	38,9%	61,1%	100,0%
		% within Question 18	14,3%	18,0%	16,4%
		% of Total	6,4%	10,0%	16,4%
	4	Count	0	4	4
		% within Question 4	0,0%	100,0%	100,0%
		% within Question 18	0,0%	6,6%	3,6%
		% of Total	0,0%	3,6%	3,6%
	Total	Count	49	61	110
% within Question 4		44,5%	55,5%	100,0%	
% within Question 18		100,0%	100,0%	100,0%	
% of Total		44,5%	55,5%	100,0%	

Graf 16 - Vzájemný vztah odpovědí - otázka č. 4 X č. 18



Hypotéza č. 3:

Osobní asistenti s delší praxí v oboru dokáží lépe identifikovat etická dilemata.

Hypotéza nepotvrzena

Hypotéza číslo 4: *Osobní asistenti mají zájem o sdílení informací a zkušeností z praxe v oblasti osobní asistence.*

Tato hypotéza byla, pro její následné potvrzení či vyvrácení, v textu dotazníku reprezentována tazatelskými otázkami č. 11, č. 12, č. 13, č. 14 a v rámci rozhovorů se jednalo o získané podněty a informace z obdobných tematických okruhů.





Výsledkem je **potvrzení hypotézy č. 4**. Vztah mezi osobními asistenty navzájem může být také zdrojem etických dilemat, ale primárním přínosem je sdílení praktických zkušeností a podpora při vykonávání služby osobní asistence. Hypotéza č. 4 především cílí na uvědomění si potřeby vzájemné komunikace, ale také na to, že práce osobního asistenta je velice individuální. Často se setkáváme s realitou, kdy jsou někteří osobní asistenti v kontaktu pouze s uživatelem služby a ani nevědí s jakými problémy se setkávají ostatní kolegové.

Na otázku číslo 12 odpovědělo 72 % respondentů (tj. 79 osobních asistentů), že sdílí informace o výkonu svého povolání se svými kolegy/kolegyněmi. Obdobné vyjádření, jen v menší míře, měli respondenti i k otázce číslo 11, kdy 58 % respondentů (tj. 64 osobních asistentů) má tendence a snahu k předávání informací domovské organizaci. Obdobné vyjádření se vztahuje i k otázce číslo 13. K potvrzení nebo vyvrácení hypotézy č. 4 můžeme připojit i otázku číslo 14, která se spíše zaměřuje na kritiku od kolegů.

Z celkové bilance je tedy patrné potvrzení hypotézy č. 4. Je zřejmé, že sdílení informací je i pro osobní asistenty nezbytné a přínosné.

Tabulka 24 - Otázky ve vztahu k hypotéze č. 4

Hypotéza č. 4: Osobní asistenti mají zájem o sdílení informací a zkušeností z praxe v oblasti osobní asistence.					
Otázka	Odpověď Ano	Odpověď Ne	Hypotéza je potvrzována odpovědí	Grafická reprezentace odpovědí	Vztah otázky k hypotéze

Otázka č. 11	64	46	Ano	<p>■ Ano ■ Ne</p> 	Potvrzuje
Otázka č. 12	79	31	Ano	<p>■ Ano ■ Ne</p> 	Potvrzuje
Otázka č. 13	58	52	Ano	<p>■ Ano ■ Ne</p> 	Potvrzuje
Otázka č. 14	21	89	Ne	<p>■ Ano ■ Ne</p> 	Nepotvrzuje
Hypotéza potvrzena					

Hypotéza číslo 5: *Osobní asistenti se setkávají při výkonu povolání s velice podobnými situacemi, které mohou vyvolávat etická dilemata.*

Tato hypotéza byla, pro její následné potvrzení či vyvrácení, v textu dotazníku reprezentována tazatelskými otázkami č. 8, č. 10 a v rámci rozhovorů se jednalo o získané podněty a informace z obdobných tematických okruhů.

Hypotéza č. 5 se potvrdila, graficky znázorněno v tabulce níže. Pro potvrzení nebo vyvrácení této hypotézy jsme zvolili otázky, jejichž vazbu na etiku a etická dilemata v práci osobního asistenta jsme již rozvedli například v hypotéze číslo 3. Celkem 35 % respondentů (tj. 39 osobních asistentů) se setkala se situací, kdy uživatel požadoval službu/péči, kterou osobní asistent nemohl poskytnout vzhledem ke svým možnostem a pravomocem. Konkrétně se jednalo o služby:

- zdravotnického charakteru – 25 % respondentů (22 osobních asistentů);
- technické záležitosti (opravy v bytě) – 8 % respondentů (7 osobních asistentů);
- koupání ve vaně, které nebylo možné vzhledem k fyzické náročnosti a uživatel osobní asistence neměl k dispozici ani pomůcky – 15 % respondentů (17 osobních asistentů);
- odvoz k lékaři – 12 % respondentů (10 osobních asistentů);
- péče o nohy (pedikúra) – 6 % respondentů (5 osobních asistentů);
- zapůjčení financí – 15 % respondentů (13 osobních asistentů).



Různorodost odpovědí se objevila i při odpovědi na otázku číslo 10, která je svým charakterem možným zdrojem etických dilemat v práci osobního asistenta. Otázka byla směřována k zjištění, zda se osobní asistent setkal s tím, že uživatel služby dělal věci, které mu škodily. Tato skutečnost byla potvrzena i rozhovory. S těmito situacemi/okamžiky se setkala 58 % respondentů (tj. 64 osobních asistentů). Jednalo se o tyto případy:

- uživatel požívá nepřiměřené množství návykových látek (cigarety, alkohol a tak dále) – 20 % respondentů (tj. 28 osobních asistentů);
- uživatel se nepravdělně stravuje a nedbá na svou životosprávu – 18 % respondentů (tj. 25 osobních asistentů);
- nedodržování pitného režimu – 17 % respondentů (24 osobních asistentů);

- uživatel se nevěnuje své fyzické kondici, byť mu to jeho zdravotní stav umožňuje – 16 % respondentů (tj. 23 osobních asistentů);
- uživatel nepravidelně bere léky, a to bez konzultace s lékařem – 16 % respondentů (tj. 22 osobních asistentů);
- uživatel je negativisticky naladěný (tento stav nesouvisí s psychiatrickou diagnózou) – 8 % respondentů (tj. 11 osobních asistentů);
- uživatel má časté tendence k hádkám a střetům se svým okolím – 5 % respondentů (tj. 7 osobních asistentů).

Pestrost odpovědí je veliká a z počtu odpovědí respondentů je patrné, že neoznačili vždy jen jednu odpověď.

Tabulka 25 - Otázky ve vztahu k hypotéze č. 5

Hypotéza č. 5: Osobní asistenti se setkávají při výkonu povolání s velice podobnými situacemi, které mohou vyvolávat etická dilemata.					
Otázka	Odpověď Ano	Odpověď Ne	Hypotéza je potvrzována odpovědí	Grafická reprezentace odpovědí	Vztah otázky k hypotéze
Otázka č. 8	39	71	Ne		Potvrzuje
Otázka č. 10	64	46	Ano		Potvrzuje
Hypotéza potvrzena					

Shrnutí výsledků

Podíl žen v provedeném dotazníkovém šetření a rozhovorech činil 78 % respondentů (tj. 86 osobních asistentů). Zbýlý podíl, a to 22 % respondentů, (tj. 24 osobních asistentů) byl tvořen muži. Pestrost věku a pohlaví osobních asistentů napomáhá uspokojit četnější a specifickou poptávku ze strany uživatelů služby osobní asistence. Někteří uživatelé, kteří chtějí využívat služby osobní asistence, již přicházejí s konkrétními požadavky na věk a pohlaví osobního asistenta. Nejvíce pracovníků je ve věkové skupině od 45 do 60 let. Provedeným výzkumem jsme rovněž zjistili, že osobní asistenci v organizacích, kde byl proveden výzkum, vykonávají nejčastěji zaměstnanci se středoškolským vzděláním.

Výzkumné šetření přineslo další zajímavé výsledky, například, že 97 % respondentů bylo při podpisu pracovní smlouvy obeznámeno s etickým kodexem. Celých 52 % respondentů, tedy více než polovina, poskytlo informace o uživateli služby třetí osobě, a to bez jeho vědomí, což považujeme za projev neetického jednání. Hypotéza číslo 1 nepotvrdila, že by znalost etického kodexu zvyšovala etické jednání osobních asistentů. Výsledky naopak potvrzují, že čím vyšší je vzdělání včetně vzdělání kvalifikačních předpokladů, které osobním asistentům ukládá zákon, tím mají větší tendenci inklinovat v praxi k etickému kodexu a jeho využití. Z výsledků dále vyplývá, že délka praxe, a to jak v pozici osobního asistenta, tak v pozici pracovníka v přímé práci s uživateli služby, přímo nesouvisí se schopností asistentů identifikovat v praxi etická dilemata. Schopnost identifikovat etická dilemata je tedy pravděpodobně ovlivněna jinými faktory.

