

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Bc. Janina Fojtíková

Etická dilemata a problémy veřejných opatrovníků

Diplomová práce

vedoucí práce: Mgr. Hana Šlechtová, Ph.D.

2020

Prohlašuji, že jsem tuto závěrečnou diplomovou práci vypracovala samostatně a na základě literatury a pramenů uvedených v seznamu použité literatury.

V Horních Bludovicích 4. 11. 2020

.....

Bc. Janina Fojtíková

Poděkování

Na tomto místě chci poděkovat především mé vedoucí Mgr. Haně Šlechtové, Ph.D. za odborné vedení, vstřícnost a podnětné připomínky k tvorbě diplomové práce. Poděkování patří i mým nejbližším, kteří mě po celou dobu studia podporovali. Hlavně touto cestou chci poděkovat svému manželovi, který mě podporoval ve studiu a psaní mé diplomové práce.

Obsah:

ÚVOD.....	1
1. VÝKON VEŘEJNÉHO OPATROVNÍKA DLE ZÁKONA Č. 89/2012 SB., OBČANSKÝ ZÁKONÍK.....	3
1.1 Veřejný opatrovník a jeho povinnosti	4
1.2 Specifické oblasti výkonu veřejného opatrovníka.....	7
1.2.1 Běžné záležitosti každodenního života opatrovance.....	7
1.2.2 Správa majetku.....	8
1.2.3 Zabezpečení zdravotní péče	11
1.2.4 Zabezpečení sociální péče.....	13
1.3 Nápomoc při rozhodování vs. podporované rozhodování.....	15
2. ETICKÁ DILEMATA A PROBLÉMY	20
2.1 Členění etických dilemat	20
2.2 Zvládání etických dilemat a problémů	23
2.2.1 Pomoc versus kontrola	25
2.2.2 Etický kodex.....	26
2.2.3 Způsob řešení mezi etickým uvažováním a právem	28
3. METODOLOGIE VÝZKUMU	28
3.1 Metoda výzkumu	29
3.2 Technika sběru dat.....	29
3.3 Charakteristika výzkumného souboru	31
3.4 Operacionalizace	31
4. ETICKÁ DILEMATA A PROBLÉMY Z PRAXE VEŘEJNÝCH OPATROVNÍKŮ	33
4.1 Nedostatečná kapacita v pobytových sociálních službách	33
4.2 Spolupráce s rodinou	36
4.3 Rozhodování o léčbě	38
4.4 Ohrožení na zdraví veřejného opatrovníka a osoby opatrovance.....	40
4.5 Zákon o veřejném opatrovnictví.....	40
5. ZVLÁDÁNÍ ETICKÝCH DILEMAT A PROBLÉMU OPATROVNICTVÍ	43
5.1 Direktivní přístup.....	43
5.2 Jednat pod časovým nátlakem	44

5.3	Spolupráce s kolegy a jinými profesionály.....	45
6.	DISKUZE	47
6.1	Etická dilemata z výzkumu.....	47
6.2	Nástroje pomoci.....	52
6.3	Všeobecné názory veřejných opatrovníků.....	55
	ZÁVĚR	57
	ANOTACE	60
	POUŽITÁ LITERATURA A PRAMENY:.....	61
	SEZNAM ZKRATEK	65
	PŘÍLOHY	67

ÚVOD

Oblastí, kterou budu v práci popisovat a rozebírat, jsou etická dilemata veřejných opatrovníků z Moravskoslezského kraje. Veřejní opatrovníci při svém výkonu čelí mnohým situacím, které jsou mnohdy nelehké a zatěžující. V mnohých oblastech ze života opatrovance jsou veřejní opatrovníci pověřeni vykonávat úkony za druhého člověka, i když dle platného občanského zákoníku člověku s omezenou svéprávností je ponecháno právně jednat v běžných záležitostech každodenního života. Při řešení etických dilemat je zapotřebí vzít v úvahu to, co jim zákon ukládá a tím, a co je správné dle stanovených etických pravidel. Dále každý jedinec má vlastní názor na danou problematiku, což samo o sobě přitěžuje zvolit si správné řešení v dilematických situacích.

Má práce pojednává o této problematice jak z hlediska etického, tak i z hlediska novelizovaného zákona. Občanský zákoník, platný od roku 2014, hodně skutečností pozměnil s ohledem na veřejné opatrovnictví. Proto jsem se rozhodla věnovat se pouze určitým oblastem jejich výkonu, a to: zdravotní péči, zajišťování sociální služby, ohledně obstarávání běžných záležitostí, jedná-li o spravování jmění. Ve své práci uvedu etická dilemata, která souvisejí s výše vyjmenovanými okruhy potřeb opatrovaného.

Vybrala jsem si toto téma, jelikož dle mého názoru veřejnost není obeznámena s tím, co dle platného občanského zákoníku všechno musí veřejní opatrovníci zvládat, jaké mají povinnosti apod. Každý, kdo pracuje v sociálních službách ví, že etická dilemata patří k této profesi. Tato práce má podat ucelený pohled na etická dilemata veřejných opatrovníků, aby ostatní lidé si dovedli představit, s čím se veřejní opatrovníci potýkají. Budu se snažit zjistit, jak platný občanský zákoník ovlivňuje výskyt etických dilemat ve výkonu veřejného opatrovníka. Věřím, že má práce bude přínosem při vzájemné spolupráci sociálního pracovníka s veřejným opatrovníkem.

V počáteční kapitole se budu věnovat popisu a vymezení toho, kdo je veřejným opatrovníkem a jaké má povinnosti. Přiblížím pozměněnou právní úpravu, co dle mého názoru je podstatné vzhledem k tématu mé práce. Zaměřím se na specifikované situace, které veřejní opatrovníci mají na starosti a které jsem si stanovila za cíl ve výzkumné práci.

V další kapitole objasním, co je etické dilema a etický problém, jaké členění dilemat existuje. Druhá část této kapitoly bude věnována možným řešením etických dilemat. Zaměřím se na to, jak lze postupovat, aby veřejný opatrovník maximálně zohledňoval vůli daného opatrovance. Zmíním podporované rozhodování, taktéž neopomenu etický kodex.

Ve druhé části diplomové práce je objasněna realizace výzkumu v rámci metodologie. Výzkum je realizován kvalitativní strategií, metodou dotazování. S ohledem na citlivé téma výzkumné práce byla použita pouze technika polostrukturovaného rozhovoru. Jako cíl mé diplomové práce jsem si vymezila s jakými konkrétními problémy a etickými dilematy veřejní opatrovníci při svém výkonu se potýkají a jak tato dilemata řeší. Jednou z dílčích výzkumných otázek je: jak veřejní opatrovníci vnímají novelizaci zákona. Za druhé, s jakými dilematy se setkávají veřejní opatrovníci při zabezpečení péče (sociální péče, zdravotní péče a při správě majetku, při obstarávání běžných záležitostí). Dále jak zvládají překonat etická dilemata a problémy. Cíle výzkumné práce budou dosaženy použitím metody kódování dat získaných z rozhovorů s veřejnými opatrovníky vybraných magistrátů a městských úřadů v Moravskoslezském kraji.

1. VÝKON VEŘEJNÉHO OPATROVNÍKA DLE ZÁKONA Č. 89/2012 SB., OBČANSKÝ ZÁKONÍK

Opatrovnictví je vymezeno v zákoně č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“) o společném ustanovení o zákonném zastoupení a opatrovnictví dle § 457 – 464, opatrovnictví člověka § 465 – 471, opatrovnická rada § 472 – 484, soupis jmění a vyúčtování správy § 485, opatrovnictví právnické osoby § 486 – 488. Právní předpisy ohledně opatrovnictví souvisí taktéž s obecnými pravidly týkajícími se zastoupení dle § 436 – 440 OZ, svéprávnosti například v rámci úpravy svéprávnosti v § 61 – 65 NOZ aj. (Durajová, Machová, Nosková, Rittichová a Vrabcová, 2017)

Svéprávnost je definovaná v § 15 odst. 2 OZ jako „*způsobilost nabývat pro sebe vlastním právním jednáním práva a zavazovat se k povinnostem (právně jednat)*.“ **Opatrovanec** je člověk, kterému je ustanoven opatrovník, jelikož jeho zájmy je potřeba chránit nebo jeho zájmy je potřeba reprezentovat k ochraně veřejného zájmu. (Základní informace, 2016)

Nejvýraznější změnou oproti předchozí úpravě v občanském zákoníku č. 40/1964 Sb. je zrušení možnosti úplného zbavení způsobilosti k právním úkonům, dle nového občanského zákoníku lze člověka, který nemůže samostatně právně jednat, jenom omezit ve svéprávnosti, kromě běžných záležitostí každodenního života. OZ v § 3033 osobám „*kteřé byly zbaveny nebo omezeny ve způsobilosti k právním úkonům před 1. 1. 2014, nabydou svéprávnosti uplynutím 5 let ode dne nabytí účinnosti tohoto zákona, ledaže soud rozhodl jinak*.“ (Durajová a kol., 2017, s. 58) Člověka lze omezit ve svéprávnosti na dobu určitou, nejdéle na tři roky. Pokud se zahájí řízení o prodloužení setrvávání omezení, lze nejdéle do jednoho roku. (Základní informace, 2016, Durajová a kol., 2017)

Soud opatrovníka jmenuje člověku na základě veřejného zájmu nebo je-li potřeba ochránit jeho zájem. Opatrovník je prostřednictvím soudu určen tomu, kdo byl na základě rozhodnutí soudu zbaven svéprávnosti, dále člověku, o kterém není známo, kde pobývá, člověku neznámému při určitém právním jednání a člověku, který má dle zdravotního stavu problém při správě jmění či hájení svých práv. (Instand, 2015) Dále § 55 odst. 1 uvádí, že k omezení svéprávnosti lze přistoupit jen v zájmu člověka, jehož se to týká. „*Znamená to jednak, že toto opatření prokazatelně musí být pro člověka přínosem, že výhody z tohoto opatření musí převážet nad nevýhodami. A dále také, že zájem tohoto člověka je jediným důvodem. Nejde tedy o ochranu zájmů třetích osob, ani zájmu veřejného*.“ (Základní informace, 2016, s. 9) Je taktéž uvedeno, že „*rozhoduje-li soud o jmenování opatrovníka člověku, může tak učinit až po*

jeho zhlédnutí, nebrání-li tomu nepřekonatelná překážka; musí též vyslechnout jeho vyjádření nebo jinak zjistit jeho stanovisko a vycházet z něho.“ (OZ § 471)

V praxi výkon opatrovnictví je stanoven individuálně dle rozsudku o omezení svéprávnosti. „Soud uvede konkrétní a konečný výčet úkonů, resp. právního jednání, které člověk není oprávněn činit. Musí být tedy bezpochybně prokázáno, kterého právního jednání není člověk schopen, a to z toho hlediska, jaký dopad má tato skutečnost na jeho schopnosti postarat se o své záležitosti.“ (Základní informace, 2016, s. 11) Dané vyjádření vede k negativní definici omezení v rozsudku. Soud stanoví výčet důvodů, které osoba není oprávněna provádět. Toto východisko je založeno na „funkčním modelu“ omezování způsobilosti, kdy se nerozhoduje na základě pouhého výčtu jaký je deficit člověka, ale zkoumá se i jakým způsobem daný deficit ovlivňuje jeho život, zda opravdu je nutné zasahovat do jeho práv. V rozhodnutí soudu vyjma omezení svéprávnosti opatrovance a jmenování opatrovníka se určí rozsah jeho práv a povinností. Ty však nemusí být totožné s právy, které bývají odebrána opatrovanci. Práva a povinnosti se mohou lišit v menším rozsahu, soud si však určitá právní jednání ponechává ve své kompetenci. Dle zákona lze přistoupit k opatrovnictví bez omezení svéprávnosti, tehdy opatrovanci zůstávají veškerá práva nezměněná, pouze v konkrétních případech jedná za něj opatrovník, za podmínky, že je to potřeba, jak vyplývá z rozsudku, ale i tak musí činit v souladu s jeho vůlí. Omezení ve skutečnosti se týká samotných jednání. (Durajová a kol., 2017, Základní informace, 2016)

Veřejné opatrovnictví zaniká rozhodnutím soudu při změně opatrovníka, dále navrácením člověku plné svéprávnosti, když nebude mít ustanoveného žádného opatrovníka a konečně při úmrtí opatrovance či opatrovníka. (Durajová a kol., 2017)

1.1 Veřejný opatrovník a jeho povinnosti

Jmenování veřejného opatrovníka je krajním řešením, které je učiněno až po vyčerpání ostatních možností, aby člověk omezený ve svéprávnosti se neocítl bez svého opatrovníka. Ze zákona soud při výběru opatrovníka musí nejprve přihlídnout k přáním opatrovance, k jeho potřebám i k podnětům osob jemu blízkých. Soud nejprve uváží osobu opatrovanci blízkou, zda projevovala dlouhodobý zájem o daného opatrovance a má schopnosti jej projevovat i nadále. Pokud to není možné, další variantou je jmenování jiné osoby, pokud splňuje podmínky dané zákonem. Teprve potom soud rozhodne o jmenování veřejného opatrovníka. Opatrovnictví nemůže vykonávat osoba, která je nezpůsobilá právně jednat, jejichž zájmy jsou v rozporu s těmi opatrovancovými, provozovatel zařízení nebo osoba, která je jakkoliv závislá na této službě. (Durajová a kol., 2017, Základní informace, 2016)

Způsobilst být veřejným opatrovníkem má obec, kde má opatrovanec bydliště, případně k tomuto úkolu obcí zřízená právnická osoba. Výkon veřejného opatrovnictví vykonává obec, jedná-li se o výkon přenesené působnosti. Tím je stanoveno, že veřejný opatrovník se nemůže výkonu opatrovnictví vzdát, vzhledem k této skutečnosti již nedochází k situacím, kdy člověk se ocitne bez opatrovníka. Za bydliště bude považováno místo skutečného pobytu místo, kde reálně žije – jedná se o situace, kdy daný opatrovanec své bydliště nemá (např. psychiatrická léčebna, věznice). Za bydliště může uvést i jiné místo než skutečné bydliště. (Durajová a kol., 2017) „*V případě, že by nebylo možno zjistit místo, kde člověk žije, anebo lze-li je zjistit jen s neúměrnými obtížemi, považuje se za bydliště člověka místo, kde má majetek, popřípadě místo, kde měl bydliště naposledy.*“ (Durajová a kol., 2017, s. 62) Veřejný opatrovník ve chvíli, kdy zjistí, že jeho opatrovanec je mimo dosah pravomocí, čímž je mu znesnadněno vykonávat zákonem dané opatrovnictví, může navrhnout soudu, aby zjistil úmysl člověka ve vztahu k místu jeho bydliště nebo přímo označil jinou vhodnou obec pro výkon veřejného opatrovnictví. (Durajová a kol., 2017, Základní informace, 2016)

Členění opatrovníků je znázorněn takto:

Podle jmenování:

- opatrovník při plné svéprávnosti
- opatrovník při omezené svéprávnosti
- opatrovník pro správu jmění
- opatrovník nezletilého dítěte (upraveno v části druhé OZ – rodinné právo)
- kolizní opatrovník je jmenován, jakmile vznikne střet zájmu mezi zákonným zástupcem a opatrovníkem zastoupeného či ke střetnutí zájmů těch, kteří jsou zastoupeni tímž zákonným zástupcem nebo opatrovníkem (OZ § 460)

Podle toho, jaký má vztah k opatrovanci

- příbuzný nebo osoba blízká
- veřejný opatrovník

Podle osoby opatrovníka

- fyzická osoba
- právnická osoba

(Hrubá, Čermáková, Plháková, Prudíková a Smolíková, 2015)

Dle NOZ opatrovanci může být přiděleno více opatrovníků, pokud je součástí zastupování rovněž správa majetku. Může tak být jmenován opatrovník pro správu jmění, nebo jeho části, a vedle toho opatrovník pro osobní záležitosti. Zastupovat člověka před soudem může jen opatrovník pro osobní záležitosti (opatrovník „osoby“), to platí i v případě spravování jmění. Pokud není soudem vymezeno, ve kterých záležitostech je každý z nich způsobilý jednat samostatně, jsou opatrovníci povinni jednat společně. (OZ § 464)

„K povinností opatrovníka náleží udržovat s opatrovancem vhodným způsobem a v potřebném rozsahu pravidelné spojení, projevovat o opatrovance skutečný zájem, jakož i dbát o jeho zdravotní stav a starat se o naplnění opatrovancových práv a chránit jeho zájmy.“

„Opatrovník při plnění svých povinností naplňuje opatrovancova právní prohlášení a dbá jeho názorů, i když je opatrovanec projevil dříve, včetně přesvědčení nebo vyznání, soustavně k nim přihlíží a zařizuje opatrovancovy záležitosti v souladu s nimi. Není-li to možné, postupuje opatrovník podle zájmů opatrovance.“

„Rozhoduje-li opatrovník o opatrovancových záležitostech, vysvětlí opatrovanci srozumitelně povahu a následky rozhodnutí.“

„Opatrovník dbá, aby způsob opatrovancova života nebyl v rozporu s jeho schopnostmi a aby, nelze-li tomu rozumně odporovat, odpovídal i zvláštním opatrovancovým představám a přáním.“ (OZ, § 466 – 467)

Jestliže opatrovník nemá za to, že rozhodnutí opatrovance není ohrožující, nebo je přesvědčen, že člověk plně chápe smysl a důsledky a je si vědom rizika, poté musí respektovat rozhodnutí, i když je nevhodné pro osobu. Pokud opatrovník v situaci, kdy nedokáže posoudit míru závažnosti při rozhodnutí člověka, měl by se poradit s rodinou či osobami blízkými. Jestliže to vypadá na závažnější problém, poté se poradit se soudem. Veřejný opatrovník má mít za cíl, aby opatření pro opatrovance byly v co nejmenším rozsahu. Veřejný opatrovník by měl cílit na zlepšení životních podmínek člověka, který buď nezná lepší způsob života či živoří. Toto cílení má být se souhlasem opatrovance, aby měl na výběr možnosti na zlepšení života a pomoc daných organizací a institucí. Opatrovník je také odpovědný za neoznámení anebo nepřekážení trestního činu (§ 367 a § 368 TZ), a to v obou případech, je-li opatrovanec v postavení poškozeného či pachatele. U opatrovnictví může jít zejména o zpronevěru, neoprávněné užívání cizí věci, neoprávněný zásah do práva k domu, bytu nebo k nebytovému prostoru. (Durajová a kol., 2017, Instant, 2015, Základní informace, 2016)

Práva a povinnosti veřejných opatrovníků nejsou v občanském soudním řádu jednoznačně vymezeny. V § 192 odst. 2 OSŘ je uvedeno: v usnesení, kterým soud ustanovuje opatrovníka, uvede i rozsah opatrovnických práv a povinností, což je prozatím formulováno příliš obecně. Veřejní opatrovníci by potřebovali mít explicitně vymezené pravomoci a také jim chybí metodika pro výkon opatrovnické funkce. (Filka, Juríčková a Ivanová, 2014)

Na závěr chci podotknout, že „*veřejnost považuje veřejné opatrovníky za pečovatele a současně si myslí, že veřejný opatrovník zodpovídá za všechny činy nezpůsobilého.*“ (Filka a kol., 2014, s. 108)

1.2 Specifické oblasti výkonu veřejného opatrovníka

Veřejní opatrovníci zabezpečují právní úkony mající vliv na kvalitu života daného opatrovance, a to v jakékoliv oblasti, na které si člověk dovede vzpomenout, ať se jedná o sociální nebo zdravotní či oblasti a řeší povinnosti z nich vyplývající. (Hrubá a kol., 2015) Přitom jedná oblast ovlivňuje druhou a naopak.

1.2.1 Běžné záležitosti každodenního života opatrovance

Právní jednání běžné a neběžné a jejich rozlišení je dáno právním jednáním nebo rozhodnutím, dále pak jejich hodnotou. Nelze vždy přesně určit míru výše částky, kdy je nutný souhlas soudu nebo opatrovnické rady. Výše životního minima není stálá, také hodnota (jedna třetina a polovina) majetku opatrovance je rozhodující. Pro tento případ nelze než doporučit na začátku výkonu opatrovnictví provést důkladné pátrání za pomoci všech dostupných osob z okolí opatrovance a vypracovat přehled základních právních jednání, která opatrovanec obvykle běžně a samostatně činí, která mu nemohou způsobit újmu a budou nadále opatrovníkem považována za oblast samostatného právního jednání opatrovance. Může se jednat například o placení jízdného v MHD, kupování kreditu do telefonu, zaplacení vstupného na kulturní akci, vyřizuje doklady opatrovanců (rodný list, občanský průkaz, průkaz zdravotního pojištění). Každý člověk dbá o své bydlení, zajišťuje úhrady za bydlení, někdy vyřizuje naléhavé záležitosti např. vystěhování z bytu a likvidaci zařízení, jedná s vlastníky bytu, kupuje či prodává byt/pozemky, anebo vyhledává vhodné bydlení. (Durajová a kol., 2017, Filka a kol., 2014) „*Důležité je, že smlouvy, které uzavřel bývalý opatrovník nebo opatrovanec ještě před omezením svéprávnosti, jsou platné a nemění se v důsledku změny opatrovníka. Protistraně je pouze potřeba oznámit změnu opatrovníka.*“ (Instand, 2015, s. 25)

Opatrovník nesmí zasahovat do právního jednání ohledně partnerství a sexuality, i když se jedná o člověka s omezenou svéprávností. Výjimkou je, pokud bylo počato dítě, které se narodilo živé. (Durajová a kol., 2017, OZ § 683)

Rozhodnutím o omezení svéprávnosti člověk neztrácí ani rodičovskou odpovědnost. Opatrovanec, který je rodičem dítěte např. ve správě jmění nebo v některých právních jednání, tak nemůže tyto úkony vykonávat ani jako zástupce dítěte. Rodičovská odpovědnost je sice opatrovanci pozastavená po dobu omezení svéprávnosti, soud avšak může rozhodnout, že opatrovanci ponechá výkon péče o dítě a osobního styku s dítětem. (§ 868 odst. 2 OZ).

