

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta
Katedra praktické teologie

Diplomová práce

**ETICKÉ ASPEKTY V PÉČI O SENIORY V DOMOVĚ DŮCHODCŮ
HORNÍ PLANÁ**

Vedoucí práce: Mgr. Lenka Motlová

Autor práce: Bc. Petra Šustrová

Studijní obor: Etika v sociální práci

Ročník: III.

2010

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

30. března 2010

Bc. Petra Šustrová

Děkuji vedoucí diplomové práce Mgr. Lence Motlové za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

Mé poděkování patří Mgr. Jaroslavu Šímovi řediteli Domova důchodců Horní Planá a kolegům Domova důchodců Horní Planá za jejich cenné rady, a také všem uživatelům a pracovníkům přímé obslužné péče za jejich ochotu a čas strávený při rozhovorech.

OBSAH

ÚVOD	7
I. TEORETICKÁ ČÁST	
1. STÁRNUTÍ A STÁŘÍ	10
1.1 Pojem stárnutí a stáří	10
1.2 Dělení stárnutí a stáří	12
1.3 Chápání stáří v církvi	13
2. SOCIÁLNÍ SLUŽBY V ČESKÉ REPUBLICE SE ZAMĚŘENÍM NA DOMOVY PRO SENIORY	15
2.1 Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách	15
2.1.1 Vyhláška č. 505/2006, kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách	18
2.1.2 Základní druhy sociálních služeb	18
2.1.3 Formy poskytování sociálních služeb	20
2.2 Příspěvek na péči	21
2.2.1 Okruh oprávněných osob	21
2.2.2 Řízení o příspěvku na péči	22
2.2.3 Stupně závislosti a výše příspěvku na péči	23
2.3 Domovy pro seniory	24
2.3.1 Základní činnosti pro domovy pro seniory dle § 49 zákona o sociálních službách	25
2.3.2 Rozsah úkonů stanovených pro domovy pro seniory dle § 15 vyhlášky č. 505/2006 Sb.	25
2.4 Pracovníci v domově pro seniory	27
2.4.1 Sociální pracovník	27
2.4.2 Pracovníci v sociálních službách	28
3. STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB SE ZAMĚŘENÍM NA STANDARD Č. 2	30
3.1 Standardy kvality sociálních služeb	31
3.2 Členění standardů kvality sociálních služeb	33

3.3	Inspekce poskytování sociálních služeb	35
3.4	Standard č. 2 – Ochrana práv osob	37
4.	ETICKÉ ASPEKTY V PÉČI O SENIORY V DOMOVĚ PRO SENIORY	42
4.1	Lidská práva ve společnosti, církvi a sociálních službách	43
4.1.1	Vývoj lidských práv ve společnosti	43
4.1.2	Vývoj lidských práv v církvi	44
4.1.3	Všeobecná deklarace lidských práv	45
4.1.4	Člověk a lidská práva	47
4.1.5	Lidská práva v České republice	48
4.1.6	Lidská práva v sociálních službách	51
4.2	Základní lidská práva uživatelů v sociálních službách	55
4.2.1	Osobní svoboda a svoboda pohybu	55
4.2.2	Právo na ochranu soukromí	57
4.2.3	Právo na osobní a rodinný život	58
4.2.4	Právo na důstojné zacházení	59
4.2.5	Právo svobodně se rozhodnout a právo na přiměřené riziko	59
4.2.6	Právo stěžovat si	60
5.	DOMOV DŮCHODCŮ HORNÍ PLANÁ	61
5.1	Poslání, cíle a zásady Domova důchodců Horní Planá	62
5.1.1	Poslání Domova důchodců Horní Planá	62
5.1.2	Domov důchodců Horní Planá sociální službu neposkytuje	62
5.1.3	Cíle Domova důchodců Horní Planá	63
5.1.4	Zásady poskytování sociální služby	63
5.2	Poskytované služby a vykonávané činnosti v Domově důchodců Horní Planá	64
5.2.1	Vykonávané činnosti v Domově důchodců Horní Planá související se základními činnostmi	64
5.3	Organizační struktura Domova důchodců Horní Planá	68
5.3.1	Ředitel	68
5.3.2	Ekonomický úsek	69
5.3.3	Zdravotní úsek	69

5.3.4	Stravovací úsek	70
5.3.5	Provozní úsek	70
5.4	Výčet hlavních legislativních norem a opatření, kterými se práce v zařízení řídí	70
5.5	Metody práce	71
5.6	Standard č. 2 – Ochrana práv osob	71
II.	PRAKTICKÁ ČÁST	
6.	CÍL PRÁCE	72
7.	METODIKA	74
7.1	Metody a techniky sběru dat	74
7.2	Charakteristika zkoumaného souboru	75
7.3	Realizace výzkumu	77
8.	VÝSLEDKY	78
8.1	Výsledky polořízených rozhovorů s uživateli Domova důchodců Horní Planá	78
8.2	Výsledky polořízených rozhovorů s pracovníky přímé obslužné péče Domova důchodců Hodní Planá	100
9.	DISKUSE	126
9.1	Diskuse k polořízeným rozhovorům s uživateli a pracovníky přímé obslužné péče	126
9.2	Diskuse k cílům	133
9.3	Diskuse k realizaci výzkumu	134
10.	ZÁVĚR	136
11.	SEZNAM LITERATURY	138
12.	SEZNAM PŘÍLOH	145
	ABSTRAKT	187
	ABSTRACT	188

ÚVOD

Téma „Etické aspekty v péči o seniory v Domově důchodců Horní Planá“ jsem si vybrala, protože je tématem aktuálním a užitečným. Podle demografických údajů dnešní společnost stárne a péče o seniory bude i nadále tématem k řešení. Péče o seniory je specifickou péčí. Tuto péči bychom měli umět poskytovat, tak abychom starému člověku zaručili jeho důstojné dožití. Ať už se jedná o domácí péči, nebo péči poskytovanou sociálními službami. Seniora musíme chápat jako člověka, který má stejná práva, jako my ostatní lidé v produktivním věku, protože lidská práva nejsou člověku odňata na základě věku. Proto se musíme snažit umět lidská práva seniorů dodržovat a respektovat je.

Sociální služby pobytového charakteru by měli svým uživatelům poskytovat takovou péči, aby se zde senior cítil dobře, vytvořit domov mu již nemůžeme, ale můžeme se snažit o vytvoření takového prostředí, ve které je mu dobře (kde dbáme na dodržování jeho práv). Nejen sociální služby pobytového charakteru, ale všechny sociální služby procházejí změnami, které by měli vést k tomu, aby uživatel sociální služby mohl naplňovat svá lidská práva a byl v této službě rovnocenným partnerem. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách uvádí v § 2 odst. 2 že: „Rozsah a forma podpory musí zachovávat lidskou důstojnost osob“¹, a vždy by mělo být „důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.“² „Kvalita poskytování sociálních služeb je dána přímo do souvislosti s dodržováním lidských práv a základních svobod a se zachováním důstojnosti člověka.“³

Dalším důvodem proč jsem si vybrala toto téma je, že pracuji v Domově důchodců Horní Planá jako sociální pracovnice. Při mé práci se věnuji zpracovávání standardů kvality sociálních služeb. Pro mou diplomovou práci mne zaujal standard č. 2, který se zabývá ochranou práv osob. V tomto standardu č. 2 v Domově důchodců Horní Planá máme popsány veškeré situace, které by

¹ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

² Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

³ MATOUŠEK, O. *Sociální služby. Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1.vyd. Praha: Portál, 2007, s. 39.

mohly vést k možnému porušení práv uživatelů a postupy jak jim předejít. Dále jsou zde popsány možné střety zájmů mezi uživatelem a poskytovatelem. Na základě tohoto standardu byly vytvořeny v rámci praktické části otázky pro položené rozhovory s uživateli a pracovníky přímé obslužné péče, kdy jsem zjišťovala, zda jsou práva u uživatelů Domova důchodců Horní Planá dodržována.

Diplomová práce se skládá z teoretické a praktické části. V teoretické části je 5 kapitol, které se věnují stárnutí a stáří; sociálním službám v České republice; standardům kvality sociálních služeb; etickým aspektům v péči o seniory, a dále je zde představen Domov důchodců Horní Planá. Praktickou část tvoří dva typy položených rozhovorů s uživateli a pracovníky přímé obslužné péče Domova důchodců Horní Planá. V praktické části jsem si stanovila dva cíle, které na základě položených rozhovorů budou zjišťovány:

Prvním cílem diplomové práce je zjistit, zda jsou u uživatelů sociální pobytové služby Domova důchodců Horní Planá, kteří mají přiznán příspěvek na péči ve 3. a 4. stupni závislosti, dodržována jejich práva.

Druhým cílem diplomové práce je zjistit, zda pracovníci přímé obslužné péče, kteří jsou v Domově důchodců Horní Planá zaměstnání více jak 5 let, dodržují práva uživatelů Domova důchodců Horní Planá.

Při zpracování diplomové práce bude použita literatura, která souvisí s daným tématem. V první kapitole nazvané „Stárnutí a stáří“ byla použita publikace: MARTINEK, C. *Cesta k solidaritě*; VÁGNEROVÁ M., *Vývojová psychologie II. Dospělost a stáří*; a *Život z víry*. Ve druhé kapitole „Sociální služby v České republice se zaměřením na domovy pro seniory“ se jedná především o publikace: KRÁLOVÁ J., RÁŽOVÁ E. *Sociální služby a příspěvek na péči 2009/2010*; VURM V., ZIMMELOVÁ P., ŠVEHLOVÁ L. *Rukověť pro poskytovatele sociálních služeb v oblasti problematiky seniorů*; FINANCE MEDIA a.s. *Příspěvek na péči* [online]; Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění a Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění. Třetí kapitola nazvaná „Standardy kvality sociálních služeb se zaměřením na standard č. 2 – ochrana práv osob“, kde byly použity tyto publikace: KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.;

SEMBDNER J. *Sociální služby, Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb; Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách. Sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností*; KRÁLOVÁ J., RÁŽOVÁ E. *Sociální služby a příspěvek na péči 2009/2010*; Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění a Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění. Ve čtvrté kapitole diplomové práce nazvané „Etické aspekty v péči o seniory v domově pro seniory“ byly použity tyto publikace: *Život z víry*; CHINSUNG CHUNG, *A/HRC/AC/4/CRP.1. The necessity of a human rights approach and effective United Nations mechanism for the human rights of the older person*, s. 10. [online]; *Člověk a jeho práva. Svazek 10. Výchova k lidským právům. Pracovní příručka* a ŠABATOVÁ, A. *Ombudsman a lidská práva*. V poslední kapitole, kde byl představen „Domov důchodců Horní Planá“ jsem vycházela především z vnitřních směrnic a standardů kvality sociálních služeb Domova důchodců Horní Planá. Další literatura, která byla použita v diplomové práci, je uvedena v seznamu literatury.

Součástí diplomové práce budou přílohy, které doplňují teoretickou část a vztahují se k výzkumu.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1. STÁRNUTÍ A STÁŘÍ

„Při velkých výkonech nezáleží na tělesné síle, obratnosti nebo rychlosti, ale na rozvaze, vážnosti a správných názorech, a to jsou přednosti, o které stáří nejen není ochuzováno, ale které mu dokonce přibývají.“⁴ Cicero

Stárnutí a stáří jsou velmi relativní pojmy, velmi těžko se dá časově ohraničit. Zde vyvstává otázka: Kdy začíná člověk stárnout? O tomto se vedou velké debaty. Stárnutí a stáří má mnoho specifik. Na starého člověka se můžeme dívat jako na člověka ve třetím věku, nebo v takzvané postvývojové etapě života, ale stále se na něho musíme dívat jako na člověka plnohodnotného se všemi jeho právy, protože dle mého názoru stáří není konec života, ale je další etapou v životě jedince.

1.1 Pojem stárnutí a stáří

Stárnutí a stáří bývá také označováno za období postvývojové a je chápáno jako poslední etapa života jedince. Toto období přináší nadhled a moudrost, pocit naplnění, ale na druhou stranu přináší úbytek energie a nezbytnou proměnu osobnosti směřující k jejímu konci. V tomto období se jedinci začínají kumulovat ztráty jeho blízkých.⁵

O starších lidech můžeme mluvit jako o lidech ve třetím věku (první věkem rozumíme věk dítěte, druhým věkem je věk dospělého člověka). „Stárnutí je procesem, který je včleněn do celkového životního děje člověka. Stárnutí je plynulým přechodem v rámci života člověka.“⁶

Etapa stáří je stejně důležitou etapou jako všechny ostatní etapy a tímto si zaslouží stejný důraz. V této etapě je pro jedince důležité uchování pohybových

⁴ Citáty a přísloví, kategorie Stáří a stárnutí [online]. [cit. 2010-3-20]. Dostupné na WWW:<<http://the.cz/citaty/index.php?page=citaty&kategorie=15&strana=1&PHPSESSID=e000a37fbd169f24af44528b9e2535ce#>>.

⁵ VÁGNEROVÁ M., *Vývojová psychologie II. Dospělost a stáří*. 1.vyd. Praha: Nakladatelství Karolinum, 2007, s. 299.

⁶ KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie nemoci*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, a.s. 2002, s. 136.

dovedností a psychosociální rozvoj osobnosti. Stáří tedy není konec života, koncem života je teprve smrt.⁷

Stárnutí neboli senescence je proces, který se projevuje chátráním tělesné schránky a snižováním efektivity a účinnosti fungování organismu, kdy se hromadí různé defekty v organismu a jeho klesající schopnosti tyto defekty nemohou opravovat a nahrazovat vadné či odumřelé buňky novými. Ve stáří dochází k vyšší náchylnosti k různým nemocem a toto může skončit smrtí, pokud daný jedinec nezemře z jiných důvodů již dříve.⁸ Stárnutí je specifický, nevratný a neopakovatelný biologický proces, který je univerzální pro celou přírodu.⁹

„Hranice mezi středním věkem a stářím nemohou být přesně definovány, protože tyto výrazy nemají ve všech společnostech stejný význam. Lidé mohou být považováni za staré kvůli jistým změnám v aktivitách nebo společenských rolích. Například: lidé mohou být považováni za staré, když se stanou prarodiči, nebo když začnou dělat druhotnou nebo jinou práci – odejdou do důchodu.“¹⁰

Stáří můžeme označit jako pozdních fázi ontogeneze, tedy přirozeného průběhu života. V této fázi jde o projev a důsledek involučních změn funkčních i morfologických, probíhajících druhově specifickou rychlostí s výraznou interindividuální variabilitou a vedoucích k typickému obrazu označovanému jako stařecký fenotyp, který je modifikován vlivy prostředí, zdravotním stavem, životním stylem, vlivy sociálně ekonomickými a psychickými včetně aspirace, sebehodnocení, adaptace a přijetí určité role. Vymezení a členění je obtížné.¹¹

Starý člověk se mění nejen z vnějšku (tělesné změny, fyziologické změny, změny smyslových orgánů), ale také uvnitř (změny psychické). Typickým

⁷ KLEVETOVÁ, D.; DLABALOVÁ I. *Motivační prvky při práci se seniory*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, a.s. 2008, s. 11.

⁸ Srov. Česká verze Wikipedie, 2002. Naposledy editováno 9. 12. 2009 v 13:16. [cit. 2010-2-10]. Dostupné na WWW: <<http://cs.wikipedia.org/wiki/St%C3%A1rnut%C3%AD>>.

⁹ Srov. TOPINKOVÁ, E.; NEUWIRTH, J. *Geriatric pro praktické lékaře*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, spol. s.r.o., 1995, s. 17.

¹⁰ WIKIPEDIE, The Free Encyclopedia. *Old age. Stáří*. [online]. Wikimedia Foundation, Inc. Naposledy editováno - Last modified on 20 March 2010 at 20:35. [cit. 2010-3-21]. Dostupné na WWW: <http://en.wikipedia.org/wiki/Old_age>.

¹¹ Srov. KALVACH, Z., ZADÁK, Z., JIRÁK, R., ZAVÁZALOVÁ, H., SUCHARDA, P. a kol. *Geriatric a gerontologie*. In OPLTOVÁ PETRA, *Život seniora v Domě s pečovatelskou službou*. České Budějovice. Bakalářská práce. 2007, s. 26.

znakem stárnutí a stáří je zvýšená nemocnost, u seniora nazývaná polymorbidita, nebo multimorbidita. Většinou se jedná o souběh několika chorob současně, častokrát bývá postiženo i více orgánů najednou.¹²

1.2 Dělení stárnutí a stáří

Stáří se rozlišuje nejčastěji na stáří kalendářní, biologické a sociální.

A) Kalendářní stáří – toto stáří je vymezené datem narození, ale nepostihuje zcela interindividuální rozdíly. Za počátek stáří je považován věk 65 let, o vlastním stáří lze hovořit od věku 75 let.¹³ „Světová zdravotnická organizace navrhla toto členění kalendářního stáří:

60 – 74 let – rané stáří;

75 – 89 let – vlastní stáří;

90 a více – dlouhověkost.“¹⁴

„Bromley má daleko více rozčleněnou fázi vyššího věku:

předdůchodový věk – 56 – 65 let;

věk uvolňování aktivit – 65 – 70 let;

stáří – 70 – 75 let;

věk senility – 75 a výše.“¹⁵

B) Biologické stáří: „Je označení pro konkrétní míru involučních změn daného jedince. Jeho exaktní vymezení se však nedaří a není shoda ani o tom, co by mělo vyjadřovat. Nečetná pracoviště, která se biologickým věkem dnes zabývají, obvykle hodnotí funkční stav, výkonnost, jako souhrn involuce, kondice

¹² Srov. MINIBERGOVÁ L.; DUŠEK J. *Vybrané kapitoly z psychologie pro zdravotníky pracující se seniory*. 1.vyd. Brno: Národní centrum ošetřovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2006, s. 18.

¹³ Srov. MARTINEK, M. *Praktická teologie pro sociální pracovníky*. 4.vyd. JABOK – Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická, 2008, s. 93.

¹⁴ TOPINKOVÁ, E.; NEUWIRTH, J. *Geriatric pro praktické lékaře*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, spol. s.r.o., 1995, s. 17.