Z dotazníkového šetření a z rozhovorů vyplývá, že 58 % respondentů se nesetkalo s pocitem/dojmem, že by se k nim uživatel služby choval špatně. Na druhou stranu 42 % respondentů takový dojem mělo. Je užitečné uvést, s čím se druhá skupina v praxi nejčastěji setkává. Jedná se o: „slovní napadání – urážky; slovní urážky hanlivým označením; došlo i k fyzickému napadení ze strany uživatele; neoprávněné nařknutí z něčeho, co osobní asistent neudělal; uživatel služby změnil své chování – pro osobního asistenta z neznámého důvodu; fyzická agresivita vůči sobě sama; vztek a zuřivost“.

V rámci realizovaných rozhovorů jsme si stanovili výzkumné otázky, na které jsme získali odpovědi. Povědomí o problematice etických dilemat je z odpovědí respondentů patrné. Kromě znalosti etického kodexu (o který se mohou opřít) je řešením i sdílení těchto dilemat s kolegy nebo s nadřízeným či jiným zaměstnancem organizace. Tato skutečnost vypovídá i o důvěře, která je pro uvědomění si a řešení etických dilemat důležitá. Z provedených rozhovorů (R1, R2, R3 a R4) vyplynulo, že jednou z opor je i etický kodex dané organizace.

Není tomu tak, že by existovala jediná konkrétní oblast/situace, která by byla zdrojem etických dilemat pro všechny osobní asistenty. Jsou však situace, jako je chování uživatele služby ve vztahu k osobním asistentům nebo postoj uživatele služby ve vztahu k vlastnímu životnímu postoji, s kterými se setkává většina z respondentů, s nimiž byl veden rozhovor. Škála etických dilemat je v praxi osobní asistence tak široká, že by stálo za to se jí věnovat v dalších výzkumných šetřeních.

11. DISKUSE

Cílem této kapitoly je poukázat na další výzkumy a odborné diskuse, které obohacují nejen samotné pracovníky osobní asistence, ale i speciální pedagogiku, sociální práci a další humanitní obory.

Většina našich zjištění se shoduje s výzkumy odborníků, ať z domácí odborné veřejnosti (Fischer; Janoušková; Matoušek; Musil; Nečasová; Nedělníková) nebo ze zahraničí (Haterd van de; Sentse), kteří se zabývají problematikou etiky v sociálních službách. Potvrzujeme tedy, že morální orientace osobních asistentů – pracovníků v sociálních službách je v klíčové pozici v oblasti vzniku a následného zpracování etického dilematu. Nově je v této práci poukázáno na potřebnost hlubší orientace v samotné profesi za stálého podporování zájmu o vztah k uživateli služby i k organizaci. Tento zájem je provázán s praktickým využitím a znalostí etického kodexu, ale také hodnot sociální práce.

V souvislosti s analýzou získaných dat a s výsledky testování hypotéz autora práce napadají další otázky pro možnou diskusi či výzkumná šetření:

- Při jakých situacích se osobní asistenti dostávají do etických dilemat a využívají pro jejich řešení něco jiného/dalšího, než je etický kodex?
- Je etický kodex tím pravým základem pro řešení etických dilemat?
- Co může napomoci tomu, aby asistenti zvládli etická dilemata?
- Jaké jsou faktory ovlivňující etické jednání osobních asistentů v praxi?

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR připravuje novelu zákona o sociálních službách, kde by jedna z mnoha změn měla být zaměřena na vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Realizují se i projekty - projekt „Podpora kvality v celoživotním a kvalifikačním vzdělávání zaměstnanců v sociálních službách“, který cílí na efektivnost vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Vzdělávání je tedy jednou z možností, jak pojednávat o etice v sociálních službách.

Pro teoretický i praktický přínos profesi osobního asistenta stejně jako pro téma „uživatel služby“ je nezbytné, aby nadále probíhaly výzkumy nebo odborná setkání na téma etika ve vztahu k osobní asistenci nebo jiné sociální službě.

Každá profese má svůj vývoj. Tento vývoj je patrný i v profesi osobního asistenta – hovoří se o nových oblastech, tématech, kde se osobní asistent může uplatnit (např. sexuální osobní asistence). Probíhají debaty vztahující se ke vzniku Profesní komory sociálních pracovníků České republiky, která by byla částečně spjata i s pracovníky v sociálních službách. Hlavním důvodem vzniku této komory, dle Hnykové, jsou „povinnostmi vycházejícími ze stávajících legislativních pravidel, musí se neustále vzdělávat, zastávají spoustu povinností, na druhé straně nejsou za svou práci dostatečně ocenění. Ani finančně, ani jakýmsi všeobecným uznáním důležitosti jejich práce.“ (Parlamentní listy, online, citace 2015-03-04)

V každém povolání se prolíná osobnost jedince a jeho postoj k morálním hodnotám a k morálce. Z toho plyne, že morální povinnosti osobního asistenta je zůstat stále se učícím profesionálem, účastnit se vzdělávání a školení v uznaných školicích

střediscích, sledovat odbornou literaturu, konzultovat s kolegy, učit se z minulých případů, sdílet znalosti a pracovat na schopnosti tvoření morálního úsudku.

Přemýšlení a diskutování o etických otázkách v osobní asistenci, ale také ve speciální pedagogice, nepřichází samo o sobě. Kromě času je především nezbytná vstřícnost, empatie, ale také jistá míra disciplíny. K této disciplíně patří mimo jiné připravenost k tomu, že se vlastní představy a přesvědčení stanou tématem výměny názorů na které budeme reagovat s respektem.

ZÁVĚR

OBSAHOVÉ ZÁVĚRY

Disertační práce se zaměřila na etiku, etický kodex a etická dilemata v osobní asistenci z pohledu osobních asistentů/pracovníků v sociálních službách. Cílem této disertační práce bylo zkoumat vliv míry obeznámenosti osobních asistentů s etickým kodexem. Zaměřili jsme se na využitelnost etického kodexu při řešení etických dilemat, která se vztahují k výkonu profese osobního asistenta. Dále jsme zjišťovali obeznámenost s etickým kodexem a jeho přínos. Zkoumali jsme jaký je přístup osobních asistentů k řešení etických dilemat při výkonu své profese.

Je možné konstatovat, že vývoj sociálních pracovníků v návaznosti na etická dilemata je zjevný. Důležitým zjištěním je především to, že péče je zaměřena převážně na uživatele služby, ale pozornost by se měla věnovat rovněž samotným pracovníkům, kteří mají své potřeby, jež vycházejí z výkonu jejich povolání. Ze získaných údajů, ať z rozhovorů nebo z dotazníků, je patrné, že osobní asistenti požadují častější frekvenci setkávání se. V praxi by bylo přínosné, aby zaměstnavatelé věnovali větší péči oblasti střetávání se pracovníků. Zkušenosti a poznatky, které jsou při takovýchto setkávání předávány, ať od kolegů nebo lektorů, jsou cenné. Nejen že dojde k setkání a vzájemné podpoře v tak náročné práci, ale zároveň se jedná o jistou formu vzdělávání, které napomáhá větší profesionalitě pracovníků. Vzdělávání úzce souvisí s osobním rozvojem zaměstnance, ale také napomáhá rovnováze pracovníka a tato rovnováha je pro pomáhající profese nezbytná.

Z výzkumu také plyne, že etický kodex organizace je dokument, kterému by měla být věnována větší pozornost, a to především v oblasti praktického využití tohoto dokumentu, který napomáhá řešit různá etická dilemata. Respondenti prokázali spíše teoretické znalosti o etickém kodexu. V praktických situacích, kdy řeší etická dilemata, však etický kodex neumí použít nebo si neuvědomují jeho aplikovatelnost pro daný okamžik.

Jednotlivé vědní disciplíny, mají vazbu na pedagogiku, rovněž tak i na speciální pedagogiku. Vztah speciální pedagogiky jako vědy, a etiky si stále bude klást za cíl mravní výchovu, tak aby tato vědní disciplína společně s etikou napomohla k vytváření a formování myšlenek, které jsou v souladu s demokratickým smýšlením. Stejně jako osobní asistent, tak asistent pedagoga, se dostávají při výkonu své profese do nejednoznačných profesních, ale i životních situací. Přínosným výstupem pro praxi speciální pedagogiky je zdůraznění významu etiky, zacílení na hodnoty a normy.