„Opatrovník nemá povinnost poskytovat osobně opatrovanci potřebnou podporu při zvládnutí základních životních potřeb. Podporu lze zajistit prostřednictvím pečující osoby (např. partner, rodinný příslušník, jiná osoba blízká) nebo sjednáním vhodné sociální služby.“ (Durajová a kol, 2017, s. 47)

1.2.2 Správa majetku

Během mapování celkové životní situace opatrovance se opatrovník zabývá kromě jiného také jeho jměním, jelikož jemu ze zákona vždy přísluší běžná správa jmění. Jakmile obec je zplnomocněná vůči opatrovanci jako veřejný opatrovník, je potřeba učinit bezodkladně převzetí správy jmění tak, aby veřejný opatrovník měl kontrolu nad příjmy a aby opatrovanec nemohl hospodařit s penězi dle rozhodnutí soudu samostatně a svévolně. Pozměnit zasílání výplaty, důchodu a jiných dávek lze pomocí tiskopisů na Úřadu práce anebo ČSSZ, což mnohdy trvá i několik měsíců. Dále česká pošta není oprávněna vydat jiné osobě, než-li té na složence důchodu, i když daná osoba se prokáže listinou opatrovníka. Jedná-li se o opatrovance s nízkými příjmy, opatrovník se mu snaží zajistit vyšší příjem tím, že hledá možnosti, kde by mohl požádat o zvýšení pobírajících dávek nebo podat žádosti o dávku, na kterou splňuje dané podmínky. V bance opatrovník na bankovním účtu zřízeném na opatrovance převezme dispoziční právo k účtu podle znění rozsudku, pokud má opatrovanec zřízen vlastní účet. Hospodaření z účtu má své nesporné výhody: možnost nahlížet do internetového bankovníctví kdykoliv je to potřeba, seznámit opatrovance s historií plateb a zůstatkem na účtu. Opatrovníkovi je ulehčena práce tím, že zjednodušuje placení, vyhotovení rozpočtu (nemusí zdlouhavě hledat dodatečné výdaje), snáz lze zřídit spořicí účet. Jednoduše řečeno je to bezpečný způsob hospodaření, veřejný opatrovník má přehled o transakcích i při větším množství opatrovanců. Na bankovním účtu opatrovance musí být vždy odděleny jeho peněžní prostředky od peněžních prostředků jiných osob. Veřejný opatrovník má dvě varianty

- a to buď zřízení bankovního účtu na jméno opatrovance, kde opatrovník má dispoziční právo nebo zřízení speciální účtu obce, kde budou depoziční účty pro dané opatrovance. (Durajová a kol., 2017)

Opatrovník má vymezenou dobu dva měsíce od svého jmenování, do kdy musí předložit jak soudu, tak opatrovanci soupis spravovaného jmění. Soupis jmění umožňuje soudu a opatrovníkovi mít celkový přehled o finančním hospodaření. Celý tento postup je někdy ulehčen, pokud opatrovanec pouze přechází k jinému opatrovníkovi tzn. že doteď opatrovníkem byla fyzická osoba nebo veřejný opatrovník vykonávající svou funkci jinde. V tomto případě tyto informace získá z konečného vyúčtování po bývalém opatrovníkovi, lhůta do kdy vyúčtování má být doručeno soudu není stanovena. Soupis jmění obsahuje údaje o majetku a vzniklých dlužích opatrovance. Soupis jmění obsahuje přehled výdajů, které lze rozlišit na pravidelné (ubytování, jídlo, léky, telefon, pojištění, daně, sociální služby) a nepravidelné (oblečení, cestování, zábava). Objevují se i nezbytné výdaje z dluhů, bydlení, za lékařskou péči, které se mají vzít na vědomí. Opatrovník při předkládání soupisů jmění vypracovává dále rozpočet, kde je zaznamenán předpokládaný způsob hospodaření obvykle na další měsíc. V rozpočtu je zaznamenán tok peněz v průběhu času (tzv. cashflow). Pak je možné nastavit pravidelné platby a předcházet situacím, kdy dluhy opatrovance by nebyly uhrazeny řádně a včas. S příjmy se hospodáří vzhledem k významné položce např. od vyplácení důchodu, tomu pak je nutné přizpůsobit rozpočet ohledně výdajů za stejné období. Částečně se hospodáří v hotovosti, kdy opatrovanci je vyplácen sjednaný obnos peněz, je to individuální – v jakých intervalech se vyplácí a kolik je daná výše peněz. (Durajová a kol., 2017)

S ohledem na majetek, kterým disponuje opatrovanec, opatrovník se musí zabývat dále např: autorskými právy, nemovitým majetkem, pohledávkami, větší finanční úsporou. Pokud opatrovanec vlastní nemovitost, je nezbytné za účelem dalšího hospodaření s celkovým majetkem vhodné zjistit její tržní hodnotu. Je zřejmé, že opatrovník má povinnost dbát na kvalitu života opatrovance, a to za cenu toho, že bude nutné si vzít potřebnou výši peněz z bezdůvodných finančních rezerv anebo majetku. (Durajová, 2017, Základní informace, 2015) Takový případ může nastat, jestliže opatrovanci náleží věcné břemeno. A musí se rozhodnout, jak dál s touto situací naložit. Věcné břemeno je definováno takto, že „*slouží k tomu, aby oprávněný mohl využít určitou část užitné hodnoty cizí věci. Pro vlastníka to znamená, že je naopak povinen něco dát, konat, trpět, nebo se něčeho zdržet.*“ (Podrobnější úprava)

Opatrovník musí vždy zjistit dle písemných dotazů jednotlivým věřitelům, jaké má opatrovanec závazky a pohledávky, např. o jaké závazky se jedná, v jaké jsou výši, jak jsou spláceny. Dále je potřeba zjistit opatrovancovy závazky ke správě sociálního zabezpečení či zdravotní pojišťovně, také zda není vedeno exekuční řízení (dotaz k příslušnému soudu), např. daňové nedoplatky, poplatky za komunální odpad, vedení v rejstříku živnostenského podnikání apod. Opatrovník dále musí mít na paměti, že opatrovanec může mít i pohledávky a vymáhat je. Je na zvážení také upřednostnit i splátkový kalendář. Obsahem evidence dluhu musí být uvedeno: osoba věřitele, výše jistiny a úroku, další podmínky a sankce, datum vzniku dluhu a splácení dluhu. (Durajová a kol., 2017, Základní informace, 2015) „*Insolvenčním řízením je soudní řízení, jehož předmětem je dlužníkuv úpadek nebo hrozící úpadek a způsob jeho řešení.*“ (Insolvence, 2019, s. 2) Dlužník se nachází v úpadku, pokud má více věřitelů a své závazky nezaplatil ani 30 dnů po stanoveném termínu, zároveň své závazky není schopen plnit. Za prvé soud rozhodne o úpadku, jestliže jsou splněny výše uvedené podmínky insolvenčního řízení, a za druhé, teprve pak soud rozhodne o jeho řešení. O insolvenci tudíž je možno požádat, pokud vzhledem ke všem okolnostem lze předpokládat, že dlužník nebude schopen náležitě a včas uhradit stěžejní část svých peněžitých závazků. V insolvenčním návrhu vedle obecných náležitostí jsou zahrnuty seznamy a to: svého majetku s pohledávkami zaznamenávající své dlužníky, také svých závazků zaznamenávající své věřitele, taktéž svých zaměstnanců, a ještě listiny dokládající úpadek anebo hrozící úpadek. V případě že insolvenční návrh zahrnuje také samotný návrh na oddlužení, za dlužníka jej mohou sepsat a podat jenom oprávněné osoby jako např. advokát, soudní exekutor, insolvenční správce a notář. Nejpoužívanější formou řešení insolvenční situace je oddlužení, kdy se ustalují dluhy dlužníka a věřitelé dostávají minimálně 30% ze vzniklého dluhu výše pohledávky. (Insolvence, 2019)

Opatrovník má povinnost sdělit opatrovanci, jaký je stav jeho jmění, včetně majetku a dluhů, s ohledem na zdravotní stav, dle jeho schopnosti a dovednosti vysvětlit jeho finanční možnosti příhodně. Opatrovanec si zvolí sám, jak dalece chce být informován o správě jmění, může mu postačit prosté sdělení např. že „má dostatek peněz“, „má peníze jen na bydlení a jídlo“ nebo „letos bude moct jet na dovolenou k moři“. Naopak může vyžadovat detailnější informace o tom, kdy a komu co platí. Taktéž při hospodaření se správou jmění opatrovník musí zohledňovat přání, schopnosti a potřeby daného opatrovance. Východiskem při posuzování vhodnosti rozhodnutí je tzv. princip normality, podle něho by opatrovník měl usilovat o to,

aby život opatrovance se co nejvíce přibližoval životu obvyklého jedince v populaci. (Durajová a kol., 2017)

Jestliže spravování jmění opatrovance je natolik odborně na výši, případně je agenda náročná, nelze z výše uvedených důvodů dostatečně zajistit výkon opatrovníka v běžném režimu. Je zde možnost, že opatrovník požádá soud o odměnu za správu jmění. Daná odměna smí být použita pro ustanovení odborného poradce (notář, odhadce, advokát aj.) nebo navržení jmenování zvláštního opatrovníka pro správu jmění nebo jen dané části. (Durajová, 2017, OZ § 462)

1.2.3 Zabezpečení zdravotní péče

Opatrovník má povinnost vytvářet takové podmínky, aby opatrovanec mohl předepsaný individuální léčebný režim dodržovat, také působit preventivně „měkkými prostředky“ tzn. domluvou, případně zajištěním dohledu prostřednictvím sociální služby. S tím souvisí povinnost opatrovníka hospodařit s majetkem opatrovance tak, aby opatrovanci zůstalo dostatek finančních prostředků pro návštěvu lékaře, nákup léků, jestliže opatrovanec není v tomto ohledu způsobilý, mohl opatrovník náklady uhradit za něho. Opatrovník vyhledává vhodné lékaře, plánuje kontroly a vyšetření. Dle cizojazyčné literatury opatrovník musí rovněž zajistit potřeby, které neposkytuje instituce: oblečení, sladkosti, cigarety, noviny. (Melamed, Yaron-Melamed a Heinik, 2010)

„K hospitalizaci pacienta bez souhlasu může poskytovatel zdravotních služeb přistoupit jen tehdy, kdy opatrovanec jeví známky duševní poruchy nebo jí trpí, a zároveň ohrožuje bezprostředně a závažným způsobem sebe nebo své okolí, případně je pod vlivem návykové látky.“ (Durajová a kol., 2017, s. 49) Než k tomuto zásadnímu úkonu se rozhodne, je pokaždé nutné zkoumat, jestli hrozbu pro pacienta nebo jeho okolí nelze odvrátit jinak. Zdravotnické zařízení, ve kterém je hospitalizován nedobrovolně, musí soudu převzetí bez jeho souhlasu ohlásit. Povinnost ohlásit soudu převzetí člověka bez souhlasu má samo zdravotnické zařízení, ve kterém se člověk nachází. V žádném případě souhlas opatrovníka nelze nahradit souhlasem daného opatrovance. Jestli poskytovatel zdravotních služeb přijme člověka bez souhlasu, bude vždy rozhodovat o tomto soud v tzn. detenčním řízení. Následně má opatrovník povinnost dbát o to, aby dotyčný opatrovanec měl svého procesního opatrovníka (advokáta) a zkontrolovat, že mu byly doručeny všechny písemnosti, a dle situace vysvětlit jejich obsah. Opatrovník musí být informován zdravotnickým zařízením, dojde-li k propuštění opatrovance či odejde sám na reverz, protože v tomto případě je ohroženo zdraví a život opatrovance a ostatních lidí. Opatrovník musí být pokaždé informován o hospitalizaci opatrovance bez jeho

souhlasu a o použití omezovacích prostředků na opatrovanci. (Durajová a kol. 2017) „*Veřejní opatrovníci se setkávají i s tím, že jim některá zdravotnická zařízení nesdělují, kdy opatrovance propustí, i když je o to požádají.*“ (Filka, 2014, s. 103)

Poskytování zdravotních služeb bez souhlasu je prováděno v případě tzv. neodkladnou péči, kdy léčba směřuje k zamezení nebo omezení stavů vedoucích k vážnému ohrožení zdraví, způsobuje intenzivní bolesti, ba i bezprostředně ohrožují život, a mohly by vést k náhlé smrti. K výše zmíněným stavům lze přiřadit situace, které by mohly zapříčinit náhlé změny v chování pacienta, v důsledku čehož by dotýčný ohrožoval jednak své okolí a také sebe. Při přistoupení k poskytování léčby musí být zároveň splněna podmínka nezpůsobilosti a potřeby. V souladu s principem respektování vůle je pro opatrovníka povinnost respektovat vůli opatrovance, není rozhodující dokument či forma. Pokud je vysloveno přání opatrovance, uvede jej opatrovník do spisu. Do plánovacích dokumentů patří krom předběžných prohlášení taktéž i dříve vyslovené přání. (Durajová a kol., 2017) Objevila jsem stanovisko k dárcovství části těla opatrovaného členovi rodiny. V prvním případě soud umožnil dárcovství, protože dotýčná osoba procesu porozuměla a chtěla se ho účastnit, přičemž procedura nepředstavovala vážné riziko. V jiném případě soud právně nezpůsobilému synovi neschválil darovat ledvinu svému otci, který s ním žil a dlouho se o něho staral. Soud svoje rozhodnutí zdůvodnil tím, že dárce byl právně nezpůsobilý a nemohl učinit informovaný souhlas k danému zákroku. (Melamed a kol., 2010) Podepisuje za opatrovance informovaný souhlas, i přesto jde-li o závažný zásah do integrity ponechávající trvalé a vážné následky nebo hrozí-li ztráta života, je rozhodnutí pouze na soudu. Ale jednali se o běžný zákrok bez závažných následků, opatrovanec mu neodporuje, postačí pouhý souhlas opatrovníka. (Filka a kol., 2014)

Všeobecně má opatrovník právo na informace ohledně zdravotního stavu opatrovance, což může být omezeno v soudním rozhodnutí anebo samotným přáním pacienta. Jedná-li se o opatrovance s omezením na svéprávnosti v oblasti zdravotních služeb, tehdy má opatrovník automaticky právo požadovat veškeré informace od poskytovatele zdravotních služeb, a také může neomezeně nahlížet do zdravotnické dokumentace opatrovance. Zdravotní informace opatrovníkovi nesdělí zdravotní služba v situacích, pokud ho podezřívá, že se podílí na zneužívání nebo týrání opatrovance a poskytnutí těchto informací by opatrovance mohlo ohrozit. Pokud opatrovanec není omezen, je způsobilý rozhodovat o zdravotním stavu, může v lékařské dokumentaci určit opatrovníka, aby poskytovatel zdravotní péče podal jemu informace jako další osobě. (Durajová a kol. 2017, s. 50-52)

Na přání opatrovance opatrovník má právo být přítomen při poskytování zdravotních služeb. Zároveň opatrovník nemůže být opatrovanci osobně k dispozici kdykoliv se vyjádří, vždy je potřeba zhodnotit potřebu přítomnosti další osoby. Jestli situace nastala, měl by opatrovník zajistit mu řádný doprovod např. sociální pracovníci. (Durajová a kol. 2017, s. 51-52)

Opatrovník nemůže opatrovanci odejmout věc zvláštní obliby, to platí i přesto, že je opatrovanec umístěný ve zdravotnickém nebo jiném zařízení. Výjimkou je situace, kdy by ponechání věci zvláštní obliby ohrožovalo život či zdraví opatrovance (§ 459 OZ).

Opatrovník vyřizuje příspěvek na péči za opatrovance, jenž není dostatečně soběstačný. Z důvodů této žádosti o příspěvek na péči požaduje od lékařů vypsání lékařské zprávy o zdravotním stavu opatrovance. Do pobytové služby jsou přijímáni klienti pobírající příspěvek na péči. Taktéž chodí k lékařské posudkové komisi, kde zastupují daného opatrovance. Zabezpečují převoz opatrovance do zdravotnického zařízení. (Durajová a kol. 2017, Filka a kol., 2014)

1.2.4 Zabezpečení sociální péče

Opatrovanec jako každý jiný člověk může potřebovat sociální péči, ta je poskytovaná komplexní pomocí v oblasti sociálně-právního poradenství, sociálních dávek a sociálních služeb. Opatrovník pomáhá se sociálními záležitostmi třeba při vyhledávání vhodného bydlení, využívání veřejných služeb, při uzavírání telekomunikačních a jiných smluv. Nabízí podporu při vyřizování úředních záležitostí, případně příspěvku na mobilitu, důchod, vyřizování dokladů o totožnosti, ohledně zdravotního pojištění apod. Opatrovanec může potřebovat pomoc při zorientování se v postupech žádostí o dávky, vyjasnění pravidel při čerpání dávek, je potřeba dále dohlédnout, aby nezapomínal. Právě opatrovník hájí práva dotyčného tak, aby nedocházelo ke zneužívání jeho práv či omezování od známých, poskytovaných služeb či institucí. (Instand, 2015, Základní informace, 2016)

V případě, že člověk se nachází v sociální službě nebo je potřeba zajistit sociální péči, měl by tedy opatrovník poskytnout dostatek informací a kontaktů. Opatrovník sjednává danou sociální službu, zabývá se povinnostmi vyplývajícími z využívání poskytované služby – uzavírá smlouvu o poskytnutí sociální služby, navrhuje rozsah služby sociální péče, řeší úhrady sociální služby a zabezpečuje kapesné pro vlastní potřebu opatrovance, dále může se zúčastnit individuálního plánování poskytování sociální služby či uskutečnit sociální šetření v daném zařízení. Dle § 88 v zákoně o sociálních službách jsou vymezené povinnosti poskytovatelů sociálních služeb, mimo jiné se v něm uvádí, že mají povinnost informovat případné zájemce o sociální službu o všech povinnostech vyplývajících ze smlouvy o

poskytování služeb, konkrétně o způsobu poskytování sociálních služeb a o výdajích za službu, a to způsobem pro něj srozumitelným. Mají vytvářet podmínky, které dovolí klientům naplňovat lidská a občanská práva, jenž zabrání případným střetům zájmů. Je potřeba plánovat průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle, potřeby a schopnosti těchto osob, písemně zaznamenávat průběh poskytování sociálních služeb a hodnotit je společně s nimi, včetně zákonných zástupců nebo opatrovníků. Smlouva o poskytování sociálních služeb je legitimní, pokud zahrnuje označení smluvních stran, druh sociální služby, místo a čas poskytování sociální služby, výši úhrad, úmluvu o dodržování vnitřních pravidel, dobu platnosti smlouvy, výpovědní důvody a lhůty. Poskytovatel může neuzavřít smlouvu, jestliže vyžadovanou službu neposkytuje, nemá dostatek kapacity nebo zdravotní stav žadatele vylučuje ho začlenit mezi klientelu sociální služby. Poslední možností je, že v době kratší než 6 měsíců před opětovným podáním žádosti o poskytování sociální služby, bylo poskytování služeb zrušeno, jelikož došlo k porušování povinností dané ve smlouvě. Opatrovník má povinnost dohlížet na kvalitu poskytovaných služeb, během osobních návštěv zjišťovat, jak daná služba se snaží splnit jeho přání a zda opatrovanec je s danou službou spokojen. Samozřejmě musí chránit jeho zájmy, zjišťovat, jestli jsou opatrovanci zajištěny základní potřeby v sociální službě. Poskytovatele sociálních služeb by měli dodržovat lidská práva: na ochranu soukromí, na osobní svobodu a svobodu pohybu, na vzdělání, vlastnit majetek, na osobní a rodinný život, na důstojné zacházení, právo na práci, na možnost stěžovat si, svobodně se rozhodnout a právo na přiměřené riziko, dále na nedotknutelnost osoby. (Hrubá a kol., 2015, ZSS Díl 3) Rodinní příslušníci opatrovance mohou vnímat rizika nacházející v pobytové sociální službě odlišným způsobem než profesionálové. V soukromém kontextu, tj. pro osobu s demencí a její rodinu, hrozba byla považována za společné riziko, v souvislosti se ztrátou partnera, ztrátou zvoleného způsobu života a ztrátou hrdosti. V profesionálním kontextu byla pozornost zaměřena na jednotlivce s demencí, poskytovatele služeb se zaměřili na fyzické chování, namísto emocionálního zdraví. Tyto fyzické akce, jako je ztráta peněz, pády a nedostatek vyvážené stravy, byly definovány z hlediska prediktivních rizik. (Mills, 2017)

Současně dlouhodobý pobyt v sociálním a zdravotnickém zařízení ulehčuje práci opatrovníka, jelikož tato služba opatrovanci zajišťuje základní potřeby a pečuje o něj neustále. Na základě toho lze říci, že vztah mezi veřejným opatrovníkem a poskytovatelem sociálních služeb je značně specifický. Dle mého názoru opatrovník musí z jedné strany na zařízení spoléhat a spolupracovat, z druhé strany být k nim kritický, ba dokonce na jejich činnost dohlížet.

Opatrovník by měl zjišťovat skutečný stav věci tím, že bude kontaktovat osoby mimo zařízení, zajímat se o názor opatrovance. Nelze se spoléhat pouze na sdělení pracovníků pobytové služby, ti mají nad opatrovancem kontrolu a danou situaci vidí z vlastního úhlu pohledu. Přitom opatrovník, pokud to jeho zdravotní stav dovolí, i tehdy by měl vycházet již z výše zmiňovaného z konceptu normality. (Durajová a kol., 2017, Instand, 2015)

Není vymezeno, co přísluší veřejnému opatrovníkovi a co zůstává sociálnímu pracovníkovi. V praxi jednotlivé agendy daného úřadu provádějí ty úkony, na čem se domluví. (Durajová a kol., 2017) *„Opatrovnictví není, jak by mohl naznačovat název, opatrování ve smyslu poskytování osobní péče opatrovanci. Opatrovnictví nespočívá ani ve výkonu sociální práce, byť je právě s ní úzce spojeno. Opatrovníkem je ten, kdo za jiného právně jedná a případně také spravuje jeho majetek dle určení uvedeném v rozhodnutí soudu.“* (Durajová a kol., 2017, s. 6) Právo na poradenství se sociálním pracovníkem z obecního úřadu obce s rozšířenou působností má každý, taktéž veřejný opatrovník. (Základní informace, 2016)

1.3 Nápomoc při rozhodování vs. podporované rozhodování

Přístup k osobám s duševní poruchou, včetně osob zbavených nebo omezených ve způsobilosti k právním úkonům se postupně během let měnil a je zmíněn v Úmluvě o právech osob se zdravotním postižením. Tato úmluva byla vytvořena Organizací spojených národů (OSN), přijatá v New Yorku v roce 2006 a pro ČR vstoupila v platnost dne 28. 10. 2009 a byla vyhlášena ve Sbírce mezinárodních smluv pod č. 10/2010 Sb. m. s. (Filka a kol., 2014) Uznává, že jedince se zdravotním postižením, také s nejvyšší nutnou mírou podpory, je potřeba podporovat a chránit v lidských právech a jejich svobodu ve všech oblastech života bez diskriminace, dále podporovat úctu k jejich přirozené důstojnosti. Lidé, kteří mají zdravotní postižení, mohou na základě své svobodné volby mít právo si určit, kde a s kým chtějí žít. Státy uznávají, že každá zdravotně postižená osoba má mít stejné zacházení i právní způsobilost ve všech oblastech života a přijmou takové opatření, které zajistí asistenci, pro jejich právní způsobilost. (Úmluva, 2011)

„K tomu je však vhodné dodat, že komentář k Úmluvě, právě k tematice svéprávnosti, vhodně zdůrazňuje, že i osoby se zdravotním postižením mají právo na to dělat chyby a mají právo riskovat stejně jako ostatní lidé.“ (Durajová a kol., 2017, s. 12)

Autonomie je svobodná volba jednotlivce rozhodnout se o svém vlastním jednání a o sobě v souladu se stupněm svéprávnosti, tzn. rozumovými a intelektuálními schopnostmi (Hrubá a kol., 2015) Jak uvádí Clark, autonomie může být narušena v následujících situacích:

- skrze jednání druhých lidí (profesionálů, rodinných příslušníků apod.) kdy jde evidentně o riziko újmy na zdraví klienta
- klient sám odmítne pomoc - tam kde existuje potřeba, ale požadavek nikoliv, může dojít k erozi autonomie v každém případě (klient, u kterého nejsou saturovány potřeby, schopnost autonomie v těchto podmínkách se časem ztrácí)
- mentální kompetence je limitovaná – klient není schopen činit informovaná rozhodnutí (může jít i o ovlivnění alkoholem, drogami, psychické onemocnění)
(Nečasová, 2001)

Náhradní rozhodování je postaveno na paternalistickém pojetí sociálního fungování. Rozhodovací procesy jsou svěřené jiné osobě či instituci a v ústraní zůstává osobní autonomie. Náhradní rozhodování je od plných mocí či předběžných právních prohlášení jiným typem, protože se zde projevuje svobodná vůle dotyčného člověka. Pokud někdo rozhoduje za druhého, je to dáno volbou, nikoliv činností státu. Při dlouhodobém náhradním rozhodování má člověk problém se svou sebedůvěrou a bývá nejistý např. vyměnit žárovku nebo požádat jakéhokoliv úředníka o pomoc. Soud takového člověka prohlásí za nekompetentního, do jeho života najednou začne zasahovat ustanovený opatrovník. Toto není člověk schopný uznat z důvodu svého zdravotního stavu, vinu přisuzuje státu, svému okolí. Na tento popud se zhoršuje jeho pocit sounáležitosti s komunitou, jeho pocit, že člověk je někde doma, někam patří, a lidé ho mají rádi. Plán podporovaného rozhodování je opakem náhradního rozhodování. To umožňuje vyloučeným osobám zásadním způsobem vrátit se v procesu začleňování se zpátky do společnosti, zachovat si svoji autonomii při rozhodování.
(Marečková a Matiaško, 2010)