¹⁵ KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie nemoci*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, a.s. 2002, s. 137.

a patologie.¹⁶ Biologické stárnutí postihuje celý organismus člověka, který se projevuje omezováním hybnosti, výkonnosti a výdrže a také sníženou imunitou jedince.¹⁷ V tomto stáří můžeme hovořit také o biologickém věku jedince, kdy se poukazuje na objektivní stav fyzického vývoje nebo degenerace. Pojem biologický věk se užívá k vyjádření celkového stavu lidského organismu. Mezi specifitější určení biologického věku můžeme používat pojmy:

- a) anatomický věk, který nám vyjadřuje stav kosterní soustavy, tělesné stavby;
- b) karpální věk, který vyjadřuje stav zápěstních neboli karpálních kůstek;
- c) fyziologický věk, který vyjadřuje stav fyziologických procesů organismu.¹⁸

C) Sociální stáří – za počátek je považován vznik nároku na starobní důchod nebo takzvané skutečné penzionování. V tomto stáří se jedná především o změny sociálních rolí a potřeb, změny životního stylu a ekonomického zajištění. Dále také ztrátu životního programu a společenské prestiže a osamělost. V sociálním stáří se používají pojmy sociální periodizace:

- a) první věk – předproduktivní období
- b) druhý věk – produktivní období
- c) třetí věk – postproduktivní období, stáří
- d) někdy je používán i takzvaný čtvrtý věk, které můžeme považovat za období závislosti.¹⁹

1.3 Chápání stáří v církvi

Pojetí stáří lze nalézt i v církevních dokumentech. „Ve Starém zákoně jsou na jednu stranu zdůrazňovány zkušenosti a moudrost starců: Šediny jsou ozdobnou korunou, lze je nalézt na cestě ke spravedlnosti. Stáří je však chápáno i jako

¹⁶ KALVACH, Z., ZADÁK, Z., JIRÁK, R., ZAVÁZALOVÁ, H., SUCHARDA, P. a kol. *Geriatric a gerontologie*. In OPLTOVÁ PETRA, *Život seniora v Domě s pečovatelskou službou*. České Budějovice. Bakalářská práce. 2007, s. 27.

¹⁷ PETERKOVÁ, M. *Období stárnutí a stáří*. [online]. 2008-20XX. [cit. 2010-3-22]. Dostupné na WWW: <<http://www.psychotesty.psyx.cz/texty/obdobi-stari.htm>>.

¹⁸ STUART-HAMILTON, I. *Psychologie stárnutí*. 1.vyd. Praha: Portál, 1999, s. 22.

¹⁹ Srov. MARTINEK, M. *Praktická teologie pro sociální pracovníky*. 4.vyd. JABOK – Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická, 2008, s. 93.

znamení lidské konečnosti: Pamatuj na svého Stvořitele ve dnech svého jinošství, než nastanou zlé dny a než se dostaví léta, o kterých řekneš: Nemám v nich zalíbení“²⁰

„Bible nám ve čtvrtém přikázání říká „Cti otce svého i matku svou, abys dlouho žil a dobře se ti vedlo na zemi.“ Bůh chce, abychom ctili ty, kteří nám dávají život, vytvářejí s námi společenství a zprostředkují nám víru.“²¹ Přikázání se říká častokrát dětem, aby poslouchali své rodiče, ale toto přikázání má jiný smysl, a to že dospělé děti se mají postarat o své rodiče. Je to především o vztahu dospělých dětí ke svým rodičům, o které by se měli ve stáří postarat.²² Ve čtvrtém přikázání jde o požadavek, aby dospělé děti zajistili svým rodičům materiální potřeby. Jde o jakýsi sociální závazek dospělých dětí vůči rodičům. Dříve to znamenalo, že rodiče předali majetek svým dětem, přičemž úkolem dětí bylo převzít péči o své rodiče.²³

Pro seniory je důležité vědět, že se o ně někdo ve stáří postará. V dnešní době je někdy velmi náročné až nemožné se o své staré rodiče postarat. Při mé práci sociální pracovnice vidím, že by se rodina ráda o své rodiče postarala, ale bohužel to opravdu není někdy v jejich silách. Proto by v České republice měly existovat takové sociální služby, které budou svým klientům - seniorům poskytovat kvalitní sociální službu, která jim bude zaručovat jejich lidská práva, kterými se zabývám v diplomové práci.

²⁰ MARTINEK, M. *Praktická teologie pro sociální pracovníky*. 4.vyd. JABOK – Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická, 2008, s. 94.

²¹ *Život z víry*. Překlad 2. Dílu katolického katechismu pro dospělé. České Budějovice: PROTISK, Teologická fakulta Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. 2005, s. 167 – 168.

²² Srov. MARTINEK, M. *Praktická teologie pro sociální pracovníky*. 4.vyd. JABOK – Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická, 2008, s. 94.

²³ Srov. *Život z víry*. Překlad 2. Dílu katolického katechismu pro dospělé. České Budějovice: PROTISK, Teologická fakulta Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. 2005, s. 169.

2. SOCIÁLNÍ SLUŽBY V ČESKÉ REPUBLICE SE ZAMĚŘENÍM NA DOMOVY PRO SENIORY

K datu 1. 1. 2007 nabyl účinnosti Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen zákon o sociálních službách) a jeho prováděcí Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách (dále jen vyhláška č. 505/2006 Sb.). Tento zákon přináší mnoho změn v oblasti poskytování sociálních služeb v České republice. Změny jsou patrné především v novém pojetí sociálních služeb, jejich forem, druhů a podmínek pro poskytování. Zákon o sociálních službách mění zcela stav ochrany lidských práv. „Ustanovení § 2 tohoto zákona mimo jiné ustanoví, že sociální služby musí být poskytovány tak, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob/klientů.“²⁴

„Hlavním posláním zákona o sociálních službách je chránit práva a oprávněné zájmy lidí, kteří jsou oslabeni v jejich prosazování z různých příčin.“²⁵

2.1. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

„Nejvýraznější změny v zákoně o sociálních službách nastaly zejména v těchto oblastech:

- a) poskytování příspěvku na péči;
- b) poskytování sociálních služeb – registrace poskytovatelů a inspekce poskytování sociálních služeb;
- c) úprava postavení a kvalifikace sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách;

²⁴ *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008, s. 28.

²⁵ FINANCE MEDIA a.s. *Co je to sociální služba* [online]. Finance media a.s. © 2000 - 2010, [cit. 2010-2-10]. ISSN 1213-4325. Dostupné z WWW: <<http://www.finance.cz/socialni-podpora/informace/socialni-sluzby/socialni-sluzba>>.

d) poskytování bezplatného základního sociálního poradenství všemi sociálními službami;

e) důraz na důstojnost, ochranu práv a sociální začleňování;²⁶

f) smluvní princip – uživatel s poskytovatelem uzavírá smlouvu.²⁷

„Zákon o sociálních službách v § 1 upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, podmínky pro vydávání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách.“²⁸ „Nepříznivá sociální situace je definována jako oslabení nebo ztráta schopností z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucího ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmu trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných vážných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.“²⁹

Základní zásadou tohoto zákona je poskytovat pomoc a podporu poskytovanou prostřednictvím sociálních služeb, která vychází ze zachování lidské důstojnosti osob. Tato pomoc musí být poskytována na základě individuálně určených potřeb osob (uživatelů) těchto služeb. Pomoc a podpora musí na osoby působit aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k činnostem, a posilovat jejich začleňování.³⁰

Sociální služby jsou poskytovány osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci. Pomáhají osobám jejich situaci řešit, ukazují jim možnosti řešení

²⁶ *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta – katedra sociální práce, 2007, s. 28.

²⁷ Srov. MATOUŠEK, O. *Sociální služby. Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1.vyd. Praha: Portál, 2007, s. 40.

²⁸ § 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

²⁹ VURM V., ZIMMELOVÁ P., ŠVEHLOVÁ L. *Rukověť pro poskytovatele sociálních služeb v oblasti problematiky seniorů*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích Zdravotně sociální fakulta, 2008, s. 6.

³⁰ Srov. KRÁLOVÁ J., RÁŽOVÁ E. *Sociální služby a příspěvek na péči 2009/2010*. Olomouc: Anag, spol. s.r.o. 2009, s. 196.

nebo předcházení nepříznivé sociální situaci.³¹ Zákon hovoří o osobách v nepříznivé sociální situaci. Jednotlivé sociální služby tyto osoby nazývají různými způsoby, jako například uživatel sociální služby, nebo klient sociální služby.

Zákon o sociálních službách určuje poskytovatele jednotlivých sociálních služeb. Poskytovateli sociálních služeb jsou územní samosprávné celky a jimi zřizované právnické osoby, další právnické osoby, fyzické osoby a ministerstvo a jím zřízené organizační složky státu.³² Tito poskytovatelé musí splnit podmínky (registrace), které jim ukládá tento zákon, aby byli oprávněni poskytovat sociální služby.

Musíme se zde také zamyslet nad pojmem sociální péče.,,Sociální péče je určena občanům, jejichž životní potřeby nejsou v potřebném rozsahu zajištěny. Povinnost zajistit pomoc každé osobě v hmotné nouzi vyplývá z článku 30 Listiny základních práv a svobod (zákon č. 2/1993 Sb.).³³

Zákon o sociálních službách také definuje opatření omezující pohyb osob, a to v § 89 tohoto zákona, tento stanoví poskytovateli přesné podmínky, za nichž lze pohyb osob omezit. Opatření omezující pohyb osob zasahuje do základních práv člověka (např. svoboda pohybu je zaručena Listinou základních práva svobod a tudíž nemůže docházet k jejímu porušování). Pokud poskytovatel použije opatření omezující pohyb, musí o tom vést evidenci.³⁴ Poskytovatel by měl mít popsány případy, kdy by mohlo dojít k opatření omezující pohyb, a těmto situacím by měl předcházet. Opatření omezující pohyb lze použít v případě, pokud byla neúspěšně použita jiná opatření (např. slovní zklidnění uživatele, rozptýlení, aktivní naslouchání). Osoba by měla být poskytovatel upozorněna, že

³¹ Srov. KRÁLOVÁ J., RÁŽOVÁ E. *Sociální služby a příspěvek na péči 2009/2010*. Olomouc: Anag, spol. s.r.o. 2009, s. 196.

³² Srov. KRÁLOVÁ J., RÁŽOVÁ E. *Sociální služby a příspěvek na péči 2009/2010*. Olomouc: Anag, spol. s.r.o. 2009, s. 198.

³³ VURM, V.; ZIMMELOVÁ P.; ŠVEHLOVÁ L. *Rukověť pro poskytovatele sociálních služeb v oblasti problematiky seniorů*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích Zdravotně sociální fakulta. 2008, s. 19.

³⁴ Srov. MATOUŠEK, O. *Sociální služby. Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1.vyd. Praha: Portál, 2007, s. 44-45.

může být použito proti ní opatření omezující pohyb.³⁵ Poskytovatel po použití opatření omezující pohyb musí informovat opatrovníka uživatele a poté také zřizovatele (pokud není stanoveno jinak, informuje poskytovatel zřizovatele o všech opatřeních omezující pohyb za 6 měsíců).

V § 99 zákona o sociálních službách se upravují standardy kvality poskytovaných sociálních služeb. Standardy kvality poskytovaných sociálních služeb jsou základním kritériem, měřítkem, kterým se ověřuje, zda poskytovatelé sociálních služeb splňují podmínky, které jim ukládá zákon o sociálních službách a vyhláška č. 505/2006 Sb.³⁶

2.1.1 Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách

Vyhláška č. 505/2006 Sb. nám stanovuje způsob hodnocení úkonů v péči o vlastní osobu a úkonů soběstačnosti, rozsah úkonů poskytovaných v rámci základních činností u jednotlivých druhů sociálních služeb. Dále jsou ve vyhlášce rozepsány okruhy vzdělávání pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků. V příloze č. 2 vyhlášky jsou uvedeny jednotlivé standardy kvality sociálních služeb s hodnotícími kritérii.³⁷

2.1.2 Základní druhy sociálních služeb

Zákon o sociálních službách dělí sociální služby do tří základních skupin:

- a) sociální poradenství
- b) služby sociální péče
- c) služby sociální prevence

³⁵ Srov. KRÁLOVÁ J., RÁŽOVÁ E. *Sociální služby a příspěvek na péči 2009/2010*. Olomouc: Anag, spol. s.r.o. 2009, s. 168-169.

³⁶ Srov. KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER J. *Sociální služby*. Asociace poskytovatelů sociálních služeb, s. 30.

³⁷ Srov. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění.

ad a) Stěžejní zásadou **sociálního poradenství** je bezplatné poradenství, které je vyjádřeno v §2 zákona o sociálních službách. Dle zákona má každá osoba nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství v možnostech řešení své nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.³⁸ „Poradenství v obecném pojetí můžeme chápat jako poskytování informací, které si klient vyžádá a které potřebuje k řešení svého problému.“³⁹ Sociální poradenství můžeme rozdělit na poradenství základní (informace k řešení nepříznivé situace) a poradenství odborné (zaměřeno na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin v poradnách).⁴⁰

ad b) Sociální služby, které pomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, spadají pod **služby sociální péče**. Tyto služby se osobám poskytují v domácím prostředí, nebo v zařízeních sociálních služeb. „Cílem služeb sociální péče je umožnit osobám v co největší míře zapojit se do běžného života nebo jim zajistit důstojné prostředí a zacházení v případech, kdy to jejich nepříznivá sociální situace vyžaduje.“⁴¹

ad c) **Služby sociální prevence** mají osobám ohroženým sociálním vyloučením napomáhat překonat jejich nepříznivou sociální situaci a tím chránit i společnost před vznikem a působením nežádoucích sociálních jevů. Nepříznivá sociální situace těchto osob může být způsobena krizovou sociální situací, životními návyky a způsobem života vedoucím ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňujícím prostředím a ohrožením práv a zájmů způsobeným trestnou

³⁸ Srov. KRÁLOVÁ J., RÁŽOVÁ E. *Sociální služby a příspěvek na péči 2009/2010*. Olomouc: Anag, spol. s.r.o. 2009, s. 68.

³⁹ *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta – katedra sociální práce, 2007, s. 34.

⁴⁰ Srov. MATOUŠEK, O. *Sociální služby. Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1.vyd. Praha: Portál, 2007, s. 43.

⁴¹ KRÁLOVÁ J., RÁŽOVÁ E. *Sociální služby a příspěvek na péči 2009/2010*. Olomouc: Anag, spol. s.r.o. 2009, s. 68.

činností jiné osoby.⁴² „Cílem je překonání nepříznivé situace a ochrana společnosti před vznikem a šířením nežádoucích jevů.“⁴³

2.1.3 Formy poskytování sociálních služeb

Zákon o sociálních službách dále stanovuje formy poskytovaných sociálních služeb, a to služby pobytové, ambulantní a terénní.

a) pobytové služby – jsou spojeny s ubytováním uživatelů v zařízeních sociálních služeb;

b) ambulantní služby - za kterými uživatel dochází, nebo je doprovázen, nebo dopravován do zařízení sociálních služeb, jejichž součástí není ubytování;

c) terénní služby - jsou uživatelům poskytovány v přirozeném sociálním prostředí uživatele, např. v domácnosti.⁴⁴

Zákon o sociálních službách rozlišuje celkem 20 druhů zařízení sociálních služeb (centra denních služeb, denní stacionáře, týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení, azylové domy, domy na půl cesty, zařízení pro krizovou pomoc, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, terapeutické komunity, sociální poradny, sociálně terapeutické dílny, centra sociálně rehabilitačních služeb, pracoviště rané péče, intervenční centra a zařízení následné péče).⁴⁵

⁴² Srov. KRÁLOVÁ J., RÁŽOVÁ E. *Sociální služby a příspěvek na péči 2009/2010*. Olomouc: Anag, spol. s.r.o. 2009, s. 68.

⁴³ *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta – katedra sociální práce, 2007, s. 34.

⁴⁴ Srov. KRÁLOVÁ J., RÁŽOVÁ E. *Sociální služby a příspěvek na péči 2009/2010*. Olomouc: Anag, spol. s.r.o. 2009, s. 68-69.

⁴⁵ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

2.2 Příspěvek na péči

Zákon o sociálních službách, který nabyl účinnosti dne 1. 1. 2007, ruší dávky poskytované za obdobným účelem, které byly vypláceny před 1. 1. 2007. Těmito dávkami se rozumí zvýšení důchodu pro bezmocnost a příspěvek při péči o blízkou nebo jinou osobu. Oba typy dávek byly osobám poskytovány podle zákona č. 100/1988, o sociálním zabezpečení. K datu 1. 1. 2007 se začíná osobám vyplácet tzv. příspěvek na péči.⁴⁶ „Příspěvek na péči je státní dávkou poskytovanou fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci, které jsou závislé na pomoci jiné fyzické osoby.“⁴⁷ „Příspěvek na péči náleží osobám, které jsou především z důvodu nepříznivého zdravotního stavu závislí na pomoci jiné osoby, a to v oblasti běžné denní péče o vlastní osobu a v soběstačnosti.“⁴⁸

Účelem příspěvku na péči je umožnit osobě, aby ta si mohla podle svého uvážení zajistit potřebnou pomoc. Tuto pomoc si osoba může zajistit buďto v rámci své rodiny (osoba blízká), nebo prostřednictvím poskytovatele sociálních služeb, který jí poskytne některou ze sociálních služeb, dále si může zajistit pomoc jinou fyzickou nebo právníckou osobou stanovenou zákonem.⁴⁹

2.2.1 Okruh oprávněných osob

Příspěvek na péči, tak jako sociální služby jsou při splnění podmínek stanovených v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, poskytovány:

- a) osobě, která je na území České republiky hlášena k trvalému pobytu,
- b) osobě, které byl udělen azyl,
- c) občanovi a rodinnému příslušníkovi občana členského státu Evropské unie,

⁴⁶ Srov. KRÁLOVÁ J., RÁŽOVÁ E. *Sociální služby a příspěvek na péči 2009/2010*. Olomouc: Anag, spol. s.r.o. 2009, s. 14.

⁴⁷ KRÁLOVÁ J., RÁŽOVÁ E. *Sociální služby a příspěvek na péči 2009/2010*. Olomouc: Anag, spol. s.r.o. 2009, s. 14.