METODOLOGICKÉ ZÁVĚRY

Z metodologického hlediska je závěrem této práce zvolení časově náročné metody smíšeného výzkumu. Tato metoda od nás vyžadovala dostatečnou orientaci ve výzkumných metodách. Kvalitativní a kvantitativní výzkum přináší úplnější znalosti potřebné pro podporu teorie a praxe. (Hendl, 2008) Dotazníkové šetření a následné provedení rozhovorů nám umožnilo získat dva pohledy na zkoumanou problematiku. Dotazníková metoda je neosobní, i když přináší početné odpovědi od respondentů. Jestliže se věnujeme zjišťování míry obeznámenosti a práce s etickým kodexem a možným etickým dilematům, tak je potřebné zvolit i individuální přístup. Dotazník a údaje z něj nám však pomohly k cílenějším otázkám k tématu etiky a etického kodexu v práci osobních asistentů, které jsme uplatnili při rozhovorech. Metodologickou otázkou je, zda neměly být prezentovány získané údaje strukturovány věcně, a ne po jednotlivých otázkách, tak jak jsme to učinili my. Reprezentativnost vzorku respondentů reflektuje charakteristiku populace se snahou o zastupitelnost celku. V některých dílčích otázkách je malé zastoupení odpovědí, které jsou však postaveny právě na osobním a hlubším sdělení respondentů.

Etika profesního života by měla korespondovat s etikou celkového života. Je nezbytné vážit si osobní kvality a morálního stanoviska každého spolupracovníka. Kromě kodifikovaných pravidel a etických zásad, které je nutno dodržovat, je pro profesi sociální práce důležité a nepostradatelné, aby pracovník měl vysokou úroveň mravních a osobních hodnot. Etika je nedílnou součástí osobní asistence.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A ZDROJŮ

AKKER van der, Jan et al., 2006. *Educational design research*. Enschede: SLO. ISBN 978 90 329 23341.

BAZALOVÁ, Barbora, 2006. *Vzdělávání žáků se speciálními vzdělávacími potřebami v zemích Evropské unie a v dalších vybraných zemích*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 80-210-3971-X.

DEVITO, A. Joseph, 2001. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-7169-988-8.

DISMAN, Miroslav, 2002. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum. ISBN 80-246-0139-7.

DOROTÍKOVÁ, Soňa, 2003. *Profesní etika učitelství*. Praha: Univerzita Karlova, Pedagogická fakulta. ISBN 80-7290-102-8.

EMERSON, Eric, 2008. *Problémové chování u lidí s mentální retardací*. Praha: Portál, s. 17. ISBN 978-80-7367-390-1.

ERIKSEN, Thomas Hylland, 2008. *Sociální a kulturní antropologie*. Praha: Portál, s. 146. ISBN 978-80-7367-465-6.

FENG, Jui-Ying et al.. Multidisciplinary collaboration reporting child abuse: a grounded theory study. *International Journal of nursing Studies*, 2010, 47(12):1483-90. doi: 10.1016/j.ijnurstu.2010.05.007.

FISCHER, Ondřej, 2008. Etika jako cesta k radosti ze sociální práce. In: Fischer, Ondřej et al. *Etika a lidská práva v sociální práci*. Praha: Centrum sociálních služeb Praha, s. 9.

FISCHER, Ondřej, MILFAIT, René et al. 2010. *Etika pro sociální práci*. Praha: JABOK, s. 24 – 25. ISBN 978-80-904137-7-1.

FROST, Elizabeth, 2007. European Identities and Social Work Education. In: FROST, Elizabeth, FREITAS, Maria José. *Social Work Education in Europe*. Roma: Carocci, s. 137. ISBN 978-88-430-4265-4.

FULLER, Lon L., 1998. *Morálka práva*. Praha: Oikumene. ISBN 978-80-86005-65-2.

- GABURA, Ján, PRUŽIŇSKÁ, Jana, 1995. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství, s. 96. ISBN 80-85850-10-9.
- GOLDMANN, Radoslav, CICHÁ, Martina, 2004. *Etika zdravotní a sociální práce*. Olomouc: Univerzita Palackého. ISBN 80-244-0907-0.
- GULOVÁ, Lenka, 2011. *Sociální práce*. Praha: Grada Publishing, s. 103. ISBN 978-80-247-3379-1.
- HAICL, Martin et al., 2006. *Osobní asistence jako alternativa klecových a síťových lůžek II*. Praha: Leonardo spol. s. r. o.
- HANUŠOVÁ, Jaroslava, HELLEBRANDOVÁ, Kateřina, 2006. *Interdisciplinární spolupráce*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. ISBN 80-86991-79-2.
- HATERD van de, Judith et al., 2000. *Beroepsprofiel van helpenden en verzorgenden*. Utrecht: Elsevier Gezondheidszorg/LCVV, s. 21. ISBN 90-352-2332-2.
- HAVRDOVÁ, Zuzana, 1999. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium, s. 42, 48. ISBN 80-902081-8-5.
- HAVRDOVÁ, Zuzana et al.. *Kultura organizace a syndrom vyhoření. Československá psychologie*. 2010, č. 3, s. 235 – 248.
- HENDL, Jan, 2008. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál, s. 23, 47, 55. ISBN 978-80-7367-485-4.
- HIRT, Tomáš et al., 2012. *Vybrané kapitoly a aplikované sociální antropologie*. Plzeň: Západočeská univerzita v Plzni. ISBN 978-80-261-0122-2.
- HORNE, Michael, 2001. *Values in Social Work*. Aldershot: Ashgate, s. 27. ISBN 1-85742-330-5.
- HOMOLA, Miloslav, 1972. *Motivace lidského chování*. Praha: SPN. ISBN 14-101-73.
- HRONÍK, František, 2007. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*. Praha: Grada Publishing, s. 139. ISBN 978-80-1457-8.

- HUBÍK, Stanislav, 2006. *Hypotéza: metodologický nástroj výzkumu ve společenských vědách*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, s. 8. ISBN 80-7040-842-1.
- HUMPOLOVÁ, Petra, 2010. *Postoje pracovníků k problémovému chování uživatelů pobytových sociálních služeb*. Zlín. Diplomová práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Ústav pedagogických věd, Sociální pedagogika.
- CHRÁSKA, Miroslav, 2007. *Metody pedagogického výzkumu*. Praha: Grada Publishing, s. 27, 166. ISBN 978-80-247-1369-4.
- JANEBOVÁ, Radka. Úvahy nad genderovým tichem aneb Je gender relevantní kategorií v sociální práci? In: *Sociální práce*. 2008, 2, s. 90–105. ISSN 1213-6204.
- JANIGOVÁ, Emília, 2008. *O manažmente v sociálnej práci*. Ružomberok: Pedagogická fakulta, Katolícka univerzita v Ružomberku, s. 48. ISBN 978-80-84-301-4.
- JANKOVSKÝ, Jiří, 2003. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, s. 22, 48. ISBN 80-7254-329-6.
- JANOŠKOVÁ, Klára, NEDĚLNÍKOVÁ, Dana, 2008. *Profesní dovednosti terénních pracovníků*. Ostrava: Grafico. ISBN 978-80-7368-503-4.
- JEŘÁBEK, Hynek, 1992. *Úvod do sociologického výzkumu*. Praha: Carolinum, s. 78. ISBN 8070666625.
- JUROVSKÝ, Anton, 1980. *Osobnosť človeka pri práci*. Bratislava: Práca.
- JŮN, Hynek, 2010. *Moc, pomoc a bezmoc v sociálních službách a ve zdravotnictví*. Praha: Portál, s. 16, 17. ISBN 9788073675905.
- KÁDNER, Filip, 2011. *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a byrokratizace činnosti NNO*. Praha. Diplomová práce. Univerzita Karlova, Fakulta humanitních studií, Katedra studií občanské společnosti.
- KERLINGER, N. Fred, 1972. *Základy výzkumu chování*. Praha: Academia, s. 32. ISBN 21-033-72.
- KÁRNÍKOVÁ, Jitka, 1997. *Etika v podnikání a řídicí práci*. Praha: Vysoká škola ekonomická. ISBN 80-7079-524-7.

KOPŘIVA, Karel, 2013. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, s. 15. ISBN 978-80-262-0528-9.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 1993. *Povídej – naslouchám*. Praha: Návrat, s. 23. ISBN 80-85495-18-X.

KUŘE, Josef et al., 2010. *Kapitoly z lékařské etiky*. Brno: Masarykova univerzita, s. 122. ISBN 978-80-210-5951-1.

KUZNÍKOVÁ, Helena, 2008. Spolupráce s institucemi. In: JANOŠKOVÁ, Klára, NEDĚLNÍKOVÁ, Dana. *Profesní dovednosti terénních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita. ISBN 978-80-7368-503-4.

LAAN van der, Geert, 1998. *Otázky legitimace sociální práce*. Ostrava: nakladatelství Albert Boskovic. ISBN 80-85834-41-3.

LEVY, S. Charles, 1992. *Social Work Ethics on the Line*. London: The Hawort Press. ISBN 1-56024-283-3.