Jestliže člověk nemůže učinit rozhodnutí sám ani s max. podporou, tak pro rozhodování na základě znalosti životního příběhu a preferencí člověka je dán jistý seznam aspektů a nabízí se určitý rámec, z něhož můžeme vycházet při rozhodování. Pouze na stavu člověka v danou chvíli, chování, neschopnosti, na jeho vzhledu nesmí být založeno takové rozhodnutí. V úvahu je třeba brát všechny okolnosti, musí se umožnit vše, aby se člověk sám zapojil do rozhodování. Je třeba brát ohledy na léčbu, současné i dřívější přání, hodnoty, pocity a přesvědčení, názory lidí osobě blízké. (Čebišová, Chábová, Johnová, Kořínková a Škopová, 2013)

Pro praxi je nutné zjišťovat např. způsob života, a při tom napomáhá jí osoby blízké opatrovanci, odborné osoby v oboru, sociální služby. Potřeba opatrovníka se často projeví v

situaci, která je pro chráněnou osobu i rodinu komplikovaná a emocionálně napjatá: potřeba chirurgického zákroku, přemístění do domova pro seniory, finanční propletení nebo podezření na vykořisťování. (Melamed a kol., 2010) Rodina či osoby blízké však problémy nevidí nebo nechtějí vidět a je to zcela běžný stav. Rodinní opatrovníci se mohou zasazovat o to nejlepší pro rodinu, nikoli pro klienta a někdy je rodina přehnaně ochranná a omezuje klienta v každodenním životě. (Giertz, 2018) Pracovníci v sociální práci mají být aktivní ve vyhledávání pomoci dané osobě. Tímto rodina dává pozitivní stimuly osobě a její navrácení do běžného života, na druhou stranu stojí za zdravotním stavem osoby, které může být ovlivněno probíhající terapií nebo bude jednou z překážek uzdravení, již musel klient v cestě svého dalšího života překonat (Durajová a kol., 2017, Máhrová a Venglářová, 2008) Jeden rozdíl pozorovaný mezi opatrovníky, kteří byli v příbuzenském vztahu, a těmi, kteří nebyli, byl ten, že nepřibuzní často postrádali znalosti o zdravotním postižení klienta a o tom, jaká omezení to obnáší v každodenním životě. Opatrovníci z příbuzenského vztahu potlačují informace o nařízeních a právech do pozadí. Samotní rodinní opatrovníci, ale také několik klientů nahlíží na opatrovnictví primárně jako o sociální podpoře nebo dokonce jako o náhradním rodinném příslušníkovi, zatímco očekávání profesionálů měla tendenci soustředit se na obranu práv a starost o finanční záležitosti. Znat a mluvit o tom, co je pro klienta „nejlepší“, vyžaduje totiž znalost daného člověka i zákonů a nařízení. (Giertz, 2018)

Multidisciplinární týmová práce se zakládá v součinnosti mnoha odborníků, jak na problémy svého klienta reagují komplexně přesahující více disciplín než tu svoji a s využitím více zdrojů pomoci. Do týmu mají být zahrnuti klienti a rodinní příslušníci, aby byly využity schopnosti klienta, které mu zůstaly zachovány. V týmu může nastat situace, kdy každý ze členů bude mít protichůdné očekávání v podobě konfliktů rolí (nekompatibilní očekávání v rolích) a přetížení role (neschopnost splnit více očekávání). Konflikty v multidisciplinárním týmu pramení z neslučitelných cílů, nejistoty z úkolu, omezených zdrojů, rozdílnosti preferencí v očekávaném výkonu. Odbornost někoho jiného může zastínit jiného člena vzhledem k dohodnutému a dosažitelnému cíli. Problémem je předávání informací mezi jednotlivými pracovníky týmu z důvodů zachování mlčenlivosti o skutečnostech, které dle pracovníka pro ostatní členy nejsou relevantní, dokonce nedůvěra v objektivitu anebo odbornost dalšího člena. „*Nikdy nejsou odpovědni všichni stejně, stejně jako nemůže být odpovědnost jen na jediné části týmu.*“ (Máhrová a Venglářová, 2008 s. 65) Z výše uvedených problematických oblastí spolupráce v multidisciplinárním týmu vyplývá, že jednotliví odborníci musí být ochotni stát se členy multidisciplinárního týmu tj. sdílet své znalosti a

rozšiřovat svůj rozsah z jiných disciplín. Snažit se porozumět rolím ostatních členů včetně jejich hodnot, pocitů, perspektiv a motivů práce. Pochopit nestačí, dále je potřeba objasňovat a přebírat svou odpovědnost za své činy. Na členy týmu to klade větší nároky: koordinační schopnosti, nalezení prostoru ke komunikaci s ostatními odborníky, umět pracovat s různými osobnostmi a integraci práce a příspěvků od někoho jiného. (Armitage, Nicholson, a Artz, 2000, Mahrová a Venglářová, 2008)

Při dobré spolupráci okolí a opatrovance je možné postupně dojít k vytvoření důvěry mezi opatrovancem a opatrovníkem, ale také budování podpory dalších osob, dále nalezení vhodného opatrovníka, navrácení svéprávnosti s využitím některého z mírnějších opatření. (Durajová a kol., 2017) *„Každopádně je potřeba zdůraznit, že poskytování podpory při rozhodování by nemělo být doménou profesionálů (sociálních pracovníků, veřejných opatrovníků, soudů apod.). Převahu by naopak měli mít lidé z neformální sféry – rodina, přátelé, spolupracovníci apod. – tak, jak je to v životě běžné.“* (Čebišová a kol., 2013, s. 38)

Systémové řešení v cizích zemích z tohoto důvodu zahrnuje třeba potřebu dalšího školení zejména rodinných opatrovníků, jelikož právě oni nemají žádné zkušenosti s rolí a povinností opatrovníka nebo identifikací užitečných zdrojů, komunitních programů. Soudy a další zúčastněné strany musejí spolupracovat, aby zlepšili odpovědnost opatrovníků – mezi jiným prověření nepřijatelné úvěrové historie, problémy v roli reprezentativního příjemce platby, vypracování mechanismů pro společné hodnocení případů zneužívání starších jedinců pro možnosti méně restriktivních než opatrovnictví. (Wood, 2012)

Byl vypracován legislativní návrh řešení některých nedostatků úpravy veřejného opatrovnictví, které vyvstaly z praxe. Návrh vypracovalo Ministerstvo spravedlnosti, v roce 2013 byl vládou předložen Poslanecké Sněmovně věcný záměr zákona o veřejném opatrovnictví, v návrhu byly identifikovány tyto stěžejní části: nastavení sankčního mechanismu v případě, že jmenovaná obec neplní své povinnosti řádně, určení centrálního správního úřadu, umožnění přenosu výkonu opatrovnictví mezi obcemi na základě veřejnoprávní smlouvy. Dále stanovuje kvalifikační požadavky na opatrovníka, zabývá se financováním opatrovnictví, základními pravidly výkonu opatrovnictví a stanovením základních práv a povinností opatrovníka, včetně negativního vymezení, co není povinností opatrovníka (viz. Příloha č. 2). Upozorňuje na to, že předmětem výkonu opatrovnictví není poskytování sociálních služeb, ale pouze zajištění jednání a kontakty s poskytovatelem

služby, kontrola kvality, řešení případných konfliktů a vzniklých problémů. (Věcný záměr, 2013)

2. ETICKÁ DILEMATA A PROBLÉMY

Než začnu podrobně se zabývat relevantními souvislostmi etických problémů a dilemat, objasním rozdíl mezi tím, co dle odborné literatury je etické dilema a co etický problém. Etický problém je stav a nastává tehdy, kdy veřejný opatrovník má rozhodnout proti svému přesvědčení. Etické dilemata nastávají tehdy, kdy veřejný opatrovník má více alternativ na rozhodování, jsou však v rozporu s jeho morálními principy a není zřejmé, která alternativa je snesitelnější.

Jsou dány tři oblasti, kde může docházet k etickým dilematům a problémům. Za prvé se jedná o oblast práv a kvality života – vztah pracovník vs. klient. Za druhé o strukturální útlak a nerovnoprávnosti – změna v jedné skupině má přinést pozitivum pro celou společnost. Třetí je oblast osobního blaha, tj. vztah ke společnosti. Je však pravděpodobné, že může dojít ke všem situacím naráz. Sociální práce má širokou pracovní náplň a povinnosti ke všem stranám. (Nečasová, 2001, s. 7-9)

Banks (2001) problémy pracovníka rozděluje na základě jeho osobních hodnot. Za prvé, kdy sociální pracovník osočuje z toho, jak to špatně dopadlo, zda nebylo možné to odvrátit. Pokud pracovník jednal dle silného etického principu, ale výsledek práce i přesto skončil nepříjemně. Pracovník může mít smíšené pocity z výsledku práce, pokud jednal ne dle svého přesvědčení, nedodržel některý ze svých principů. Pracovník může opustit z některých svých etických principů, protože se rozhodl, že jiný etický princip je důležitější v dané situaci. Dle toho uvažování jednal nakonec morálně správně.

V sociální oblasti je mnoho etických paradoxů, které jsou součástí problémů a dilemat, do kterých dle Musila patří pochopení pro každého člověka, i když je to nemyslitelné; nežádat od klienta kladné hodnocení pro své dobré sebehodnocení; nemít model „zlatého telete“; potřeba vidět v klientovi více pozitivitu a brát ho takového jaký je; nehodnotit klienta na základě první schůzky; mít respekt vůči klientovi a mít k němu úctu. (Musil, 2004)

2.1 Členění etických dilemat

V této kapitole rozeberu dilemata, jak lze je uspořádat do určitých typů a nahlížet na ně hlavně z pohledu sociálního pracovníka v rámci spolupráce s klientem.

Musil rozeznává dilemata zjevná (neodbytná) a latentní. Zjevná dilema má své pracovní podmínky a způsob, kterým jsou podmínky chápány. Veřejný opatrovník je přinucen rozhodovat mezi dvěma neslučitelnými eventualitami. Latentní dilema se stane ze zjevného dilema, jakmile ustanou okolnosti, které volbu ztěžovaly. Akutnost dilematu musí být upozaděna. Latentní dilema po nějakém čase se může stát opět zjevným. (Musil, 2004)

Musil rozdělil etická dilemata na následující běžnou praxi veřejných opatrovníků, a to na:

- Komplexní a zjednodušené cíle – jsou to nejasnosti cílů ze sociálních služeb, jelikož dané cíle jsou pouze rámcově vymezeny, z důvodu, aby veřejnost si je mohla idealizovat dle svých představ. Sociální pracovníci, kteří služby poskytují, provádějí to samé jako veřejnost, nevědí, zda jejich sdělení je správné, a proto velmi pomocným nástrojem jsou školení či metodické pokyny nadřízeného orgánu. Sociální pracovník si upravuje vlastní cíle za účelem naplnění výkonu své práce a naplnění daných cílů.
- Množství klientů nebo kvalita služeb – při přetížení se sociální pracovníci naučí nové metody práce, které jim usnadňují práci s klientem, navyknou si tento systém i po ukončení přetížení. Při plné pozornosti všem potřebám klientů se sociální pracovník nemá možnost se věnovat dalším klientům, a to je předmětem stížností pracovníků (výčitky svědomí, napětí v práci, stres). (Musil, Nečasová, 2006)
- Neutralita nebo favoritismus – sociální pracovník se více věnuje klientovi, který je otevřenější, vstřícnější, avšak při očekávání, že práce s tímto klientem bude lepší, není nikde doložena. Rozlišovat mezi klienty při poskytování služeb odlišné kvality napomáhá pracovníkům služeb sociální práce jejich pracovní zátěž zvládat. Rozlišovat je u menší části klientů správné v tom, že jim umožňuje si uchovat představu dobře odvedené práce, zužuje tu část klientů, a pracovníky zbavuje pocitu zodpovědnosti za určitá selhání služeb. Pokud není možné pracovat se všemi klienty stejně dobře, předsudky v rámci rozlišování mezi nimi řadovým pracovníkům umožňuje přistupovat vstřícně alespoň s některými z nich. To, co by rádi poskytli všem klientům, poskytují alespoň jejich části.
- Jednostrannost nebo symetrie ve vztahu s klientem – pracovník volí mezi dialogem neboli „symetrickým vztahem“ mezi pracovníkem a klientem anebo monolog, kdy klienty usměrňuje. V průběhu budování symetrického vztahu pracovník se musí ze začátku přizpůsobit zvyklostem klienta tzv. konspirativní symetrie. Pracovník si nemůže být jistý, zda namísto umravňování klienta neutvrzuje v jeho problematických zvyklostech. Během dialogu je potřeba uvést důvody svého jednání, následně důvody jsou poskytnuté klientovi k diskuzi. Výsledkem dialogického vymezování problémů je, že zahrnuje představy klienta, individuální rysy jeho situace. Při monologu pracovník jednostranně působí na klienta danou autoritou. Přidělená autorita je daná, zakládá se z postavení pracovníka a jeho pravomocí, tím jak ve své pravomoci klientovy vyřizuje dávky nebo může ho ztrestat.
- Procedurální nebo situační přístup – procedurální přístup je veden na problém izolovaně, proto souvislosti potíží u daného klienta se nezkušují. Je zde předpoklad že i další

klienti s podobnými nesnázemi mohou přijít. Situační přístup je, že každý klient má svůj specifický problém a pracovník na problém klienta nahlíží jako na celek, nemůže předpokládat, jak se dané řešení bude vyvíjet v budoucnosti. Je možno se domnívat, že situační přístup je častokrát uplatňován u těch problémů, kdy řešení nelze jednoznačně určit jasnými regulami, dále nelze řešení předem naplánovat, a také v rámci závazné procedury má pracovník ještě prostor využít různé metody s klientem

- Materiální nebo nemateriální pomoc – koncentrovat se pouze na nemateriální pomoc nebo materiální, toto není správné řešení, např. dopouštět se tak přílišné „psychologizace“.
- Zasáhnout nebo nezasáhnout – Jediný způsob, jak může spolehlivě vyloučit riziko, že se nechá nacytat falešným poplachem a zasáhne neoprávněně, je nezasahovat vůbec. A jediný způsob, jak se zaručeně vyhnout nedbalosti, je zasahovat i tehdy, může-li to být nesprávné.

(Musil, 2004)

Dosoudilová představuje dělení dilemat, podle původů vzniku dilemat:

- Je potřeba se rozhodnout mezi protichůdným zadáním:
 - Zakázka uživatele či veřejné instituce.
 - Zájem uživatele anebo veřejný zájem.
 - Členové rodiny mají protichůdné zájmy.
 - Pracovník pracuje současně s klienty, jejichž zájmy si odporují.
- Vzniká z pomáhajícího vztahu:
 - Otázka ohledně hranic ve vztahu ke klientům.
 - Dilema pomoci a kontroly.
- Volbou způsobu řešení:
 - Zvolení strategie, které představují určité riziko (klient, organizace, komunity).
 - Pod vlivem okolností případu, zda zasahovat do témat, na které nemá dostačující kvalifikaci.
- Vycházející z osobnostních a odborných kvalit:
 - Pocit vlastního bezpečí či postupovat dle nároků profese.
 - Dilema z důvodu osobnostních nastavení, z nezpracovaných témat.

V tomto členění je zohledněno vlastní nastavení pracovníka, také to, že jako každé jiné osobě může vzniknout dilema z důvodu možného rizika vůči pracovníkovi anebo okolnosti naléhají na pracovníka, aby jednal mimo své bezpečné profesní prostředí tzn. mimo klasifikaci, z nepracovaných témat. Druhým důvodem pro zveřejnění tohoto členění je, že zohlední možný podíl dilematu i od členů rodiny klienta. (Janoušková, Nadělníková, 2008)

2.2 Zvládání etických dilemat a problémů

Etická dilemata a jejich zvládání můžeme formulovat jako příjem pracovních postupů a určitých opatření, které umožňují zvládání pracovních podmínek a současně se slučují s osobními preferencemi. Při řešení dilemat pracovník používá tzv. adaptační a obranné mechanismy, které ospravedlňují motiv jednotlivých rozhodnutí. (Matulayová, 2006)

Na dilema lze reagovat způsoby, a to setrváním u dilematu, tj. přijmout je vcelku včetně trápení jako součást své práce a obcházení dilemat, tj. odklánění pozornosti od příznaků, které jsou neslučitelné s očekáváním, tím jsou přesunuty do latentní fáze. Příkladem obcházení je deklarovaná teorie, kdy sociální pracovníci spíše posilují schopností klientů zvládat potíže vlastními silami tím, že se zabývají žhavými problémy. Dalším příkladem je změna nesourodých podmínek, tj. rozhodnout se mezi dvěma neslučitelnými eventualitami, a to obejít dilemata, nebo změnit pracovní podmínky. (Musil, Šrajger, 2008)

Možnost, jak zvládat dilemata popsal Musil jako „účelné“ řešení problému, tj. zaměstnanci i přes velké množství dilemat musí přistupovat k práci tak, aby problematické situace brali na vědomí, ale neměli obavu z dilemat, kterým čelí. Rozhodování má pracovník provádět v co nejlepším souladu a dosažení smíru s klientem, a to na základě svého pocitu. Také je popisováno vyhýbání se problémům a to dlouhodobě, jde o tzv. vytváření dodatečných nároků a front na klienta. Důraz zaměstnavatele na administrativu, dále velký počet případů, a jiné okolnosti nutí občas pracovníky mít na věc zjednodušený pohled a současně je možno odůvodnit dané zjednodušení. (Musil a kol., 2008) Dle Lipskyho pracovníci na všední dilemata pramenící z nedostačujících pracovních podmínek reagují zjednodušením složitých cílů, omezením poptávky a nerovným zacházením s klienty na základě předsudků. (Musil, 2004) Racionalizace je představa, kdy své legitimní motivy se zdůvodňují jako své činy spravedlivé, aby je mohli činit bez výčitek svědomí. Způsob, jak utlumit naléhavost a učinit rozhodnutí. (Musil a kol., 2008)

Je možnost konkrétně uvést systematický postup, který umožňuje situace, které pokládáme za dilematické více rozebrat. Je velice možné, že daná situace bude jiná, jelikož bude potřeba

pracovat s jinými lidmi, v jiném sociálním prostředí, v jiném kontextu. Každý pracovník je jiný, zastává jiné hodnoty, má jiné vědomosti a zkušenosti. Právě proto je dobré dilema zohlednit více podrobněji:

- Identifikace dilematu včetně hodnot, které mají vliv na rozhodnutí.
- Identifikace jednotlivců, skupin, organizací, kterých se bude etické rozhodnutí pravděpodobně dotýkat.
- Předběžně identifikovat všechny realizované směny konání a následky všech účastníků, včetně potencionálních přínosů a rizik pro každého z nich.
- Důkladné prozkoumání důvodů výhod a nevýhod každé z variant řešení.
- Konzultace s kolegy a příslušnými odborníky, díky něhož dochází k pochopení podstaty věci, které by jedince samotného nenapadly. Je to způsob ochrany pracovníka před obviněním kvůli důsledkům svých rozhodnutí.

(Mátel, 2010)

Většina lidí považuje intuici za hlas svého podvědomí, opak logického, protože na základě intuitivního pohnutku jsme přesvědčeni o pravdě, aniž bychom celou situaci pořádně promysleli. Intuice není negací logického myšlení, ale zahrnuje pravidla, která se liší od klasického logického uvažování, umožňuje syntetizovat mnoholeté zkušenosti a cvičení, a transformovat je do racionálních, jakkoli těžko vysvětlitelných znalostí. Pokud jedinec by měl činit rychlá rozhodnutí, která jsou typická pro intuitivní rozhodovací proces, měl by umět identifikovat neobyčejné příležitosti v daném prostředí, analyzovat velké množství informací a extrahovat to zásadní pro rozhodnutí. Tento způsob rozhodování nepochybně zahrnuje postoje, hodnoty a přesvědčení. Z toho vyplývají nejasnosti o tom, jakou roli v tom rozhodování hraje sebereflexe, jak zranitelné je rozhodnutí vůči konfliktu zájmů, předsudků a osobních přesvědčení, do jaké míry zohledňuje etické zásady dané v etickém kodexu. Davidson představuje modul profesionálního rozvoje, jehož cílem je zvýšit schopnosti odborníků ohledně nastavování hranic v oblasti etického rozhodování díky kritického uvažování odborníků o sobě samých a kontextů vztahů mezi odborníkem a klientem. Je založené na prozkoumání své minulé a současné osobní zkušenosti, která by mohla ovlivnit hranici vztahů mezi odborníkem a klienty, pomáhá identifikovat osobní oblasti zranitelnosti. (Malenowska, 2018, Brownlee, Leblanc, Halverson, Piché a Brazeau, 2019)

2.2.1 Pomoc versus kontrola

V situacích, kdy klienti jsou pasivní a nedodrží dohodu spolupráce, což může vést k ukončení práce nad problémem, tím ke zhoršení kvality života klienta, je na místě pokládat otázku jak pracovat, pomáhat či více kontrolovat. Opatrování je jedním ze způsobů přebírání kontroly o klienta, o kterém se domnívá, že není schopen se o sebe postarat. Pracovník klienta zastupuje ve všech potřebných úkonech, tím přebírá na sebe odpovědnost za klienta. Činí to v dobré víře, jelikož dle pracovníka klient není schopný postarat se o sebe, současně věří, že si zaslouží více. Dalšími možnostmi, kdy pracovník přistupuje ke klientovi kontrolou jsou: dozor, přesvědčování, vyjasňování. Naproti tomu ke způsobům pomoci patří: doprovázení, vzdělávání, poradenství a terapie. (Nedělníková, 2008, Úlehla, 2005)

Může se stát, že pod záminkou pomáhání je vykonávaná kontrola. Proto je podle mě podstatné si v práci připomínat, kdy se jedná o kontrolu, a kdy ne. Ještě zohlednit, kdy je vhodné pracovat s kontrolními mechanismy v pomáhající profesi a snažit se, aby následně to nepřekáželo v další spolupráci. (Janoušková, Nadělníková, 2008) *„Kontrola je nevyhnutelná, účelná a potřebná. Liší se od pomoci tím, že je postavena na zájmech jiných lidí než toho člověka, o kterého je postaráno, jakkoli v běžné řeči říkáme, že je to v jeho zájmu, jakkoli je to nevyhnutelné, účelné a potřebné.“* (Úlehla, 2005, s. 20) Pokud si pracovník stanoví za cíl dosáhnout u klienta trvalé kvalitní změny, je účinnější nedirektivní přístup, který vyžaduje více času a je více pracný. Pokud se rozhodneme přistupovat ke klientovi direktivně, je potřeba zvážit okolnostní situace. Direktivně bychom měli pracovat, jestliže hrozí průtahy, než problém překoná, klientovi jde pouze o to, aby pracovnice mu potvrdila jeho úvahy, jednali se o klienta s nízkou inteligencí a je potřeba s ním mluvit jednoznačně a stručně co má udělat, dále klient je v krizi, je potřeba ho vést k správnému řešení. (Kopřiva, 2011) *„Polohou mezi oběma póly, kterou pracovník zaujme, určuje jeho sebedefinice, tj. vymezení toho, co, proč a jak hodlá dělat, a co rozhodně dělat nebude.“* (Úlehla, 2005, s. 76) Sebeuvědomění a sebepoznání umožňuje lépe plánovat a spolupracovat s ostatními jedinci, vede k sebezdokonalení při uspokojování vlastních či klientových potřeb. Reflexí člověk se zabývá vlastními myšlenkovými pochody, oddaluje se od vnějších předmětů vnímání. (Cichá, Goldmann a Kutnohorská, 2011) Profesionální identita a motivace související s výkonem profese nepochybně ovlivňují kvalitu prováděných odborných činností. Je známo, že můžete nést odpovědnost pouze za to, na co máte vliv, jakož i za to, co a jak budete dělat a co ne. (Etyczne, 2019)