⁴⁸ FINANCE MEDIA a.s. *Příspěvek na péči* [online]. Finance media a.s. © 2000 - 2010, [cit. 2010-3-14]. ISSN 1213-4325. Dostupné na WWW: <<http://www.finance.cz/socialni-podpora/informace/prispevek-na-peci/narok>>.

⁴⁹ Srov. KRÁLOVÁ J., RÁŽOVÁ E. *Sociální služby a příspěvek na péči 2009/2010*. Olomouc: Anag, spol. s.r.o. 2009, s. 14.

d) cizinci, který je držitelem povolení k dlouhodobému pobytu po dobu delší než 3 měsíce.⁵⁰

„Příspěvek na péči náleží osobě, o kterou má být pečováno, nikoliv osobě, která péči zajišťuje. Příspěvek na péči nemůže být přiznán dítěti, které je mladší než jeden rok.“⁵¹

2.2.2 Řízení o příspěvku na péči

Osoba, nebo zastupující osoba, která chce přiznat příspěvek na péči, si musí podat písemnou žádost o příspěvek na péči na předepsaném tiskopisu od Ministerstva práce a sociálních věcí. Tuto žádost musí osoba vyplnit a odeslat na příslušný obecní úřad obce s rozšířenou působností, kam obec, nebo město, ve kterém osoba žije, spadá. Tento obecní úřad obce s rozšířenou působností žádost zaeviduje, řízení je zahájeno dnem, kdy žádost došla na tento úřad a splnila všechny náležitosti (správně vyplněná žádost). Poté sociální pracovnice/k daného obecního úřadu obce s rozšířenou působností u osoby udělá sociální šetření. Při sociálním šetření se zjišťuje schopnost samostatného života osoby v přirozeném prostředí, a to z hlediska péče o vlastní osobu a soběstačnosti podle stanovených úkonů. Po sociálním šetření následuje posouzení stupně závislosti, kterou provádí okresní správa sociálního zabezpečení. Okresní správa sociálního zabezpečení při posuzování stupně závislosti osoby vychází ze zdravotního stavu doloženého nálezem ošetřujícího lékaře, z výsledků sociálního šetření a zjištění potřeb osoby s uvedením úkonů, které posuzovaná osoba není schopna zvládnout. Poté okresní správa sociálního zabezpečení sdělí obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností výsledek posouzení stupně závislosti. Městský úřad poté vydává usnesení, které

⁵⁰ Srov. FINANCE MEDIA a.s. *Příspěvek na péči* [online]. Finance media a.s. © 2000 - 2010, [cit. 2010-3-14]. ISSN 1213-4325. Dostupné na WWW: <<http://www.finance.cz/socialni-podpora/informace/prispevek-na-peci/narok>>.

⁵¹ FINANCE MEDIA a.s. *Příspěvek na péči* [online]. Finance media a.s. © 2000 - 2010, [cit. 2010-3-14]. ISSN 1213-4325. Dostupné na WWW: <<http://www.finance.cz/socialni-podpora/informace/prispevek-na-peci/narok>>.

zasílá osobě. Příspěvek na péči náleží osobě, od data, kdy si podal žádost o příspěvek na péči, tedy zpětně do data usnesení.⁵²

2.2.3 Stupně závislosti a výše příspěvku na péči

Stupeň závislosti priznání příspěvku na péči se stanovuje dle posouzení dané osoby na základě hodnocení schopnosti osoby zvládat celkem 36 stanovených úkonů. Těchto 36 úkonů se dělí na úkony péče o vlastní osobu, kterých je 18 a na úkony soběstačnosti, kterých je také 18.⁵³

a) úkonem péče o vlastní osobu se rozumí především takové denní úkony, které se týkají zajištění či přijímání stravy, osobní hygieny, oblékání a pohybu.

b) úkonem soběstačnosti se rozumí úkony, které umožňují účastnit se sociálního života, tj. např. schopnost komunikovat, nakládat s penězi či předměty osobní potřeby, obstarat si osobní záležitosti, uvařit si, vyprat a uklidit.⁵⁴

„S ohledem na počet úkonů, při kterých osoba potřebuje z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu každodenní pomoc nebo dohled, a s ohledem na věk osoby se rozlišují tyto stupně závislosti:

a) stupeň I (lehká závislost), jestliže osoba potřebuje každodenní pomoc nebo dohled při více než 12 úkonech péče o vlastní osobu a úkonech soběstačnosti. Výše příspěvku na péči pro osoby starší 18. let je 2000,- Kč;

b) stupeň II (středně těžká závislost), jestliže osoba potřebuje každodenní pomoc nebo dohled při více než 18 úkonech péče o vlastní osobu a úkonech soběstačnosti. Výše příspěvku na péči pro osoby starší 18. let je 4000,- Kč;

⁵² Srov. KRÁLOVÁ J., RÁŽOVÁ E. *Sociální služby a příspěvek na péči 2009/2010*. Olomouc: Anag, spol. s.r.o. 2009, s. 48-56.

⁵³ Srov. KRÁLOVÁ J., RÁŽOVÁ E. *Sociální služby a příspěvek na péči 2009/2010*. Olomouc: Anag, spol. s.r.o. 2009, s. 18.

⁵⁴ Srov. FINANCE MEDIA a.s. *Příspěvek na péči* [online]. Finance media a.s. © 2000 - 2010, [cit. 2010-3-14]. ISSN 1213-4325. Dostupné na WWW: <<http://www.finance.cz/socialni-podpora/informace/prispevek-na-peci/narok>>.

c) stupeň III (těžká závislost) jestliže osoba potřebuje každodenní pomoc nebo dohled při více než 24 úkonech péče o vlastní osobu a úkonech soběstačnosti.

Výše příspěvku na péči pro osoby starší 18. let je 8000,- Kč;

d) stupeň IV (úplná závislost) jestliže osoba potřebuje každodenní pomoc nebo dohled při více než 30 úkonech péče o vlastní osobu a úkonech soběstačnosti.

Výše příspěvku na péči pro osoby starší 18. let je 12.000,- Kč;⁵⁵

2.3 Domovy pro seniory

Do roku 2006 existovaly v České republice tyto typy rezidenčních služeb pro seniory: domovy důchodců, domovy s pečovatelskou službou a domovy-penziony pro důchodce. Od nabytí účinnosti Zákona o sociálních službách se tyto typy služeb zahrnují do kategorie domov pro seniory. „Domov důchodců poskytoval starým lidem plné zaopatření, ubytování, stravu, úklid, praní prádla a žehlení. Vedle toho nabízel denně různé skupinové programy.“⁵⁶ Některé domovy důchodců měly oddělení ošetrovatelského typu, nebo oddělení speciální např. pro klienty s demencí. V jiných se poskytovala základní zdravotnická a ošetrovatelská péče. Některé domovy důchodců si i po změně zákona o sociálních službách ponechaly své stávající pojmenování, tedy domov důchodců.⁵⁷

Dle zákona o sociálních službách - domovy pro seniory poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu vyššího věku, které potřebují zajistit pravidelnou pomoc v oblasti soběstačnosti a osobní péče. Jejich sociální situace jim nedovoluje žít ve vlastním domácím prostředí. V domovech pro seniory je zajištěna komplexní péče. Pobyt v domově nahrazuje domácí prostředí.⁵⁸

⁵⁵ KRÁLOVÁ J., RÁŽOVÁ E. *Sociální služby a příspěvek na péči 2009/2010*. Olomouc: Anag, spol. s.r.o. 2009, s. 18, 28.

⁵⁶ MATOUŠEK, O. *Sociální služby. Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1.vyd. Praha: Portál, 2007, s. 89.

⁵⁷ Srov. MATOUŠEK, O. *Sociální služby. Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1.vyd. Praha: Portál, 2007, s. 89.

⁵⁸ KRÁLOVÁ J., RÁŽOVÁ E. *Sociální služby a příspěvek na péči 2009/2010*. Olomouc: Anag, spol. s.r.o. 2009, s. 88.

2.3.1 Základní činnosti pro domovy pro seniory dle § 49 zákona o sociálních službách

Zákon o sociálních službách upravuje poskytování služby domov pro seniory v § 49 tohoto zákona:

1.) V domovech pro seniory se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

2.) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) poskytnutí ubytování;
- b) poskytnutí stravy;
- c) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu;
- d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu;
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím;
- f) sociálně terapeutické činnosti;
- g) aktivizační činnosti;
- h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.⁵⁹

2.3.2 Rozsah úkonů stanovených pro domovy pro seniory dle § 15 vyhlášky č. 505/2006 Sb.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, definuje v § 15 rozsah úkonů jednotlivých základních činností stanovených zákonem o sociálních službách:

a) poskytnutí ubytování:

- 1. ubytování;
- 2. úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení;

b) poskytnutí stravy:

⁵⁹ § 49 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

- zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel;

c) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:

1. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek;
2. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík;
3. pomoc při vstávání z lůžka, ulehání, změna poloh;
4. pomoc při podávání jídla a pití;
5. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru;

d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

1. pomoc při úkonech osobní hygieny;
2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty;
3. pomoc při použití WC;

e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

1. podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů;
2. pomoc při obnovení nebo upevňování kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začlenění osob;

f) sociálně terapeutické činnosti:

- socioterapeutické činnosti, jejich poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob;

g) aktivizační činnosti:

1. volnočasové a zájmové aktivity;
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím;
3. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností;

h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

- pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů.⁶⁰

2.4 Pracovníci v domově pro seniory

Zákon o sociálních službách v § 115 určuje okruh pracovníků:

V sociálních službách vykonávají odbornou činnost

- a) sociální pracovníci za podmínek stanovených v § 109 a 110;
- b) pracovníci v sociálních službách;
- c) zdravotničtí pracovníci;
- d) pedagogičtí pracovníci;
- e) manželští a rodinní poradci a další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby.⁶¹

V domovech pro seniory pracují sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, kteří vykonávají přímou obslužnou péči a zdravotničtí pracovníci. Zákon o sociálních službách těmto pracovníkům stanovuje podmínky pro jejich odbornou činnost.

2.4.1 Sociální pracovník

„Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitaci.“⁶²

Předpokladem výkonu práce sociálního pracovníka je dle zákona o sociálních službách způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní (lékařský posudek zjišťuje a vydává praktický lékař, nebo lékař závodní

⁶⁰ § 15 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění.

⁶¹ § 115 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

⁶² § 109 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

preventivní péče u zaměstnanců) a odborná způsobilost (vyšší odborné, vysokoškolské vzdělání, nebo absolvování 200 hodin akreditovaných vzdělávacích kurzů s pětiletou praxí v oboru).⁶³

Pro sociálního pracovníka vyplývá ze zákona o sociálních službách od 1. 7. 2009 další vzdělávání, které je v rozsahu 24 hodin za kalendářní rok. Sociální pracovník si tímto vzděláváním obnovuje, upevňuje a doplňuje svou kvalifikaci. Formou dalšího vzdělávání může být specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami, účast v akreditovaných kurzech, odborné stáže v zařízeních sociálních služeb nebo účast na školících akcích.⁶⁴

2.4.2 Pracovníci v sociálních službách

Pracovník v sociálních službách v domově pro seniory vykonává přímou obslužnou péči a základní výchovnou nepedagogickou činnost.

„Přímá obslužná péče v pobytovém zařízení (domově pro seniory) spočívá v nácviku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb.“⁶⁵

„Základní výchovná nepedagogická činnost spočívá v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti.“⁶⁶

Stejně jako u sociálního pracovníka je předpokladem výkonu práce pracovníka v sociálních službách dle zákona o sociálních službách způsobilost

⁶³ Srov. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta – katedra sociální práce, 2007, s. 31.

⁶⁴ Srov. § 111 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

⁶⁵ Srov. § 116 odst. 1 bod a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

⁶⁶ Srov. § 116 odst. 1 bod b zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost. Odbornou způsobilostí se rozumí vzdělání a to buď:

- 1.) základní vzdělání nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu;
- 2.) střední vzdělání nebo střední odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu;
- 3.) základní vzdělání, střední odborné vzdělání nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu.

Akreditovaný kvalifikační kurz, jeho obsah a rozsah, stanovuje vyhláška č. 505/2006 Sb.⁶⁷

Pracovník v sociálních službách musí také absolvovat od 1. 7. 2009 další vzdělávání, které je v rozsahu 24 hodin za kalendářní rok. Pracovník si vzděláváním obnovuje, upevňuje a doplňuje svou kvalifikaci. Formou dalšího vzdělávání může být specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami, účast v akreditovaných kurzech, odborné stáže v zařízeních sociálních služeb nebo účast na školicích akcích.⁶⁸

⁶⁷ Srov. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta – katedra sociální práce, 2007, s. 32.

⁶⁸ Srov. § 116 odst. 9 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

3. STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB SE ZAMĚŘENÍM NA STANDARD Č. 2 – OCHRANA PRÁV OSOB

Standardy kvality sociálních služeb (dále standardy kvality) požadují po poskytovatelích sociálních služeb, aby jasně stanovili svůj veřejný závazek (poslání, cíle, okruh osob a zásady poskytování služeb) a formulovali pravidla poskytování svých služeb a jejich personálního zabezpečení. Dá se říci, že byly vytvořeny za tím účelem, aby poskytovatelé sociálních služeb poskytovali kvalitní sociální služby svým klientům – uživatelům, resp., dávají službám jasný rámec. Zároveň jsou měřítkem pro hodnocení kvality poskytovaných služeb. Standardy kvality jsou shodné pro všechny druhy sociálních služeb. Úkolem jednotlivých poskytovatelů je aplikovat standardy kvality do praxe. Zohlednit přitom musí nejen druh poskytované služby, ale i to, komu a jakou formou je služba poskytována, jakým materiálním a personálním zabezpečením služba disponuje apod. Záleží tedy na jednotlivých poskytovatelích, jakým způsobem požadavky standardů kvality naplní. Každý poskytovatel musí vnitřní pravidla, která standardy požadují, zpracovat pro své zařízení samostatně, jelikož základní podmínkou je, aby byly v souladu s uplatňovanou praxí. Všichni poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni dodržovat standardy kvality. „Na standardy kvality je nutno pohlížet nejen jako na nástroj kontroly, ale také jako na velmi důležité vodítko, významný zdroj informací, který poskytovatelům umožňuje přesněji pochopit úmysl zákonodárce, vyjádřený v zákoně a který jim umožní vytvořit ve svých organizacích takové podmínky, které budou zajišťovat opravdu kvalitní poskytování sociálních služeb, odpovídající běžným evropským standardům a respektující lidská a občanská práva a lidskou důstojnost klientů – uživatelů.“⁶⁹

⁶⁹ KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER J. *Sociální služby*. Asociace poskytovatelů sociálních služeb, s. 30.

3.1 Standardy kvality sociálních služeb

Standardy kvality mají za cíl:

- a) „podporovat rovný přístup a plnohodnotný život uživatelů sociálních služeb a tím naplňovat politiku sociálního začleňování;
- b) podporovat setrvání člověka nacházejícího se v nepříznivé sociální situaci v jeho přirozeném prostředí;
- c) podporovat přirozené zdroje uživatelů služeb, jejich nezávislost a autonomii.“⁷⁰

Poskytovatelům sociálních služeb mohou ke zpracování standardů kvality pomoci různé metodiky, průvodce pro poskytovatele (např. Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe - Průvodce poskytovatele z roku 2002, nebo Standardy kvality sociálních služeb - Výkladový sborník pro poskytovatele z roku 2008) vydávaných nejčastěji Ministerstvem práce a sociálních věcí České republiky. V procesu zavádění standardů kvality do praxe dále může pomoci kniha vydaná Asociací poskytovatelů sociálních služeb pod názvem Sociální služby - Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb.

V letech 2001 až 2002 vznikala první verze standardů kvality, a to v rámci ověřeného pilotního projektu. Výstupy z tohoto pilotního projektu se promítly do publikace Standardy kvality sociálních služeb, Průvodce poskytovatele vydané Ministerstvem práce a sociálních služeb. Tento průvodce je stále platnou metodikou pro zavádění standardů kvality do praxe. V této první metodice je uvedeno ještě původních 17 standardů kvality sociálních služeb. „Tvorbu, vznik a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb do sociální praxe poskytovatelů je možné vnímat jako výstup z cílené činnosti pracovníků a klientů poskytovatele, jejímž cílem je zformulovat soubor interních pravidel pro sociální práci poskytovatele, vymežit požadovaný profil pracovníka poskytovatele a vymežit závazné postoje k úkolu poskytování kvalitních sociálních služeb v působnosti zařízení.“⁷¹

⁷⁰ *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta – katedra sociální práce, 2007, s. 35.

⁷¹ KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER J. *Sociální služby*. Asociace poskytovatelů sociálních služeb, s. 17-18.

Zákon o sociálních službách a jeho prováděcí vyhláška stanovují poskytovatelům znění Standardů kvality sociálních služeb, díky nimž se v zařízeních ověřuje kvalita poskytovaných sociálních služeb. Standardy kvality „jsou tedy měřítkem pro porovnání kvality sociálních služeb. A dále mají zajistit kvalitu sociálních služeb a tím efektivní využívání veřejných finančních prostředků.“⁷²

V zákoně o sociálních službách se o standardech kvality hovoří v § 99, kdy nám odstavec 1 říká: „Kvalita sociálních služeb se při výkonu inspekce ověřuje pomocí standardů kvality sociálních služeb. Standardy kvality jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami (uživateli).“⁷³

Obsah jednotlivých standardů kvality (v dnešní době 15 standardů kvality z původních 17 standardů) a jejich kritérií, je uveden ve druhé příloze vyhlášky č. 505/2006 Sb. (viz příloha č. 2 diplomové práce).

Inspekce poskytování sociálních služeb vyjadřuje míru naplňování standardů kvality přidělováním bodů k jednotlivým kritériím standardů kvality. „Výsledkem je bodové hodnocení jednotlivých kritérií standardů kvality a procentuální součet všech získaných bodů.“⁷⁴ Standardy kvality mají celkem 48 kritérií, z nichž některá jsou zásadní a některá nezásadní.

Kritéria se při inspekci poskytování sociálních služeb hodnotí takto:

- „a) 3 body, jestliže kritérium je splněno výborně;
- b) 2 body, jestliže kritérium je splněno dobře;
- c) 1 bod, jestliže kritérium je splněno částečně;
- d) 0 bodů, jestliže kritérium není splněno.“⁷⁵

⁷² *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta – katedra sociální práce, 2007, s. 35.