MADGE, Sally a KHAIR Kate. Multidisciplinary teams in the United Kingdom: problems and solutions. *International Pediatric Nursing*. W. B. Saunders company, 2000, 15(2):131-4.

MARÁŠKOVÁ, Ivana et al. 2011. *Politiky a paradigmatu sociální práce. Co jsme zdědili a co s tím uděláme?* Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií. ISBN 978-80-7318-994-5.

MÁTEL, Andrej et al. 2010. *Aplikovaná etika v sociální práci*. Brno: Institut mezioborových studií Brno, s. 110. ISBN 978-80-87182-13-0.

MATOUŠEK, Oldřich et al. 2008. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-502-8.

MLČÁK, Zdeněk, 2005. *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*. Ostrava: Ostravská univerzita. ISBN 80-7368-129-3.

MUSIL, Libor, 2004. *"Ráda bych Vám pomohla, ale ..." Dilemata práce s klienty v organizaci*. Brno: Marek Zeman. ISBN 80-903070-1-9.

- NEČASOVÁ, Mirka, 2008. Profesionální etika. In: MATOUŠEK, Oldřich et al. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, s. 22. ISBN 978-80-7367-502-8.
- NEČASOVÁ, Mirka, 2010. Profesionalismus a etické kodexy v sociální práci. In: FISCHER, ONDŘEJ, MILFAIT, RENÉ et al. *Etika pro sociální práci*. Praha, JABOK, s. 93. ISBN 978-80-904137-7-1.
- NĚMEC, Zbyněk, ŠIMÁČKOVÁ-LAURENČÍKOVÁ, Klára, HÁJKOVÁ, Vanda, 2014. *Asistent pedagoga v inkluzivní škole*. Praha, Karolinum. ISBN 978-80-7290-712-0.
- NICHOLSON, Diana et al.. Working Relationships and Outcomes in Multidisciplinary Collaborative Practice Settings. *Child and Youth Care Forum*. 2000, 29(1), s. 43. ISSN 1573-3319.
- NOVOSAD, Libor, 2006. *Východiska a principy realizace služeb osobní asistence v ČR: uvedení do problematiky*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, s. 15. ISBN 8073720507.
- NOVOSAD, Libor, 2000. *Základy speciálního poradenství: struktura a formy poradenské pomoci lidem se zdravotním nebo sociálním znevýhodněním*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-174-3.
- OVRETVEIT, John et al., 1997. *Interprofessional Working in Health and Social Care*. Basingstoke: Palgrave Macmillan, s. 12. ISBN 9780333645536.
- PAVELKOVÁ, Adéla, 2012. *Akční výzkum v pedagogickém výzkumu*. Brno. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Filozofická fakulta, Ústav pedagogických věd.
- POLIŠENSKÝ, V. Josef, PAŘÍZEK, Vlastimil, 1987. *Jan Amos Komenský a jeho odkaz dnešku*. Praha: SPN.
- PRŮCHA, Jan et al., 2009. *Pedagogický slovník*. Praha: Portál, s. 92. ISBN 80-7178-399-4.
- PUNCH, F. Keith, 2008. *Základy kvantitativního šetření*. Praha: Portál, s. 44, 54. ISBN 978-80-7367-381-9.
- REAMER, G. Frederic, 2013. *Social Work Values and Ethics*. New York: Columbia University Press. ISBN 978-0-231-53534-2.

- RENOTIÉROVÁ, Marie, 2005. *Základy speciální pedagogiky I*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, s. 24. ISBN 80-244-1083-4.
- REZLEROVÁ, Jaroslava. Učíme se jeden od druhého. *Moderní řízení*. 2008, č. 2, s. 49. ISSN 0026-87.
- ROLNÝ, Ivo, 1998. *Etika v podnikové strategii*. Boskovice: Albert, s. 30, 74. ISBN 80-7261-122-4.
- ROZTOČIL, Aleš, 2001. *Právo a morálka*. Brno. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Právnická fakulta.
- RŮŽIČKOVÁ, Daniela. Hledají sociální pracovníci kolektivní identitu?, *Sociální práce*. 2009, č. 9, s. 79-92. ISSN 1213-6204.
- RYMEŠ, Milan, 2003. Osobnost a práce. In: HOSKOVEC, Jiří et al. *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum, s. 93–94, 100. ISBN 80-246-0448-5.
- SOVOVÁ, Olga, 2009. Aktuální problémy mlčenlivosti v pomáhajících profesích. In: MITLÖHNER, Miroslav *17. celostátní kongres k sexuální výchově v České republice*. Pardubice: Tribun EU s.r.o.. ISBN 978-80-7399-835-6.
- STEINMANN, Horst, LÖHR, Albert, 1995. *Základy podnikové etiky*. Praha: Victoria Publishing, s. 13. ISBN 80-85865-56-4.
- STRAUSS, Anselm L., CORBINOVÁ, Juliet, 1999. *Základy kvalitativního výzkumu*. Boskovice: Albert, s. 39. ISBN 80-85834-60-X.
- ŠÍDOVÁ, Lucie, POLÁKOVÁ, Jana, MALINOVÁ, Hana et al., 2013. *Ze sexbyznysu na trh práce? Přenos znalostí v oblasti legálního uchopení prostituce a jeho dopad na trh práce*. Praha: Rozkoš bez rizika. ISBN 978-80-260-4963-0.
- ŠPIDLÍK, Tomáš, 2005. *Slyšet Boha v ranním vánku*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, s. 123. ISBN 80-7192-941-7.
- ŠVARŤÍČEK, Roman, ŠEĐOVÁ, Klára et al., 2010. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, s. 25. ISBN 978-80-7367-313-0.
- TIMMER, Silvia, 1998. *Tijd voor ethiek*. Bussum: Coutinho. ISBN 9789062830947.

TOKÁROVÁ, Anna et al., 2007. *Sociálna práca: Kapitoly z dejín, teórie a metodiky sociálnej práce*. Prešov: Akcent Print. ISBN 978-80- 969419-8-8

TOMEŠ, Igor, 2001. *Sociální politika: teorie a mezinárodní zkušenost*. Praha: Socioklub, s. 207. ISBN 80-86484-00-9.

TOŠNER, Jiří, 1999. *Řízení lidských zdrojů: sborník vybraných materiálů specializačního kurzu "Řízení neziskových organizací"*. Praha: Agnes. ISBN 80-902633-4-8.

TUGENDHAT, Ernst, 1998. *Tři přednášky o problémech etiky*. Praha: Mladá fronta. ISBN 80-204-0744-8.

UZLOVÁ, Iva, 2010. *Asistence lidem s postižením a znevýhodněním*. Praha: Portál, s. 31. ISBN 978-80-7367-764-0.

ÚLEHLA, Ivan, 2005. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 8086429369.

VODÁK, Josef, KUCHARČÍKOVÁ, Alžběta, 2011. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. Praha: Grada Publishing, s. 74. ISBN 978-80-247-3651-8.

INTERNETOVÉ ZDROJE

ASOCIACE PRO OSOBNÍ ASISTENTY. *O osobní asistenci – Co je osobní asistence*. [online]. [cit. 2013-05-10]. Dostupné z: <http://www.apoa.cz/index.php/o-osobni-asistenci/zakladni-udaje/historie-osobni-asistence>

BÍLÁ KNIHA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH. *Bílá kniha v sociálních službách*. [online]. [cit. 2013-05-02]. Dostupné z: http://www.cekas.cz/oldweb/php/pdf/Bila_kniha_unor_2003.pdf

FIRSTLOVÁ, Venuše. *Etika v sociálních službách*. [online]. [cit. 2015-06-02]. Dostupné z: <https://www.vyplnto.cz/realizovane-pruzkumy/etika-v-socialnich-sluzbach/>

HNYKOVÁ, Jana. *Měla by vzniknout profesní komora sociálních pracovníků*. Praha: Parlamentní listy, [cit. 2015-03-04]. Dostupné z: <http://www.parlamentnilisty.cz/politika/politici-volicum/Hnykova-Usvit-Mela-by-vzniknout-profesni-komora-socialnich-pracovniku-364518>

HRDÁ, Jana. *Osobní asistence – příručka postupů a rad pro osobní asistenty*. Praha: Pražská organizace vozíčkářů, s. 4. [cit. 2013-03-12]. Dostupné z: <http://www.pecujici.cz/prirucky.shtml?x=164323>

INTERNETOVÝ PORTÁL MINISTERSTVA PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČESKÉ REPUBLIKY. *Příspěvek na péči*. [online]. [cit. 2014-02-18]. Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/soc/ssl/prispevek>

JAROŠOVÁ, Darja, 2006. *Výzkum v ošetrovatelství*. Ostrava: Ostravská univerzita Zdravotně sociální fakulta, s. 3. [cit. 2014-08-12]. Dostupné z: <http://projekty.osu.cz/mentor/II-vyzkum%20v%20osetrovatelstvi.pdf>