Čím přistupujeme ke klientovi více direktivně, tím ho více od sebe odháníme, má k nám jako člověku menší důvěru. Pracovník může pracovat na pocitu bezpečí klienta jednak tím, že nebude s ním jednat jako by všemu rozuměl, nevystraší se závažnému tématu a vypjatých emocí. Podle mě veřejní opatrovníci takových situací zažívají dennodenně. (Kopřiva, 2011, Úlehla 2005) Respekt, a tedy etické chování zaměstnance vůči jiné potřebné osobě, lze vyjádřit prostřednictvím: 1) zacházení s lidmi více z hlediska jejich jedinečnosti než z hlediska diagnózy, poruch, problémů, nemocí nebo případů; 2) zahrnutí zdrojů, aktiv a silných stránek klienta do procesu řešení problémů se zákazníkem; 3) maximalizace motivace zákazníků k aktivní účasti na procesu; 4) zachování společné odpovědnosti s klientem za průběh procesu řešení problému; 5) pečlivě komunikovat respekt klientům slovy, gesty a chováním. Zároveň by se pomáhající osoba měla více soustředit na zvětšování oblastí svobody klienta, než na jeho kontrolu, rozšiřovat katalog problémů, než je zužovat, objevovat sebe, své názory, pocity plněji než skrývat, měla by být do vztahu s klientem zaangažovaná, než by se mu měla odcizovat, více se orientovat na proces než na dosažení cíle, altruistický než narcistický. (Etyczne, 2019)

2.2.2 Etický kodex

Od roku 1995 platí Etický kodex sociálních pracovníků v České republice (dále jen „Kodex“). Vznikl především k ochraně klientů před zneužitím úřední moci a zanedbáním péče. Kodex mimo jiné zlepšuje efektivitu organizace; podněcuje k pozitivním změnám, zlepšuje jednání zainteresovaných stran. (Janebová, 2009, Cichá a kol., 2011)

Kodex nabádá pracovníky k etické vnímavosti a reflexi, jelikož v pomáhajících profesích se střetávají s mnohými dilematickými situacemi, přičemž řeší nejenom co je morální a co není, ale snaží se pomáhat klientovi v nouzové životní situaci. (Cichá a kol., 2011) Etické rozhodování, ať už se jedná o dilemata či vzniklé problémy, se neobejde bez zvažování profesních či osobních hodnot, i když to probíhá bezprostředně. V Kodexu jsou vymezené tyto hodnoty sociální práce: **lidská důstojnost** (zohledňovat individualitu, schopnosti a dovednosti a podporovat zodpovědnost jedince s ohledem na zákonité potřeby), **sociální změna** (umožňovat potřebné zdroje a informace bez rozdílu, podporovat činit rozhodnutí za sebe, vytvářet stejné a rovnoměrné podmínky pro poskytnutí a využívání sociálních služeb), **mezilidské vztahy** (podílet se na řešení problémů) a zachovávání zákonem dané **mlčenlivosti** o daných klientech a způsobech v řízení. V rámci spolupráce s kolegy kodex doporučuje respektování odlišných názorů, a svou kritiku pronášet vhodným způsobem, zpětnou vazbu poskytovat na vhodném místě a patřičným způsobem. Klient má právo, aby pracovník určil

cíl práce s ohledem na jeho osobu, právo na individuální a nediskriminující přístup, aby uznával jeho jedinečnost, na sebeurčení, důvěrnost informací, na profesionálně poskytované služby, nezapomínajíc využití zdrojů, na které má klient nárok, samozřejmě na čestné, otevřené a poctivé jednání. (Banks, 2001)

Dochází ke střetům osobních hodnot s hodnotami organizace či profese, rozdělení loajality mezi klientem a zaměstnavatelem, minorita versus majorita, rozdílné hodnoty a zájmy jednotlivců v dané komunitě anebo společnosti, vzniklý konflikt z distribuce omezených zdrojů. V NASW jsou nastavena pravidla, jak předcházet střetům zájmů, sociální pracovníci jsou zodpovědní za nastavení jasných, vhodných a etnický citlivých profesních hranic. Vyjasnit si svou roli k ostatním zúčastněným stranám a ke komu přistupují jako ke klientovi, poněvadž mají povinnost nejvíce dbát o jeho zájem. Sociální pracovníci by měli předcházet konfliktním situacím, informovat klienty o možném střetu zájmu a podniknout přiměřené kroky k vyřešení problémů hlavně co nejefektivněji pro klienta. Pro znázornění jiného úhlu pohledu, v čl. 2 odst. 1 Etického kodexu úředníků a zaměstnanců veřejné správy je vymezeno za jakých podmínek může úředník zasahovat do práv osob, a to dle zákonných podmínek a v nezbytném rozsahu k dosažení očekávaného veřejného zájmu. Má postupovat vůči účastníkům řízení nestranně, nesmí je uvádět v omyl o jejich právech a povinnostech, informovat je srozumitelně. V čl. 6 je definovaný soukromý střet zájmu úředníka, kde žádným způsobem nesmí ohrozit veřejný zájem odvoláváním se na svou pozici a funkci, když úkoly v dané věci mu nejsou svěřeny. (Etický kodex úředníků, NASW 1999, Mátel 2010)

Existuje etický kodex opatrovníka (viz. Příloha č. 4), ve své diplomové práci ho již nebudu podrobně rozebírat, jelikož po jeho prostudování jsem zjistila, že pravidla v tomto kodexu více či méně vypovídají o povinnostech veřejného opatrovníka. Zmíním se pouze o tom, že jsou v něm vymezeny pravidla pro partnerský vztah, vyjma jakým způsobem bude komunikovat, a že rozsah své činnosti vykonává tak, aby mohl se věnovat dostatečně svému opatrovanci, k tomu má přidělen adekvátně počet osob. Pravidla, jak se má opatrovník snažit, aby žil v běžném prostředí tím, že vyhledává ambulantní a terénní služby, jedná tak, aby se opatrovanec nedostal do ústavu. Zvažuje alternativy, a zda mu nezajistit službu s méně omezujícím prostředím. Pravidla předcházející zneužívání moci např. při konfliktu s osobou požádá o pomoc třetí osobu, rovněž vyhýbá se střetům zájmů mezi svým názorem a opatrovance, ale pokud k tomu dojde, postoupí tuto záležitost soudu. (Instant,2015)

Z Kodexu vyplývá, že sociální práce je založena na hodnotách liberální demokracie a obsahuje hodnoty, které se často mohou dostat do rozporu s právními předpisy. Proto musí

sociální pracovník rozlišit, zda etika je ještě v souladu s právními předpisy a je zde potřeba profesionality a schopnosti reflexe. (Janebová, 2009) „*Kodex nemůže nahradit vlastní, vnitřní motivaci a zodpovědnost každého sociálního pracovníka a představuje minimální standardy eticky zodpovědného konání při výkonu profese sociální práce.*“ (Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR, 2006, 2006, s. 5)

2.2.3 Způsob řešení mezi etickým uvažováním a právem

Lze zastávat názor defenzivní praxe. Jde o rozlišování přístupu k nalezení odpovědi na etická dilemata, kdy jednou z možností je přisuzování více důležitosti při rozhodování na pravidla, předpisy atd., kdy sociální pracovník plní své povinnosti dané zákonem a pracovními předpisy až do takové míry, aby tím se ochránil před vlastní zodpovědností. Dalším přístupem je reflexivní praxe, kdy sociální pracovník dokáže na etická dilemata pohlížet více kriticky a reflektovat, jak vznikají, jakých osobních a profesních hodnot se týkají, i tím, jak je uplatňovat. Snaží se integrovat své znalosti, aby nezapomínal na hodnoty v sociální oblasti, v důsledku čehož lépe nese odpovědnost za riziko. „*Zajímavou variantou k právní dogmatice je „právně sociologický pohled“, podle kterého nepostačuje zabývat se pouze legislativou, důležité je zkoumat „živé právo“, jak se skutečně realizuje v životě, jak se interpretuje, uplatňuje a vynucuje.*“ (Janebová, 2009, s. 11) Mělo by se zaměřit na zavedení obou normativních závazků a dle otázek nastavit jejich vybalancování a to tím, že položíme otázku, jak prosazovat právní normu z jedné či druhé strany a zda nejsou omezena práva zúčastněných, jak prosazovat, aby jednotlivá právní norma vedla k menší škodě na právech zúčastněných a jak přijmout „méně škodící“ normu, aby zároveň zásah na straně práv druhé strany byl co nejmenší. Ve druhém případě je možnost odborné konzultace s právníkem. Charakteristické prvky pro řešení otázek v etických situacích, kdy řešení by měla podporovat spokojenost lidí a jejich potřeby, být univerzální, být oprávněná a odůvodněná vzhledem k požadovaným profesním a obecně uznávaným hodnotám. (Nedělníková, 2008, Nečasová, 2001)

3. METODOLOGIE VÝZKUMU

K výzkumu v mé diplomové práci jsem si zvolila kvalitativní výzkum, protože bude vhodnější. Chci zjistit zkušenosti, názory a problémy veřejných opatrovníků, a věřím k odkrytí zkušeností, které dosud z pohledu veřejného opatrovnictví ještě nebyly zkoumány.

3.1 Metoda výzkumu

Výzkum v diplomové práci bude probíhat kvalitativní strategií s využitím techniky polostrukturovaného rozhovoru s veřejnými opatrovníky. Kvalitativní výzkum obecně má zachytit svět očima participantů a popsat kontext dané situace. (Hendl, Remr, 2017) Hlavním úkolem kvalitativního výzkumu je: „*objasnit, jak se lidé v daném prostředí a situaci dobírají pochopení toho, co se děje, proč jednají určitým způsobem a jak organizují své všední aktivity a interakce.*“ (Hendl, 2006, s. 52)

Kvalitativní výzkum je neustálý proces, jelikož analýza dat a jejich sběr probíhá současně, výzkumník v průběhu výzkumného procesu neustále přehodnocuje své výsledky, zda už se dopátral k žádoucímu nasycení dat nebo musí opět provést sběr dat. V případě zvolené kvalitativní metody lze získat integrovaný pohled na předmět výzkumu. Závěry tohoto typu výzkumu jsou upřesňovány při sběru dat tím, jak výzkumník hledá skryté významy a snaží se pochopit aktuální dění. Při kvalitativní metodě výzkumník vyhledává a analyzuje veškeré informace, které se podílejí na osvětlení výzkumných otázek, přičemž jsou realizovány induktivní a deduktivní záměry. (Hendl, 2006)

Výhodou kvalitativní metody je, že pomocí ní, lze zjistit mnoho dat o menším počtu jedinců. Tato strategie umožňuje také volné formy otázek i odpovědí v rozhovoru, což vede k „vyšší validitě“ (platnosti výsledků) než u kvantitativního výzkumu. (Disman, 2007)

Stanovila jsem si za cíl zjistit, s jakými konkrétními problémy a dilematy se veřejní opatrovníci při svém výkonu potýkají, jak tato dilemata řeší. Jelikož ve svém výzkumu se zabývám konkrétními problémy či etickými dilematy veřejných opatrovníků, jde o aplikovaný výzkum, poněvadž tento typ výzkumu má bezprostřední význam pro praxi. Hledá řešení praktických problémů, jež zlepšují podmínky lidí. Domnívám se, že novelizace zákona přináší změny v rozsahu etických dilemat a problémů. (Hendl, 2006)

3.2 Technika sběru dat

Při výběru účastníků jsem použila prostý záměrný výběr. Na základě tohoto výběru bude vybrán jednoduše ten, kdo je vhodný a zároveň souhlasí zúčastnit se výzkumu. Rozhodla jsem se uskutečnit výběr takto, vzhledem k vytíženosti veřejných opatrovníků a menší ochotě podílet se na výzkumu pramenící z obavy o vyzrazení citlivých údajů o svěřeném opatrování. (Miovský, 2006)

Pro svou práci aplikuji výzkumnou techniku rozhovoru, kdy vyžadované informace jsou získávány v přímé interakci s respondenty, v tomto případě se jedná o veřejné opatrovníky. (Disman, 2007)

V polostrukturovaném rozhovoru by si měl výzkumník dopředu připravit okruhy otázek, které bude klást, měl by mít zároveň připravené další otázky, kterým i může daný rozhovor doplnit. Je potřeba definovat tzv. jádro interview, což je minimum témat a otázek, které má respondent za povinnost probrat. Je na výzkumníkovi, jaké zvolí pořadí a způsob kladení otázek, u každého rozhovoru se může interpretace lišit. Rozhovor je realizován volněji uspořádanými otázkami, které umožňují, aby respondenti vyjevili své subjektivní názory a pohledy, navrhнули možné souvislosti. Výzkumník má za úkol dbát, aby rozhovor se zcela neodchýlil od zkoumaného tématu. Tím respondentům je poskytován větší prostor k vyjádření vlastních názorů, detailněji vysvětlit kontext dané problematiky. Během rozhovoru je nutné, aby výzkumník jednotlivé otázky doplňoval, pokud uzná, že respondent podal příliš obecnou odpověď např. když něco vynechal, nezabýval se kontextem dané situace anebo svým osobním nadhledem na danou problematiku, nepodal konkrétní případ či řešení. V případě nejasné odpovědi, může výzkumník požádat o vysvětlení či zopakování sdělení. Veřejní opatrovníci mají rozsáhlý seznam pracovních povinností, samozřejmě navíc každý jedinec má svůj náhled na etické dilemata. Z toho důvodu usuzuji, že klást konkrétní otázky jež by mohly vyznít sugestivně, by bylo velice limitující. (Miovský, 2006, Hendl 2006, Hendl a Remr, 2017)

Kontakty na respondenty jsem získala pomocí webových stránek z jednotlivých magistrátů a městských úřadů v Moravskoslezském kraji. Nejprve jsem kontaktovala přímé nadřízené veřejných opatrovníků, zda s provedením výzkumu souhlasí. Vedoucí odboru či oddělení požadovali tyto informace: čím se výzkum zabývá, jakou technikou bude výzkum realizován a kolik času si mají jeho podřízení naplánovat na rozhovor. S ohledem na zachování mlčenlivosti jsem je také ubezpečila, že sdělované informace budou zpracovány anonymizovaně. Dále jsem kontaktovala už samotné respondenty a domlouvala si schůzky. Na úvod jsem se představila, nastínila, jak rozhovor bude probíhat dle připravené osnovy otázek, které reflektují dílčí cíle výzkumu. Ke konci rozhovoru jsem se respondentů zeptala, zda nemají ještě nějaké postřehy, které souvisejí s tématem mé práce. Protože se jedná o aplikovaný výzkum, tak na závěr jsem se doptala respondentů o uplatnění výsledků v praxi. (Hendl a kol., 2017)

3.3 Charakteristika výzkumného souboru

Rozhovory jsem uskutečnila s veřejnými opatrovníky působícími v Moravskoslezském kraji. Většina veřejných opatrovníků podílejících se na výzkumu spadají pod okres Frýdek-Místek, kde v jednom z magistrátů je samostatné oddělení veřejného opatrovníka, což ulehčilo samotný výběr respondentů. Zbytek veřejných opatrovníků jsou z okresu Karviná. Vzniklý soubor respondentů je různorodý, ale převažují v něm ženy, které začaly vykonávat funkci veřejného opatrovníka dle současně platné novely občanského zákoníku. Z toho 2 respondenti působí jako veřejní opatrovníci opravdu dlouhou dobu, a měla jsem tedy možnost srovnání s jejich kolegy, kteří tento druh práce vykonávají kratší dobu.

3.4 Operacionalizace

„Operacionalizace znamená přesný návrh procesu měření jednotlivých teoretických konstruktů použitých v teoretických úvahách a při formulaci výzkumných cílů a výzkumných otázek“ (Hendl a kol., 2017, s. 57) K analýze získaných výpovědí jsem použila otevřené kódování, které se zpracovává ihned při prvním průniku dat. Je založené na odhalování v datech určitých témat, která mají vztah k vyjádřeným otázkám, případně jde o nová témata, která se vynořují při analyzování výpovědí. Kódování je možné slovo po slovu, po odstavcích, anebo podle textů, dokonce po celém případě. (Hendl a kol., 2017) První výzkumná otázka tedy zní: jak veřejní opatrovníci vnímají novelizaci zákona? Z této otázky budu chtít usoudit, jestli vnímají novelizaci zákona jako příznivou, nebo v ní spatřují také zdroj etických dilemat. Druhá otázka sleduje, s jakými dilematy se setkávají veřejní opatrovníci při zabezpečení péče (sociální péče, zdravotní péče a při správě majetku, při obstarávání běžných záležitostí). Třetí výzkumnou otázkou je, jak se snaží překonat etické problémy a dilemata.

Mám v úmyslu získat nové informace, které by mohly přispět k poznání podstaty zkušeností veřejných opatrovníků při práci v konkrétních okruzích života s opatrovanci – zdravotní péče, sociální zajištění, běžné záležitosti a správa majetku. První výzkumná otázka tedy zní: jak veřejní opatrovníci vnímají novelizaci zákona? Z této otázky budu chtít usoudit, jestli vnímají novelizaci zákona za příznivé nebo v něm spatřují také zdroj etických dilemat. Za druhé, s jakými dilematy se setkávají veřejní opatrovníci při zabezpečení péče (sociální péče, zdravotní péče a při správě majetku, při obstarávání běžných záležitostí)? Za třetí, jak se snaží překonat etické problémy a dilemata. Pro techniku polostrukturovaného rozhovoru byly zhotovené základní tazatelské otevřené otázky, které jsou uvedeny v rámci přílohy. (viz. příloha č. 5)

4. ETICKÁ DILEMATA A PROBLÉMY Z PRAXE VEŘEJNÝCH OPATROVNÍKŮ

V této kapitole poukáži na etické problémy a dilemata, která vyvstala z odpovědí veřejných opatrovníků. Stanovila jsem si tři základní výzkumné otázky. Celkem bylo uskutečněno 7 rozhovorů v Moravskoslezském kraji. Pro veřejné opatrovníky bylo v rozhovoru obtížné pojmenovat nějakou situaci s opatrovancem, které museli určit jako dilema. Z výpovědí se domnívám, že záleží na úhlu pohledu. Pro někoho daná situace může působit jako velké dilema a pro někoho jiného problém, který lze překonat snáz. Dvakrát respondentky nebyly schopné popsat etické dilema či problém související se správou jmění či obstarávání běžných záležitostí. Dokonce mě bylo sděleno, že veřejní opatrovníci správu jmění u opatrovance nevnímají jako problém, dále opatrovanci zůstává právo rozhodovat o běžných záležitostech. VO 5 sdělila „*Ve všem může dotyčný jednat, pokud by si ubližoval, tak to můžeme zneplatnit, což nám dává velký prostor.*“ Ohledně správy jmění jsem se rozhodla zařadit mezi podkapitulu spolupráce s rodinou, poněvadž rodinní příslušníci v etickém dilematu či problému figurovali.

4.1 Nedostatečná kapacita v pobytových sociálních službách

Ze své praxe vím, že pro klienta, který má problémové chování či kombinací negativních jevů, je obtížné nalézt volné místo v síti poskytovaných sociálních služeb. Veřejní opatrovníci nejsou výjimkou. Následně poukáži na různé situace, kdy museli řešit umístění opatrovance.

Problém je někdy vměstnat opatrovance do sociální služby, jelikož nezapadá do cílové skupiny, jak uvedla VO 1 „*Opatrovanec skončil v noclehárně, jedině co v tomto případě lze dělat, je s ním probrat další sociální služby a doufat, že za několik let se v adekvátní službě uvolní místo.*“ Opatrovanec byl dlouhodobý uživatel azylového domu, vybočoval z cílové skupiny od chvíle, kdy mu byl ustanoven veřejný opatrovník. Obdobný případ souvisel se stanovenou věkovou kategorií nad 55 let, což opatrovanec nedosahoval. Veřejná opatrovnice nabídla řešení, že by věková hranice mohla být posunuta. Pokud opatrovanec má ve své kartě napsáno jenom začínající projevy poruchy chování nebo že v minulosti dennodenně holdoval alkoholu, což už nečiní, pobytové služby na něho již nahlízejí jako na problémového. V daném případě ho vnímají tak, že v budoucnu by nemusel zapadat do cílové skupiny, a raději mu ani poskytování sociálních služeb nenabídnou a rozhodnou se pro někoho jiného.

Může se i pozměnit dodatek ke smlouvě o poskytování sociálních služeb v neprospěch opatrovance, což uvedla VO 3 *„Jednalo se o vypovězení smlouvy ze strany poskytovatele služby, a to ukončení platnosti smlouvy na základě změny zdravotního stavu. Každý si to může vyložit jinak, v daném dodatku není blíže specifikováno, co se myslí změnou zdravotního stavu. Tento případ zatím není vyřešený, právník tuto záležitost studuje.“* Sociální pracovníci by měli jednat s opatrovníkem ohledně podmínek poskytování sociálních služeb, zda anamnéza klienta je aktuální, a zda je konfliktní. Ke sdělení veřejného opatrovníka lze přihlídnout. Naopak v jiném případě veřejní opatrovníci po domluvě se sociální službou dospěli ke kladnému výsledku. V tomto případě opatrovankyně neměla dostatek finančních prostředků a služba si stanovila zvýšenou úhradu za poskytování služeb.

Další důvodem je, že klientka by svým chováním porušovala vnitřní řád služby, kdy dle sdělení VO 2 *„paní mohla nastoupit do ubytovny, ale z toho důvodu nemůže a všem vykládá, že nemá kam jít. Momentálně posedává na lavičce v parku jako bezdomovkyně.“* Ani po domluvě opatrovankyně se nehodlala vzdát svých psů ani je předat do útulku. Jiné opatrovankyni, VO 7, dle sdělení byla několikrát nabídnuta pomoc sociálních pracovníků, ale dotyčná se po čase začala opět chovat nepřizpůsobivě a nerespektovala dané nařízení. Pořád si stěžuje, že ji vyhodili z bydlení neprávem a nikdo se o ni nestará. *„Volali mi, že na náměstí máme pokálenou a smradlavou bezdomovkyni.“* Ona ale navštěvuje ubytovnu, pokud zrovna se chová dle daných pravidel – neshromažďuje pohozené věci od popelnice.

Finanční zajištění opatrovance hraje svou roli, mnoho opatrovanců má nízké dluhy nebo musejí dluhy splácet, jak uvedla VO 3 *„V poslední době se pobytové služby zbytečně selektují z řad žadatelů na ty, kteří jsou bezvadní budoucí žadatele. Služby se chtějí finančně zajistit díky lidem vysokého věku, ležákům s nejvyšším příspěvkem na péči.“* Veřejní opatrovníci můžou vůči dané službě mít názor, že poskytovaná sociální služba dle finančních výdajů neodpovídá poskytované péči. Znají opatrovankyni před umístěním do pobytové služby, kdy její chování bylo bezproblémové např. v rozhovoru VO 7 *„ted' se dozvídám, že je na personál vulgární a hází po lidech lžičkami.“* Celou tuto situaci zesumírovala touto větou, *„Mám dojem, jako by ze sociálních služeb se domnívali, že když zastupujeme opatrovance, nebude problém za ubytování zaplatit větší obnos peněz.“*

Etické dilema nebo problém může pramenit z rozdílného vnímání schopnosti opatrovance, kdy on sám sebe vnímá jako více schopného se o sebe postarat, žít ve svém bytě jako každý jiný. Veřejný opatrovník posuzuje jeho schopnosti v menším rozsahu, což uvedla VO 5 *„Mám opatrovance, který je v chráněném bydlení, posunul se z ústavní péče do této služby. On sám*

by chtěl bydlet sám v nájemním bytě. Jenom já ho na samotné bydlení nevidím, protože by si mohl ublížit“ – zapomíná vypínat hořák, mohl by upadnout a není schopen přivolat si pomoc. Soud nezměnil své stanovisko, že je přípustné ho držet v sociálních službách. „Osobně s ním pracuji na tom, aby si uvědomil, že se posunul a může využívat pomoc a je na něm, zda ji využije.“

Opatrovanec má právo sdělit svůj nesouhlas, vyjevit svou vůli, veřejný opatrovník má, pokud možno, ho podporovat. Opatrovník může být nespokojen se svou klíčovou pracovnící a požaduje přiřazení jiného pracovníka ke svému případu. Diktoval si jména pracovníků, které dle jeho mínění by byly vhodné o něho pečovat. Veřejná opatrovnice se snažila domluvit s poskytovatelem služby opatrovancovo přání, ale neúspěšně. Bylo jí sděleno, že je přesně vymezen počet pracovníků na počet klientů. Řešení se nabídlo samo, jelikož se uvolnilo místo na jiném oddělení, a proto o něho se stará jiná osoba. Něco jiného je, pokud přání o přemístění z jednoho sociálního bydlení do druhého, ve kterém je menší míra podpory, nepřišlo od opatrovance. VO 6 na toto sdělila *„Zjistila jsem, že je tlačěn do jiné služby, že ho přemluvili.“* Posléze zjišťují opatrovancovou vůli a přání, po delším vyptávání čtu mezi řádky: *aby zůstal tam, kde je.* Veřejná opatrovnice (VO 6) komunikovala s oběma stranami tak, aby prosadila opravdový názor klienta. *„Ten názor prosazují často, hlavně v sociálních službách, protože tam jsou nejzranitelnější a mají těžké postavení.“* Sociální pracovníci by měli kontaktovat veřejného opatrovníka, pokud opatrovanec je nespokojený s poskytováním sociálních služeb, a to s přihlédnutím k tomu, že někteří opatrovanci nedokážou navštěvovat opatrovníka na úřadě.