⁷³ § 99 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

⁷⁴ KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER J. *Sociální služby*. Asociace poskytovatelů sociálních služeb, s. 57.

⁷⁵ KRÁLOVÁ J., RÁŽOVÁ E. *Sociální služby a příspěvek na péči 2009/2010*. Olomouc: Anag, spol. s.r.o. 2009, s. 166.

„U kritérií zásadních je nutné mít bodové ohodnocení 3 nebo 2 body, pokud je hodnocení nižší (1 nebo 0 bodů), kritérium není naplněno a služba tak nesplňuje požadovanou kvalitu a inspekcí neprojde.“⁷⁶ Poskytovatel sociálních služeb by se měl snažit o to, aby zásadní kritéria, která jsou stanovena u jednotlivých standardů kvality, byla při inspekci poskytování sociálních služeb hodnocena tedy 3 nebo nejméně 2 body. Pokud by sociální služba nesplňovala jen jediné zásadní kritérium, znamenalo by to, že poskytovatel standardy kvality nesplňuje a musí zjednat nápravu.⁷⁷

Standardy kvality jsou některými lidmi vychvalované, některými lidmi kritizované, protože přinesly mnoho změn, které je nutno od 1. 1. 2007 naplňovat a dodržovat. Dle slov Jiří Horeckého prezidenta Asociace poskytovatelů sociálních služeb: „Standardy přispěly, a napříč Českou republikou přispívají, k lepšímu postavení zájemců a uživatelů sociálních služeb a přispívají – někde více, někde méně – ke zvyšování kvality poskytovaných sociálních služeb.“⁷⁸

3.2 Členění standardů kvality sociálních služeb

Standardy kvality je definována úroveň poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami.⁷⁹ Standardy kvality se dělí na standardy procedurální, personální a provozní.

a) procedurální standardy kvality - v těchto standardech je nejprve nutno si stanovit co a pro koho chce poskytovatel dělat (poslání, okruh osob, kterým chce sociální službu poskytovat), poté si stanoví postupy, jak toho chce poskytovatel dosáhnout. Procedurální standardy stanovují poskytovateli, jak má poskytování služby vypadat, především při jednání se zájemcem o službu, nebo jak má poskytovatel službu přizpůsobit individuálním potřebám každého člověka.

⁷⁶ KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER J. *Sociální služby*. Asociace poskytovatelů sociálních služeb, s. 57.

⁷⁷ *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta – katedra sociální práce, 2007, s. 36.

⁷⁸ KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER J. *Sociální služby*. Asociace poskytovatelů sociálních služeb, s. 11.

⁷⁹ Srov. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta – katedra sociální práce, 2007, s. 35.

V procedurálních standardech se opakovaně objevuje téma ochrany práv uživatelů služby a také vytváření ochranných mechanismů, jako jsou postupy pro podávání stížnosti, nebo pravidla proti střetu zájmů.⁸⁰

Mezi tyto standardy patří:

- Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb;
- Ochrana práv osob;
- Jednání se zájemcem o sociální službu;
- Smlouva o poskytování sociální služby;
- Individuální plánování průběhu sociální služby;
- Dokumentace o poskytování sociální služby;
- Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby;
- Návaznost na další dostupné zdroje.⁸¹

b) personální standardy – se zabývají personálním zajištěním sociální služby. Kvalita poskytovaných sociálních služeb je přímo závislá na pracovnících, především na jejich dovednostech, znalostech a také na podmínkách, které mají pro práci.⁸²

Mezi tyto standardy patří:

- Personální a organizační zajištění sociální služby;
- Profesní rozvoj zaměstnanců.⁸³

c) provozní standardy – tyto definují podmínky (prostory, dostupnost ostatních služeb, ekonomické zajištění služeb apod.) pro poskytování sociálních služeb.⁸⁴

Mezi tyto standardy patří:

- Místní a časová dostupnost poskytované služby;

⁸⁰ Srov. KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER J. *Sociální služby*. Asociace poskytovatelů sociálních služeb, s. 70.

⁸¹ Srov. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění. Příloha č. 2.

⁸² Srov. KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER J. *Sociální služby*. Asociace poskytovatelů sociálních služeb, s. 70.

⁸³ Srov. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění. Příloha č. 2.

⁸⁴ Srov. KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER J. *Sociální služby*. Asociace poskytovatelů sociálních služeb, s. 70.

- Informovanost o poskytované službě;
- Prostředí a podmínky;
- Nouzové a havarijní situace;
- Zvyšování kvality sociální služby.⁸⁵

Mezi další členění standardů kvality sociálních služeb můžeme řadit členění na standardy **týmové**, které se vytvářejí v týmu – kolektivu pracovníků; **manažerské**, které zpracovává management zařízení; **dynamické**, které se stále vyvíjejí a nejsou nikdy definitivně hotové a na standardy **stabilní**, které se jednou zpracují a dále není třeba je obměňovat.⁸⁶ Toto členění standardů kvality sociálních služeb se v sociálních službách moc nepoužívá, ale literatura ho uvádí.

3.3 Inspekce poskytování sociálních služeb

Dodržování standardů kvality kontroluje inspekce poskytování sociálních služeb u jednotlivých poskytovatelů sociálních služeb. „Inspekcí poskytovaných sociálních služeb se rozumí provádění kontroly poskytování sociálních služeb.“⁸⁷ „Jedná se o orgán, který je vytvořen k tomu, aby stát, jako hlavní garant sociální péče v ČR, který ji také rozhodujícím způsobem financuje, mohl důsledně kontrolovat, zda registrovaní poskytovatelé sociálních služeb řádně plní své povinnosti a naplňují požadavky zákona o sociálních službách.“⁸⁸ Výkon inspekce poskytování sociálních služeb je výkonem státní správy, kterou provádějí Ministerstvo práce a sociálních služeb (dále jen MPSV) a krajské úřady. U poskytovatelů sociálních služeb, kteří jsou zřizováni krajským úřadem, nebo tento je jejím zakladatelem, se provádí inspekce od MPSV. Krajské úřady

⁸⁵ Srov. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění. Příloha č. 2.

⁸⁶ Srov. KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER J. *Sociální služby*. Asociace poskytovatelů sociálních služeb, s. 70.

⁸⁷ KRÁLOVÁ J., RÁŽOVÁ E. *Sociální služby a příspěvek na péči 2009/2010*. Olomouc: Anag, spol. s.r.o. 2009, s. 162.

⁸⁸ KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER J. *Sociální služby*. Asociace poskytovatelů sociálních služeb, s. 31.

vykonávají inspekci u poskytovatelů zřízených nebo založených obcemi, tzn. nestátních subjektů a u zařízení sociálních služeb zřizovaných MPSV.⁸⁹

Poskytovatel sociálních služeb se během poskytování své sociální služby může setkat se třemi typy inspekci poskytování sociálních služeb: inspekce typu A, inspekce typu B a inspekce typu C.

1.) inspekce typu A

„Cílem je kontrola celkové úrovně poskytované sociální služby. Inspekce typu A musí obsahovat kontrolu plnění registračních podmínek poskytovatelů sociálních služeb, plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených v § 88 a 89 zákona č. 108/2006 Sb. a kontrolu kvality sociálních služeb podle standardů kvality sociálních služeb.“⁹⁰

2.) inspekce typu B

„Jejím předmětem je kontrola a naplnění opatření poskytovatele přijatých na základě zjištění v rámci inspekce typu A.“⁹¹

3.) inspekce typu C

„Jejím předmětem je prověření podnětu nebo stížnosti na poskytovatele, prověření vybrané oblasti služeb a prevence.“⁹²

U inspekci typu B a C je délka inspekce většinou jednodenní. U inspekce typu A je délka inspekce vícedenní, nejčastěji třídenní, a to v místě poskytování sociální služby.

Každá inspekce poskytování sociálních služeb má určitý tým pracovníků, kteří inspekci provádějí, tzn. inspekční tým. V inspekčním týmu se nacházejí zpravidla 3 osoby - zaměstnanci krajského úřadu nebo MPSV, a to na základě

⁸⁹ Srov. KRÁLOVÁ J., RÁŽOVÁ E. *Sociální služby a příspěvek na péči 2009/2010*. Olomouc: Anag, spol. s.r.o. 2009, s. 162.

⁹⁰ KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER J. *Sociální služby*. Asociace poskytovatelů sociálních služeb, s. 58.

⁹¹ KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER J. *Sociální služby*. Asociace poskytovatelů sociálních služeb, s. 58.

⁹² KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER J. *Sociální služby*. Asociace poskytovatelů sociálních služeb, s. 58.

písemného pověření těchto správních úřadu, a dále zde mohou být specializovaní odborníci, kteří zajistí odborné posouzení věci.⁹³ Inspekce poskytování sociálních služeb se poté provádí v místě poskytování sociálních služeb, tedy u poskytovatele, u kterého se zjišťuje „plnění zákonem uložených povinností, a to v těchto dvou oblastech:

a) plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených v § 88 a § 89 zákona;

b) plnění kvality sociálních služeb podle § 99 zákona.“⁹⁴

Pracovníci inspekčního týmu hodnotí jednotlivá kritéria standardů kvality (bodové hodnocení je uvedeno v odstavci 3.1 na straně č. 32 diplomové práce) a zapisují si veškerá relevantní zjištění do inspekční zprávy, se kterou je po ukončení inspekce seznámen poskytovatel a to vedoucím inspekčního týmu. Inspekční zpráva je předána vždy kontrolovanému poskytovateli, který může poté podat proti této zprávě námitky. Pokud byly u poskytovatele zjištěny nějaké nedostatky, jsou tyto uvedeny ve zprávě. Vedoucí inspekčního týmu poté vyzve poskytovatele k poinspekční fázi, tedy k odstraňování zjištěných nedostatků. Poskytovatel může očekávat inspekci následnou, tedy inspekci typu B. Poskytovatel sociálních služeb po ukončení inspekce získává jasný a zřetelný nástroj ke svému dalšímu postupu ve zkvalitňování poskytované sociální služby.⁹⁵

3.4 Standard č. 2 – Ochrana práv osob

Tento standard patří ke klíčovým standardům kvality a při Inspekci kvality sociálních služeb k těm nejsledovanějším. Zabývá se ochranou práv se zaměřením na dodržování a respektování lidských práv uživatelů sociální služby. Pro uživatele sociální pobytové služby pro seniory patří k nejdůležitějším tato práva:

⁹³ Srov. KRÁLOVÁ J., RÁŽOVÁ E. *Sociální služby a příspěvek na péči 2009/2010*. Olomouc: Anag, spol. s.r.o. 2009, s. 163 - 164.

⁹⁴ KRÁLOVÁ J., RÁŽOVÁ E. *Sociální služby a příspěvek na péči 2009/2010*. Olomouc: Anag, spol. s.r.o. 2009, s. 163.

⁹⁵ Srov. KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER J. *Sociální služby*. Asociace poskytovatelů sociálních služeb, s. 60.

Osobní svoboda a svoboda pohybu; Právo na ochranu soukromí; Právo na osobní a rodinný život; Právo na důstojné zacházení; Právo svobodně se rozhodnout a právo na přiměřené riziko; Právo stěžovat si (tato práva jsou více rozepsána v odstavci č. 4.2). Ochrana práv uživatelů je důležitým měřítkem kvality poskytované sociální služby. Pokud dochází k porušování práv nebo nerespektování lidských práv uživatelů, poté nemůžeme hovořit o kvalitní sociální službě. Každý poskytovatel sociální služby je povinen lidská práva a ochranu práv svých uživatelů zabezpečit. K tomu mu může napomoci zpracování vnitřních pravidel ke standardu č. 2 – Ochrana práv osob (dále jen standard č. 2), kde si poskytovatel popíše situace, které by při poskytování služby mohly nastat a při nichž je riziko porušení práv. Dále v rámci tohoto standardu poskytovatel popíše možné situace střetů oprávněných zájmů mezi ním a uživatelem služby. Pokud bude mít poskytovatel tyto situace dobře popsané a především bude vědět, jaká rizika z nich plynou, potom může účinně zamezit porušování práv uživatelů služeb z důvodu střetu zájmů.

Standard č. 2 by měl poskytovatel stanovovat v týmu svých spolupracovníků, jako jsou např. pracovníci přímé obslužné péče, sociální pracovníci, zdravotní sestry a vedení zařízení poskytující sociální služby. Pokud na standardu č. 2 spolupracují pracovníci v týmu, je zde zaručeno, že situace, které budou ve standardu popsány, budou popsány z praxe jednotlivého poskytovatele. Pracovníci vědí, jaké situace v poskytování sociální služby s ohledem na ochranu práv uživatelů, se mohou stát situacemi, kdy by mohlo dojít k porušování lidských práv a střetů zájmů mezi uživatelem a poskytovatelem.

Standard č. 2 se musí v průběhu poskytování sociální služby jednotlivého poskytovatele revidovat, to znamená, že se nemůže stanovit jednou, musí se stále upravovat a v případě potřeby jeho obsah měnit či doplňovat. Standard č. 2 musí vycházet z jednotlivých lidských práv a ochrany práv uživatelů sociální služby. V poskytování sociální služby může nastat situace, kterou nemusí mít poskytovatel popsanou, a proto na tuto situaci musí reagovat a poté ji zapsat do tohoto standardu, aby se mohlo v budoucnosti této situaci předcházet.

Standard č. 2 dle vyhlášky č. 505/2006 má 3 kritéria, ze kterých jsou kritéria a) a b) kritérii zásadními a kritérium c) není zásadní.

Kritérium a) říká: „Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.“⁹⁶

Základní lidská práva se mohou při poskytování sociálních služeb porušovat na základě možné míry závislosti uživatele na poskytování této sociální služby. „Čím větší je míra závislosti, tím pravděpodobnější je možné porušení práv uživatelů. A naopak.“⁹⁷ Míra závislosti uživatele na službě může být dána určitými faktory, jako je např. věk, zdravotní stav uživatele, nebo délka poskytování sociální služby. Pokud je uživateli poskytována sociální služba dlouhodobě, může poskytovatel mít sníženou vnímavost (profesní slepotu) vůči možnému porušování práv. Tito uživatelé často nemohou dodržování svých práv aktivně vyžadovat z důvodu nepříznivého zdravotního stavu. Poskytovatel musí brát v úvahu i závislost uživatele na poskytované službě – služba domov pro seniory je v současné době poskytována osobám, které mají natolik sníženou soběstačnost, že nemohou žít samostatně. Zde pak vyvstává riziko, že se uživatel obává vyjádřit nespokojenost s kvalitou poskytované služby, když ji potřebuje pro zajištění svých základních potřeb. Dalším významným faktorem je to, zdali se v blízkosti poskytování sociální služby poskytuje podobná sociální služba pro stejné uživatele.⁹⁸ Pokud se nachází v blízkosti další sociální služba stejného typu, tak se poskytovatel může snažit o to, aby poskytování jeho sociálních služeb bylo kvalitnější (aby u tohoto poskytovatele nedocházelo k porušování práv). Poskytovatel poskytující sociální službu, který je např. ve městě pouze jeden jediný, tak může mít snížené vnímání při možném porušování práv svých

⁹⁶ Příloha č. 2 Vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění.

⁹⁷ *Standard 2. "Ochrana práv uživatelů"* [online]. [cit. 2010-2-25]. Dostupné na WWW: <http://www.cpkp.cz/standardy/stand_2.html>.

⁹⁸ *Srov. Standard 2. "Ochrana práv uživatelů"* [online]. [cit. 2010-2-25]. Dostupné na WWW: <http://www.cpkp.cz/standardy/stand_2.html>.

uživatelů. Musíme zde znovu zdůraznit, že ochrana práv uživatelů sociální služby je součástí všech činností provozovaných poskytovatelem služby, a proto je velmi důležité, aby se na standardu č. 2 spolupracovalo v týmu pracovníků, kteří sociální služby svým uživatelům poskytují.

Kritérium b) říká: „Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.“⁹⁹

Pro kritérium a) a b) by si měl poskytovatel, v týmu svých pracovníků (pracovníci přímé obslužné péče, sociální pracovníci, zdravotní sestry a vedení poskytovatele), sestavit například katalog, kde by si sepsal se všemi spolupracovníky možné situace, kdy by mohlo dojít k porušování základních lidských práv uživatelů a poté možné střety zájmů mezi uživatelem a poskytovatelem. Uživatel může mít jiný zájem než poskytovatel, a proto je nutno mít tyto střety popsané, aby pracovníci věděli, jak by v takových situacích měli postupovat. Mezi střety zájmu může patřit, např. když by poskytovatel nerespektoval otevírání okna na pokoji uživatele, když si to uživatel sám nepřeje. Příkladem dobré praxe je, když poskytovatel ve vnitřních pravidlech, která se zabývají oblastí střetu zájmů, popíše rizikové situace, žádoucí pracovní postupy (povinnosti pracovníků), ale i příklady špatné praxe. Takový vnitřní předpis je pak konkrétním a praktickým návodem pro pracovníky v přímé práci s uživateli služeb.

Kritérium c) nám říká: „Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.“¹⁰⁰

Toto kritérium sice není zásadním kritériem, ale pro poskytovatele a jeho pracovníky je důležité mít tato vnitřní pravidla pro přijímání darů sepsána.

⁹⁹ Příloha č. 2 Vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění.

¹⁰⁰ Příloha č. 2 Vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění.

V těchto pravidlech by se mělo ujednotit pojmosloví, např. co je to dar, a co pozornost. Dále by v těchto pravidlech mělo být popsáno, kdo je oprávněn dar nebo pozornost přijmout, jak bude s darem nakládáno, kde jsou dary evidovány. V zájmu poskytovatele je zájem i samotného uživatele, aby uživatel neměl pocit, že je nutné pracovníkům dary nebo pozornosti dávat. Pracovníci poskytovatele by neměli v uživatelích vyvolávat pocit, že je žádoucí jim nějakou malou pozornost nebo dar poskytnout (jako vyjádření vděku za vykonanou službu). Je důležité si tato pravidla velmi dobře zpracovat, a poté je seznámit s pracovníky.