MEZINÁRODNÍ FEDERACE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ. *Etika sociální práce – principy*. [online]. [cit. 2013-10-02]. Dostupné z: http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni_eticky_kodex.pdf

REGISTR POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB. *Registr poskytovatelů sociálních služeb – osobní asistence*. [online]. [cit. 2014-04-15]. Dostupné z: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?sd=osobn%C3%AD+asistence&zak=&zaok=&SUBSESSION_ID=1424549744655_3

SENTSE, Rob. *Levensbeschouwing & Ethiek*. Eindhoven. [cit. 2013-02-12]. Dostupné z: <http://pt.slideshare.net/RobSentseBc/ethisch-besluitvormingsmodel>

SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR. *Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR*. [online]. [cit. 2013-01-10]. Dostupné z: http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_ssprcr.pdf

ŠIŠKA, Jan. *Inclusive education in progress: policy evolution in four European countries*. [online]. [cit. 2015-01-012]. Dostupné z: https://www.academia.edu/7653356/Inclusive_education_in_progress_policy_evolution_in_four_European_countries

VÝZKUMNÝ ÚSTAV PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Poskytování sociálních služeb pro seniory a osoby se zdravotním postižením*. [online]. [cit. 2015-01-14]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/9141/Analyza_potreb_socialnich_sluzeb_pro_senior_y_a_ZP.pdf

LEGISLATIVNÍ DOKUMENTY

Vyhláška č. 73/2005 Sb., o vzdělávání dětí, žáků a studentů se speciálními vzdělávacími potřebami a dětí, žáků a studentů mimořádně nadaných. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 25. 05. 2011. ISSN 1211-1244. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/dokumenty/vyhlasaka-c-147-2011-sb-kterou-se-meni-vyhlasaka-c-73-2005-sb>

Vyhláška č. 147/2011 Sb., kterou se mění vyhláška č. 73/2005 Sb., o vzdělávání dětí, žáků a studentů se speciálními vzdělávacími potřebami a dětí, žáků a studentů mimořádně nadaných. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 25. 05. 2011. ISSN 1211-1244. Dostupné z: <http://www.epravo.cz/dataPublic/sbirky/2011/sb0056-2011.pdf>

Vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 15. 11. 2006. ISSN 1211-1244. Dostupné z: <http://www.epravo.cz/dataPublic/sbirky/archiv/sb164-06.pdf>

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 03. 02. 2012. ISSN 1211-1244. Dostupné z: <http://business.center.cz/business/pravo/zakony/obcansky-zakonik/>

Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 04. 04. 2000. Dostupné z: <http://www.vsb.cz/9850/cs/zakony-a-smernice/zakon-101-2000.pdf>

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 14. 03. 2006. ISSN 1211-1244. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

APOA – Asociace pro osobní asistenty

H – hypotéza

MPSV ČR – Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky

N – celkový počet respondentů

NNO – nestátní neziskové organizace

OA – osobní asistence

PKSP – Profesní komora sociálních pracovníků

POV – Pražská organizace vozíčkářů

R – respondent

T – tazatel

VO – výzkumná otázka

SEZNAM OBRÁZKŮ, GRAFŮ A TABULEK

Obrázek 1 - Vztahy mezi MŮŽE - ZNÁ - UMÍ - CHCE.....	20
Obrázek 2 - Čtyři kroky v poskytování péče.....	23
Obrázek 3 - Vztah mezi etikou a morálkou.....	33
Obrázek 4 - Obecné funkce etického kodexu organizace	37
Graf 1 - Vyhodnocení odpovědi na otázku z výzkumu Kopřivy (2013).....	16
Graf 2 - Skladba respondentů, kteří odpověděli na otázky a byli zařazeni do vyhodnocení výsledků	64
Graf 3 - Věková struktura respondentů	74
Graf 4 - Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů	76
Graf 5 - Délka praxe osobních asistentů	77
Graf 6 - Předchozí pracovní zkušenosti v přímé péči	79
Graf 7 - Splnění zákonné povinnosti pro výkon profese	80
Graf 8 - Přehled osob, kterým osobní asistenti poskytli informace o uživateli služby bez jeho vědomí.....	82
Graf 9 - Negativní zkušenosti respondentů	90
Graf 10 - Vnímání kritiky osobních asistentů	106
Graf 11 - Společenské uznání profese osobního asistenta.....	111
Graf 12 - Použití kodexu.....	115
Graf 13 - Vzájemný vztah odpovědí - otázka č. 7 X č. 16.....	126
Graf 14 - Vzájemný vztah odpovědí - otázka č. 3 X č. 17.....	129
Graf 15 - Vzájemný vztah odpovědí - otázka č. 6 X č. 17.....	131
Graf 16 - Vzájemný vztah odpovědí - otázka č. 4 X č. 18.....	135

Tabulka 1 - Přehled respondentů pro rozhovor	66
Tabulka 2 - Seznam kategorií a kódů	71
Tabulka 3 - Pohlaví respondentů.....	73
Tabulka 4 - Dřívější pracovní zkušenost v oblasti sociálních služeb - přímá péče s uživatelem sociální služby.....	78
Tabulka 5 - Poskytnutí informací, bez vědomí uživatele služby, třetí osobě	81
Tabulka 6 - Potřeba služby/úkonu nad rámec osobní asistence	86
Tabulka 7 - Nevhodné/neadekvátní chování ze strany uživatele sociální služby.....	89
Tabulka 8 - Vykonávají uživatelé služby činnosti, které jim škodí nebo ohrožují jejich zdraví?.....	93
Tabulka 9 - Předávání poznatků z praxe domovské organizaci	97
Tabulka 10 - Sdílení informací s kolegy	100
Tabulka 11 - Zjištění jiného názoru ze strany kolegů na danou pracovní věc/činnost	102
Tabulka 12 - Kritické připomínky od kolegů či nadřízeného	105
Tabulka 13 - Obeznámení s etickým kodexem.....	113
Tabulka 14 - Praktické využití etického kodexu.....	114
Tabulka 15 Etická dilemata v praxi	118
Tabulka 16 – Výchozí data H č. 1	124
Tabulka 17 - Kontingenční tabulka H č. 1.....	124
Tabulka 18 – Výchozí data H č. 2A	127
Tabulka 19 – Kontingenční tabulka H č. 2A.....	128
Tabulka 20 – Výchozí data H č. 2B	130

Tabulka 21 – Kontingenční tabulka H č. 2 B.....	130
Tabulka 22 – Výchozí data H č. 3	133
Tabulka 23 – Kontingenční tabulka H č. 3.....	133
Tabulka 24 - Otázky ve vztahu k hypotéze č. 4.....	136
Tabulka 25 - Otázky ve vztahu k hypotéze č. 5.....	139

SEZNAM PŘÍLOH

příloha číslo 1 – *dotazník pro osobní asistenty „Etika a etické aspekty v osobní asistenci“*

příloha číslo 2 – *struktura rozhovoru s respondenty*

příloha číslo 3 – *Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR*

příloha číslo 4 – *Mezinárodní etický kodex*

příloha číslo 5 – *Model etického rozhodování*

ETIKA A ETICKÉ ASPEKTY V OSOBNÍ ASISTENCI

poznámka: pojem klient = uživatel sociální služby

1) pohlaví

žena

muž

2) věk

do 20 let

21–30 let

31–45 let

45–60 let

61 let a výše

3) Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

dokončena povinná školní docházka – ukončena základní škola

dokončeno střední odborné učiliště

dokončena střední škola s maturitou

dokončena vyšší odborná škola – získání titulu DiS.

dokončen 1. stupeň vysokoškolské vzdělání – získání titulu Bc.

dokončeno vysokoškolské vzdělání – získání titulu Mgr. nebo Ing.

4) Kolik let pracujete na pozici

pracovník/pracovnice v sociálních službách – osobní asistent/ka?

méně než jeden rok

1–3 roky

4–6 let

více jak 7 let

Pracoval/a jste v předchozích zaměstnáních v oblasti sociálních služeb v přímé péči

5) s uživateli sociální služby?

NE

ANO

Jestliže ano, o jaké uživatele sociální služby se jednalo?

**6) Splňujete zákonnou povinnost (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)
na vzdělání pro výkon profese pracovník/pracovnice
v sociálních službách – osobní asistent/ka?**

Mám ukončené základní vzdělání a rekvalifikační kurz
"Pracovník v sociálních službách".

Mám středoškolské vzdělání, které je zaměřeno na sociální práci.

Nesplňuji, ale vím, že do 18 měsíců od nastoupení do organizace bych měl/a tuto povinnost splnit.

Nesplňuji a o povinnosti doplnění vzdělání nevím.

Povinnost o vzdělání splňuji.

Poskytl/a jste někdy konkrétní informace (např. jméno, adresa, diagnóza) o uživateli služby

7) bez jeho vědomí třetí osobě?