I když se zadaří a opatrovanci veřejní opatrovníci naleznou vhodnou pobytovou službu, nemají ještě zdaleka vyhráno. Daný opatrovanec si to může na poslední chvíli rozmyslet, může trpět výkyvy nálad, ztrátou paměti, nebo si to může jednoduše rozmyslet. Nelze zapomínat, že veřejní opatrovníci se starají o ty, kteří o pomoc nemají zájem, nebo nedokáží se postarat o ostatní, např. v rozhovoru s VO 1 *„Když mělo proběhnout sociální šetření, kdy oni přijeli za klientem, tak v podstatě on se „šprajcnul“ s tím, že o jakékoliv bydlení nemá zájem.“* Veřejný opatrovník musel dbát jeho přání, pobytové zařízení muselo naší žádost stáhnout z důvodu negativního postavení klienta.

Celou tuto podkapitolu lze shrnout slovy veřejné opatrovnice (VO 3) *„My jako veřejní opatrovníci s problémovým opatrovancem jsme při žádostech do pobytových služeb neustále odkazováni do různých jiných služeb.“* V celé republice je málo odpovídajících sociálních služeb, veřejní opatrovníci nejsou jako žadatelé upřednostňováni, právě oni však mají

zastupovat opatrovance v podávání žádostí o poskytování sociální služeb. Opatrovanci jsou největšími oříšky pro zvládnutí umístění do pobytové služby. Sdělení VO 6 *„I přes nevýhodné podmínky je jasné, že podmínky přijme, jinak by byl bez domova.“*

4.2 Spolupráce s rodinou

V rodině jde o spletitost různých motivů, povah, schopností a rolí mezi jednotlivými jedinci. Při sociální práci s rodinou by se mělo působit jak na rodinu jako celek, tak na jednotlivé subjekty, na očekávání prostředí a náležitě všechny aspekty podporovat tak, aby se rodina rozvíjela, a panovaly v ní harmonické vztahy mezi subjekty. (Musil, 2008) V rodině by si lidé měli především navzájem pomáhat než myslet na svůj vlastní prospěch. Bohužel žijeme v uspěchané době, kdy člověk nemá jistou svou budoucnost, a proto je egocentricky soustředěný na sebe. Členové se mohou distancovat od opatrovance, a ten se cítí ukřivděně.

Situace je o to složitější, pokud opatrovanec žije ve společné domácnosti se členem své rodiny. Jak daleko při rozhodování o opatrovanci by měl veřejný opatrovník zohledňovat jeho přání? Kdy je na svém místě konat direktivně vůči jeho rodině, a spoléhat se na své mínění? Dle sdělení VO 2 *„Matka žije s opatrovancem ve společné domácnosti, nicméně bylo potřeba domluvit terénní sociální službu, která by o syna pečovala a to odmítala. Bylo dilema, zda i přes nesouhlas matky sjednat službu, jelikož matka nechtěla, aby tam do bytu někdo chodil. Nyní je ráda, že služba funguje.“* U matky bylo potřeba zvážit její právo na soukromí, u opatrovance zase právo na zajištění základních potřeb – matka totiž již vzhledem ke svému věku to nezvládala. Opatrovník upřednostnil právo opatrovance, jelikož by v nejhorším případě mohlo být ohroženo jeho zdraví. Následující sdělení VO 7 také vypovídá o problému spolubydlení s opatrovnici, která shromažďovala harampádí. *„Zanášela byt smetím, že nakonec její matce nezbývalo nic jiného, než že bydlela ve svém bytě schoulená v koutě v pokoji.“* Její nutková potřeba se čím dál tím více stupňovala, o byt se začala zajímat realitní společnost. *„Pro mě to bylo dilema, zda nechávat opatrovanku u matky dál bydlet za cenu toho, že to neprospívá její matce. Na druhou stranu její matka byla jediná, která ještě byla ochotna ji pomáhat.“* Matka v té době neměla ani podanou žádost do domova seniorů, bratr opatrovanky pomohl zajistit ubytování v sociálních službách na poslední chvíli. To je příklad, kdy rodina může částečně pomáhat v dané situaci. Sice na situaci opatrovanky to nemělo vliv, ale věřím, že veřejné opatrovnici se velice ulevilo, že svým rozhodnutím nepoškodila dalšího člověka. Později se opatrovankyně seznámila s postarší paní, aby ji zmanipulovala a využila, a začala obházet kolem jejího domu. Syn výše uvedené paní byl předvídavý a neváhal to

telefonicky mně oznámit s dotazem, jak má dál postupovat. Dalším příkladem je, když rodina selhává v dané péči a nemá finance, tlačí na nás, a my musíme najít pobytovou službu, jak uvedla VO 5 *„Já ho nevidím na jedince, kterému je potřeba sjednat pobytovou službu, aby byl celodenně pod dohledem. Dle mého názoru, mu více prospívá rodinné zázemí, mám obavy, aby v pobytové službě nerezignoval, přestal se zajímat o okolní svět.“* Veřejná opatrovnice se snažila přesvědčit někoho z rodiny, aby nad ním nelámali hůl a zkusili třeba terénní sociální službu, což jednoznačně odmítali. Oni odpovídali tímhle způsobem: *„Pro něho přece bude lepší, když bude mít péči neustálou, nevím, jak dlouho to ještě zvládnou.“* Veřejná opatrovnice měla strach, že by opatrovance mohli nechat dehydrovaného apod. Syn opatrovance se o něj nezajímal, ba co hůř, nezajišťoval potřebnou péči. Veřejná opatrovnice se rozhodla na základě přání opatrovance, že chce zůstat doma. Na rozhodování mělo také vliv to, že měla veřejná opatrovnice (VO 5) obavy, že nezvládne adaptaci na nové prostředí. *„Přihlédla jsem k jeho přání.“* Veřejný opatrovník se může snažit vysvětlit následky jejich přístupu, ale k ničemu to nevede. Což je velmi deprimující. Pro každého, kdo pracuje v sociálních službách je zajisté těžké, když ví, že klient (opatrovanec) má na víc, ale prostředí mu neposkytuje dostatečnou oporu. Zhoršuje to fakt, když jde o vlastní rodinu.

Rodina nejevící zájem o sdělování skutečností o opatrovance nebo nějakým jiným způsobem podílející se o jeho péči, je najednou aktivní, když začne jít o finanční stránku. Syn opatrovance učinil návrh na zrušení věcného břemene. Takto se k problému vyjádřila VO 4 *„Dilema bylo, zda na dohodu přistoupit či nikoliv. Vzhledem k tomu, že za dobu, kdy opatrovanec byt obýval, ho uvedl do katastrofálního stavu, tudíž jsme na dohodu přistoupili, protože pokud by o tom rozhodoval například znalec, mohla se částka dostat mnohem výš vzhledem ke stavu a vzhledu bytu.“* Rodiče mají povinnost se starat o své děti, a děti mají povinnost ve stáří jim jejich péči oplatit. Podle mého názoru nejistota v budoucí zajištění je zdrojem konfliktů v rodině, jelikož to jedince ohrožuje bezprostředně na životě. Etickým dilematem je, když nachází při vyklizení bytu majetek, co s tím? Veřejní opatrovníci osloví notáře, aby sepsal opatrovancův majetek. Kde by bylo možné majetek uchovat, jak nejlépe zhodnotit, jak říká VO 6 *„Je to na diskuzi, ne vždy se názory shodují. Ani notář nerozhoduje, jenom rozepíše jeho hodnotu.“* Do střetu zájmů může být zaangażovaných více stran, a kompromis nelze učinit dle sdělení VO 5 *„Jde o případ, kdy jsem musela řešit s klientem insolventi ze strany rodinných příslušníků. Zjistilo se, že za dluhy může matka, ale v insolventi je jenom má opatrovankyně ze tří dětí. Dali jsme návrh na Státní zastupitelství, aby prošetřili skutečnosti a vše vyplynulo na povrch. Při důkladné analýze finančního hospodaření se*

zjistilo, že jenom má opatrovankyně platila energie na dům, ostatní to nezajímalo, raději své peníze utráceli za něco jiného.“

Rodina většinou zná opatrovance déle a lépe, pokud opatrovanec má ustanoveného své veřejného opatrovníka, má právo rodina kritizovat jeho výkon, poukazovat pouze na špatné chování opatrovance? Zvláště když není ochotna se o něho starat? *„Rodinný příslušník opatrovance přišel za mnou do kanceláře, a začal si stěžovat, jak to že nevím, že je dlouho venku do večera a domů chodí jenom přespat. Jeho sousedi si stěžují, že v okolí paneláku posedává s bezdomovci, dělají čurbes a randál.“* Rodinný příslušník se může stěžovat také na sociálního pracovníka, ale nebrat v úvahu další okolnosti.

Veřejný opatrovník je v nelehké pozici, jelikož hájí opatrovance oproti rodině (většině) nebo může mít opačný názor než opatrovanec s rodinou, jelikož se domnívá, že tím hájí jeho prospěch. Opatrovanci v rodině mohou zastávat roli obětí společnosti či škůdníka rodiny, jak opatrovanec, tak rodinní příslušníci mohou lhát. Samotný opatrovanec může být pasivní, protože se bojí říct svůj názor, aby rodinu měl nablízku anebo nedokáže sdělit, co chce, či záměrně může tajit informaci, aby vše zůstalo tak jak teď. Etická dilemata a problémy sociálních pracovníků souvisejí také s oblastí vztahů opatrovance s jeho rodinnými příslušníky, jedná se o tytéž situace, ale odborníci v dané věci zaujímají odlišné stanovisko.

4.3 Rozhodování o léčbě

Veřejní opatrovníci zažívají při výkonu různé etické problémy a dilemata, proto jsem tuto kapitolu pojmenovala obecně. Přejí si, aby rozhodování o léčbě zůstala opatrovancům, oni by jenom dohlíželi, zda nedochází ke zhoršení zdravotního stavu, jestli plní lékařský režim a domlouvali by návštěvy a léky – činili by pouze úkony směřující k podpoře zdraví a v naléhavých situacích by přivolali lékařskou pomoc. Zároveň by ocenili větší spolupráci se zdravotnickým personálem, ten se na ně obrací, když nevědí, jak donutit pacienta ke stanovené léčbě. Etická dilemata popsaná v této kapitole se zabývají jednak opět otázkou, kdy zasáhnout za opatrovance a kdy ne, také nejednoznačným vymezením pravomocí.

Zákon o veřejném opatrovnictví se zabývá zásahem do tělesné integrity. Jeden veřejný opatrovník (VO 3) se o tom vyjádřil takto: *„Můj názor je, že my jako veřejní opatrovníci máme informovat o léčbě a pomáhat s ošetřením opatrovance. Zdravotní zařízení a soudy nahlížejí na tuto povinnost jinak. Ve své praxi jsem zažil, že tyto výše uvedené instituce si představují, že daného opatrovance přichystáme na daný zdravotní zákrok po stránce psychické tak, aby vše dopadlo bez problémů.“* Nikdo nemá na druhého člověka takovou moc, aby mohl si být

stoprocentně jistý, že ho poslechne za všech okolností, jelikož nelze se žádným člověkem na světě takto manipulovat. „Zdravotní personál vyčkává, až je zdravotní stav opatrovance kritický.“ Veřejný opatrovník (VO 3) si vzpomněl na případ, kdy opatrovanec podepsal revers z důvodu toho, že nechal doma svého psa. S opatrovancem to mělo vážné následky, selhalo mu srdce. Teprve potom souhlasil s umístěním pejska do útulku, a slíbil že léčbu dokončí. Uvedu ještě jiný příklad, kdy zdravotní personál nedbal na doporučení veřejného opatrovníka. Dle domluvy měl opatrovanec docházet na úřad, aby nezapomínal navštěvovat psychiatra. Jak sdělila VO 3 „Celá tato záležitost nakonec skončila tak, že klient po opětovném vyzvání se nedostavil, k němu domů dorazila zásahovka, v poutech ho odvezli do psychiatrické léčebny v Opavě.“ Přitom veřejný opatrovník ani ostatní nebyli informováni o tom, že by ublížil někomu jinému, opatrovanec pouze odmítal podrobit se léčbě. Psychiatr nehledal důvod pro hospitalizaci, mínění veřejného opatrovníka nebral za důležité, jelikož opatrovanec sdělil, že on jeho zdravotní stav zveličuje. Dotyčný byl velmi dekompenzovaný, neužíval léky, chodil zanedbaně a byl podvyživený. Podstata dilematu tkvěla v tom, zda zavolat záchrannou službu, i přestože psychiatr neshledal opatrovancův zdravotní stav jako vážný. Bylo naprosto zjevné, že opatrovanec nebude souhlasit s převozem do psychiatrické léčebny, nevědělo se, jak zareaguje, jak sdělila VO 4 „Němně vyhrál zdravý rozum, starost o klienta a obava z toho, kam až by to mohlo dojít, proto jsem přivolala záchrannou službu.“

Veřejní opatrovníci vícekrát zažívají situaci, když opatrovanec je propuštěn ze zdravotnického zařízení, aniž by je někdo informoval. Když opatrovanec byl po úrazu, kdy měl zlomený krček, a nepomohlo to, že primář oddělení nařídil, aby přivolali opatrovníka a ponechali ho v nemocnici. Primář znal opatrovankyni z dřívějšíka. Opatrovankyni propustili, než veřejná opatrovnice dorazila do nemocnice, jelikož nebrečela a projevila souhlas. Ve vyjádření k tomuto problému VO 1 sdělila „Velký problém, který vnímáme, je předčasné ukončení psychiatrické hospitalizace, kdy oni toho klienta pustí, že je poléčený, ale jeho stav tomu neodpovídá. Já znám toho klienta, kdy je v pořádku a kdy není. A že často musí být rehospitalizován.“ Z výpovědi se jeví rozhořčení veřejného opatrovníka nad tím, že ve zdravotnictví se nebere v potaz sociální stránka opatrovance. Přitom v dnešní době se hodně zdůrazňuje, že také bio-psycho-sociální rozpoložení je důležité po zdravotní stránce a nemělo by se brát na lehkou váhu, jak uvedla VO 6 „To je to, s čím se člověk neztotožní, když zdravotní personál nevidí ve veřejném opatrovníkovi partnera, má to být dialog a předávání informací.“

Opatrovanec si chce všechno vyřizovat sám, ale lékaři chtějí, aby ho vždy někdo doprovázel z chráněného bydlení, jelikož špatně komunikuje. Opatrovanec se rozhodl z toho důvodu, že

chce změnit svého praktického lékaře, aby mohl chodit k lékaři samostatně. Sociální pracovnice ponechala rozhodnutí na veřejném opatrovníkovi, zatím se to nedořešilo.

4.4 Ohrožení na zdraví veřejného opatrovníka a osoby opatrovance

Každý veřejný opatrovník při výkonu své práce se může ocitnou v situaci, kdy bude ohrožen jeho život. V následující citaci je znázorněna situace, ve které se nacházel veřejný opatrovník, když opatrovance navštívil u něho doma: *„pochodoval po místnosti sem a tam, bouchal do stěn a nábytku, měl zuřivý pohled, v jedné chvíli mi přiložil pěst k obličejí.“* Opatrovanec se věnoval boxování a nepřijal to, že je omezen ve svéprávnosti. Veřejný opatrovník ho navštívil znovu u něho doma po obvyklé době. Časem mu došlo, že toto chování má v krvi – je to součástí jeho osobnosti. Veřejný opatrovník se přiklonil k procesuálnímu řešení, nevnímal chování opatrovance takové, že by měl s ním zacházet zvláštním způsobem či se musel rozhodnout k velkému zásahu do jeho života.

Jinou situací je to, pokud veřejný opatrovník se dozví, že někdo jiný ubližuje jeho opatrovanci. V tomto případě má veřejný opatrovník povinnost jej hájit a podat trestní oznámení. Veřejní opatrovníci mají odnohy na poště, kdy veškerá korespondence je preposílána jim. Díky tomu veřejná opatrovnice (VO 7) zjistila, že jejího opatrovance ustanovili jako jednatele společnosti. *„Opatrovanec byl ale u notáře, ale u soudu řekl, že nic nepodepsal a nic neví. Nakonec společnost zrušili.“*

Opatrovanec může být také poškozený, jelikož byl na něm spáchán trestní čin – podvod. Jednalo se o policistu, který při ohledání zjistil, že zemřelá paní má sestru, jak sdělila VO 7 *„Vetřel se do její přízně, opatrovankyně platila jeho výdaje, nájem a šeky. Policista byl postaven mimo službu a pravomocně odsouzen. Policista žil soukromě v bohatství se svou rodinou a opatrovankyní líčil, jak má málo peněz apod. Přes sociální pracovníci jsem se dozvěděla, že za ní někdo dochází. Z výpisů účtu jsem se dopátrala, že hradí nějaké velké položky neznámého původu.“*

4.5 Zákon o veřejném opatrovnictví

Na tomto místě znázorním odpovědi veřejných opatrovníka na výzkumnou otázku, jak vnímají novelizace zákona. Shrnujíc vyjádření veřejných opatrovníků zákon jako dobře nastavený, ale chybí jim ucelený zákon o opatrovnictví jako takový. Jak sdělila VO 7 *„jelikož máme v novém občanském zákoníku určených pouze pár paragrafů zabývajících se naší*

profesí.“ Z výše uvedených kapitol je zřejmé, že opatrovníci mají toho na starosti opravdu hodně, a celý zákon by jim nepochybně uspořil hodně času. Musí studovat paragrafy i z jiných zákonů, aby pomohli opatrovanci, např. ohledně dědictví, nájmu, dluhů, rozvodů atd. dle VO 1 „Je třeba znát od každého šprochu trochu.“ Mám názor, že člověk se lépe zorientuje, pokud je vše podstatné na jednom místě. Pozitivně je vnímáno, že zákon je hodně obecný, jelikož dle sdělení VO 6 „mám prostor si to objasnit podle sebe.“ Ve své výpovědi opatrovnice pokračovala slovy „ale v některých případech bych uvítala konkretizaci pojmů např. co je uzavřený ústav.“ VO 3 sdělila „pohledy právníků se neustále vyvíjejí a rozvíjejí na různá ustanovení nového občanského zákoníku.“

Negativně o zákoně o veřejném opatrovnictví bylo předneseno to, že sice byl již vznesen návrh na zákon o veřejném opatrovnictví, ale neprošel parlamentem. Tuto skutečnost VO 3 dále rozvinula takto: *„Můžu uvést, že ve své praxi se odkazovalo na neexistující zákon, který byl pouze návrhový, neprošel nikdy legislativním procesem a nebyl veden v platnost a účinnost.“* Také uvedla, že *„každé rozhodnutí je jiné, každý soudce dá něco jiného. Možná by pomohlo, kdyby se udělal jakýsi výčet oblastí, ve kterých lze omezit člověka ve svéprávnosti obdobně jako to je při posuzování stupně závislosti v průběhu řízení o příspěvek na péči.“* Po větší pauze dodala: *„jednalo by se o určitý návod pro soud.“* VO 5 si následně vzpomněla na příklad takového rozhodnutí, které nemělo v patnosti všechny důsledky. *„Mně se například stalo, že klient byl omezen ve věci pobírání a vyřizování starobního důchodu, i když nedosáhl na důchod. V tomto případě by opatrovník měl jednat za klienta v případě žádosti o dávky v hmotné nouzi. Já jako veřejný opatrovník, jsem ale již v tomhle úkonu nebyla zplnomocněna... mohla jsem pouze vyřizovat starobní důchod.“*

Na otázku, čím by se mohla legislativa doplnit, co by ulehčilo zvládání etických problémů a dilemat v praxi, mě byla od VO 7 sdělena zajímavá myšlenka. *„Stává se, že opatrovanec souhlasí se založením bankovního účtu, ale není schopen posoudit následky z toho vzniklé. Kdyby bankovní společnosti měly czechpointy, tudíž by měly přehled o finančních záležitostech daného klienta a mohly si ověřit, jestli je člověk omezený ve svéprávnosti či ne. Nemohlo by se to stát“* V dalším rozhovoru s VO 1 byla sdělena jiná poznámka ohledně zákona, a to doplnění oznamovací povinnosti přesněji takto, že *„neřeší oznamovací povinnost vůči příbuzným, zejména v případě úmrtí, neupravuje míru spolupráce s ostatními institucemi.“* Z jedné strany požadují od veřejného opatrovníka, aby znal svého opatrovance velice dobře, také jeho minulost, z druhé strany není dostatečně informován v naléhavých situacích od rodinných příslušníků či profesionálů. Co není zcela spravedlivé, protože veřejný

opatrovník nežije s opatrovancem ve stejném domě, vykonává pouze svou práci v úředních hodinách. Za velice alarmující problém, kterým se musejí vypořádat veřejní opatrovníci při výkonu činnosti, co jim stanovuje zákon je, že jejich osobní údaje mohou být zveřejněny. Ostatní aktéři kolem opatrovance jako jsou soudci, Policie ČR či bankovní instituce požadují, aby veřejný opatrovník poskytl své osobní údaje. Tuto situaci zažila jedna dotazovaná veřejná opatrovnice, v tomto případě to nebyla zdaleka ta nejhorší situace, která se mohla stát. Policie přišla k jejímu bydlišti kvůli opatrovanci jako za fyzickou osobou, ale opatrovance ponechali ve vazbě. Veřejný opatrovník je zaměstnancem, který zastupuje danou obec. Mělo by postačit se legitimovat pověřením daného města, což se v praxi bohužel neděje. VO 1 tento problém vymezila takto, že je *„špatně nastavený interní systém Policie ČR, oni jsou nuceni zadávat fyzickou osobu, nelze zadat právnickou osobu jako veřejného opatrovníka. My nemáme pohotovost, jako opatrovník vystupují za město.“* V tomto směru dle sdělení bude sjednaná schůzka s vedením Policie ČR. Je to velice ožehavý případ, protože při vyzrazení osobních údajů by mohla být ohrožena ona i její rodinní příslušníci.

5. ZVLÁDÁNÍ ETICKÝCH DILEMAT A PROBLÉMU OPATROVNICTVÍ

Z rozhovorů bylo zjištěno, že při rozhodování se veřejní opatrovníci snaží najít nejlepší řešení pro opatrovance, zvažují možné důsledky např. dle sdělení VO 5 „*Nelze postupovat dle daného návodu, pořád postupovat stejně, je zapotřebí zohlednit více hledisek.*“ Nebo jinak, „*že musím si zdůvodnit proč jsem rozhodla tak, jak jsem rozhodla, proč jsem jednala tak a tak. A zatím si pak stojím.*“ Veřejní opatrovníci často zdůrazňovali, že každé dilema je jedinečné, postupují individuálně dle daných okolností a situace.