4. ETICKÉ ASPEKTY V PÉČI O SENIORY V DOMOVĚ PRO SENIORY

„Starý člověk ztrácí jedno z největších lidských práv: není už posuzován svými, svou generací.“¹⁰¹

Johan Wolfgang von Goethe

V dnešní době mají lidé vyvinutý cit pro důstojnost a práva člověka. Toto se odráží v požadavcích na sebeurčení a seberealizaci daného člověka, dále v utváření vlastní identity, v možnosti dovolání se spravedlnosti, míru a ochrany stvoření. Člověk ve své podstatě je jedinečnou, neopakovatelnou a nezaměnitelnou osobou, přičemž jeho důstojnost se utváří ve svobodě a mravním sebeurčení. Člověk nežije na zemi sám, ale žije v určitém společenství ostatních lidí, kteří mají stejnou důstojnost, proto ji musíme respektovat a nesmíme ji zneužívat pro sobecké cíle.¹⁰² „Základem sociální podstaty člověka je důstojnost lidské osoby.“¹⁰³

„Lidská práva jsou založena v lidské důstojnosti, tj. v uznání, že každý člověk je osoba a jako osoba nejen nepředstavuje žádnou zaměnitelnou hodnotu, nýbrž musí být uznán ve své jedinečnosti, sebeurčení a samoučelnosti.“¹⁰⁴ Toto platí pro všechny lidi na celém světě, tudíž i pro seniory, kteří žijí v zařízeních sociálních služeb, kterými se v této práci zabývám. „Staří lidé mají právo na důstojnost, která zahrnuje právo na sdílení své víry, hodnot, norem, znalostí, názorů, životních zkušeností a dovedností. Právo starých lidí na důstojnost zahrnuje právo být osvobozen od negativních stereotypů.“¹⁰⁵

¹⁰¹ Citáty a přísloví, kategorie Stáří a stárnutí [online]. [cit. 2010-3-20]. Dostupné na WWW: <<http://the.cz/citaty/index.php?page=citaty&kategorie=15&strana=1&PHPSESSID=e000a37fbd169f24af44528b9e2535ce#>>.

¹⁰² Srov. *Život z víry*. České Budějovice: PROTISK, 2005, s. 14-17.

¹⁰³ MARTINEK, C. *Cesta k solidaritě*. Svitavy: Trinitas, 1998, s. 149.

¹⁰⁴ VIRT, G. *Etika lidských práv* [online]. In *Teologické texty*. Číslo: 2006/1. [cit. 2010-1-29]. © 2004-2009. Dostupné na WWW: <<http://www.teologicketexty.cz/casopis/2006-1/Etika-lidskych-prav.html>>.

¹⁰⁵ CHINSUNG CHUNG, *A/HRC/AC/4/CRP.1. The necessity of a human rights approach and effective United Nations mechanism for the human rights of the older person*, s. 21. [online]. United Nations Human Rights, Office of the High Commissioner for Human Rights. [cit. 2010-3-21]. Dostupné na WWW: <<http://www2.ohchr.org/english/bodies/hrcouncil/advisorycommittee/session4/docs/A-HRC-AC-4%20CRP-1.doc>>.

4.1 Lidská práva ve společnosti, církvi a sociálních službách

4.1.1 Vývoj lidských práv ve společnosti

Již v pohanské antice se objevují prvopočátky politického vývoje ideje lidských práv. Všichni občané v řeckém městském státě měli mít účast na státních záležitostech. Otrokům občanské právo bylo odmítnuto, proto byli vyloučeni z účasti na politickém rozhodování. Zde ještě neexistovala rovnost práv pro všechny osoby. Toto platí pro celý středověk, až do pozdního novověku.¹⁰⁶

Během náboženských válek v 16. a 17. století začíná, rozpadem nábožensko-politické jednoty, druhá epocha politického vývoje ideje lidských práv. Náboženská svoboda se stala základním právem ve státě. Všichni lidé byli stvořeni sobě rovni a Stvořitelem obdarováni nezadatelnými právy, to konstatuje Americké prohlášení o nezávislosti z roku 1776. V důsledku Velké francouzské revoluce roku 1789 dostává světodějný význam teorie lidských práv a jejich prosazování do politické oblasti.¹⁰⁷ „Od konce I. světové války se stala lidská práva pevnou součástí mnoha ústav a základních právních dokumentů států.“¹⁰⁸ Po skončení II. světové války, kdy byly skončeny krutosti nacismu a hrůzy nacistické zvěle, se mezinárodní společenství snažila o to, aby lidská práva byla chráněna na mezinárodní úrovni. O lidských právech se proto začíná hovořit v mezinárodním kontextu a ukazuje se zde myšlenka světových záruk lidských práv. V San Francisku v červnu roku 1945 se setkali zástupci 45 států (mezi těmito státy bylo i Československo), aby schválili a přijali Chartu spojených národů. Charta spojených národů je zakládací listinou Organizace spojených národů (dále OSN). Valné shromáždění OSN přijímá a vyhlašuje dne 10. prosince 1948 Všeobecnou deklaraci lidských práv. Tato deklarace je první písemnou artikulací lidských práv jako nezcizitelných hodnot, které musí být chráněny

¹⁰⁶ Srov. *Život z víry*. České Budějovice: PROTISK, 2005, s. 76.

¹⁰⁷ Srov. *Život z víry*. České Budějovice: PROTISK, 2005, s. 77.

¹⁰⁸ *Život z víry*. České Budějovice: PROTISK, 2005, s. 77.

mezinárodním společenstvím.¹⁰⁹ Obě úmluvy o lidských právech byly v roce 1966 rozvedeny o občanská a politická práva, jakož i o hospodářská, sociální a kulturní práva v roce 1968.¹¹⁰

Ochranou lidských práv se zabývá mnoho organizací a výborů po celém světě a snaží se o to, aby tato byla zaručena všem lidem i lidem staršího věku na celém světě. Zasedání Poradního výboru Rady pro lidská práva ze dne 25. - 29. ledna 2010 hovoří o tom, že „státy mají povinnost zabezpečit, aby všichni muži a ženy mohli využívat všechna ekonomická, sociální, kulturní, občanská a politická práva – bez ohledu na jejich věk. Státy také musí vytvářet a podporovat adekvátní systém důchodového zabezpečení, zdravotní péče a jiných služeb, aby zajistily, že je o staré lidi postaráno v souladu s jejich právy.“¹¹¹ Tyto státy musí, proto přijmout všechna dostupná opatření, aby eliminovala diskriminaci starých lidí, a tím jim zaručila využívat a užívat si svých lidských práv jako základních svobod.¹¹²

4.1.2 Vývoj lidských práv v církvi

V církvi docházelo k několika proměnám v postoji k lidským právům, někdy tyto různorodé postoje vedly až k otevřenému nepřátelství a odsuzování, jak tomu bylo u papežů Pia VI., Pia VII., Řehoře XVI. a Pia IX. „Za papeže Lva XIII. nastala změna v postoji církve, postupné sblížování stanovisek vedlo k uznání a obraně lidských práv v encyklice „Pacem in terris“ papeže Jana XXIII, na II. vatikánském

¹⁰⁹ Srov. ŠABATOVÁ, A. *Ombudsman a lidská práva*. Brno: nakladatelství DOPLNĚK, 2008, s. 17.

¹¹⁰ Srov. *Život z víry*. České Budějovice: PROTISK, 2005, s. 77.

¹¹¹ CHINSUNG CHUNG, *A/HRC/AC/4/CRP.1. The necessity of a human rights approach and effective United Nations mechanism for the human rights of the older person*, s. 10. [online]. United Nations Human Rights, Office of the High Commissioner for Human Rights. [cit. 2010-3-21]. Dostupné na WWW: <<http://www2.ohchr.org/english/bodies/hrcouncil/advisorycommittee/session4/docs/A-HRC-AC-4%20CRP-1.doc>>.

¹¹² Srov. CHINSUNG CHUNG, *A/HRC/AC/4/CRP.1. The necessity of a human rights approach and effective United Nations mechanism for the human rights of the older person*, s. 20. [online]. United Nations Human Rights, Office of the High Commissioner for Human Rights. [cit. 2010-3-21]. Dostupné na WWW: <<http://www2.ohchr.org/english/bodies/hrcouncil/advisorycommittee/session4/docs/A-HRC-AC-4%20CRP-1.doc>>.

koncilu (encyklika „Gaudium et spes“ a „Dignitatis humanae“), dále v obou biskupských synodách z roku 1971 a 1974 a v dokumentu papežské rady „Iustitia at Pax“ v dokumentu „Církev a lidská práva“ z roku 1975, který zdůrazňuje nezpochybnitelnou jednotu lidských práv a lidských povinností.¹¹³ Obsah lidských práv se dále konkretizuje a rozšiřuje, tak tomu je i v církvi, kdy například došlo k rozšíření sociálních práv. Církev vypracovala „Chartu práv rodiny“, která byla v roce 1983 předána všem osobám, institucím a autoritám, které se zabývají posláním rodiny v dnešním světě.¹¹⁴

Ze společenského základu během staletí vykryštovalo dvojí odlišné pojetí lidských práv, za prvé můžeme hovořit o lidských právech teistických, za druhé o lidských právech antropocentrických. Teistické pojetí lidských práv je charakteristické tím, že se myšlenka důstojnosti člověka a jeho práv odvozuje v návaznosti na biblické zdroje, které pramení ze zvláštního vztahu k jeho tvůrci - Bohu. Antropocentrické pojetí vznikalo později (v době rozvoje evropského osvícenství) a je charakteristické odvozováním práv nikoliv ze zvláštního vztahu člověka k Bohu, nýbrž ze samotné, na Bohu v posledku nezávislé důstojnosti člověka. Přes svou hlubokou odlišnost je antropocentrické, osvícenské pojetí na teistickém geneticky závislé a bez něho nepředstavitelné.¹¹⁵

4.1.3 Všeobecná deklaráce lidských práv

Všeobecná deklaráce lidských práv vznikla za předsednictví Eleonory Roosveltové, která spolu s Komisí pro lidská práva vypracovala seznam základních lidských práv. Tato deklaráce byla přijata členy Organizace spojených národů a je neznámějším mezinárodním dokumentem v oblasti lidských práv. Na druhou stranu je pouze deklarácí, kdy Organizace spojených národů nemá pravomoc legislativně zajistit dodržování jejich principů. Všeobecná deklaráce

¹¹³ *Život z víry*. České Budějovice: PROTISK, 2005, s. 77.

¹¹⁴ Srov. *Život z víry*. České Budějovice: PROTISK, 2005, s. 79.

¹¹⁵ SOUSEDÍK, S. *Idea lidských práv a její dvě verze* [online]. In Teologické texty. Číslo: 2007/3. [cit. 2010-1-29]. © 2004-2009. Dostupné na WWW: <<http://www.teologicketexty.cz/casopis/2007-3/Idea-lidskych-prav-a-jeji-dve-verze.html>>.

lidských práv má velký vliv na světové veřejné mínění, a proto by měly všechny národy a lidské bytosti této deklarace dosáhnout a dodržovat ji.¹¹⁶

Všeobecná deklarace lidských práv obsahuje zásadní poselství, totiž že člověk má práva a důstojnost, protože se narodil. Tato práva a důstojnost mu náleží bez ohledu na postavení ve společnosti, náboženství apod. Narození je tedy univerzálním symbolem, na kterém lidská práva stojí.¹¹⁷ „Deklarace stanovuje základní práva každého člověka na světě, nezávisle na jeho rase, barvě pleti, pohlaví, jazyku, náboženství, politických nebo jiných názorech, národnostním nebo sociálním původu, majetkovém, rodovém nebo jiném postavení.“¹¹⁸ Deklarace lidských práv spolu s Mezinárodní úmluvou o občanských a politických právech a Mezinárodní úmluvou o sociálních a kulturních právech tvoří dohromady dokument zvaný **Mezinárodní charta lidských práv**. Po vzniku Všeobecné deklarace lidských práv se inspirovalo mnoho mezinárodních i oblastních institucí o vydávání dalších úmluv, konvencí nebo chart, které jsou členěny dle otázek, kterými se zabývají, jako je např. Úmluva o právech dítěte.¹¹⁹

„Všeobecná deklarace lidských práv byla prohlášena v rezoluci Valného shromáždění č. 217 A (III) 10. prosince 1948 jako společný standard naplnění snah všech lidí a národů ve vztahu k lidským právům. Vypočítává řadu práv - občanská, politická, sociální a kulturní- na které mají lidé kdekoliv na světě nárok. V roce 1968 byla na konferenci Organizace spojených národů o lidských právech, dohodnuto že tato deklarace představuje závazky pro členy mezinárodního společenství.“¹²⁰

¹¹⁶ Srov. Člověk a jeho práva. *Výchova k lidským právům*. Praha: Středisko pro výchovu k lidským právům EIS UK, 1997, s. 8-9.

¹¹⁷ Srov. HANUŠ, J. *Křesťanství a lidská práva*. Praha: CDK, 2002, s. 17-18.

¹¹⁸ Člověk a jeho práva. *Výchova k lidským právům*. Praha: Středisko pro výchovu k lidským právům EIS UK, 1997, s. 9.

¹¹⁹ Srov. Člověk a jeho práva. *Výchova k lidským právům*. Praha: Středisko pro výchovu k lidským právům EIS UK, 1997, s. 8-9.

¹²⁰ Člověk a jeho práva. *Výchova k lidským právům*. Praha: Středisko pro výchovu k lidským právům EIS UK, 1997, s. 9.

4.1.4 Člověk a lidská práva

Nejedna revolta či revoluce vedla k touze po svobodě, rovnosti a důstojnosti každého člověka. Jednotlivé principy a ideje lidských práv se objevují již dříve, než byly zformulovány první dokumenty o dodržování lidských práv.¹²¹

Člověk je osobou a ve vlastním slova smyslu je nositelem práv. Člověk je pánem svého jednání. Má schopnost a právo utvářet sebe sama a svůj život. Jednání člověka se nedotýká pouze toho daného člověka, ale i lidí kolem něj. Člověk žije v sociálních vztazích, a proto se dotýká jednání člověka i práv ostatních lidí.¹²² „Právo jednotlivce je omezeno právy druhých.“¹²³

„Lidská práva mohou být obecně definována jako práva, která vyjadřují podstatu lidské důstojnosti. Lidská práva a svobody nám dovolují rozvinout a využít lidské kvality, inteligenci, nadání a svědomí a uspokojit duchovní a jiné potřeby.“¹²⁴ „Lidskými právy míníme taková práva, která jsou fundamentálního významu vzhledem k realizaci lidsky důstojného života. Mají bezprostřední souvislost s bytím člověka. Proto jsou nezadatelná a nedotknutelná.“¹²⁵ Lidská důstojnost přísluší každému člověku na základě jeho lidské existence. Může být respektována nebo znevažována, nemůže však být přidělena nebo odebrána a platí pro všechny fáze života.¹²⁶ Lidská práva člověk nezískává, vyplývají z podstaty lidského bytí, člověku je nepřiznává a ani neposkytuje společnost. Člověk lidská práva vlastní nezávisle na právu společnosti. Právo na život má člověk proto, že je člověkem. Důležité je respektovat každého člověka pro něho samého.¹²⁷

Dnes zpravidla rozlišujeme tři generace lidských práv. Za prvé jsou to **individuální práva na svobodu** (např. právo na život a tělesnou integritu, na

¹²¹ Srov. ŠABATOVÁ, A. *Ombudsman a lidská práva*. Brno: nakladatelství DOPLNĚK, 2008, s. 24.

¹²² Srov. *Život z víry*. České Budějovice: PROTISK, 2005, s. 76.

¹²³ *Život z víry*. České Budějovice: PROTISK, 2005, s. 76.

¹²⁴ Člověk a jeho práva. *Výchova k lidským právům*. Praha: Středisko pro výchovu k lidským právům EIS UK, 1997, s. 7.

¹²⁵ *Život z víry*. České Budějovice: PROTISK, 2005, s. 76

¹²⁶ VIRT, G. Etika lidských práv [online]. In *Teologické texty*. Číslo: 2006/1. [cit. 2010-1-29]. © 2004-2009. Dostupné na WWW: <<http://www.teologicketexty.cz/casopis/2006-1/Etika-lidskych-prav.html>>.

¹²⁷ Srov. *Život z víry*. České Budějovice: PROTISK, 2005, s. 76.

svobodný rozvoj osobnosti, svobodu volby povolání, právo na vlast, právo azylu ...), za druhé **sociální, ekonomická a kulturní práva** (např. právo svobodně podnikat, právo spolurozhodovat, na spravedlivou mzdu) a za třetí jsou to **práva solidarity a zodpovědnosti lidí za svět** (např. právo na mír, na komunikaci, na kulturní odlišnost a svébytnost....). V právech solidarity se odráží rostoucí povědomí solidarity s lidmi na celém světě a hluboká touha po spravedlnosti.¹²⁸

Pro jednotlivce a celou společnost a její instituce je lidská důstojnost jako nosný základ a lidská práva jako vůdčí principy jednání, tak základem a kritériem mravního jednání. Má to být kritériem pro řešení problémů dneška, k čemuž je zapotřebí spravedlnosti a především lásky. Láska musí přejít v činy, když máme každému zaručit jeho práva.¹²⁹

„Základní myšlenkou lidských práv je rovnost všech v jejich lidské důstojnosti. Nejznámějšími prostředky a nástroji realizace lidských práv jsou **demokracie, tolerance a mezinárodní porozumění**. Výrazným znakem lidských práv je jejich trojrozměrnost, vyjádřena jako trojúhelník s vrcholy: **právo, svoboda, povinnost**. Výchova k lidským právům musí zahrnovat: výchovu pro lidská práva, výchovu o lidských právech a výchovu prostřednictvím lidských práv.“¹³⁰

4.1.5 Lidská práva v České republice

Lidská práva občanů České republiky jsou zaručena **Ústavou České republiky a Listinou základních práv a svobod** ze dne 16. prosince 1992. Listina základních práv a svobod je součástí ústavního pořádku České republiky dle Předsednictva České národní rady. Tato listina má několik hlav: Hlava první – Obecná ustanovení, Hlava druhá – Lidská práva a základní svobody (Oddíl první

¹²⁸ Srov. *Život z víry*. České Budějovice: PROTISK, 2005, s. 79-80.

¹²⁹ Srov. *Život z víry*. České Budějovice: PROTISK, 2005, s. 80.

¹³⁰ *Člověk a jeho práva. Rozumíme lidským právům?* Praha: Evropské Informační středisko Univerzity Karlovy, 1994, s. 14.