NE

ANO

Běžně o klientovi hovořím s kolegy/kolegyněmi.

Běžně o klientovi hovořím s rodinou.

Běžně o klientovi hovořím s lékařem/lékařkou.

Běžně o klientovi hovořím s náhodnými lidmi.

S někým jiným; s kým?

8) Potřeboval někdy uživatel osobní asistence péči – službu, kterou jste mu nemohl/a poskytnout?

NE

ANO

- | | |
|--------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Klient vyžadoval zdravotní úkony. |
| <input type="checkbox"/> | Klient žádal o finanční zálohu. |
| <input type="checkbox"/> | Klient žádal o generální úklid celého bytu. |
| <input type="checkbox"/> | Klient žádal o jinou péči – službu; jakou? |
-

9) Měl/a jste dojem, že se k vám uživatel osobní asistence choval někdy nepřiměřeně dané situaci?

- NE
- ANO

Jak jste to poznal/a?

- | | |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Slovně mě napadal. |
| <input type="checkbox"/> | Slovně mě urážel hanlivým označením. |
| <input type="checkbox"/> | Došlo k fyzickému napadení ze strany klienta. |
| <input type="checkbox"/> | Klient mě neoprávněně nařkl z něčeho, co jsem neudělal/a. |
| <input type="checkbox"/> | Klient změnil své chování – z mě neznámého důvodu. |
| <input type="checkbox"/> | Jiné; jaké? |
-

**Setkal/a jste se s tím, že uživatel osobní asistence dělal věci, které mu
10) škodily?**

NE

ANO

O jaké věc se jednalo?

Klient se nevěnoval své fyzické kondici
(nechtěl chodit ven na procházky atd.).

Klient požíval nadměrné množství návykových látek
(alkohol, cigarety atd.).

Klient se nepravidelně stravoval a nedbal na svou
životosprávu.

Nedodržování pitného režimu.

Nepravidelné braní léků či jejich vysazování
bez konzultace s lékařem.

Klient měl tendenci k neustálým hádkám a střetům
s okolím.

Neustálé negativistické naladění a špatná nálada;
nesouvisející s psychiatrickou diagnózou.

Jiné důvody; jaké?

11) Snažíte se zkušenosti z praxe předat ve své organizaci, kde pracujete?

NE

ANO

Organizace nás podněcuje k předávání informací.

Mé podněty se staly námětem na různé vzdělávací akce.

Organizace je ráda, ale mé podněty nikterak
Nezpracovává.

12) Využíváte možnosti sdílet informace o výkonu svého povolání s vašimi kolegy/kolegyněmi?

NE

ANO

Setkáváme se při pracovních schůzkách.

Setkáváme se mimo pracovní dobu.

Vše řešíme u klienta při předávání služeb.

Řešíme potřebné informace přes telefon.

13) Stalo se vám někdy, že jste při debatě s kolegy zjistil/a, že na danou pracovní věc (např. pracovní postup, situace u klienta) mají jiný názor?

NE

ANO

Bylo to přínosem pro další diskusi.

Následně jsem změnil/a postoj k záležitosti.

Můj názor nebyl změněn, ale jsem rád, že jsem si vyslechl/a stanoviska kolegů.

14) Setkal/a jste se s kritickou připomínkou vůči vaší práci od svých kolegů/kolegyň či nadřízené/ho?

NE

ANO

Nesl/a jsem to velice špatně.

Kritiku jsem přijal/a.

Kritiku jsem přijal/a a vzal/a jsem si z ní ponaučení.

Nikterak mě to nezajímá a nehodlám nic měnit.

Jak se s případnou kritikou vyrovnáváte?

15) Domníváte se, že profese osobního asistenta/ky má společenské uznání?

Zakroužkujte své stanovisko na škále.

Bod **1** značí **žádné** společenské uznání.

Bod **7** značí **vysoké** společenské uznání.

1	2	3	4	5	6	7	

Byl/a jste při podpisu pracovní smlouvy obeznámen/a s Etickým kodexem Společnosti sociálních pracovníků ČR či s etickým kodexem vaší organizace – „Desatero osobního 16) asistenta“ (nebo jiný kodex)?

NE

ANO

Šlo jen o podpis, nevěnoval/a jsem tomu pozornost.

Dokument mě zaujal a přečetl/a jsem si ho.

17) Setkal/a jste se se situací, že jste využil/a etického kodexu vaší organizace?

NE

ANO

Jsem rád/a, že organizace má takový dokument.

Obrátil/a jsem se ke kodexu, ale neuměl/a jsem ho uplatnit v praxi.

Po konzultaci s kolegou jsem kodex využil/a.

Zásah do intimity uživatele služby.

O jakou situaci se jednalo?

Neadekvátní požadavky ze strany uživatele služby.

Vztah vůči uživateli služby.

Kdy a jak přerušit službu osobní asistence.

Hrubé chování vůči uživateli služby ze strany rodinných příslušníků.

Kdy přijmout dary od uživatele služby.

Neadekvátní chování kolegů vůči spolupracovníkům.

Jiná situace – jaká?

18) Dostal/a jste se v průběhu vaší práce do situace, kdy jste se musel/a rozhodnout z volby několika možností, které představují morální rozpor?

NE

Nikdy jsem se do takové situace nedostal/a.

ANO

Jednalo se o:

klient chtěl půjčit peníze;

nevěděl/a jsem, jak klientovi mám říci, že mi při výkonu služby něco vadí;

kdy a zda vůbec zasáhnout do rodiny klienta či jeho vztahů, když se mi něco

nelíbí;

měl/a jsem více klientů a některé z nich
jsem upřednostňoval/a;

míra – množství péče o klienta;

mohu u daného klienta službu ukončit?;

na čím, a zda vůbec, mám stát straně při
konfliktu mezi klientem a organizací
v které pracuji;

další situace; uveďte:

19) Možnost vlastního názoru či jiných připomínek k dotazníku a k tématu:

Příloha číslo 2 – struktura rozhovoru s respondenty

Stěžejní otázky, které byly kladeny při rozhovorech, vycházejí z dotazníku – „Etika a etické aspekty v osobní asistenci“. Další otázky byly kladeny s ohledem na vývoj rozhovoru a také na míru důvěry a otevřenosti respondenta vůči tazateli.

Úvodní část rozhovoru – vysvětlit smysl a účel rozhovoru, který je zaměřen na etiku a etické aspekty v práci osobního asistenta. Vzájemné seznámení se a představení. Zjištění povědomí o etickém kodexu.

Otázky:

Mluvíte o klientech někdy s někým z vašich blízkých, přátel či s lékařem?

Co nejčastěji děláte u vašich klientů? Jaké činnosti vykonáváte? Nastala někdy situace, že vás klient požádal o něco neobvyklého nebo o něco, co bylo v rozporu s předem sjednanými úkony?

Nastala někdy situace/okamžik, při vaší práci osobního asistenta, že se uživatel služby/klient choval nevhodně/neadekvátně?

Dělá uživatel služby osobní asistence (klient) činnosti, které mu dle vašeho názoru škodí?

Dochází z vaší strany k předávání podnětů/postřehů z praxe domovské organizaci, tak aby to bylo např. zapracováno v rámci dalšího vzdělávání osobních asistentů?

Sdílíte se svými kolegy/kolegyněmi informace o službě? Jak to vypadá a jak často si informace předáváte?

Vedete se svými kolegy/kolegyněmi rozhovory, z kterých vyplývají rozličné názory na oblast a výkon činností v rámci osobní asistence? Jaký postoj máte k takovýmto rozhovorům?

Byla na vaší práci někdy vznesena nějaká připomínka, ať ze strany kolegů nebo nadřízeného?

Jak vnímáte z pohledu společenského uznání vaší profese?

Byl/a jste při podpisu pracovní smlouvy obeznámen/a s Etickým kodexem Společnosti sociálních pracovníků ČR či s etickým kodexem vaší organizace – „Desatero osobního asistenta“ (nebo jiného kodexu)?

Setkala jste se někdy se situací, že jste využila etický kodex vaší organizace?

V průběhu své práce jste se dostala do situace, kdy jste se musela rozhodnout z volby několika možností, které mohly představovat morální rozpor?

Poděkování za rozhovor. Prostor pro komentář ze strany respondenta.



ETICKÝ KODEX

SPOLEČNOSTI SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR

1. Etické zásady

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

1. 2. Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, **pohlaví, rodinný stav**, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.

1. 3. Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.

1. 4. Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružení občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků.

1.5. Sociální pracovník **dává přednost** profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni.

2. Pravidla etického chování sociálního pracovníka

2. 1. Ve vztahu ke klientovi

2. 1. 1. Sociální pracovník **podporuje své klienty k vědomí** vlastní odpovědnosti.

2. 1. 2. Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.

2. 1. 3. Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. **Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí.**

Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporuje jejich zmocnění.