Dle předchozích situací, je naprosto jasné, že veřejný opatrovník musí být v kontaktu s opatrovancem, jelikož má lepší přehled o jeho zdravotním stavu, může dohlédnout na jeho způsob života, dále opatrovanec znenadání může povědět něco, co je potřeba řešit. „*Jestli nestrádají v rovině fyzických potřeb, tak i fyzickým týraním. A někteří si ani neuvědomují nebo nedovedou posoudit, co je běžné.*“ Možnost věnovat se opatrovanci je častěji podmíněna počtem případů (opatrovanců) na jednoho veřejného opatrovníka. O tom, jak se rozhodují v časové tísní je zaznamenáno v níže uvedené kapitole „pod časovým nátlakem“. Veřejní opatrovníci nedostatek času vymezili jako jeden z problémů při zvládání etických problémů a dilemat. Druhým nejčastějším problémem při zvládání těchto etických nelehkých situací byla nutnost spolupracovat s jinými odborníky, viz. výše. Z rozhovorů jsem se proto rozhodla pokusit se analyzovat, jak k tomu problému přistupují.

5.1 Direktivní přístup

Veřejní opatrovníci již ze zákona mají dohlížet na ty aspekty opatrovancového života, kterých není sám schopen. Na základě této povinnosti mají veřejní opatrovníci spíše kontrolovat než pomáhat. Opatrovník musí často převzít kontrolu, jelikož by jinak došlo ke škodě, ba mohlo by být ohroženo jeho zdraví. Takové situace jsem popsala v kapitole rozhodování o léčbě, veřejní opatrovníci tyto situace zažívají často. Popíši méně závažné problémy, při kterých jde o zvažování direktivního nebo rovnocenného přístupu, podle toho, kdo je expertem na řešení problému či dilematu. Když v domácnosti opatrovance veřejný opatrovník (VO 6) uviděl prázdnou ledničku „*A i když poví, že měl dneska svíčkovou v restauraci, tím mě nepřesvědčí, když vím, že nechodí do restaurace.*“ Veřejný opatrovník ho začal častěji navštěvovat u něj doma. Následný pracovní postup byl zvolen dle vlastního názoru veřejného opatrovníka, ten ohodnotil odpověď opatrovance jako nepravdivou. Sice prázdná lednička nemusí hned znamenat ohrožení jeho zdraví, neboť může chodit nakupovat každý den, a cestu do obchodu vnímá jako něco příjemného. Ale také by časem mohlo. Pokud opatrovanec je např. pod

vlivem léků a nepocítuje hlad, může to znamenat, že je pod vlivem nějakých drog, a proto nemá chuť, dostatek síly jít nakoupit.

Jindy veřejný opatrovník se rozhodl nepostupovat dle opatrovanceho přání, jak sdělila VO 3, protože „*Z dlouhodobého hlediska vím, že by mu to uškodilo*“ – neuměl šetřit a měl dluhy, opatrovník se mu snažil doporučit levnější verzi, přesto klient si koupil televizi za moc peněz. Veřejná opatrovnice v tomto případě doufala, že opatrovanec si částečně uvědomí, že to s ním myslí dobře, když mu dojde, že pak mu bude chybět peníze na další neočekávané výdaje. Opatrovanci mají problém si zapamatovat jednotlivé události po delší dobu, neuvědomují si své následky, jak uvedla VO 3 „*Je to na daném příkladu, někteří lidé přijmou dobrou radu a někteří jsou neustále v opozici.*“ Toto se netýká jenom opatrovanců, ale i ostatních lidí.

Pouze jednou byla zohledněna větší míra volby opatrovance na daném rozhodnutí, jak uvedla VO 2, a to „*zeptám se na jeho názor, jak to vidí on, pak se vyjádřím já a uděláme kompromis. S opatrovancem pravidelně komunikuji... beru ho jako parťáka, ne jako klienta*“. Tento přístup více se snaží vydiskutovat řešení, aby byly obě strany spokojené (opatrovanec i opatrovník). S tím souvisí dále tato zjištění veřejného opatrovníka (VO 3) „*Vysvětlování svého subjektivního názoru patří k dané profesi.*“

5.2 Jednat pod časovým nátlakem

Veřejný opatrovník hasí situace, které zdravý člověk žijící dle platných norem společnosti musí řešit jednou za život. Veřejní opatrovníci kromě toho, že jejich rozhodnutí mají vliv na život opatrovance, nepomáhá to, že se o situaci dovídají někdy jenom mimochodem, když už to vypadá, že nelze nic pro opatrovance udělat, jak uvedl VO 1 „*My opatrovance nekontrolujeme, o všem se dovídáme, až ho to poškodí.*“ VO 1 dále sdělil „*v některých případech není čas, vysvětlovat danou situaci pořád dokola, jelikož už z minulých rozhovorů vím, že to k ničemu nevede.*“. To poukazuje na skutečnost, že veřejný opatrovník nechce marnit svůj čas. Raději ho využije efektivněji, tím že se bude zabývat jinými případy. Samozřejmě pokud nastane jiná situace u daného opatrovance, vyčlení si zase více času na řešení jeho situace. Pokud opatrovanec přijde za veřejným opatrovníkem, tak ten se snaží zjistit nové skutečnosti. Aby veřejný opatrovník si byl jistý, že opatrovanec je spokojený a nic mu nechybí v jeho životě, uvedla VO 2 „*Pokud se rozhodnu pro nějakou významnou změnu pro klienta, musím mu říct následky svého rozhodnutí, co bude dál, i nadále mám ho na starosti, někdy ta spolupráce pak je horší... klient se uzavře, neodpovídá a je vulgární.*“ Dále veřejný opatrovník pro představu, jak málo mají času odpovědět jinými slovy, že není možné

odkládat, musí se rozhodovat v daném okamžiku, nemají čas nějak si spisy klientů uspořádat na ty, co je možné si ponechat na pozdější dobu. „*Někdy je potřeba se rozhodnout hned, tehdy člověk intuitivně pozná to správné řešení.*“ Dle mého mínění si člověk v takových situaci lépe uvědomí, co je v sázce a koná tak, aby taková situace nenastala. Za třetí schopnost reflektovat problémovou situaci takhle, jak uvedla VO 7 „*Většina správných rozhodnutí je učiněno na základě selského rozumu, tak jak to přijde, je potřeba to řešit.*“ Právě z důvodu málo času, kdy lze se zabývat opatrovancem, je ku prospěchu, když s opatrovancem lze komunikovat telefonicky.

Druhá rada, jak činit rozhodnutí za krátkou dobu od VO 6 zněla „*To chce z pravidla nějaký čas na rozmyšlenou. Mě se osvědčilo hned něco neslibovat a hned něco neříkat.*“ Jiný veřejný opatrovník (VO 7) to vyjádřil jinými slovy: „*Samozřejmě, že to chce čas, můj i jeho názor se vyvíjí.*“

V některých situacích takto postupovat nelze, někdy není zbylí. Také si myslím, že právě u problémových jedinců je potřeba si dávat pozor, co člověk sdělí druhému, jelikož si nikdy nemůže být jistý, jak to pochopí, a zda to neobrátil ve svůj vlastní prospěch. Jak bylo výše uvedeno, pokud se snaží hájit stanovisko opatrovance, mohou tím překazit představu rodinných příslušníků, jak by se mělo s opatrovancem pracovat či může nastat střet zájmů s jinými sociálními pracovníky atd. Veřejný opatrovník (VO 3) tuto informaci sdělil svým způsobem, že „*nejsou vidět výsledky v krátké době, dané výsledky vidí pouze Vaše okolí, kolegové a lidé ze života opatrovance. Opatrovanci většinou se nás snaží obelhat.*“ Veřejný opatrovník musí pracovat profesionálně, mimo jiné to znamená: „*Musíme při tom vysvětlovat, pokud možno přímo bez přetvářek, říct svůj názor, jelikož klienti rozpoznají lhaní či přetvářku.*“

5.3 Spolupráce s kolegy a jinými profesionály

Z výše uvedených příkladů se dá shrnout, že veřejný opatrovník je často v kontaktu s jinými odborníky, kdy řeší opatrovancův problém. Ti mohou oznámit veřejnému opatrovníkovi novou skutečnost, kterou následně on musí zvážit z pohledů nejlepšího zájmu opatrovance, pak podle toho činit další kroky. Nebo veřejný opatrovník sám od sebe požádá o profesionální radu jiného odborníka nebo požádá o pomoc v rámci profesionální náplně jiného člověka.

Právě proto, veřejní opatrovníci často vyzdvihovali možnost diskutovat o problémech či dilemat s kolegy, jako např. VO 4 „*Hodně mi pomáhá kolektiv kolegů, kteří mají své zkušenosti, dají na danou situaci vlastní pohled, sdělí mi názor na můj postup řešení. Také*

jsem vděčná za právní pomoc naší právničky.“ Dle okolností se obrací na pomoc dalších profesionálů – policie, právníky, notáře, psychiatra. Jinými slovy řečeno: „Píši dále e-maily lektorům různých vzdělávacích institucí, jelikož oni se mnohdy setkávají s více mi obdobnými případy. My hodně pracujeme v kolektivu, pokud to něco je dilema. Určitě to řeším s vedoucí. Hodně problémů v zákoně nevyčteme, jen nám pouze oporou např. co si opatrovanec představuje po svém za kvalitní úroveň bydlení. Je důležité zjistit ten jeho pohled: kritéria, abych já pochopila, proč to chce jinak.“ Člověk se učí neustále z vlastních chyb, veřejný opatrovník může alespoň částečně tomu předcházet tím, že danou situaci přednese ostatním kolegům anebo odborníkům s jinými znalostí.. „Pomáhá mi předchozí zkušenost a také diskuze s kolegy, jak oni to vidí.“

Spolupráci jak z veřejností, tak odborníky podle veřejných opatrovníků znesnadňuje fakt, co komplikuje rozhodování ve věci etických problémů a dilemat, jak sdělila VO 6 *„Laická veřejnost podle mě skoro neví, co je to veřejný opatrovník.“* Jak zlepšit spolupráci při výkonu veřejného opatrovníka? Možností je, aby bylo publikováno více o veřejném opatrovnictví, jak také uvedla VO 6 *„Určitě každá publikace je dobrá, je důležité, aby to dělali lidé z praxe. Každý kraj má svoji metodiku. Může to přinést nový úhel pohledu, jak to řeší jinde. My to řešíme, řekla bych poskromnu. Těch metodik je poskromnu.“*

Na závěr chci uvést pár dobře míněných rad starších kolegů svým mladším, protože i noví kolegové tvoří součást týmu, jak sdělila VO 3. První rada zní, že veřejný opatrovník si nemůže kritiku brát osobně *„Začínajícím veřejným opatrovníkům radím, aby zůstali nad věcí, uvědomili si, že to jsou nedobrovolní klienti, navíc psychicky nemocní.“* Druhá rada: *„Aby neztráceli naději, pokud se dostanou do situace, kdy nevědí, jak se rozhodnout, protože každá situace má své řešení.“* Třetí je všeobecně v oblasti sociální práce velice známá, a to, *„aby se snažili vcítit do člověka, ne že je jenom určitě duševní postižení, ale povšechně. Že existují určitá lidská práva – každý má právo, jestli chce bydlet na stromě, kupovat alkohol, a to není důvod k omezení.“* Čtvrtá jednoduchá: *„Nebát se s lidmi jednat, i když jsou smradlaví. Občas se lépe jedná s někým než vyparáděným, namyšleným člověkem, který všechno zná a umí.“* Další pátá dobře míněná rada je taková: *„Nebrat si některé případy příliš osobně, hned ze začátku se naučit oddělovat práci a soukromý život.“*

6. DISKUZE

Následnou interpretací rozhovorů se mi podařilo vymezit častěji etické problémy než dilemata. Přitom dle popisu etický náročných situací usuzují, že výzkum předkládá 8 dilemat. Z uskutečněného výzkumu vyplynuly převážně situace, které souvisejí s etickými dilematy, zda zasáhnout či ne. Podstata takové situace je, zda se angažovat do situace, na kterou by jiní mohli pohlížet, že Vám to nepřísluší. Potlačit pocit jednat za záchranu klienta, i když by to mohlo mít špatné následky. Do jaké míry může vstoupit veřejný opatrovník do života opatrovance, což souvisí s otázkou autonomie. Hájit zájem opatrovance vůči jakémukoliv útlaku a k dosahování nezbytných zdrojů na rovnoprávném základu vůči ostatním, případně snažit se pozměňovat legitimní požadavky v jeho zájmu. Co vyplývá z hodnoty sociální spravedlnosti v etickém kodexu SP. Jak již bylo uvedeno, veřejný opatrovník by se měl nadále snažit o rozvíjení nezávislosti jedince, poněvadž dle Úmluvy každé zdravotně postižené osobě je potřeba zajistit takové opatření, které zaručí asistenci pro jejich právní způsobilost. Jestliže někdo přebírá iniciativu v rozhodování v plné míře, je to volba dotyčného člověka, ne státu. Jedná se o náhradní rozhodování, které v dnešních vyspělých a demokratických státech není podporované.

6.1 Etická dilemata z výzkumu

V Úmluvě je jasně stanoveno, že osoba se zdravotním postižením má mít právo určit s kým, a kde chce žít. Veřejní opatrovníci ve výzkumu uvedli mnoho problémů při dojednávání poskytování sociálních služeb, kdy opatrovankyně nedodržovala vnitřní řád sociální služby, opatrovanec měl specifické požadavky na způsob poskytování služeb, konkrétně na personální zajištění poskytující mu péči a nemožnost nalezení vhodné sociální služby z důvodu stanovené cílové skupiny nebo jednoduše opatrovanec změnil svůj názor na sociální službu. Dilematická situace nastává, pokud je v dodatku o poskytování sociálních služeb dodána poznámka, dle které může s klientem v okamžiku vzniku dané situace rozvázat smlouvu. V této situaci veřejný opatrovník může buď přistoupit na nově vzniklou podmínku a doufat, že taková situace nenastane, tzn. nezasáhnout do průběhu nastavení sociální služby na klienty. Je vhodné vyslyšet rady jeho nejbližších. Druhá varianta je nepodepsat dodatek ke smlouvě, hledat jiné možnosti, jak zajistit opatrovanci potřebnou péči. V teoretické části jsem zmínila názor veřejné opatrovnice, ze kterého vyplývá, že na nabídky sociálních služeb spoléhají, a opatrovanec je osobou, která nemá moc možností. V této konkrétní situaci veřejný opatrovník předal smlouvu o poskytování sociálních služeb k prostudování právníkovi. Zatím jej ani nenapadlo rozhlížet se po jiné službě, jelikož se nejdříve snaží domluvit situaci se

sjednanou službou. V zákoně o sociálních službách jsou podmínky ukončení spolupráce vymezeny obecně, každá služba si je může pozměnit dle typu klientely a poskytované služby. V dodatku bylo uvedeno, že jakékoliv změna zdravotního stavu může být důvodem pro ukončení poskytování sociálních služeb. Dalším dilematem je zvažováním míry poskytování podpory opatrovanci, když on sám vnímal sebe jako více schopného, ale veřejný opatrovník s jeho představou nesouhlasil. Veřejný opatrovník má dohlížet na opatrovance tak, aby jeho život nebyl v rozporu s jeho schopnostmi a odpovídal jeho představám a přáním. Opatrovanec se nachází v chráněném bydlení, přeje si bydlet ve svém bytě. Opatrovník zkontroloval situaci a schopnosti opatrovance s poskytovatelem služby. Poskytovatel sociálních služeb byl také toho názoru, že opatrovance by se neměl osamostatnit až do takové míry. Veřejná opatrovnice postupovala situačně – co mu hrozí, pokud bude bydlet sám, zároveň nezavrhl možnost, že časem opatrovanec posílí své schopnosti natolik, že to bude možné. Veřejná opatrovnice byla pod nátlakem rozhodnutí, zda zvolit zájem uživatele či veřejný zájem, popřípadě poskytovatele sociálních služeb. Pokud by opatrovanec bydlel ve svém, mohl by neuzavřít kohoutek vody a vytopit byt či způsobit požár.

Další dilematické situace mající vliv na kvalitu poskytování sociálních služeb opatrovanci jsou ty, jestliže veřejný opatrovník má podezření, že služba neodpovídá požadovaným finančním výdajům. Veřejný opatrovník by měl dohlížet na kvalitu sociálních služeb, ale také služba jemu ulehčuje práci, na opatrovance nemusí tak často dohlížet. Vzhledem k této skutečnosti se jedná o dilema komplexní vs. zjednodušený cíl. S tím souvisí nedostatek času na jednoho klienta, kdy veřejný opatrovník se proto musí spoléhat na kvalitu poskytovaných sociálních služeb. V tomto případě opatrovník si může vyžádat spis opatrovance, častěji docházet na návštěvy, vyptávat se známých či pracovníků služeb na opatrovance, dokonce podat stížnost či zrušit poskytování daných služeb. Jak již bylo uvedeno, většinou je opatrovník nucen ponechat opatrovance v sociálních službách, protože nemá nikoho, kdo by poskytoval péči. Veřejný opatrovník by neměl poskytovat péči, pouze dohlížet a sjednávat služby tak, aby opatrovance vedly k větší autonomii či měly být uspokojeny jeho základní potřeby. Nemělo by se zapomínat na povinnost důstojného zacházení. Veřejný opatrovník by měl dbát, zda ostatní z okolí opatrovance takto jednájí. Mám názor, že sociální pracovníci by měli zpřístupňovat záznamy o dosahování stanovených cílů uživatele (opatrovance). Tím by se sociálním pracovníkům usnadnila spolupráce při pozdější kolizi mezi opatrovancem a poskytovatelem sociální služby.

Někteří opatrovanci nadále po ustanovení veřejného opatrovnictví bydlí ve společné domácnosti s rodinnými příslušníky. Veřejní opatrovníci naproti fyzickým opatrovníkům si nedokážou tak představit, jak velice znesnadňuje opatrovancům zdravotní postižení při zvládání jednotlivých životních úkonů. Co by pomohlo, aby veřejný opatrovník lépe pobízel k aktivní účasti na rozhodování a vzápětí na převzetí odpovědnosti? V tom jim mohou být nápomocni rodinní příslušníci. Vědět najisto, co je nejlepší pro daného člověka vyžaduje znát zákonné předpisy, znát preference a životní historii. Podle mě i tak člověk si nemůže být jistý, že se rozhodl stejně jako dotyčný vzhledem k tomu, že může změnit názor nebo je pod vlivem léků či omamných látek. Ten, kdo přebírá odpovědnost v rozhodování v tak zásadních věcech jako veřejný opatrovník, by měl rozhodovat nejenom na základě své volby, ale především z pohledu nejlepšího možného řešení pro daného člověka.

Vyvstávají dilematické situace pramenící z protichůdných zájmů členů rodiny. Ti mohou mít názor, kterým upřednostňují svůj zájem nad zájmem opatrovance např. - aby do společné domácnosti nechodil navštěvovat pracovník ze sociálních služeb. I když by to usnadnilo soužití jak opatrovanci, tak rodinnému příslušníkovi. Prezentovala jsem tři situace, jak se veřejný opatrovník postavil těmto nelehkým rozhodnutím. Za prvé usmlouval sociální služku i přes vyslovený nesouhlas člena domácnosti, jelikož hrozilo při nečinnosti ohrožení na zdraví. Ponechal opatrovankyni v domácím prostředí, i když tím bylo nedůstojně zacházeno s její matkou, jelikož opatrovankyně neměla nikoho jiného a skončila by na ulici. V důsledku čehož opatrovankyně by nežila důstojně, neměla střechu nad hlavou a dostatek obživy, po čase by mohlo být ohroženo její zdraví. Za třetí veřejná opatrovnice ponechala opatrovance v jeho bytě, jelikož měla obavy z adaptace na nové prostředí. Znovu by mohlo být ohroženo psychické rozpoložení, ba jeho život z důvodu rezignace na život samotný. Veřejný opatrovník jedná situačně a je nucen si zvolit, i když dané rozhodnutí nese určité riziko pro opatrovance nebo rodinného příslušníka.

S rodinnými příslušníky je mnohdy potřeba pracovat, pokud se neví, jak naložit s majetkem opatrovance. Opatrovník se musí rozhodnout ohledně finančních záležitostí, i když nemá dostatečnou kvalifikaci. Zda majetek uchovat či zpeněžit, obrátit se na služby notáře či finančního poradce. Během výzkumu mě bylo sděleno, že notář nesdělí na základě daného majetku, jak nejlépe ho zhodnotit. Veřejný opatrovník opět může postupovat dle zmíněného přání opatrovance, i když toto přání opatrovance nesdělil. Navíc opatrovanec může přání sdělit, ale veřejný opatrovník je dle okolností přesvědčen, že může být zmanipulovaný. Příkladem zmanipulování opatrovance byl výzkumný etický problém související s insolvencí,

kdy právě z pravidelných finančního rozpočtu bylo zjištěno, že za dluhy mohou rodinní příslušníci.

Během interpretování výzkumných výsledků mě napadá dilematická situace vycházející z povinností opatrovníka zjišťovat nejlepší zájem opatrovance anebo vyhledávat informace potřebné k odvrácení ohrožení na zdraví či škodě opatrovance. Opatrovník tohoto docílí nejednou s pomocí neformální sítě opatrovance. Otázka zní, zda se může pak opatrovník spoléhat na sdělení nevěrohodného rodinného příslušníka? Má opatrovance podporovat v kontaktu s nečestným rodinným příslušníkem, tedy být neutrální? Opatrovník má chránit citlivé údaje opatrovance, zároveň dbát na zdraví a naplnění opatrovancových práv – mezi ně patří právo na vlastní rodinu. Má právo zabraňovat či vstupovat do vztahů mezi rodinnými příslušníky?

V oblasti zdravotní léčby čelí opatrovník dilematické situaci, zda má zasáhnout či ne. Zdravotní personál na opatrovníka nahlíží jako na nekompetentního, ba co hůř, nebere v potaz jeho poznatky. Podle mého názoru sociální pracovníci měli informovat opatrovníky o hospitalizaci, o možném zdravotním zákroku, pokud opatrovanec ohrožuje svým chováním ostatní. V mém výzkumu se objevil případ, kdy opatrovanec docházel za psychiatrem, ten posuzoval jeho zdravotní stav dle výpovědí samotného opatrovance a dle sdělení opatrovance usoudil, že opatrovník jeho zdravotní stav zveličuje. Zasáhnout znamenalo přivolat záchrannou službu, poněvadž opatrovník již vysvětloval důležitost dodržování lékařských pokynů, včetně pravidelného pobírání léků. Opatrovník zvažoval dilema, jaké riziko podstoupit, jak dlouho čekat na odbornou zdravotní pomoc, než skutečně jeho život bude v nebezpečí. Obdobně byla přivolána zásahová jednotka k opatrovanci do domu, protože se několikrát nedostavil na schůzku. Při takovém zásahu mohlo být opatrovanci ublíženo, navíc by to byl zásah do jeho soukromí a svobody. Veřejný opatrovník tuto situaci popisoval, že se opatrovanec pouze párkrát nedostavil a nevědělo se, zda opravdu je jeho zdravotní stav tak špatný, nikoho neohrožoval. Stačilo, že nedodržoval režim, vzhledem k jeho diagnóze raději byla přivolána zásahovka, aniž by se nejprve pátralo po tom, jak to vypadá a nesnažilo se s ním osobně domluvit.