– Základní lidská práva a svobody, Oddíl druhý – Politická práva), Hlava třetí – Práva národnostních a etnických menšin, Hlava čtvrtá – Hospodářská, sociální a kulturní práva, Hlava pátá – Právo na soudní a jinou právní ochranu, Hlava šestá – Ustanovení společná.¹³¹

Dne 1. července 1993 nabyl účinnosti zákon č. 182/1993 Sb., o Ústavním soudu. „Český ústavní soud je pověřen jak abstraktní kontrolou ústavnosti, tak konkrétní kontrolou.“¹³² Na Ústavní soud se člověk může obrátit i s individuální stížností proti pravomocnému rozhodnutí, nebo jinému zásahu veřejné moci do ústavně zaručených základních práv a svobod.¹³³

Co dále ovlivnilo ochranu lidských práv v České republice, byla transformace prokuratury do státního zastupitelství. Toto zastupitelství začalo plnit úkoly pouze na poli veřejné žaloby ve věcech trestních. Později byla působnost rozšířena i o netrestní věci a o možnost podání žaloby ve veřejném zájmu. Vláda České republiky v roce 1998 zřídila Radu vlády České republiky pro lidská práva. Tato Rada je poradním orgánem vlády pro otázky ochrany lidských práv a základních svobod. V roce 2003 začal v České republice působit Nejvyšší správní soud, na který se může člověk obrátit, aby přezkoumal zákonnost rozhodnutí. Mezi nástroje k ochraně lidských práv v ČR můžeme přiřadit i instituce, jako je např. Úřad pro ochranu hospodářské soutěže nebo Úřad pro ochranu osobních údajů.¹³⁴

Po desetiletém úsilí byl v roce 1999 přijat zákon č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv. V roce 2000 byl zvolen jako první veřejný ochránce práv Otakar Motejl, který se tak stal prvním českým ombudsmanem.¹³⁵ Ombudsman se zabývá veškerými podněty od občanů, kteří mají pocit, že jejich lidská práva nejsou zcela dodržována. „Veřejný ochránce práv působí k ochraně

¹³¹ Srov. *Ústava České republiky a Listina základních práv a svobod ze dne 16. prosince 1992*. Ostrava: ARIES, v.o.s.

¹³² ŠABATOVÁ, A. *Ombudsman a lidská práva*. Brno: nakladatelství DOPLNĚK, 2008, s. 37.

¹³³ Srov. ŠABATOVÁ, A. *Ombudsman a lidská práva*. Brno: nakladatelství DOPLNĚK, 2008, s. 37.

¹³⁴ Srov. ŠABATOVÁ, A. *Ombudsman a lidská práva*. Brno: nakladatelství DOPLNĚK, 2008, s. 38.

¹³⁵ Srov. ŠABATOVÁ, A. *Ombudsman a lidská práva*. Brno: nakladatelství DOPLNĚK, 2008, s. 38.

osob před jednáním úřadů a dalších institucí, pokud je v rozporu s právem, neodpovídá principům demokratického právního státu a dobré správy, jakož i před jejich nečinností, a tím přispívá k ochraně základních práv a svobod.“¹³⁶

„Ochránce je navíc schopen mnohdy úspěšně působit mezi zúčastněnými stranami v klasické pozici mediátora. Veřejný ochránce práv nemá k dispozici v podstatě žádné přímé donucovací prostředky. Nápravu požaduje po státním orgánu, který se pochybení dopustil, neučiní li tak, po orgánu nadřízeném, příp. předloží věc vládě. Jeho úkolem není měnit či nahrazovat rozhodnutí dotčeného orgánu státní správy, ale požadovat, aby k nápravě byly využity vlastní kontrolní, nápravné a sankční zákonné pravomoci.“¹³⁷

K ochraně lidských práv může v České republice přispívat i Policie ČR, na kterou se člověk může obrátit, pokud bude krácen na svých lidských právech (např. nepřiměřené užívání síly, nebo násilí člověka vůči jinému člověku). Policisté by měli proto znát lidsko-právní dokumenty, ke kterým patří především Listina základních práv a svobod, úmluvy a deklarace.

Nejen pro celou Českou republiku, ale i pro celý svět je důležité, aby se lidská práva dodržovala u všech osob stejně, protože nejen zdraví lidé, ale i děti, lidé žijící na okraji společnosti, lidé s handicapem ostatně i senioři mají mít zaručena všechna práva. Lidská práva jsou nezczizitelná všem osobám a nejsou dána společností. Člověk zdravý ve své podstatě ví, jaká jsou jeho práva. Ale musíme se zamyslet nad skupinami lidí, kteří si buďto svých práv vědomi nejsou, nebo je sami již nemohou uplatňovat. Od tohoto jsou tu jednotlivé instituce nebo i sociální služby, které svým uživatelům mají pomáhat chránit jejich lidská práva a pomoci jim je naplňovat.

¹³⁶ WIKIPEDIE, otevřená encyklopedie. *Ombudsman* [online]. Wikimedia Foundation: Česká verze Wikipedie, 2002. Naposledy editována 28. 6. 2009 [cit. 2010-2-10]. Dostupné na WWW: <<http://cs.wikipedia.org/wiki/Ombudsman>>.

¹³⁷ *Veřejný ochránce práv Ombudsman* [online]. Brno: Kancelář veřejného ochránce práv. [cit. 2010-2-10]. Dostupné na WWW: <<http://www.ochrance.cz/ombudsman/obecne.php>>.

4.1.6 Lidská práva v sociálních službách

Situace v českých sociálních službách před rokem 1989 odpovídala spíše realitě centrálně řízeného socialistického státu, kdy stav ochrany lidských práv klientů těchto služeb se zobrazoval jako tvrdě institucionální model. Chyběla zde odpovědnost, nebyly zřejmé kompetence pracovníků při poskytování těchto služeb. A co chybělo nejvíce, byl rozvoj dovedností a schopností pracovníků. Sociální služby byly poskytovány jako veřejné sociální služby státu, krajů, okresů, obcí, ústavů nebo domovů.¹³⁸ „Systém sociálních služeb vytvářel z klientů sociálních služeb jakési neurčité kategorie svěřenců, obyvatel, ubytovaných či osob, jejichž život se nachází v rozporu se zájmy socialistické reality.“¹³⁹ Tyto neurčité kategorie lidí těchto zařízení neboli ústavů posiloval spíše institucionální povahu tzv. ústavního modelu, kdy se o své svěřence musí především pečovat a ne na ně působit výchovnými, vzdělávacími, pracovními nebo jinými programy. Před rokem 1989 se v mnoha zařízeních stávalo, že jejich svěřenci nosili stejnokroje, nebo nosili vysoké šněrovací boty a režim v některých zařízeních byl postaven na tvrdém plnění pracovních úkolů.¹⁴⁰

Zdeněk Kalvach v článku *Lidská práva a senioři* píše, že seniory můžeme považovat za skupinu nejpočetnější, která byla v totalitních státech reálně ohrožena nejvíce. Byla ohrožena zpochybňováním i velmi závažným porušováním lidských práv. Toto pramenilo ze zakořeněných představ, které nerespektovaly seniorské potřeby, nebo bagatelizovaly seniorské problémy. Pokud docházelo k těmto představám, pak se senioři mohli stát snadno oběťmi systémového zneužívání a zanedbávání, mj. v potřebách finančních nebo bytových (častokrát se museli stěhovat do různých zařízení, aniž by museli např. pod nátlakem rodiny, nebo společnosti, protože neexistovali terénní služby), mnohdy se stávali zdrojem úspor při poskytování veřejných služeb (služby

¹³⁸ Srov. KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER J. *Sociální služby*. Asociace poskytovatelů sociálních služeb, s. 90.

¹³⁹ KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER J. *Sociální služby*. Asociace poskytovatelů sociálních služeb, s. 90.

¹⁴⁰ Srov. KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER J. *Sociální služby*. Asociace poskytovatelů sociálních služeb, s. 90.

neodpovídaly potřebám klientů), např. zdravotnických. V těchto totalitních státech chyběla absence kontrolních mechanismů, monitorovacích aktivit a tím i znalostí o rozsahu a závažnosti celé problematiky, která se týká seniorů. Společnost tehdy nic nekonala, ale ani nebyla informována. Lidská práva klientů domovů důchodců dříve byla častěji porušována, nežli dnes. Dříve mohlo docházet k tomu, že zařízení se na klientovi obohacovala – mohlo docházet k manipulaci s deponovanými finančními prostředky klientů, nebo u klientů byly používány omezovací prostředky (uzavřená oddělení, kurtování, nebo tlumení psychofarmaky). Dále bylo reálně možné ohrožení přiměřenosti zdravotní péče o seniory (vysoký výskyt komplikací, neúměrné indikování následné péče, nebo nadměrné, neoprávněné nálepkování klientů).¹⁴¹

„V moderně pojatých sociálních službách převládá model sociálního začlenění.“ „Senioři se stávají uživateli sociálních služeb na základě svých individuálních potřeb, kdy si mohou sami rozhodovat o tom, jaké služby z nabídky služeb sociálního systému „si nakoupí“.“¹⁴² Uživatel už není pouze pasivním příjemcem péče, kdy byl velmi často opečováván, ale začíná být rovnocenným partnerem při procesu plánování a poskytování služby.¹⁴³

„a) Důraz je kladen na začlenění do běžného prostředí, na vytvoření životních podmínek, které jsou srovnatelné s podmínkami lidí bez zdravotního nebo sociálního znevýhodnění.

b) Sociální služba by měla (a ještě spíše musí) uživateli umožnit žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný. Uživatel je v rámci moderních sociálních služeb respektován především jako občan.

¹⁴¹ Srov. KALVACH, Z. *Lidská práva a senioři* [online]. In *Lidská práva - časopis Českého helsinského výboru*. Číslo: 3/2001. Praha: Český helsinský výbor. [cit. 2010-1-31]. ISSN 1212-5431. Dostupné na WWW: <http://www.helcom.cz/download/LP/Lp3_01.rtf>.

¹⁴² KŘENKOVÁ, R. *Právní postavení seniorů v České republice*. [online]. Název projektu Proměna sociálního obsahu kategorie generace seniorů. Příspěvek k sociologii třetího věku. Projekt 2D06021. [cit. 2010-2-21]. Dostupné na WWW: <http://www.insoma.cz/3_8.pdf>.

¹⁴³ Srov. KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER J. *Sociální služby*. Asociace poskytovatelů sociálních služeb, s. 91.

c) Tento přístup vede i ke zvýšené pozornosti k dodržování práv uživatelů, dětí i dospělých. Naplňování práv uživatelů je jedním z hlavních ukazatelů kvality služby.¹⁴⁴

Každému člověku náleží všechny jeho práva bez rozdílu. U některých osob např. osob se zdravotním či mentálním postižením, seniorů, osob nacházejících se v tíživé sociální situaci se ukazuje, že přestože mají svá práva, tak jako ostatní, oni jsou schopni svá práva realizovat pouze s pomocí někoho jiného (rodinných příslušníků, pečovatele, pracovníka sociální péče). Pro nás ostatní lidi je samozřejmou součástí života, to že si můžeme vybírat, kde budeme bydlet, s kým budeme žít, s kým se budeme stýkat, nebo jak budeme trávit svůj volný čas. Ale jak to mají uživatelé sociálních služeb (domovů pro seniory)? Do nedávné doby se o uživatele/klienty v zařízeních „starali“ se vším všudy (pracovníci se starali i o práva svých klientů). V dnešní době by měly sociální služby směřovat k tomu, aby uživatelé mohli naplňovat svá práva, a aby to bylo jejich každodenní samozřejmostí, a stalo se tak součástí jejich běžného života.¹⁴⁵

„Lidé jsou si rovni v právech a důstojnosti bez ohledu na věk. Diskriminace a vyloučení ze společnosti má negativní zdravotní a ekonomické dopady nejen pro jedince, ale pro celou společnost. Starší lidé čelí diskriminaci v různých oblastech života. Diskriminační jednání může být přitom často považováno za přirozené a samozřejmé a nemusí být jako diskriminační vnímáno. Diskriminace na základě věku je častá a málo probádaná.“¹⁴⁶ Ale musíme si uvědomit, že „senioři mají stejná práva jako jiní občané a jejich perspektiva žití a prožívání je citelně časově omezená. Pokud nebudou moci využívat vhodné sociální služby na míru, jejich

¹⁴⁴ KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER J. *Sociální služby*. Asociace poskytovatelů sociálních služeb, s. 91.

¹⁴⁵ Srov. *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008, s. 28.

¹⁴⁶ MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Národní program přípravy na stárnutí na období let 2008 až 2012 (Kvalita života ve stáří)*. [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. Poslední aktualizace: 1. 8. 2008 [cit. 2010-2-17]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/5045#plp>>.

zbytek života nebude kvalitní.“¹⁴⁷ Práva starších osob jsou uvedena v příloze č. 1 diplomové práce.

Základním požadavkem, aby uživatelé mohli naplňovat svá práva, je lidská důstojnost jednotlivého uživatele při rozvoji služeb a péče o seniory. Každý člověk potřebuje cítit zájem a péči, protože je živou bytostí. Každý poskytovatel musí mít vypracované praktické a konkrétní opatření vztahujících se k soukromí, osobní hygieně, používání toalety a dalším oblastem denního života uživatele. Nejvíce ohroženi jsou uživatelé, kteří mají sníženou soběstačnost, nebo trpí demencí.¹⁴⁸ U těchto uživatelů může ve zvýšené míře docházet k porušování jejich práv.

Poskytovatel sociálních služeb je povinen usilovat o to, aby v jeho zařízení nedocházelo k porušování práv jeho uživatelů. Měl by mít zmapovány situace, kdy by mohlo dojít k ohrožení nebo porušování práv uživatelů. Dále má poskytovatel vyhodnocovat, jako práva je uživatel schopen realizovat sám, při naplňování jakých práv by potřeboval pomoc jiné osoby, popřípadě naplňování kterých práv nelze v případě uživatele zajistit samotným poskytovatelem. Zde je důležité si uvědomit, z jakého důvodu některé právo nelze naplnit. Důvod může být na straně uživatele, kdy uživatel nemá zájem, nebo neposkytuje potřebnou součinnost. Důvod může být i na straně poskytovatele např. z nedostatku personálu, financí, nebo prostoru. Pokud nastane tato situace u poskytovatele, měl by tyto situace mít popsané, včetně důvodů, proč nemůže právo plně realizovat, a kroků, které by měly vést ke zlepšení situace.¹⁴⁹ Poskytovatel by měl dále uživatelům zajistit ochranu lidské důstojnosti. Dle Ministerstva práce a sociálních věcí v článku *Participace a lidská práva* se píše, že „Ochrana důstojnosti vyžaduje komplexní a trvalou pozornost, výcvik a vzdělávání a výchovu k mezilidským

¹⁴⁷ KUNSTOVÁ, H. *Práva seniorů*. In *Zprávy o stavu lidských práv*. [online]. Praha: Český helsinský výbor člen Mezinárodní helsinské konference, 2008. [cit. 2010-2-17]. Copyright 2002 - 2008 Český helsinský výbor. Dostupné na WWW: <<http://www.helcom.cz/view.php?cisloclanku=2009042108>>.

¹⁴⁸ Srov. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Národní program přípravy na stárnutí na období let 2008 až 2012 (Kvalita života ve stáří)*. [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. Poslední aktualizace: 1. 8. 2008 [cit. 2010-2-17]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/5045#plp>>.

¹⁴⁹ Srov. *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008, s. 29.

vztahům a zejména vytváření systémových organizačních podmínek pro profesionální a důstojné zvládnání náročných a obtížných situací při poskytování péče.¹⁵⁰

4.2 Základní lidská práva uživatelů v sociálních službách

Mezi základní lidská práva uživatelů v sociálních službách patří především tyto:

- a) Osobní svoboda a svoboda pohybu;
- b) Právo na ochranu soukromí;
- c) Právo na ochranu osobního a rodinného života;
- d) Právo na důstojné zacházení;
- e) Právo na práci a odměnu za ni;
- f) Právo na vzdělávání;
- g) Právo vlastnit majetek;
- h) Právo na léčbu se souhlasem.¹⁵¹

Pro uživatele sociální pobytové služby pro seniory jsou nejdůležitější tato práva

4.2.1 Osobní svoboda a svoboda pohybu

Při poskytování sociálních služeb pro seniory můžeme do tohoto práva zahrnout především:

- a) **volbu místa pobytu** – nikdo, ani poskytovatel sociální pobytové služby, nemůže nutit svého uživatele žít na místě, které uživateli nevyhovuje.¹⁵² Pokud

¹⁵⁰ MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Národní program přípravy na stárnutí na období let 2008 až 2012 (Kvalita života ve stáří)*. [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. Poslední aktualizace: 1. 8. 2008 [cit. 2010-2-17]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/5045#plp>>.

¹⁵¹ KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER J. *Sociální služby*. Asociace poskytovatelů sociálních služeb, s. 91-93.

¹⁵² Srov. *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008, s. 30.

má uživatel práni bydlet samostatně, nebo s jiným uživatelem, měl by poskytovatel uživateli vyhovět v jeho práni, pokud mu to prostorové podmínky zařízení dovolí. Pokud si uživatel nepřeje pobyt v zařízení, které mu nyní nabízí přijetí do svého zařízení, má uživatel právo službu od tohoto poskytovatele odmítnout.

b) svobodu pohybu, volný pohyb v zařízení i mimo něj (vycházky mimo zařízení) - poskytovatel sociální pobytové služby by měl svým uživatelům umožnit volný pohyb, a to nejen po zařízení, ale i mimo zařízení.¹⁵³ Pokud má poskytovatel volné prostory, měl by z nich udělat prostory pro uživatele, jako jsou společenské místnosti, místnosti pro volný čas a aktivity, případně společnou kuchyňku, kde se uživatelé mohou scházet, posadit se a popovídat si s ostatními uživateli, nebo s návštěvou. Uživatel po přijetí do domova pro seniory nemusí být pouze na svém pokoji, nebo oddělení (pokud poskytovatel má určitá oddělení), ale může se pohybovat po celém zařízení, i mimo něj, nato má své právo. „Pro uživatele jsou vycházky mimo zařízení realizací jeho základního práva. Přispívají k rozvoji duševních schopností, zkušeností a orientace ve světě, posilují sebevědomí a zodpovědnost, vedou uživatele k soběstačnosti, jsou předpokladem sociálního začlenění. Poskytovatel se může obávat nepřiměřeného rizika, proto by měl mít ve vnitřních předpisech popsána pravidla bezpečného vykonávání tohoto práva.“¹⁵⁴

c) možnosti volby – do této oblasti můžeme zahrnout rozhodování o uživatelově čase, např. kdy se uživatel bude koupat, kdy bude jíst, kdy půjde spát. A také o aktivitách, kterým se uživatel chce nebo nechce věnovat. Poskytovatel by měl svému uživateli vždy dát možnost volby například ze dvou možností výběru.