2. 1. 4. Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu (zejména nezletilé děti) nebo tehdy, kdy jsou ohroženy další osoby. **V případech,**

kde je to v souladu s platnými právními předpisy, umožňuje účastníkům řízení nahlížet do spisů, které se řízení týkají.

2. 1. 5. Sociální pracovník **podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek** sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou zaměstnáni, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života.

2. 1. 6. Sociální pracovník **podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.**

2.1.7. **Sociální pracovník je si vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Sociální pracovník jedná s osobami, které používají jejich služby (klienty) s účastí, empatií a péčí.**

2. 2. Ve vztahu ke svému zaměstnavateli

2. 2. 1. Sociální pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.

2. 2. 2. V zaměstnavatelské organizaci spolupůsobí při vytváření takových podmínek, které umožní sociálním pracovníkům v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu.

2. 2. 3. Snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům.

2. 3. Ve vztahu ke kolegům

2. 3. 1. Sociální pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb.

2. 3. 2. Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.

2.3.3. Sociální pracovník iniciuje a zapojuje se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložena.

2. 4. Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti

2. 4. 1. Sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.

2. 4. 2. Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.

2. 4. 3. Působí na to, aby odbornou sociální práci prováděl vždy kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním.

2. 4. 4. Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy.

2. 4. 5. Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.

2.4.6. Sociální pracovník spolupracuje se školami sociální práce, aby podpořil studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.

2. 5. Ve vztahu ke společnosti

2. 5. 1. Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.
2. 5. 2. Zasazuje se o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní.
2. 5. 3. Upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k těmto zdrojům těm, kteří to potřebují.
2. 5. 4. Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny osoby, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.
2. 5. 5. Sociální pracovník působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.

2.5.6. Sociální pracovník požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.

Etické problémové okruhy Tyto problémové okruhy by měly být rozpracovány v rozšířeném kodexu, který by byl zaměřen na specifika sociální práce v různých oblastech. Sociální práce s jednotlivcem, rodinami, skupinami, komunitami a organizacemi vytváří pro sociálního pracovníka situace, ve kterých musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i eticky rozhodovat. Sociální pracovník eticky uvažuje při sociálním šetření, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opatřeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život.

A. Základní etické problémy jsou

- kdy vstupovat či zasahovat do života občana a jeho rodiny, skupiny či obce (např. z hlediska prevence či sociální terapie společensky nežádoucí situace), - kterým sociálním případům dát přednost a věnovat čas na dlouhodobé sociálně výchovné působení, - kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly klienta ke změně postojů a k odpovědnému jednání a nevedly k jejich zneužití, - kdy přestat se sociální terapií a poskytováním služeb a dávek sociální pomoci.

B. Další problémové okruhy,

které se občas vyskytují a vyžadují etické hodnocení a rozhodování vyplývají z následujících situací, kdy loajalita sociálního pracovníka s klientem se dostane do střetu zájmů - při konfliktu zájmu samotného sociálního pracovníka se zájmem klienta, - při konfliktu klienta a jiného občana, - při konfliktu mezi institucí či organizací a skupinou klientů, - při konfliktu zájmu klientů a ostatní společností, - při konfliktu mezi zaměstnavatelem a jeho sociálními pracovníky.

C. Sociální pracovník má ve své náplni roli pracovníka,

který klientům pomáhá a současně má klienty kontrolovat. Vztahy mezi těmito protichůdnými aspekty sociální práce vyžadují, aby si sociální pracovníci vyjasnili etické důsledky kontrolní role a do jaké míry je tato role přijatelná z hlediska základních hodnot sociální práce.

Postupy při řešení etických problémů

1. Závažné etické problémy budou probírány a řešeny ve skupinách pracovníků v rámci Společnosti sociálních pracovníků ČR (dále jen Společnost). Sociální pracovník má mít možnost: diskutovat, zvažovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci s kolegy a dalšími odborníky, event. i za účasti stran, kterých se týkají.
2. Společnost může doplnit a přizpůsobit etické zásady pro ty oblasti terénní sociální práce, kde jsou etické problémy komplikované a závažné.
3. Na základě tohoto kodexu je úkolem Společnosti pomáhat jednotlivým sociálním pracovníkům analyzovat a pomáhat řešit jednotlivé problémy.

Etický kodex byl schválen plénem Společnosti sociálních pracovníků 19. 5. 2006 a nabývá účinnosti od 20. 5. 2006.

(Společnost sociálních pracovníků ČR, online, 2013-01-10)

Etika sociální práce – principy

Návrh, přijatý valným shromážděním IFSW (Mezinárodní federace sociálních pracovníků) Adelaide, Austrálie, 29. 9. – 1. 10. 2004

1. Úvod

Etické uvědomění je nutnou součástí odborné praxe sociálních pracovníků. Schopnost a oddanost etickému jednání je základním aspektem kvality služby, která je nabízena uživatelům služeb sociální práce.

IASSW a IFSW se věnují etice proto, aby podpořily diskuse a reflexi v oblasti etiky ve svých členských organizacích a u poskytovatelů péče, stejně jako ve školách sociální práce a mezi studenty sociální práce. Některé etické výzvy a problémy, se kterými se sociální pracovníci setkávají, jsou specifické pro určité země; jiné jsou obecné. IFSW chce tímto prohlášením, které se věnuje obecným principům, povzbudit sociální pracovníky na celém světě k tomu, aby reflektovali výzvy a dilemata, se kterými se setkávají, a aby jejich rozhodnutí, jak jednat v konkrétních případech, byla eticky podložena. Některé z těchto problémových oblastí zahrnují:

- Skutečnost, že loajalita sociálních pracovníků se často ocitá ve střetu konfliktních zájmů.
- Skutečnost, že sociální pracovníci působí zároveň jako pomocníci i kontroloři.
- Konflikty mezi povinnostmi sociálních pracovníků chránit zájmy lidí, se kterými pracují, a požadavky společnosti na efektivitu a užitečnost-
- Skutečnost, že zdroje ve společnosti jsou limitované

Tento dokument začíná definicí sociální práce, kterou IFSW přijala na valné hromadě v Montrealu v Kanadě v červenci 2000, a potom společně s IASSW v Kodani v květnu 2001 (část 2). Tato definice klade důraz na principy lidských práv a sociální spravedlnosti. Další část (3) odkazuje na různé deklarace a úmluvy o lidských právech, které jsou relevantní pro sociální práci. V části 4 pak následuje vyhlášení obecných etických principů patřících k dvěma širokým oblastem - lidských práv a důstojnosti a sociální spravedlnosti. V poslední části jsou uvedeny některé základní principy etického jednání v sociální práci, o kterých se dá předpokládat, že budou dále rozpracovány, a to i v rozličných normách a směrnících členských organizací IFSW.

2. Definice sociální práce

Profese sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v lidských vztazích a také zmocnění a osvobození lidí v zájmu zvýšení blaha. Sociální práce zasahuje v oblastech, kde dochází k interakci lidí a jejich prostředí, a využívá k tomu

teorie lidského chování a sociálních systémů. Základem sociální práce jsou principy lidských práv a sociální spravedlnosti.

3. Mezinárodní konvence

Mezinárodní deklarace a úmluvy o lidských právech vytvářejí obecné standardy a poukazují na práva, která jsou globální společností akceptována. Dokumenty relevantní pro praxi sociální práce jsou:

- Všeobecná deklarace lidských práv.
- Mezinárodní pakt o občanských a politických právech.
- Mezinárodní pakt o hospodářských, sociálních a kulturních právech.
- Mezinárodní úmluva o odstranění všech forem rasové diskriminace.
- Úmluva o odstranění všech forem diskriminace žen.
- Úmluva o právech dítěte.
- Úmluva původních domorodých obyvatel (ILO konvence 169).

4. Principy

4.1 Lidská práva a lidská důstojnost

Sociální práce je založena na respektu k hodnotě a důstojnosti všech lidí a na právech, která z toho vyplývají. Sociální pracovníci podporují a chrání fyzickou, duševní, emocionální a duchovní integritu a blaho každého člověka. To znamená:

1. Respektovat právo na sebeurčení – sociální pracovníci respektují a podporují právo lidí na provádění vlastních výběrů a rozhodnutí, nezávisle na jejich hodnotách a životních rozhodnutích, za předpokladu, že to neohrozí práva a legitimní zájmy druhých.
2. Podporovat právo na participaci – sociální pracovníci podporují plné zapojení a účast lidí, kteří používají jejich služby, takovými způsoby, aby mohli dosáhnout zmocnění ve všech aspektech rozhodování a jednání, která ovlivňují jejich život.
3. Jednat s každým člověkem jako s celostní bytostí – sociální pracovníci se zajímají o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usilují o rozpoznání všech aspektů života člověka.
4. Identifikovat a rozvinout silné stránky – sociální pracovníci se zaměřují na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporují jejich zmocnění.