Jiná dilematická situace souvisela s doprovázením opatrovance na lékařské prohlídce. Znovu opatrovanec měl přání, které bylo nereálné vzhledem k jeho zdravotnímu stavu. Opatrovaneč měl problémy s komunikací, domníval se, že změna lékaře vyřeší to, že nemůže chodit na lékařské prohlídky bez doprovodu. Opatrovník musel zvážit, zda mu vyhovět i za cenu toho, že i tak bude muset chodit k lékaři s doprovodem. Tím by opatrovanec zjistil, že doprovod je

v jeho případě nutný a mohlo by to ulehčit následnou spolupráci. Opačně opatrovník může ponechat lékaře, nechat danou situaci beze změn a vysvětlit opatrovanci, že to není uskutečnitelné. Opatrovnice sdělila, že rozhodnutí je na ní, sociální pracovnice nehodlala tuto záležitost řešit. Pokud opatrovanec by docházel za lékařem bez doprovodu, přidělalo by to práci opatrovníkovi, protože by zpětně musel zjišťovat, jaký léčebný režim má opatrovanec dodržovat, na kdy je dojednán další termín. Mě osobně napadá, že opatrovník by mohl komunikaci při lékařské kontrole založit na psaném projevu, opatrovanec by musel být schopen psát. Tato situace není opatrovníkem vyřešena, ale z reakcí se domnívám, že opatrovanec stále bude muset docházet k totožnému lékaři s doprovodem. Etický problém ohledně spolupráce se zdravotním personálem souvisel s předčasným ukončením hospitalizace a reverzem opatrovance, kdy opatrovanec souhlasil s léčbou až po kritickém průběhu nemoci. Tyto situace opatrovníky dost trápí, jelikož zdravotní personál je často nebere jako partnery v péči o blaho opatrovance. Zdravotní personál se zabývá pouze tělesným zdravím a nezvažuje možné důsledky svého jednání na budoucí život opatrovance. Stává se, že důvěřují více opatrovanci, který může být pod vlivem psychické nemoci anebo nema rozsáhlé mentální schopnosti na uchování či zpracování informací, než-li opatrovníkovi.

Odlišným dilematem je, když opatrovník je ohrožován klientem. Tuto zkušenost opatrovník popisoval, kdy opatrovanec mu přiložil pěst na obličej potom, co bouchal do stěn a nábytku všude po místnosti. V tu chvíli se opatrovník mohl rozhodnout, zda po tomto incidentu bude postupovat s ním dle nároku profese či jinak. Opatrovník se mohl domluvit, aby opatrovance měl na starosti někdo jiný. Domlouvat si schůzky pouze v kanceláři, tudíž v bezpečném prostředí. Zhodnotil zdravotní stav opatrovance jako ohrožující pro ostatní a řešil to s lékařem. Opatrovník zvolil řešení, že po běžné době zopakuje šetření v domácím prostředí. Tím se rozhodl nést určité riziko. Pro představu jsem v předešlé kapitole uvedla situace, kdy opatrovanec je poškozený. Veřejný opatrovník musí hájit jeho právo, podat trestní oznámení, což je nepochybné. Nelze mluvit o etickém problému, jedná se pouze o problémy opatrovance, z pohledu opatrovníka je zřejmé jak má postupovat. Rozdílná situace je, pokud opatrovankyně ohrožuje či znesnadňuje život někomu jinému. Veřejný opatrovník musí zvolit, zda hájit veřejný zájem či zájem opatrovankyně. Dle mého mínění by opatrovanec měl zvážit riziko dané situace pro ostatní a přihlídnout k osobnosti opatrovankyně. Z odpovědi opatrovnice jsem popsala situaci bezdomovkyně, která obcházela a zabydlovala se před rodinným domem. Snažila se vetřít do přízně seniorky, aby ji mohla vykořisťovat. Syn seniorky zavolal

opatrovníci, co má dělat s opatrovačkyní. Opatrovnice mu poradila, pokud se to bud opakovat, at' situaci řeší s policií.

6.2 Nástroje pomoci

Odpovím na jednu z výzkumných otázek, zda je potřeba pozměnit znění veřejného opatrovnictví v zákoně tak, aby jim to ulehčilo vykonávání agendy veřejného opatrovnictví, případně etické nelehké situace. Ukotvení opatrovnictví v zákoně dle opatrovníků neztěžuje zvládání eticky problémových situací. V teoretické části jsem nastínila okruhy, které v návrhu zákona byly podrobeny přezkumu, ani tyto nebyly opatrovníky uvedeny. Veřejní opatrovníci by sice ocenili jednotný zákon o veřejném opatrovnictví, zároveň dokázali pouze vyjmenovat překážky, které jim brání ve svém výkonu. Jedná se o to, že v zákoně není zmíněna oznamovací povinnost rodinných příslušníků, ochrana osobních údajů veřejných opatrovníků, není umožněno bankovním institucím mít přehled opatrovanci vzhledem k omezené svéprávnosti. Opatrovníkem byl vysloven nápad, že soudní systém by měl mít po ruce příručku, jak ustanovit konkrétní povinnosti veřejnému opatrovníkovi a určité pojmy by bylo vhodné definovat. Dokonce abstraktnost výkladu v zákoně hodnotí jako pozitivní, v předešlé kapitole uvádím i příklad, kdy užší vymezení povinností opatrovníka by bylo na škodu. Osobně v abstraktních pojmech vidím problém, jelikož každý člověk si může abstraktního pojem vysvětlit po svém. Potom může docházet ke střetům názorů a zbytečným nedorozuměním, posléze vzniku etických problémů. Pouze jeden veřejný opatrovník vypověděl, že zákon mu poskytuje oporu. Usuzuji, že veřejní opatrovníci zákon berou jako samozřejmost, ale každá situace je jiná a je potřeba přihlídnout k jiným dokladům, dodatkům ve smlouvě, zákonným podmínkám apod. Po analýze veřejného opatrovnictví jsem dospěla názoru, že veřejný opatrovník nemusí volit, zda jednat výlučně podle práva či etických hodnot. Jeho povinností jako veřejného opatrovníka vycházejí z etických hodnot Kodexu SP, tak v Úmluvě. Musí pouze zvažovat, která etická hodnota má přednost. Na právo nahlízejí jako „živé právo“ – jak se realizuje a uplatňuje. Veřejní opatrovníci měli praktické připomínky, jak prosazovat právo v souladu s nejlepším zájmu opatrovance. Berou v úvahu budoucí scénáře. Konzultují právní stránku věci s právníkem a kolegy.

Veřejní opatrovníci vypovídali, že na řešení etických dilemat a problémů nemají dostatek času. Na základě této skutečnosti vyplývají etická dilemata, zda dát přednost množství klientů nebo poskytovat intenzivnější a dlouhodobější intervenci s menším množstvím klientů. Veřejní opatrovníci zmínili rozlišovací hledisko, že věnují klientovi tolik času, podle toho zda

opatrovanec je schopen přijmout nové informace, tak aby diskuze vedla ke zdárnému konci. V opačném případě věnují klientovi pouze tolik času, aby mu sdělili základní informace a poučili ho o důsledcích. Opatrovanci jsou lidé, kteří mohou jenom vyžadovat pozornost, ale nechtějí nic měnit ve svém životě. Přicházejí si jenom postěžovat na to, co bylo kdysi dávno, co nelze změnit. Při dotazování veřejní opatrovníci nesdělili, že mají mnoho opatrovanců na starosti, ale to, že jejich situace je mnohdy zatěžující, pořád je čím se zabývat. Může se stát, že později díky jedné informaci dospějí k závažné skutečnosti mající vliv na blahobyt a zdraví opatrovance.

Ze zákona vyplývá, že veřejný opatrovník by měl spíše dohlížet a kontrolovat činnosti opatrovance, pokud soudem to nemá stanovené jinak. Problém nastává tehdy, pokud opatrovanec veškerou pomoc odmítá, nevyužívá sociálních služeb a veřejný opatrovník má soudem povinnost vykonávat za opatrovance určité oblasti či úkony, bez nichž by se mu mohlo něco přihodit. Dle mého mínění si každý opatrovanec musí v sobě vymezit hranice, co je ochoten v dané situaci pro opatrovance učinit, co je ještě v jeho kompetencích. Jde o to nalézt určitou rovnováhu, jak jednat s konkrétním opatrovancem, je potřeba zohlednit více faktorů z jeho života. Hranici mezi pomocí a kontrolou je potřeba hledat v sebedefinování – co, proč, jak budu dělat a co nebudu. Ale zastávám názor, že hlavní je nastavení klienta vůči veřejnému opatrovníkovi, protože pak lze lépe vyhodnocovat a předcházet problémům. Opatrovanec může být nebezpečný pro ostatní anebo potřebovat pomoc, jelikož bez pomoci by se jeho stav rapidně zhoršil. V těchto situacích je naprosto v pořádku převzít kontrolu nad situací opatrovance. Pokud jednají i mimo svoje kompetence a pravomoci, jde o vážné ohrožení na zdraví opatrovance či veřejné blaho. V tu chvíli přebírají kontrolu, jednají za klienta v jeho nejlepším zájmu, tak aby si neublížil nebo někomu jinému. Dle odborné literatury je kontrola založena na zájmech jiných lidí než klienta. Dle výpovědí veřejných opatrovníků je možné, že právě proto rozhodují až po zkonzultování, protože pocítují, že přebírají kontrolu.

Veřejní opatrovníci nejčastěji zmiňovali spolupráci s vedoucími tak s jinými kolegy jako způsob zvládnání etických dilemat, ale zároveň dodali, že spolupráce právě s odborníky z jiné profese je zatěžujícím faktorem. Ostatní profesionálové nesdělují jim skutečnosti o opatrovanci, jednají neprofesionálně – očekávají, že opatrovníci budou vědět o opatrovanci všechno, co se událo během dne. Právě proto, kolik toho mají znát o opatrovanci a umět se orientovat v odborných záležitostech. Je jasné, že vzniklý problém zkonzultují s odborníky. Veřejní opatrovníci vyjmenovali všechny možnosti: poradit se svou přímou vedoucí, s kolegy,

podat dotaz metodikovi nebo odborníkovi na konkrétní specializaci, nevyjímaje právníky. Systematický postup projednávání situací s kolegy a odborníky je uveden jako konečný způsob ochrany před špatně vyhodnocenou situací. Hlavně když jde o záležitosti mimo jejich kvalifikaci, v sázce je hodně. Souhlasím s výpovědí veřejného opatrovníka, že by pomohla větší osvěta, jaké má mít veřejný opatrovník kompetence. Doplnila bych tuto myšlenku takto, že by došlo k ulehčení a zvýšení plynulosti práce, kdyby každý vykonával to, co má. Kdokoliv z profesionální podpůrné sítě by měli vědět, co může dělat on i ostatní, na koho se obrátit při konkrétní záležitosti. V konceptuální části jsem se zabývala otázkou, jak nejlépe pracovat v týmu. Každý pracovník je zodpovědný za nastavení profesních hranic vůči klientovi, tak také pracovník je zodpovědný za to, jak vysvětlí své role ostatním odborníkům. V týmu sice všichni pracují na jedné věci, ale každý se zabývá jinou stránkou věci, je pro něho důležité jiné informace o klientovi. V ideálním světě pracovník by měl mít zodpovědnost za to, jak se prezentuje ostatním. Co samozřejmě nezabrání, že sice pracovník komunikuje s týmem, ale člen týmu jedná i přesto na základě svého přesvědčení. Objasnit si svou roli vůči ostatním členům týmu, jak pohlíží na klienta, co je jejich odborným zájmem. Dle NASW sociální pracovníci by měli sdělovat klientům o možném střetu zájmu, snažit se to vyřešit v nejlepším zájmu klientů – opatrovance. V týmu je doporučeno, aby člen týmu porozuměl rolím tak, aby se zajímal o hodnoty, perspektivy a motivy práce.

V teorii jsem se podrobněji zabývala intuicí, dodala jsem, že intuice je jiná forma logického myšlení, protože zahrnuje pravidla, která se liší od klasického logického uvažování, slučuje mnoholeté zkušenosti do nevědomých znalostí, které člověk nedokáže vysvětlit. Uvedla jsem, jak by měl člověk nejlépe intuitivně uvažovat. Přeformulovat to lze na veřejného opatrovníka takto: určit příležitosti z dané situace, analyzovat velké množství informací a vybrat to zásadní např. veřejné blaho nad povinností veřejného opatrovníka. V literatuře podle Davidsona je taktéž doporučeno, že intuitivní rozhodování by mělo být doplněné racionálním přehodnocením zvolené varianty a sebedefinováním v případě konfliktů zájmů. Zmiňovala jsem o mapování situace života, co je určitý způsob racionální analýzy možných vlivů na danou situaci. Pouze jednou bylo veřejným opatrovníkem zmíněno, že volbu si dotyčný musí v sobě zdůvodnit, proč jednal tak jak jednal. V tom spatřuji kontrolní mechanismus, zda něco se neopominulo, zda postupovat takto je nejvíce v souladu s vnitřním přesvědčením opatrovníka. Když například byla vybraná volba, které odvrátila největší riziko pro opatrovance. Samozřejmě je to určitý část systematického postupu, jak dalece dotyčný bude rozebírat danou situaci, záleží na něm a daných okolnostech.

6.3 Všeobecné názory veřejných opatrovníků

Opatrovníci jsou si vědomi, že každý opatrovanec je jiný, má jinou osobnost, je více či méně ochoten spolupracovat, má za sebou jinou historii, s některými se lze rozumně domluvit a s některými je to obtížné, zda má kolem sebe podpůrnou síť. Veřejný opatrovník jako jakýkoliv sociální pracovník během své praxe může řešit podobné situace, ale zároveň ho může něco překvapit, např. reakce jeho rodiny, klauzule ve smlouvě atd. Právě z důvodu toho, že nelze stanovit jednotný správný postup na etické problémy či problémy, veřejní opatrovníci podávali odpověď tímto způsobem. Jsem přesvědčená, že ze začátku postupu přemýšlejí určitým způsobem racionálně, snaží si najít oporu v zákoně, zhodnotit možné způsoby řešení, jaké důsledky by měly pro opatrovance. Veřejní opatrovníci, kteří se ochotně zúčastnili výzkumu, nezmínili etický kodex jako oporu při etickém problému či dilematu, zřejmě proto, že představuje obecná pravidla. Každý profesionál vykonává svou práci, aniž by musel přemýšlet o etických hodnotách apod. Na základě výše uvedeného mám za to, že veřejní opatrovníci svá práva a povinnosti mají obsaženy v zákoně. Toto jim usnadňuje jejich rozhodování, jak dále postupovat. V etických kodexech pro sociálního pracovníka a veřejného činitele jsem se specializovala na etické principy, pokud dojde ke střetu zájmu k porovnání doporučení pro samotnou praxi.

Jelikož samotní veřejní opatrovníci vyjadřovali, že ostatní lidé nazírají na povinnosti veřejného opatrovníka nereálně, rozhodla jsem se proto detailněji zabývat jejich náplní práce. Z důvodů odpovědí veřejných opatrovníků jsem se zabývala i pojmy, které přísluší i jiným odborníkům či laické veřejnosti. Chtěla jsem poukázat na celkový obraz veřejných opatrovníků, který souvisí s etickými dilematy a problémy. Proto má diplomová práce je rozsáhlejší než je povoleno. Z celkových výsledků vyplynulo, že za možné bariéry výkonu opatrovnictví lze přiřadit nedostatek času, vzhledem k množství povinností, dále nejednoznačnost vymezení kompetencí veřejného opatrovníka vůči ostatním odborníkům, což znesnadňuje spolupráci. Dokonce odborníci z jiných profesí mají nepřesnou představu, co mají v kompetenci a co ne, zároveň tu spolupráci vykonávají jednostranně – zdravotní personál koná bez toho, aby informoval či vážně zvážil argumentaci veřejných opatrovníků v konkrétních případech.

Nejčastější zmiňovaný etický dilemat souvisel s umístěním opatrovanců do sociálních služeb, Veřejní opatrovníci nedokázali vyjmenovat, co by přispělo ke snazšímu umístění do pobytových služeb. Jedna odpověď zněla, že v zákoně by měli být konkrétněji uvedené možné výpovědní důvody, dále větší variabilita služeb, více služeb pro dospělé osoby v nižším věku

než je důchodový věk. Co se týká dilemat zajištění zdravotní péče, respondenti se shodovali, že veřejný opatrovník by neměl podávat souhlas za opatrovance. Z výpovědí veřejných opatrovníků je jasné, že se jedná o situace, které může řešit rodinný příslušník (rozhodovat o léčbě, umístění do sociálních služeb) nebo sociální pracovník v sociálních službách (ohrožení na zdraví, zvažování míry samostatnosti klienta a možná rizika vyplývající v budoucnu).

ZÁVĚR

Téma **Etická dilemata a problémy veřejných opatrovníků** jsem si pro svou diplomovou práci vybrala, jelikož se domnívám, že v budoucnu bude více lidí potřebovat své veřejné opatrovníky – bude se jednat mj. i o lidi v důchodovém věku trpící Alzheimerem, o které rodina již nestačí či nechce pečovat, dále o lidi bez přístřeší, o které nikdo nejeví zájem. Během studií jsem vykonávala praxi na odboru veřejného opatrovnictví ve Frýdku-Místku, a musím říct, že jsem byla v mírném šoku, co všechno mají veřejní opatrovníci na starosti. Proto mě zajímalo, jak řeší problémové etické situace, zda z jejich pohledu se setkávají i s etickými dilematy apod. Je to práce časově náročná, je potřeba se orientovat v mnoha právních předpisech, nebát se narovinu říct, jak situace vypadá a mít trpělivost, nenechat se znejistit opatrovancem či jeho rodinou, dalšími pomáhajícími lidmi z okolí opatrovance.

V první kapitole jsem vymezila základní pojmy, zákonné ukotvení, povinností veřejného opatrovníka. Dále jsem popsala, jakou mají pravomoc při určitých oblastech mající vliv na konkrétního opatrovance. V každé oblasti týkající se opatrovnictví je dle mého mínění pro laickou veřejnost dosti problematické se zorientovat. Veřejný opatrovník má vždy své povinnosti vymezené individuálně, ale vždy opatrovanci zůstává schopnost provádět běžné záležitosti. V etické části jsem odlišila od sebe etický problém a dilema, věnovala se členění dilemat, jak lze tyto situace překonat. Taktéž jsem neopominula etický kodex jako podklad správného pracovního postupu. Dle mého názoru jsem poukázala na etický kodex SP a veřejných úředníků, v čem oba kodexy se navzájem doplňují, s tím že jsem se věnovala pouze tomu, co je dle výsledku výzkumu podstatné. Mimo jiné jsem uvedla Úmluvu, která přináší nový pohled na opatrovnictví, jak by měli opatrovníci postupovat dle deklarovaných principů.

V empirické části jsem se vyptávala, za prvé jak je vnímán novelizovaný OZ z pohledu veřejných opatrovníků. Za druhé, s jakými etickými dilematy či problémy se setkávají v konkrétních životních oblastech. Eticky problémové situace a dilemata jsem si vymezila dle mého názoru selským rozumem, na ty hlavní kategorie: nedostatečná kapacita v pobytových sociálních službách, spolupráce s rodinou, rozhodování o léčbě, ohrožení na zdraví veřejného opatrovníka a osoby opatrovance. Za třetí jsem se zaměřila na způsoby řešení etických problémů a dilemat, které je přizpůsobený tomu, že opatrovanec potřebuje jejich pomoc naléhavě, navíc o dané situaci se dozvídají také opožděně. Pokud musí se rozhodnout urychleně, činí to pomocí své intuice. Tento způsob řešení etických problémů a dilemat není v odborné literatuře příliš podroben analýze. Proto jsem se rozhodla ve své diplomové práci intuitivnímu rozhodování věnovat. Není možné popsat základní postup, jak jednat v etických

problémech a názorech, veřejní opatrovníci jsou si toho vědomi. Veřejní opatrovanci na etická dilemata a problémy reagují v podstatě jednotně tak, že nechtějí uskutečnit rozhodnutí na základě svého přesvědčení, raději případ konzultují. Veřejní opatrovníci chtějí znát názor i jiného odborníka. Pouze ojediněle odpovědi veřejných opatrovníků byly odlišné, uvádím je ve výzkumné části. **Sociální pracovníci také musí spolupracovat s jinými odborníky a hledat nejlepší řešení pro klienta v multidisciplinárním týmu. Rozdíl je v tom, že uživatel může být svéprávný a pokud nechce nadále spolupracovat, tak sociální pracovníci nemusí jeho situaci řešit. Navíc rodinní příslušníci uživatele v sociálních službách jsou více ochotni zajímat se o daného uživatele, podílet se na rozhodnutích. Rodinní příslušníci včetně uživatelů by měli být zahrnuti do multidisciplinárního týmu. Otázkou je, zda také uživatel, který je zároveň opatrovancem.**

Z výše uvedených rozhovorů s veřejnými opatrovníky mi vyplynula tato etická dilemata:

- **zasáhnout či nezasáhnout;**
- **situační nebo procedurální přístup;**
- **zájem uživatele či veřejný zájem**
- **dilematické situace vznikající z protikladných zájmu členů rodiny opatrovance;**
- **popsala jsem dilematickou situaci typu množství klientů nebo kvalita služeb současně s volením mezi komplexním a zjednodušeným cílem;**
- **veřejný opatrovník si často musí vybrat strategii, která představuje určité riziko;**
- **dilema, zda vykonávat svou profesi, i když veřejný opatrovník čelí pocitu vlastního ohrožení**
- **dilema, zda zasahovat do témat mimo svou kvalifikaci.**

Na etická dilemata lze nazírat z odlišných úhlů pohledu– v jedné situaci se může jednat o různé typy dilemat. Podle mě se veřejný opatrovník v dilematických situacích, musí vždy rozhodnout, jestli zasáhnout anebo nikoliv.

Jsem si vědoma toho, že bych mohla rozšiřovat výzkumný soubor o další veřejné opatrovníky do tzv. nasycení teorie. Ale dle výpovědí se domnívám, že hlavní problémy a etická dilemata, která se opakují, jsou stěžejní a znázornila jsem různé varianty případů dle jejich okolností. Vzhledem k časovému omezení a různorodých povinnostech veřejného opatrovníka a životních podmínkách opatrovance majících vliv na daný etický problém a dilema, to však nebylo možné. Z tohoto důvodu bych chtěla zdůraznit, že při dalším dotazování bych mohla

zjistit jiné významné skutečnosti, jelikož veřejní opatrovníci vypovídali o těch etických dilematech a problémech, které v nedaleké minulosti se potýkali. Přesto se domnívám, že na základní úrovni byl výzkumný cíl splněn. Díky této diplomové práci jsem si uvědomila, jak důležitá sebedefinice veřejných opatrovníků a ostatních sociálních pracovníků, včetně profesní náplně.

ANOTACE

Cílem mé diplomové práce je rozbor etických dilemat a problémů z praxe veřejného opatrovnictví, jak tyto situace jsou řešeny. V úvodních kapitolách jsou vyjasněné povinnosti veřejného opatrovníka. Dále se zabývám vyjasněním etických dilemat, jaký je doporučený postup ke zvládnutí těchto situací. Na základě polostrukturovaných rozhovorů bylo dosaženo cíle diplomové práce a v diskuzi se zabývám jejich analýzou. V této práci jsem přednesla osobité názory na problematické situace a možné otázky veřejného opatrovníka, včetně pohledu na zákonnou oporu.

Klíčová slova: veřejný opatrovník, opatrovanec, etická dilemata

ANNOTATION

The aim of this thesis is to analyze the ethical dilemmas and problems of the practice of public guardianship, and how these situations are addressed. The introductory chapters clarify the duties of the public guardian. The author also deals with the clarification of ethical dilemmas, what the recommended procedure for dealing with these situations is. On the basis of semi-structured interviews, the goal of the diploma thesis was achieved and in the discussion, the author deals with their analysis. This work includes specific views on problematic situations and potential issues of the public guardian, including a view of legal support.