¹⁵³ Srov. *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008, s. 30.

¹⁵⁴ KOŘÍNKOVÁ, D. *Ochrana práv uživatelů sociálních služeb. Vybrané kapitoly z učebních textů vzdělávacího programu pro inspektory kvality sociálních služeb*. [online]. Quip společnost pro změnu. Červenec 2006. [cit. 2010-2-22]. Dostupné na WWW: <<http://www.kvalitavpraxi.cz/res/data/001/000178.pdf>>.

- do této oblasti můžeme také ještě zahrnout **rozhodování**, jak se bude uživatel stravovat, zdali bude kouřit, nebo konzumovat alkohol a mnoho dalších aspektů.¹⁵⁵

4.2.2 Právo na ochranu soukromí

Dle mého názoru patří toto právo k nejdůležitějším právům uživatele při poskytování sociální pobytové služby. Ochrana soukromí zaručuje uživateli kontrolu nad jeho vlastním teritoriem, ať je to byt nebo pokoj, který uživatel užívá sám, nebo s jiným uživatelem.

Toto právo zahrnuje:

- a) kontrolu uživatele nad tím, **kdo a kdy do jeho obydlí** (bytu, pokoje) **vstupuje**;
- b) uživatel může **přístup personálu** nebo jiných lidí do jeho obydlí **kdykoliv odepřít**;
- c) v době své nepřítomnosti v obydlí musí mít uživatel možnost si své **obydlí zamknout**;
- d) v obydlí uživatele musí být alespoň **jedna uzamykatelná součást nábytku** (noční stolek, šatní skříň, trezor v šatní skříni);
- e) v zařízení, které poskytuje sociální pobytovou službu, by měl mít uživatel možnost rozhodnout, zdali bude **žít v pokoji sám nebo zdali ho chce sdílet s jinou osobou**. Toto může být v některých zařízeních velký problém, pokud má zařízení převážnou většinu pokojů dvou a možná i více lůžkových.
- f) **vybavení nebo vyzdobení pokoje** dle svého vkusu by si měl možnost uživatelem rozhodnout sám.¹⁵⁶

Do tohoto práva patří také **nedotknutelnost osoby**, která zaručuje uživateli:

- a) **právo rozhodovat o svém vzhledu** – uživatel má právo se oblékat podle svého stylu, ponechat si délku vlasů, tak jak si přeje sám uživatel, nebo rozhodovat si o délce vousů;

¹⁵⁵ Srov. KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER J. *Sociální služby*. Asociace poskytovatelů sociálních služeb, s. 94.

¹⁵⁶ Srov. KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER J. *Sociální služby*. Asociace poskytovatelů sociálních služeb, s. 94.

b) právo rozhodnout, kdo mu bude pomáhat s osobní hygienou – toto právo je pro uživatele prioritní, protože při hygieně uživatel má právo na to, aby si rozhodl, kdo mu péči v hygieně bude poskytovat, zdali muž nebo žena;

c) právo, aby byly v choulostivých situacích používány zástěny – při hygieně, při používání toaletního křesla na pokoji uživatele, když ho užívá ještě s jinou osobou;

d) právo, aby se uživatel mohl v koupelně či na WC zamknout – nebo mít možnost využití jiných symbolů nebo znaků, jak upozornit jiného uživatele, že je sociální zařízení obsazené.¹⁵⁷

Pokud dojde k porušení práva na soukromí nebo nedotknutelnosti osoby znamená to rovněž porušení práva na respektování lidské důstojnosti. Lze také někdy hovořit o špatném nebo ponižujícím zacházení s danou osobou.¹⁵⁸

4.2.3 Právo na osobní a rodinný život

Do tohoto práva nepatří pouze zasahování do osobního a rodinného života, ale také podpora a pomoc při naplňování tohoto práva. Pracovníci zařízení by měli umět napomoci uživateli, pokud si to sám přeje, naplňovat toto právo. Uživatel má:

a) právo na kontakt se svou rodinou, přáteli nebo kamarády – uživatel by měl mít možnost kontaktovat svou rodinu telefonicky, nebo písemně. S tímto souvisí další právo, kde je uvedeno přijímání návštěv;

b) právo na navazování a zachování vazeb s přirozeným prostředím - poskytovatel sociální pobytové služby by měl uživatelům vytvořit podmínky pro přijímání návštěv v zařízení, podporovat uživatele služby u jeho rodinných příslušníků, přátel;

¹⁵⁷ Srov. *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008, s. 31.

¹⁵⁸ Srov. KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER J. *Sociální služby*. Asociace poskytovatelů sociálních služeb, s. 95.

c) právo účastnit se společenského života – uživatel se může účastnit společenského života jak v zařízení (společenské akce konané poskytovatelem v zařízení), tak mimo zařízení (možnost navštívit společenské akce v místě poskytování pobytové služby);

d) právo na partnerský život.¹⁵⁹

4.2.4 Právo na důstojné zacházení

Způsob poskytování služby uživateli musí odpovídat jeho věku i přesto, že má snížené fyzické či duševní schopnosti. Častokrát se stává, že dospělí uživatelé nebo senioři jsou stavěni do role dítěte a je tak porušována jejich důstojnost.

Do porušování tohoto práva lze zahrnout:

a) používání nevhodných přezdivek či oslovování, nebo jednostranného tykání;

b) stylizace – nevhodná (infantilní) výzdoba pokoje nebo zařízení;

c) nerespektování intimity a studu uživatele při osobní hygieně;

d) nepřevlékání uživatele do jeho běžného oblečení (uživatel zůstává po celý den v pyžamu).¹⁶⁰

4.2.5 Právo svobodně se rozhodnout a právo na přiměřené riziko

Právo svobodně se rozhodnout je společným jmenovatelem takřka všech základních práv. Je to základní právo dospělé osoby, toto právo lze dále rozvíjet a správnému rozhodování se můžeme stále učit. Pracovníci v sociálních službách si musí být vědomi, že i uživatelé sociálních služeb toto právo mohou vyjádřit,

¹⁵⁹ Srov. KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER J. *Sociální služby*. Asociace poskytovatelů sociálních služeb, s. 95.

¹⁶⁰ Srov. KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER J. *Sociální služby*. Asociace poskytovatelů sociálních služeb, s. 95-96.

mohou ho vyjádřit i uživatelé, kteří nemohou komunikovat verbálně, tito ho mohou vyjádřit gesty, zvuky, mimikou.¹⁶¹

4.2.6 Právo stěžovat si

Právo podat stížnost je zakotveno v ustanovení § 88 písm. e) zákona o sociálních službách a dále ve standardu č. 7. Stížnosti mohou zařízení, které poskytuje sociální služby, napomoci k tomu, zdali svou službu poskytuje kvalitně – stížnosti jsou jakoby ukazatelem kvality poskytované služby.¹⁶² Každé zařízení by mělo mít zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností, ve kterých by mělo být zaznamenáno: co se rozumí pod pojmem stížnost; jak, komu a kde může uživatel stížnost podat (písemně, ústně, telefonicky, elektronicky, anonymně); způsob a termíny vyřízení stížnosti; evidence stížností; vyhodnocování stížností a možnosti odvolání. Uživatel při podávání stížnosti musí pociťovat, že podáním stížnosti se nezmění postoj pracovníků k tomuto uživateli.

¹⁶¹ Srov. *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008, s. 32.

¹⁶² Srov. KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER J. *Sociální služby*. Asociace poskytovatelů sociálních služeb, s. 96-97.

5. DOMOV DŮCHODCŮ HORNÍ PLANÁ



Domov důchodců Horní Planá (dále jen Domov důchodců nebo DD) se nalézá ve městě Horní Planá, které je vzdáleno asi 30 kilometrů od města Český Krumlov a 20 kilometrů od města Volary, směr Prachatice. Město Horní Planá má veškerou občanskou vybavenost.

Domov důchodců Horní Planá je příspěvkovou organizací, ve smyslu ustanovení § 23 odst. 1, písm. b) zákona č. 250/2006 Sb., jejímž zřizovatelem je Jihočeský kraj, U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice, IČ: 70890650 zastoupený hejtmánem Mgr. Jiřím Zimolou. DD vystupuje v právních vztazích svým jménem a nese odpovědnost z těchto vztahů vyplývajících. Nejvyšším orgánem řízení v organizaci je ředitel DD.¹⁶³ Domov důchodců Horní Planá poskytuje pobytové sociální služby dle §49 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v účinném znění. Z tohoto důvodu je DD také uveden v Registru poskytovatelů sociálních služeb pod identifikačním číslem (3146752). Tento Registr poskytovatelů sociálních služeb lze nalézt na stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky.¹⁶⁴

¹⁶³ Srov. ŠÍMA, J. *Provozní řád*. Domov důchodců Horní Planá: Horní Planá, 2008, s. 3.

¹⁶⁴ Srov. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. Registr poskytovatelů sociálních služeb v České republice. [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. [cit. 2010-3-14]. Dostupné na WWW: <<http://iregistr.mpsv.cz>>.

5.1 Poslání, cíle a zásady Domova důchodců Horní Planá

5.1.1 Poslání Domova důchodců Horní Planá, okruh oprávněných osob

„Posláním Domova důchodců Horní Planá je poskytnout podporu občanům, kteří mají zejména z důvodu vysokého věku a zhoršeného zdravotního stavu sníženou soběstačnost a nemohou již žít v domácím prostředí (pomoc jim nemůže být zajištěna jejich rodinou, terénními ani ambulantními sociálními službami). Občanům zajišťujeme základní potřeby a vytváříme takové prostředí a podmínky, aby nešli do domova svůj život dožít, ale mohli žít aktivním, běžným způsobem života a prožili zde důstojné a co nejkvalitnější stáří.“¹⁶⁵

Domov důchodců Horní Planá poskytuje sociální pobytové služby seniorům a osobám se zdravotním postižením především z Jihočeského kraje, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby, zejména při zajištění stravování, osobní hygieny, péče o domácnost, navazování a udržení sociálních kontaktů, vyřizování osobních záležitostí i dalších činnostech.¹⁶⁶

5.1.2 Domov důchodců Horní Planá sociální službu neposkytuje

„DD službu neposkytuje osobám, které:

- by narušovaly klidné soužití nebo soukromí ostatních uživatelů (např. agresivita slovní nebo fyzická);
- by svým chováním ohrožovaly bezpečí ostatních uživatelů a pracovníků, příp. poskytování služeb ostatním uživatelům;
- mají natolik narušenou orientaci, že jejich stav vyžaduje péči ve speciálním zařízení;
- potřebují (vzhledem ke svému zdravotnímu stavu) péči v lůžkovém zdravotnickém zařízení;

¹⁶⁵ Tým zaměstnanců Domova důchodců Horní Planá, *Standard č. 1 – Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb*. Domov důchodců Horní Planá: Horní Planá. 2009.

¹⁶⁶ Srov. Tým zaměstnanců Domova důchodců Horní Planá, *Standard č. 1 – Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb*. Domov důchodců Horní Planá: Horní Planá. 2009.

- nejsou schopny pobytu v domově z důvodu akutní infekční nemoci*¹⁶⁷.

Dále služby nejsou poskytovány osobám, které žádají o jiný druh služby a v případě naplněné kapacity.¹⁶⁸

5.1.3 Cíle Domova důchodců Horní Planá

„Cílem poskytované služby je zajistit uživatelům:

- základní životní potřeby (zejména ubytování, stravování, hygienu a péči o vlastní osobu);
- zdravotní péči;
- možnost zapojovat se do běžného života společnosti, žít aktivně, seberealizovat se;
- příležitosti pro kontakty se svými vrstevníky, s rodinou;
- podporu při vyřizování osobních záležitostí, prosazování práv a zájmů.¹⁶⁹

5.1.4 Zásady poskytování sociální služby

„Mezi zásady poskytované sociální služby patří:

- **podporovat samostatnost a vlastní aktivitu uživatelů** – nedělat za uživatele úkony, které zvládnou sami nebo jen s dopomocí;
- **podporovat vztahy a kontakty uživatelů s rodinou a se společností;**
- **zachovávat lidskou důstojnost uživatelů;**
- **poskytovat každému uživateli služby individuálně dle jeho možností a potřeb** „šít službu na míru“;

¹⁶⁷ *tato ustanovení jsou v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách a dále občanům.

¹⁶⁸ Tým zaměstnanců Domova důchodců Horní Planá, *Standard č. 1 – Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb*. Domov důchodců Horní Planá: Horní Planá. 2009.

¹⁶⁹ Tým zaměstnanců Domova důchodců Horní Planá, *Standard č. 1 – Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb*. Domov důchodců Horní Planá: Horní Planá. 2009.

- jednolůžkový + WC 2x
 - jednolůžkový +WC, sprcha 15x
- 44 dvoulůžkových pokojů - z toho:
- dvoulůžkový pokoj 27x
 - dvoulůžkový + WC 2x
 - dvoulůžkový + WC, sprcha 15x

B) Stravování

Uživatelům Domova důchodců Horní Planá je poskytována celodenní strava (v rozsahu 3 hlavních a 2 vedlejších jídel, pokud je uživatel diabetikem, je mu poskytována i druhá večeře), která je připravována ve vlastním stravovacím provozu.

„Zaměstnanci stravovacího provozu připravují stravu v souladu se zásadami racionální výživy a s ohledem na dietní stravování, tato strava musí odpovídat věku uživatelů. Na základě doporučení lékařky je strava připravována s dietními a diabetickými úpravami, dle potřeby je strava mletá, mixovaná, nebo je uživatelům poskytována ve formě PEG sondy. Vše se řídí platnými hygienickými předpisy, je dodržován systém HACCP.“¹⁷²

C) Zdravotní lékařská péče

DD je povinen ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách na základě § 36 zajistit zdravotní péči. „Zdravotní péče je zajišťována smluvní lékařkou, která do DD dochází dvakrát týdně (Po a St), v naléhavých případech na telefonické zavolání (popř. pohotovostní služba). Z odborných lékařů dochází do DD psychiatr. K ostatním odborným lékařům jsou uživatelé dopravováni, pokud

¹⁷² Domov důchodců Horní Planá [online]. 2010 ©, [cit. 2010-3-14]. Dostupné na WWW: <<http://www.ddhplana.cz>>.

nezvládnou dojít či dojet k lékaři sami nebo za pomoci svých rodinných příslušníků, sanitkou nebo motorovým vozidlem DD.“¹⁷³

D) Ošetrovatelská péče

Ošetrovatelská péče je zajišťována zdravotnickým personálem a pracovníky přímé obslužné péče po dobu 24 hodin denně. V DD je z celkové kapacity 110 lůžek, 50 lůžek ošetrovatelských, kde je poskytována zvýšená ošetrovatelská péče. Přímá obslužná péče je zajišťována pracovníky přímé obslužné péče, jejichž „hlavní pracovní náplní je dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách:

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, která je charakterizována v § 15, odst. 1, písm. c ve všech 5 bodech
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu dle § 15, odst. 1, písm. d téže vyhlášky ve všech 3 bodech.“¹⁷⁴

Odbornou zdravotnickou činnost zajišťuje 1 vedoucí zdravotního úseku, 7 všeobecných zdravotních sester v třísměnném provozu. Tyto všeobecné sestry mají odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického povolání a jsou metodicky řízeny smluvní lékařkou.

E) Sociální práce a sociální poradenství

Sociální práce je zajišťována sociálními pracovníky, které zajišťují především komunikaci s uživateli, jak při přijetí do DD, tak při pobytu. Sociální pracovníci v DD vedou dokumentaci o uživateli, dále zajišťují komunikaci s rodinami uživatelů, pomáhají při řešení sociálně právních problémů, při jednání s úřady, správními orgány, při řešení konfliktů v mezilidských vztazích.¹⁷⁵

„Dle vyhlášky č. 505/2006 zajišťují:

¹⁷³ Domov důchodců Horní Planá [online]. 2010 ©, [cit. 2010-3-14]. Dostupné na WWW: <<http://www.ddhplana.cz>>.

¹⁷⁴ Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění.

¹⁷⁵ Srov. Domov důchodců Horní Planá [online]. 2010 ©, [cit. 2010-3-14]. Dostupné na WWW: <<http://www.ddhplana.cz>>.

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím charakterizované v § 15. odst. 1, písm. e v obou bodech,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí dle § 15, odst. 1, písm. h téže vyhlášky.¹⁷⁶

F) Aktivizační činnosti (volnočasové aktivity)

Aktivizační činnosti a sociálně terapeutické činnosti, které jsou definované v § 15. odst. 1, písm. g a písm. h ve všech bodech zajišťuje v DD pracovníce v sociálních službách, která vykonává výchovnou nepedagogickou činnost.

„Tato pracovníce ve spolupráci se sociálními pracovníci připravuje dle zájmu uživatelů pravidelné akce např. zábavné akce, vystoupení dětí, hudebních souborů. Dle zájmů uživatelů pořádají výlety do okolí a je zajištěna možnost účasti na různých sportovních a zábavných akcích mimo DD.“¹⁷⁷

Uživatelé DD mají dále možnost účastnit se volnočasových aktivit jako je cvičení, malování, cvičení paměti, čtení na pokračování, společné posezení při hudbě, které jsou pořádány v objektu DD.

G) Fakultativní činnosti

Domov důchodců Horní Planá zajišťuje i tzv. fakultativní činnosti (služby nadstandardní), se kterými jsou uživatelé seznámeni při příchodu do DD. Tyto fakultativní činnosti si může uživatel vybrat dle svého uvážení. Mezi fakultativní činnosti patří:

- úkony spojené s vedením peněžních depozit a vkladních knížek;
- používání lednice organizace na pokoji uživatele;
- používání televizoru organizace na pokoji uživatele;
- televizní poplatek dle zák. č. 348/2005 Sb.;
- odvoz motorovým vozidlem mimo areál domova;

¹⁷⁶ Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění.