4.2 Sociální spravedlnost

Sociální pracovníci mají povinnost podporovat sociální spravedlnost ve vztahu ke společnosti obecně i ve vztahu k lidem, se kterými pracují. To znamená:

1. Čelit negativní diskriminaci – sociální pracovníci mají povinnost čelit negativní diskriminaci na základě takových charakteristik jako jsou schopnosti, věk, kultura, rod nebo pohlaví, rodinný stav, socio-ekonomický status, politické názory, barva

pleti nebo jiné fyzické charakteristiky, sexuální orientace nebo duchovní přesvědčení.

2. Uznat diverzitu – sociální pracovníci rozpoznávají a respektují etnickou a kulturní rozdílnost ve společnostech, kde pracují, berouce při tom v úvahu individuální, rodinné, skupinové a komunitní odlišnosti.
3. Spravedlivě distribuovat zdroje – sociální pracovníci zaručují, že zdroje, které mají k dispozici, jsou rozdělovány spravedlivě ve shodě s potřebami.
4. Čelit nespravedlivé politice a praktikám – sociální pracovníci mají povinnost upozorňovat své zaměstnavatele, tvůrce politik, politiky samotné a veřejnost na situace, kdy lidé žijí v chudobě, když zdroje nejsou adekvátní nebo když rozdělování zdrojů, politika a praxe jsou utlačující, nespravedlivé nebo škodlivé.
5. Pracovat na základě solidarity – sociální pracovníci mají povinnost čelit sociálním podmínkám, které přispívají k sociálnímu vyloučení, stigmatizaci nebo útisku a pracovat pro sociální inkluzi.

5. Profesionální jednání

Národní členské organizace IFSW mají povinnost rozvíjet a pravidelně aktualizovat svoje vlastní etické normy nebo etické směrnice tak, aby byly konzistentní s prohlášením IFSW. Národní organizace mají také povinnost informovat sociální pracovníky a vzdělavatele v sociální práci o těchto normách a směrnicích.

Sociální pracovníci by měli jednat v souladu s etickým kodexem nebo směrnicemi, které platí v jejich zemi. Tyto budou obvykle zahrnovat detailnější pravidla v etické praxi specifická podle národního kontextu. Následující obecná doporučení pro profesionální jednání se týkají toho, že:

1. Od sociálních pracovníků se očekává, že budou rozvíjet a udržovat požadované dovednosti a kompetence v oblasti své práce.
1. Sociální pracovníci nedopustí, aby jejich dovednosti byly využity k nehumánním účelům jako je například mučení nebo terorismus.
2. Sociální pracovníci jednají bezúhonným způsobem. To zahrnuje nezneužívání vztahu důvěry s lidmi, kteří užívají jejich služby, rozeznávání hranice mezi osobním a profesním životem a nezneužívání svého postavení pro osobní obohacení nebo zisk.
3. Sociální pracovníci jednají s lidmi, kteří používají jejich služby, s účastí, empatií a péčí.
4. Sociální pracovníci nepodřizují potřeby a zájmy lidí, kteří užívají jejich služby, svým vlastním potřebám a zájmům.
5. Sociální pracovníci mají povinnost učinit nezbytné kroky v profesionální i osobní péči o sebe na pracovišti i ve společnosti s cílem zajistit, aby byli schopni poskytovat odpovídající služby.
6. Sociální pracovníci zachovávají důvěrnost informací, které se týkají lidí užívajících jejich služby. Výjimky mohou být odůvodněny pouze na základě vyššího etického požadavku (jako je například ochrana života).

7. Sociální pracovníci vyžadují uznání toho, že jsou zodpovědní za své jednání vzhledem k lidem, se kterými pracují, vzhledem ke kolegům, zaměstnavatelům, profesní asociaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.
8. Sociální pracovníci mají povinnost spolupracovat se školami sociální práce, aby podpořili studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.
9. Sociální pracovníci iniciují a zapojují se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a jsou odpovědní za to, že jejich rozhodnutí budou eticky podložena.
10. Sociální pracovníci jsou připraveni uvést důvody svých rozhodnutí, které budou založené na etickém rozvažování, a jsou odpovědní za svoje volby a jednání.
11. Sociální pracovníci pracují na vytváření takových podmínek ve svých zaměstnavatelských organizacích i ve své zemi, aby principy tohoto prohlášení i principy jejich národního kodexu (existuje-li) byly diskutovány, hodnoceny a prosazovány.

(Mezinárodní federace sociálních pracovníků, online, cit. 2013-10-02)

MODEL ETICKÉHO ROZHODOVÁNÍ – Rob Sentse

Model je sestaven ze čtyř základních pilířů, které mají napomoci při řešení nejen etických dilemat. Prvním bodem je vytyčení samotných faktů a stanovení osob, které na nich mají zájem. Navazujícím, druhým bodem, je popsání regulace chování a následků s tím spojených. První dvě otázky uvedeného modelu jsou určeny zejména k tomu, aby mohla být situace nebo dilema co nejobektivněji popsáno. Následující body (to jest III. a IV.) jsou propojené, a jelikož mají za úkol vybrat správné řešení a následně vést k rozhodnutí, vybízejí osobního asistenta, aby chování kvalifikoval za použití několika kritérií.

I. Jaká jsou fakta a kdo jsou ti, kteří na nich mají zájem? (cui bono)

Je důležité, aby osobní asistent inventarizoval veškerá relevantní fakta týkající se problémové situace, která má být vyřešena. Snaha o co nejobektivnější popis situace – dilematu a využít pro to výstižných vět a slov. Nesmí dojít k převládání emocí, jelikož by umožnily přijmutí jen určité představy nebo pohledu člověka. Je důležité si všimnout lidí (skupin) nebo institucí, které jsou účastné a mají zájem na dané problémové situaci.

V případě, že se nám podaří splnit tato požadovaná kritéria, můžeme přistoupit k dalšímu kroku.

II. Jaké jsou možné regulace chování a jaké jsou jejich následky?

Pohled pracovníka má být realistický, ale zároveň kreativní. Využívat vědomého přístupu k uživateli služby a vytvořit si tak co nejvíce úhlů pohledu na jeho chování a vyhodnocování následků, kdyby dané chování bylo vykonáno. Přitom se vžívat do argumentů, úvah a zájmů lidí, kteří jsou účastni problému. Přemýšlet navíc o tom, jaké by to mohlo mít dopady na lidi nebo na organizaci. Nakonec bude nutné zjistit, do jaké míry osobní asistent může splnit původní otázku služby osobní asistence.

III. Vyzkoušení různých možností řešení a jejich následky

Vyzkoušení různých možností řešení a jejich následky na základě těchto otázek:

- Je to legální?
- Jsou zváženy všechny zájmy?
- Je to možné uskutečnit?

Každé řešení a jeho následky je nutné posoudit v rámci morální správnosti, zodpovězení výše zmíněných otázek. Tyto otázky zde více rozvedeme:

Je to legální?

Zde je nutné posoudit legalitu různých možností řešení a jejich následků. Jsou volbou určitého řešení ohroženy stávající zákony nebo pravidla platná buď v rámci společnosti, nebo vlastní organizace? Hranice, v rámci kterých bude možné rozhodnutí odůvodnit, udávají tak referenční rámec či kontrolní bod. Překročení těchto hranic je v rámci platné kultury společnosti a organizace dovoleno pouze imaginárně. Tento referenční rámec je hlavně vytvářen zákony či zákonodárstvím.

Jsou zváženy veškeré zájmy?

Jsou-li zváženy veškeré zájmy, použijeme následujících pomocných otázek:

- Je rozhodnutí mezi osobními zájmy a zájmy organizace ospravedlnitelné?
- Je to ospravedlnitelné pro všechny zúčastněné, jak z krátkodobého, tak z dlouhodobého hlediska?
- Jsou volbou určitého řešení rovnoměrně rozděleny pozitivní a negativní následky mezi různými zainteresovanými stranami?

Je možné uskutečnění?

U této otázky osobní asistent posuzuje každou formu péče podle svých osobních hodnot a norem. Posouzení může proběhnout na základě následujících otázek:

- Byl bych hrdý na zvolené řešení?
- Jak bych se cítil, kdyby moje rodina byla informovaná o této volbě?
- Kdybych byl nejdůležitějším účastníkem (nikoliv osobním asistentem), jak bych se pak cítil, kdyby bylo zvoleno toto řešení?

IV. Možnost rozhodnutí se

Pokud je zvoleno řešení, mělo by být přijato. Člověk si klade různé druhy otázek v návaznosti na informace, prohlášení nebo pomoc. Jedna z těchto otázek by se měla týkat smyslu a významu existence, jedná se tedy o existenční otázky. Zde stojí centrálně vztah mezi JÁ a TY ve vztahu ke zvážení dobra a zla.

(Sentse, 2010)