Keywords: public guardianship, guardian, ethical dilemmas

POUŽITÁ LITERATURA A PRAMENY:

- **ARMITAGE A., NICHOLSON, D. a ARTZ S.** Working Relationships and Outcomes in Multidisciplinary Collaborative Practice Settings. *Child & Youth Care Forum* [online]. University of Victoria: 2000 Human Sciences Press, 2000, **29**(1), 39-73 s., [cit. 2020-10-07]. Dostupné z: <file:///F:/DIPLOMOVÁ%20PRÁCE/PRÁCE/konečná/Nová%20složka/z%20internetu/Working%20Relationships%20and%20Outcomes%20in.pdf>
- **BANKS, S.** *Ethics and values in social work*. 2. vyd. Palgrave: Basingstoke, 2001. 217 s. ISBN 0-333-94798-3
- **BROWNLEE, K., H. LEBLANC H., HALVERSON G., PICHE T. a BRAZEAU J.** Exploring self-reflection in dual relationship decision-making. *Journal of Social Work* [online]. 2019, **19**(5), 629-641 s., [cit. 2020-09-29]. ISSN 1468-0173. Dostupné z: <https://doi.org/10.1177/1468017318766423>
- **CICHÁ M., GOLDMANN R. a KUTNOHORSKÁ J.** (2011), *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*, 1. vyd., Praha:Grada, 189 s., ISBN 78-80-247-3843-7 (brož.)
- **ČEBIŠOVÁ, R., CHÁBOVÁ, R., JOHNOVÁ, M., KOŘÍNKOVÁ, D. a ŠKOPOVÁ, V.** (2013) *Dobrá praxe opatrovnictví a poskytování podpory při právních úkonech a při rozhodování*. 1. Praha. 80 s., ISBN 978-80-7421-053-2
- **DISMAN, M.** (2007) *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 374 s., ISBN 80-246-0139-7.
- **DURAJOVÁ Z., MACHOVÁ Z., NOSKOVÁ A., RITTICHOVÁ B. a VRABCOVÁ M.** *Metodika výkonu veřejného opatrovnictví* [online]. In: . Hradec Králové: Krajský úřad Královéhradeckého kraje, 2017, 73 s., [cit. 2020-07-04]. Dostupné z: http://www.kr-kralovehradecky.cz/assets/krajsky-urad/socialni-oblast/verejne-opatrovnictvi/Methodika-verejneho-opatrovnictvi_final_13_2_2018.pdf
- Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR [online]. [cit. 2019-01-03]. Dostupné z: http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf
- Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy [online]. In: Ministerstvo vnitra České republiky, 6 s., [cit. 2020-07-04]. Dostupné z: https://www.cuzzs.cz/userfiles/documents/Legislativa/Eticky_kodex_uredniku_a_zamestnancu_verejne_spravy.pdf

- Etyczne i nieetyczne zachowania pracownika socjalnego z klientami pomocy społecznej. *Zeszyty Pracy Socjalnej* [online]. 2019, 24(2), 81-100 s., [cit. 2020-10-07]. ISSN 15074285. Dostupné z: doi:10.4467/24496138ZPS.19.006.11083
- **FILKA J., JURIČKOVÁ, L., IVANOVÁ K. (2014)** *Opatrovnictví osob s duševním postižením*, 1. vydání. Praha: Grada, 160 s., ISBN 978-80-247-4786-6
- **GIERTZ, L.** Guardianship for Adults with Intellectual Disabilities: Accountant, Advocate or 'Family' Member? *Scandinavian Journal of Disability Research* [online]. 2018, 20(1), 256-265 s., [cit. 2020-05-19]. Dostupné z: doi:10.16993/sjdr.40. ISSN 15017419.
- **HENDL, J. 2006.** *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 2. aktual. vydání. Praha: Portál, 2008, 408 s., ISBN 978-80-7367-485-4.
- **HENDL, J., REMR, J. (2017)** *Metody výzkumu a evaluace*, 1. vyd., Praha: Portál, 372 s., ISBN 978-80-262-1192-1
- **HRUBÁ E., ČERMÁKOVÁ M., PLHÁKOVÁ K., PRUDÍKOVÁ D. a SMOLÍKOVÁ K.** *Podkladový materiál k semináři pro veřejné opatrovníky k problematice výkonu opatrovnictví uživatelů služeb sociální péče ve vztahu k procesu transformace a deinstitucionalizace sociálních služeb* [online]. In: Ministerstvo vnitra České republiky, 2015, 73 s., [cit. 2020-07-04]. Dostupné z: http://www.trass.cz/archive_2015/files/5-dok-opatrovnici07b.pdf
- Insolvency – úpadek a způsoby jeho řešení. *BusinessInfo.cz: Oficiální portál pro podnikání a export* [online]. 31.9.2019, [cit. 2020-10-04]. Dostupné z: <https://www.businessinfo.cz/navody/insolvency-upadek-a-zpusoby-jeho-reseni-ppbi/2/>
- **INSTAND.** *Metodika výkonu opatrovnictví*, [online]. © 2004 – 2015 [cit. 2020-07-04]. Dostupné z https://www.instand.cz/dokumenty/metodika-vykonuopatrovnictvi_201507211422189.pdf
- **JANEBOVÁ, R.** Dilemata mezi právem a etikou aneb právo nezbavuje odpovědnosti. In: *Etika sociální práce* [online]. 2009, s. 22 [cit. 2020-07-04]. Dostupné z: http://socialnirevue.cz/media/docs/Janebova_DilemaPravoEtika.pdf
- **JANOUSHKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D.** *Profesní dovednosti terénních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní pracovníky*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. 549 s. ISBN 978-80-7368-503-4.
- **KOPŘIVA, K. (2011)** *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 147 s. ISBN 978-80-7367-922-4.
- **MAHOVÁ, G. VENGLÁŘOVÁ, M. et al. (2008)** *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. 1. vyd. Praha: Grada, 168 s. ISBN 80-247-2138-4.

- **MALEWSKA, K.** The profile of an intuitive decision maker and the use of intuition in decision-making practice. *Management* [online]. Poznań University of Economics and Business: Theory of Organization and Management, 2018, **22**(1), 31-44 [cit. 2020-10-07]. ISSN 1429-9321. Dostupné z: <file:///F:/DIPLOMOVÁ%20PRÁCE/PRÁCE/konečná/Nová%20složka/z%20internetu/The%20profile%20of%20an%20intuitive%20decision%20maker%20and%20the%20use%20of%20intuition%20in%20decision-making%20practice.pdf>
- **MAREČKOVÁ J., MATIAŠKO M. (2010)** *Člověk s duševním postižením a jeho právní jednání: otázka opatrovnictví dospělých*, Praha: Linde, 223 s., ISBN 978-80-7201-801-7 (brož.)
- **MÁTEL, A., et al. (2010)** *Aplikovaná etika v sociální práci*. Brno: Institut mezioborových studií Brno, 236 s., ISBN 978-80-87182-13-0.
- **MATULAYOVÁ, T.** Sociálnych pracovníkov najviac trápia interpersonálne vzťahy. In *Sociální práce/ Sociálna práca*, 2006, č. 3, s. 18-19. ISSN 1213-6204
- **MELAMED, Y., YARON-MELAMED L. a HEINIK T.** Guardianship Appointment: Current Status in Israel. *The Israel Journal of Psychiatry and Related Sciences* [online]. 2010, vol. 47, no. 4, 260 s., ISSN 03337308.
- **MILLS, M.** Dementia and Guardianship: Challenges in Social Work Practice. *Australian Social Work* [online]. 2017, 70(1), 30-41 s., [cit. 2020-05-19]. Dostupné z: doi: 10.1080/0312407X.2016.1168463. ISSN 0312407X
- **MIOVSKÝ, M. (2006)** *Kvalitativní přístup a metody psychologického výzkumu*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. 332 s., ISBN 80-247-1362-4.
- **MUSIL, L. (2004).** *"Ráda bych Vám pomohla, ale-": dilemata práce s klienty v organizaci*. Brno: Marek Zeman, 2004. 243 s., ISBN 80-903070-1-9.
- **MUSIL, L. a NEČASOVÁ M.** Pracovní podmínky a dilemata pomáhajících pracovníků. *Sociální práce* [online]. 2006, (3), 57-71 s., [cit. 2020-10-03].
- **MUSIL L., ŠRAJER J. (2008)** *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. 1. vyd. České Budějovice, Brno: Libor Musil v nakl. Albert, 150 s., ISBN 978-80-7326-145-0
- **NASW, National Association of Social Workers. 1999.** *The National Association of Social Workers (NASW) Code of Ethics* [online]. 8 s., [cit. 2020-10-03]. Dostupné z: [https://www.uaf.edu/socwork/student-information/checklist/\(D\)-NASW-Code-of-Ethics.pdf](https://www.uaf.edu/socwork/student-information/checklist/(D)-NASW-Code-of-Ethics.pdf)
- **NEČASOVÁ, M., (2001).** „Úvod do filozofie a etiky v sociální práci“. Masarykova univerzita, Brno: Masarykova univerzita v Brně, 98 s., ISBN 80-210-2673-1 (brož.)

- **NEDĚLNÍKOVÁ, D.** (2008). „*Etická dilemata v terénní sociální práci*“. Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě: 377 – 393 s., ISBN 978-80-7368-503-4 (váz.)
- Podrobnější úprava věcných břemen. [online]. [cit. 2020-10-04]. Dostupné z: <http://obcanskyzakonik.justice.cz/index.php/vecna-prava/konkretni-zmeny/podrobnejsi-uprava-vecnych-bremen>
- **ÚLEHLA, I.** (2005) *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství (SLON) 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 128 s., ISBN 80-86429-36-9
- *Úmluva o právech osob se zdravotním postižením a Opční protokol: Convention on the rights of persons with disabilities and Optional protocol*. Vyd. 1. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2011, 73 s., ISBN 978-80-7421-037-2.
- Věcný záměr zákona o veřejném opatrovnictví, úpravě některých otázek souvisejících s podpůrnými opatřeními při narušení schopnosti zletilého právně jednat a o změně některých zákonů (opatrovnický zákon), včetně závěrečné zprávy hodnocení dopadů regulace. *Zákony pro lidi* [online]. Praha: Ministerstvo spravedlnosti, 2013 [cit. 2020-10-10]. Dostupné z: [file:///C:/Users/Lenovo/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/6150280-2014-07-01-text-navrhu-6150454%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Lenovo/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/6150280-2014-07-01-text-navrhu-6150454%20(1).pdf)
- **WOOD, E. F.** The Paradox of Adult Guardianship: A Solution to-and a Source for- Elder Abuse. *Generations* [online]. 2012, vol. 36, no. 3, 79-82 s., ISSN 07387806.
- **ZÁKLADNÍ INFORMACE PRO OBCE, JAKO VEŘEJNÉ OPATROVNÍKY** [online]. In: . Ministerstvo vnitra, 2016, 84 s., [cit. 2020-07-04]. Dostupné z: file:///C:/Users/Uzivatel/Downloads/Zakladni_informace_pro_obce_jako_verejne_opatrovniky.pdf
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

SEZNAM ZKRATEK

§ – paragraf

Aj. – a jiné

Apod. – a podobně

Č. – číslo

ČR – Česká republika

ČSSZ – Česká správa sociálního zabezpečení

EK SSP – Etický kodex společnosti sociálních pracovníků České republiky

Kol. – kolektiv

MHD – městská hromadná doprava

Mj. – mimo jiné

Např. – například

NASW – Národní asociace pro sociální práci

OZ – Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Odst. – odstavec

OSN – Organizace spojených národů

OSŘ – Občanský soudní řád č. 99/1963 Sb.

S. – strana

Sb. – sbírka

Tj. – to je

TZ – Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník

Tzn. – to znamená

Tzv. – takzvaně

VO – veřejný opatrovník

Vs – versus

Viz. – vyobrazeno

ZSS – Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

PŘÍLOHY

Příloha č. 1: Desatero práv a povinností opatrovníka

Příloha č. 2: Věcný záměr zákona o veřejném opatrovnictví, úpravě některých otázek souvisejících s podpůrnými opatřeními při narušení schopnosti zletilého právně jednat a o změně některých zákonů (opatrovnický zákon)- úryvek kapitoly 4. Práva a povinnosti

Příloha č. 3: Tematické okruhy k diskuzi nad legislativními úpravami v oblasti veřejného opatrovnictví

Příloha č. 4: Etický kodex opatrovníka

Příloha č. 5: Seznam tazatelských otázek

Příloha č. 1: Desatero práv a povinností opatrovníka

1. Opatrovník musí být ochoten funkci vykonávat.

2. Musí zajistit:

a) V případě opatrovance úplně zbaveného způsobilosti: péči o osobu opatrovance – určit bydliště – zejména v případě ústavní péče, zajistit zdravotní péči, zajistit všechny jeho potřeby – oblečení, obuv, telefon, cesty atp.,

b) V případě opatrovance omezeného způsobilosti zastupování v těch oblastech, pro něž je opatrovanec sám nezpůsobilý – vyplývá to z výroku rozsudku

3. Správa majetku - musí být veden přesně, musí být vedena samostatně – odděleně (nikdy na privátním účtu opatrovníka), musí být vedena přehledně

4. Nikdy nesmí být majetek opatrovance převáděn bezplatně nebo jinak nevýhodně, zejména nikdy (!) na osobu opatrovníka nebo jeho blízké

5. Nikdy nesmí být majetek opatrovance spravován s nepřiměřeným rizikem nebo majetek opatrovance nesmí být předmětem spekulace

6. Dozor soudu a spolupráce s ním – schvalování právních úkonů neběžné povahy (analogie s § 80 odst. 4 zákona o rodině):

- Informování soudu o osobě opatrovance
- Informování soudu o správě jeho majetku

7. Spolupráce s lékaři a zdravotnickými institucemi:

- Při řešení aktuálního stavu – právo na informaci – o zdravotním stavu a perspektivě
- O léčbě
- O nákladech s tím spojených
- Prevence (očkování, stomatologická péče, antikoncepce....)

8. Odpovědnost občanskoprávní – za způsobenou škodu podle obecných předpisů.

9. Odpovědnost trestněprávní – podle obecných předpisů (porušení povinností při správě cizího majetku).

10. Právo na odměnu v případě náročné správy majetku, je-li tato správa spojena se značnou námahou a vyžaduje-li odborné znalosti

Příloha č. 2: Věcný záměr zákona o veřejném opatrovnictví, úpravě některých otázek souvisejících s podpůrnými opatřeními při narušení schopnosti zletilého právně jednat a o změně některých zákonů (opatrovnický zákon)- úryvek kapitoly 4. Práva a povinnosti

A) Opatrovník není v žádném případě **oprávněn rozhodovat zejména:**

- o tom, s kým se bude opatrovanec stýkat;

- o tom, jak naloží s finančními prostředky, se kterými je dle rozhodnutí soudu oprávněn opatrovanec nakládat samostatně;

- o tom, jaké bude opatrovanec vykonávat volnočasové aktivity;

- o tom, jak se bude opatrovanec stravovat, oblékat, bydlet a o dalších každodenních úkonech opatrovance, které nesouvisí se zastupováním ve smyslu rozhodnutí soudu;

- o náboženských a kulturních zvyklostech opatrovance.

Pouze na základě svého uvážení pak není opatrovník sám rozhodnout zejména:

- o tom, zda bude opatrovanec pracovat, popř. jakou bude vykonávat práci;

- o dalším vzdělávání opatrovance;

B) Výkon opatrovnictví **Základní pravidla výkonu opatrovnictví jsou:**

- jednání v souladu se zájmy opatrovance při vyvarování se střetů zájmů

- jednání osobní či volba zástupce se souhlasem opatrovance anebo v případech nutnosti

- jednání v rámci svého oprávnění mimo zákonem vymezené oblasti - jednání způsobem, který umožňuje opatrovanci samostatně právně jednat v běžných záležitostech každodenního života a v záležitostech, kde je jeho svéprávnost zachována. - výkon své činnosti v souladu s řádnou péčí o opatrovancovy záležitosti

- naplňování opatrovancových právních prohlášení a zohlednění jeho názorů, včetně přesvědčení nebo vyznání.
- přiměřený dohled nad životem opatrovance v souladu s jeho schopnostmi, přáními a zájmy
- udržování kontaktu s opatrovancem, projevování skutečného zájmu o něj a dohled nad jeho zdravotním stavem,
- srozumitelná a přístupná komunikace s opatrovancem a otevřený a vstřícný přístup k němu
- řádná komunikace s opatrovnickou radou, pokud je zřízena
- řádné předkládání pravidelných vyúčtování své správy

Příloha č. 3: Tematické okruhy k diskuzi nad legislativními úpravami v oblasti veřejného opatrovnictví

1) zákonné zakotvení financování výkonu funkce veřejného opatrovníka, ideálně formou účelově určené dotace, která bude obcím poskytována ze státního rozpočtu, ideálně z kapitoly Ministerstva práce a sociálních věcí (samotné poskytování dotace pak probíhá dle zvláštního právního předpisu - zákona č. 218/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech a o změně některých souvisejících zákonů /rozpočtová pravidla/),

2) otázka možnosti uzavírání veřejnoprávních smluv na výkon funkce veřejného opatrovnictví (zákon č. 128/2000 Sb., o obcích), muselo by jít o speciální úpravu, a zároveň vyloučení možnosti přenesení působnosti (výkonu veřejného opatrovníka) rozhodnutím krajského úřadu (tj. vyloučit aplikaci § 65 zákona o obcích), neboť je zde založena působnost soudu,

3) změna zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, resp. doplnění § 471 odst. 3 tak, aby bylo možné ustanovit veřejným opatrovníkem i jinou obec, než tu, ve které má opatrovanec bydliště, čímž by se otevřel prostor pro jmenování jiné obce např. v případech, kdy pověřená obec neplní stanovené povinnosti při výkonu veřejného opatrovnictví,

4) stanovení kvalifikačních předpokladů pro výkon funkce veřejného opatrovníka (nejsnazší se jeví cesta zakotvení další správní činnosti v nařízení vlády č. 302/2014 Sb., o katalogu správních činností, vč. jejího promítnutí v příloze k vyhlášce č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků, čímž bude „zajištěn“ dopad zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů),

5) stanovení postupu obce jakožto veřejného opatrovníka při nakládání s majetkem opatrovance (možnost vstupu obce do dědického řízení, otázka nároku obce v dědickém řízení po opatrovanci, např. z důvodu kompenzace nákladů vynaložených v souvislosti s péčí o opatrovance, apod.),

6) ošetření součinnosti orgánů státní správy v oblasti veřejného opatrovnictví (výměna a poskytování informací potřebných pro řádný výkon funkce),

7) konkretizace práv a povinností veřejných opatrovníků v rozhodnutí soudů,

8) stanovení obsahu a náležitostí při vedení spisové dokumentace.

Příloha č. 4: Etický kodex opatrovníka

PRINCIPY

1. Smyslem opatrovnictví je naplnění a ochrana práv a zájmů člověka při právním jednání a zapojení člověka do společnosti.
2. Výkon opatrovnictví je založen na respektování přirozené důstojnosti člověka, jeho samostatnosti a osobní nezávislosti.
3. Úkolem opatrovníka není řídit život člověka, jehož je opatrovníkem, ani o něm rozhodovat.

PRAVIDLA

1. Opatrovník poskytuje člověku veškerou potřebnou podporu pro to, aby mohl přijímat vlastní rozhodnutí:

- opakovaně (průběžně) zjišťuje přání člověka;
- pomáhá člověku rozhodnout se;
- srozumitelně mu vysvětluje povahu a následky jeho možných rozhodnutí;
- respektuje rozhodnutí člověka, pokud je to možné, a to i pokud je vnímá jako rozhodnutí nerozumná;
- při činění právních jednání vždy vysvětlí člověku srozumitelně povahu a následky rozhodnutí, které je potřeba učinit.

2. Opatrovník dbá o to, aby člověk žil život dle svých představ:

- nesmí vycházet jenom z toho, co sám považuje za dobré;
- dbá, aby způsob života (nelze-li tomu rozumně odporovat) odpovídal i zvláštním představám a přáním člověka;
- nesmí člověka ponižovat, nic mu přikazovat a zakazovat, dělat rozhodnutí za něj a bez jeho vědomí; • musí s člověkem jednat důstojně a uctivě;
- činí právní jednání v souladu s vůlí a přáními člověka, pokud je zřejmé, že jejich realizací nedojde k poškození člověka;
- pouze v případě, že není možné zjistit aktuální vůli nebo preference člověka, jedná opatrovník v zájmu člověka, a to s řádnou péčí a svědomitostí – na základě znalosti aktuální situace, osobního příběhu a dříve vyjádřených preferencí člověka;

- omezí na minimum negativní rušivé a omezující zásahy do života člověka.

3. Opatrovník dbá, aby způsob života člověka nebyl v rozporu s jeho schopnostmi:

- jedná pouze v těch oblastech, ve kterých to člověk s omezením potřebuje (to vychází z výroku soudního rozhodnutí);
- průběžně vyhodnocuje, zda člověk skutečně stále potřebuje podporu a zastupování opatrovníkem;
- vidí -li některá opatření či omezení (např. opatrovnictví) jako zbytečně omezující, nebo nepotřebná, upozorňuje na to a usiluje o změnu;
- usiluje o to, aby člověk nabyt více schopností a dovedností, nebo je udržel, a aby měl takovou potřebnou podporu, která by umožnila snižovat závislost na opatrovníkovi.

4. Opatrovník se aktivně domáhá naplňování práv člověka:

- dbá o zdravotní stav člověka (dostatečný přísun léků, zajištěnou péči);
- podniká potřebné kroky k nápravě, zjistí -li, že jsou práva člověka porušována či ohrožena;
- chrání člověka před zanedbáváním, špatným zacházením a mučením, zneužíváním a vykořisťováním.

5. Opatrovník má s člověkem dobrý vztah na bázi rovnocenného partnerství:

- komunikuje s ním způsobem, kterému člověk rozumí a který mu vyhovuje, a to i za pomoci dalších osob, pokud je to potřeba;
- je s člověkem v častém a pravidelném kontaktu (osobním, telefonickém, písemném, či jinými prostředky);
- jedná poctivě a v dobré víře;
- projevuje o člověka skutečný zájem;
- vykonává svou činnost opatrovníka jen pro takový počet osob, který mu umožňuje věnovat se dostatečně každé z nich.

6. Opatrovník spolupracuje s ostatními osobami, které člověku poskytují přirozenou i profesionální podporu:

- usiluje o zajištění sociální podpory v blízkém okolí člověka;

- oslovuje důvěryhodné osoby k výkonu podporovaného rozhodování, případně členství v opatrovnické radě;
- spolupracuje se sociálním okolím člověka – s příbuznými, s podpůrci, opatrovnickou radou (pokud existuje) apod.;
- spolupracuje s pracovníky pomáhajících profesí.

7. Opatrovník usiluje o to, aby člověk žil v běžném prostředí:

- podporuje život člověka v přirozeném prostředí jeho domova a k tomu vyhledává adekvátní terénní a ambulantní služby, je -li to potřeba;
- působí tak, aby se člověk nedostal do ústavu a žil v co nejméně omezujícím prostředí;
- pokud je člověku poskytována pobytová sociální služba, zvažuje, zda není vhodné zajistit služby v méně omezujícím prostředí.

8. Opatrovník nezneužívá svojí pozice:

- netěží ze svého postavení žádné výhody;
- při konfliktu s člověkem žádá o pomoc třetí stranu;
- vyhýbá se jakýmkoli střetům mezi svými zájmy a zájmy člověka, za něhož činí právní jednání;
- dojde -li ke střetům zájmů, obrací se na soud.

9. Opatrovník se vzdělává v otázkách opatrovnictví a v souvisejících tématech.

Příloha č. 5: Seznam tazatelských otázek

Obecná úvodní tazatelská otázka: „Co je z Vašeho pohledu na Vaší práci nejtěžší – zvláště z pohledu rozhodování?“

Tazatelské otázky k dílčí výzkumné otázce 1:

1. Vzhledem k novelizaci zákona v jakých situacích Vám zákon nenabízí dostatečnou oporu při řešení etických dilemat či problému? (Napadá Vás něco, čím by se mohla legislativa doplnit, co by ulehčilo zvládání etických problémů a dilemat v praxi?)
2. Nový občanský zákoník Vám jako opatrovníkovi ukládá povinnost projevit o opatrovance skutečný zájem, jak tuto povinnost naplňujete?
3. Můžete uvést příklad, jak se staráte o ochranu zájmů opatrovance?

Tazatelské otázky k dílčí výzkumné otázce 2:

- 4) S jakým etickým dilematem či problémem jste se posledně setkala při zajištění zdravotní péče?
- 5) V čem spatřujete největší problém při zabezpečení sociální péče?
- 6) Jaký etický problém či dilema si vzpomenete ze své praxe, který souvisel se správou jmění?
- 7) Jaký etický problém či dilema souvisel s obstaráváním běžných záležitostí?

Tazatelské otázky k dílčí výzkumné otázce 3:

- 8) Jaký etický problém či dilema Vám přidělal nejvíce potíží při jeho řešení?
- 9) Jak obvykle postupujete při řešení etických problémů či dilemat?