¹⁷⁷ Domov důchodců Horní Planá [online]. 2010 ©, [cit. 2010-3-14]. Dostupné na WWW: <<http://www.ddhplana.cz>>.

- připojení k internetu prostřednictvím DD na pokoji uživatele.¹⁷⁸

Úhrada za tyto fakultativní činnosti je stanovena v sazebníku úhrad fakultativních činností v Domově důchodců Horní Planá platný od 1. 9. 2008. Od 1. 4. 2010 dojde ke změně úhrad za fakultativní činnosti.

Domov důchodců Horní Planá je otevřeným zařízením. Uživatelé mohou kdykoliv a kamkoliv odejít. Pro zlepšení nabídky sociálních služeb byla provedena přístavba centrální recepce, tím je zlepšena orientace, informovanost o pohybu návštěv. Klade se důraz na odstranění všech bariér a to nejen stavebních.

Snahou DD je, aby bylo vytvářeno důstojné, nediskriminující (v souladu s Listinou základních práv a svobod) a klidné prostředí pro uživatele, aby se cítili co možná nejlépe.

5.3 Organizační struktura Domova důchodců Horní Planá

Organizační struktura Domova důchodců Horní Planá se člení na ředitele, ekonomický úsek, zdravotní úsek, stravovací a provozní úsek.

5.3.1 Ředitel

Ředitelem DD H. Planá je Mgr. Jaroslav Šíma a je statutárním orgánem DD, kterého jmenuje a odvolává Rada Jihočeského kraje jako orgán kraje vykonávající zřizovatelské funkce. Je odpovědný za zajištění chodu organizace i za plnění úkolů uložených mu zřizovatelem. V čele jednotlivých úseků jsou vedoucí a tito jsou přímo podřízeni řediteli organizace.¹⁷⁹

Řediteli přísluší zejména: zastupovat a jednat za organizaci; vykonávat usnesení zřizovatele; zabezpečovat běžné řízení organizace; vydávat organizační normy; řídicí akty a ostatní vnitřní předpisy DD, které jsou pro zajištění chodu

¹⁷⁸ Srov. Domov důchodců Horní Planá [online]. 2010 ©, [cit. 2010-3-14]. Dostupné na WWW: <<http://www.ddhplana.cz>>.

¹⁷⁹ Srov. ŠÍMA, J. *Organizační řád*. Domov důchodců Horní Planá: Horní Planá, 2008, s. 5.

organizace potřebné; zajistit vhodné podmínky a kontrolovat dodržování povinností související s ochranou zdraví zaměstnanců při práci s ohledem na rizika možného ohrožení jejich života a zdraví, která se týkají výkonu jejich práce, včetně zajištění pravidelných periodických prověrek bezpečnosti a ochrany zdraví při práci na všech úsecích DD. V době nepřítomnosti ředitele DD je tento zastupován vedoucí ekonomického úseku.¹⁸⁰

5.3.2 Ekonomický úsek

Ekonomický úsek řídí vedoucí ekonomického úseku, dále se skládá z 1 účetní, 2 sociálních pracovníků, 7 pomocnic na úklid. Ekonomický úsek je zřízen pro sestavování rozpočtu a provádění kontroly jeho čerpání (ekonomka). Dalšími úkoly tohoto úseku jsou vedení účetnictví celého DD (ekonomka, účetní), dále všechny činnosti spojené s nástupem, pobytem a ukončením pobytu uživatele v DD (sociální pracovníci) a zajištění úklidu DD (pomocnice na úklid).¹⁸¹

5.3.3 Zdravotní úsek

Zdravotní úsek řídí vedoucí zdravotního úseku, dále se tento skládá ze 7 všeobecných sester, 1 ošetřovatelky, 23 pracovníků sociální péče, vykonávající přímou obslužnou péči a 1 pracovníce v sociálních službách, která vykonává výchovnou nepedagogickou činnost. Zdravotní úsek je zřízen především k zajištění přímé péče o uživatele v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Zaměstnanci zdravotního úseku jsou zodpovědní za kvalitu a rozsah péče o uživatele, včetně dodržování standardů kvality poskytované péče a etických zásad v péči o uživatele.¹⁸²

¹⁸⁰ Srov. ŠÍMA, J. *Organizační řád*. Domov důchodců Horní Planá: Horní Planá, 2008, s. 11.

¹⁸¹ Srov. ŠÍMA, J. *Organizační řád*. Domov důchodců Horní Planá: Horní Planá, 2008, s. 16.

¹⁸² Srov. ŠÍMA, J. *Organizační řád*. Domov důchodců Horní Planá: Horní Planá, 2008, s. 16.

5.3.4 Stravovací úsek

Stravovací úsek řídí vedoucí stravovacího úseku, dále se tento skládá ze 5 kuchařek a 1 pomocných kuchařek. Stravovací úsek je zřízen především k zajištění stravy zejména pro uživatele sociálních služeb DD, pro zaměstnance organizace a v souladu se zřizovací listinou i pro osoby, které dosáhly věku rozhodného pro přiznání starobního důchodu, osoby se zdravotním postižením, studenty – praktikanty a krátkodobě jiné zájemce.¹⁸³

5.3.5 Provozní úsek

Provozní úsek řídí vedoucí provozního úseku, dále se tento skládá ze 3 údržbářů a 2 pradelen. Provozní úsek je zřízen k zajištění údržby, běžného provozu a případně drobných oprav nutných k bezproblémovému chodu organizace. Podílí se na zajištění plynulých dodávek energií a vody, včetně zajištění vytápění objektů DD. Provozní úsek zaštiťuje také činnosti autoprovozu DD (údržbáři) a činnosti prádelny (pradleny).¹⁸⁴

5.4 Výčet hlavních legislativních norem a opatření, kterými se práce v zařízení řídí

Domov důchodců Horní Planá se řídí především zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhláškou č. 505/2006. Dále se DD řídí směrnicemi a metodickými pokyny zřizovatele (Jihočeský kraj Krajský úřad se sídlem v Č. Budějovicích), vnitřními směrnicemi (např. organizační řád, pracovní řád, domácí řád, skartační řád, atd., které vyhotovuje ředitel organizace), zákonem č. 563/2001 Sb., o účetnictví, vyhláškou 505/2002 Sb., českými účetními standardy atd. K vnitřním předpisům také patří zpracované Standardy kvality sociálních služeb.

¹⁸³ Srov. ŠÍMA, J. *Organizační řád*. Domov důchodců Horní Planá: Horní Planá, 2008, s. 16.

¹⁸⁴ Srov. ŠÍMA, J. *Organizační řád*. Domov důchodců Horní Planá: Horní Planá, 2008, s. 17.

5.5 Metody práce

V Domově důchodců Horní Planá se při práci s uživatelem sociální pobytové služby používá nejčastěji metoda práce s jednotlivcem, poté také práce se skupinou. Další metodou práce v DD může být metoda dotazování, prostřednictvím rozhovoru s uživatelem. Dále také pozorování, které je velmi důležité při práci s uživatelem, který nemůže komunikovat ústně, ale dává své pocity najevo například očním kontaktem. Terapeutická činnost může také patřit k metodám práce v DD, pod kterou se dají zahrnout volnočasové aktivity, jako je např. cvičení, hraní kuželek, malování, cvičení paměti, hraní binga, čtení na pokračování, sledování videa, společné posezení při hudbě, které jsou pořádány v objektu DD.

5.6 Standard č. 2 – Ochrana práv osob

V diplomové práci se věnuji především tématu lidských práv a ochrany práv uživatelů sociální pobytové služby. Ochranou práv osob se zabývá Standard č. 2, který je popsán viz výše v odstavci 3.4, kde je popsáno, co je účelem tohoto standardu, a proč tento standard patří k důležitým standardům jednotlivého poskytovatele.

Domov důchodců Horní Planá tento Standard č. 2 – Ochrana práv osob má zpracován. Na zpracování se podílel celý tým pracovníků DD, který se snažil o to, aby v tomto standardu byly popsány veškeré situace, kdy by mohlo dojít k porušování práv uživatelů a dále byly sepsány možné střety zájmů mezi poskytovatelem a uživatelem. Po vydání tohoto standardu, byli s tímto seznámeni všichni zaměstnanci DD a musí se tímto standardem řídit. Standard č. 2 – Ochrana práv osob Domova důchodců Horní Planá je celý uveden v příloze č. 3 diplomové práce.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

6. CÍL PRÁCE

Prvním cílem diplomové práce je zjistit, zda jsou u uživatelů sociální pobytové služby Domova důchodců Horní Planá, kteří mají přiznán příspěvek na péči ve 3. a 4. stupni závislosti, dodržována jejich práva.

Druhým cílem diplomové práce je zjistit, zda pracovníci přímé obslužné péče, kteří jsou v Domově důchodců Horní Planá zaměstnání více jak 5 let, dodržují práva uživatelů Domova důchodců Horní Planá.

Operacionalizace pojmů:

Domov důchodců Horní Planá – poskytuje sociální pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost, z důvodu věku nebo zdravotního stavu a pomoc jim nemůže být zajištěna jejich rodinou, terénními nebo ambulantními sociálními službami. Domov důchodců Horní Planá poskytuje svým uživatelům sociální službu domov pro seniory podle § 49 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Domov důchodců Horní Planá je v diplomové práci označován jak domov nebo DD.

Pracovníci přímé obslužné péče – tito pracovníci vykonávají v Domově důchodců Horní Planá přímou obslužnou péči uživatelům DD. Přímá obslužná péče v pobytovém zařízení (domově pro seniory) spočívá v nácvičku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb.

Práva – rozhovory jsou zaměřeny na tyto práva: právo na soukromí, právo na ochranu před zneužitím, právo na důstojné a rovné zacházení.

Příspěvek na péči – se poskytuje ve 4. stupních závislosti osoby na pomoci jiné fyzické osoby. Jeho účelem je umožnit osobě, aby ta si mohla podle svého uvážení zajistit potřebnou pomoc, kterou potřebuje k zajištění svých potřeb.

Sociální pobytová služba - je spojena s ubytováním uživatelů v zařízeních sociálních služeb.

Uživatel – osoba, které jsou poskytovány sociální pobytové služby Domova důchodců Horní Planá.

7. METODIKA PRÁCE

Pro účely diplomové práce byl zvolen kvalitativní výzkum za pomoci 2 typů polořízených rozhovorů. Téma dodržování lidských práv u uživatelů Domova důchodců Horní Planá je tématem aktuálním. Dodržování práv uživatelů má návaznost na standardy kvality sociálních služeb, které se v Domově důchodců Horní Planá zpracovávají a revidují. Potřebou bylo zjistit, zdali práva stanovená ve standardu č. 2 – Ochrana práv osob, jsou pro pracovníky srozumitelná, a zdali je tento standard č. 2 pracovníky přímé obslužné péče dodržován. Použita byla následující metoda a technika sběru dat.

7.1 Metody a techniky sběru dat

V diplomové práci byla použita metoda dotazování, technika polořízený rozhovor. Byly vytvořeny 2 typy polořízených rozhovorů, 1. typ pro uživatele (viz příloha č. 4) a 2. typ pro pracovníky přímé obslužné péče (viz příloha č. 5). Odpovědi z rozhovorů byly zaznamenávány do záznamového archu, kam byly zapisovány přesné odpovědi všech respondentů. Záznamové archy jsou založené v osobním archivu. Dle mých zkušeností by uživatelé nechtěli odpovídat na otázky na nahrávací zařízení, toto v nich nevzbuzuje důvěru, obávají se zneužití.

Jeden typ rozhovoru byl vedený s **10ti náhodně vybranými uživateli** sociální pobytové služby Domova důchodců Horní Planá (dále jen uživatel DD), kdy 5 uživatelů má přiznán příspěvek na péči ve 3. stupni závislosti a 5 uživatelů má přiznán příspěvek na péči ve 4. stupni závislosti. Druhý typ rozhovoru byl veden s **10ti náhodně vybranými pracovníky v sociálních službách - přímé obslužné péče** (dále pracovníci přímé obslužné péče), kteří jsou zaměstnáni v Domově důchodců Horní Planá více než 5 let.

Oba typy rozhovorů byly anonymní. Pro rozhovor s uživateli bylo stanoveno 26 otázek a pro rozhovor s pracovníky přímé obslužné péče bylo

stanoveno 20 otázek. Otázky pro uživatele i pracovníky přímé obslužné péče byly rozdělené do 3 ucelených oblastí:

- 1.) Identifikační údaje;
- 2.) Lidská práva a práva uživatelů Domova důchodců Horní Planá;
- 3.) Dodržování jednotlivých lidských práv, tato oblast se dále dělí na:
 - A) Právo na soukromí;
 - B) Právo na ochranu před zneužitím;
 - C) Právo na důstojné a rovné jednání.

Všichni respondenti byli seznámeni s cílem výzkumu, a za jakým účelem se tento výzkum uskutečňuje. Všichni respondenti měli možnost, kdykoliv rozhovor ukončit, nebo ho úplně odmítnout.

7.2 Charakteristika zkoumaného souboru

Šetření bylo realizováno pomocí dvou výzkumných vzorků. Základní soubor pro první výzkumný vzorek tvořilo 110 uživatelů žijících v Domově důchodců Horní Planá. Výběrový soubor byl tvořen 10ti uživateli, kteří mají přiznán příspěvek na péči ve 3. a 4. stupni závislosti na pomoci jiné fyzické osoby (první kritérium výběru). Dalším kritériem bylo zachování komunikačních schopností, tedy uživatelé bez kognitivních poruch a syndromu demence.

Ve 3. stupni závislosti má přiznán příspěvek na péči celkem 30 uživatelů DD, z toho bylo vybráno 17 uživatelů, kteří mají zachované komunikační schopnosti a mohou odpovídat na dané otázky. Tento výběr byl konzultován se zastupující vedoucí zdravotního úseku. Z těchto 17 uživatelů bylo poté náhodně vylosováno ředitelem DD z obálky, za mé přítomnosti a přítomnosti druhé sociální pracovnice, 5 uživatelů. Z těchto 5 uživatelů byli 4 respondenti ženského pohlaví a jeden respondent pohlaví mužského, věková hranice všech respondentů se pohybuje od 65 let do 90 let, průměrná věková hranice těchto respondentů je 76,2 let. Respondenti v tomto výzkumném souboru využívají sociální pobytovou

službu Domova důchodců Horní Planá od 3, 5 roku do 17 let, průměrná délka využívání služby je 7 let.

Ve 4. stupni závislosti má přiznán příspěvek na péči celkem 29 uživatelů DD, z toho bylo vybráno 10 uživatelů, kteří mají zachovanou komunikační schopnost a mohou odpovídat na kladené otázky. Tento výběr uživatelů byl zkonzultován se zastupující vedoucí zdravotního úseku. Poté bylo náhodně vylosováno ředitelem DD z obálky 5 uživatelů, a to za mé přítomnosti a přítomnosti druhé sociální pracovnice. V tomto výzkumném vzorku 5 uživatelů, kteří mají přiznán příspěvek na péči, byli 3 respondenti ženského pohlaví a 2 respondenti pohlaví mužského. Věková hranice těchto respondentů se pohybovala od 52 let do 82 let, průměrná věková hranice je 66, 2. 4 respondenti využívají sociální pobytovou službu Domova důchodců 4 roky a 1 respondent využívá službu necelého půl roku.

Uživatelé byli označeni respondenty od č. 1 do č. 10, s tím, že respondent č. 1 až č. 5 pobírá příspěvek na péči ve 3. stupni závislosti a respondent č. 5 až č. 10 pobírá příspěvek na péči ve 4. stupni závislosti.

Základní soubor pro druhý výzkumný vzorek tvořilo 58 zaměstnanců, kteří jsou v Domově důchodců Horní Planá zaměstnáni. Výběrový soubor byl tvořen 24 zaměstnanci, kteří jsou v DD zaměstnáni jako pracovníci v sociálních službách – přímé obslužné péče (první kritérium výběru). Dalším kritériem bylo, že tito pracovníci přímé obslužné péče pracují v DD 5. a více let.

Z tohoto výběru vyšlo celkem 12 pracovníků přímé obslužné péče, ze kterých bylo náhodně vybráno z obálky ředitelem DD 10 pracovníků pro druhý položený rozhovor. Z celkového počtu 10 dotazovaných respondentů bylo 9 respondentů ženského pohlaví a jeden respondent byl pohlaví mužského. Věková hranice všech respondentů se pohybovala v rozmezí od 42 let do 61 let. Průměrný věk respondentů je 49,6. Nejkratší doba zaměstnání je 5 let (respondent č. 12), nejdelší doba je 28 let (respondent č. 16).

Pracovníci přímé obslužné péče byli označeni respondenty č. 11 až č. 20. Pracovníkům bylo sděleno, že se nejedná o kontrolu, ale o zjištění především postupu při dodržování soukromí v oblastech života uživatele DD.

7.3 Realizace výzkumu

Výzkumné šetření bylo uskutečněno v měsíci březnu 2010. Délka rozhovorů byla individuální podle odpovědí respondentů. Délka rozhovoru s uživatelem DD se pohybovala v rozmezí 30 až 45 minut. Rozhovory se uskutečňovaly u uživatelů v jejich pokojích a to u 8 respondentů. U respondenta č. 6 se rozhovor uskutečnil ve společenské místnosti a u respondenta č. 1 v knihovně DD. Volba prostředí, které si respondenti pro rozhovor vybrali, byla pro ně důležitá a to z toho důvodu, že se v těchto místnostech cítí dobře. U pracovníků přímé obslužné péče se rozhovory pohybovaly v rozmezí 20 až 35 minut a byly uskutečněny na jednotlivých sesternách v DD, kde jsme nebyli při rozhovoru rušeni.

8. VÝSLEDKY

8.1 Výsledky polořízených rozhovorů s uživateli Domova důchodců Horní Planá

1) IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE UŽIVATELŮ DOMOVA DŮCHODCŮ HORNÍ PLANÁ

Tabulka 1: Identifikační údaje prvního výzkumného souboru – uživatelé.

		Příspěvek na péči 3. stupeň	Příspěvek na péči 4. stupeň
POHLAVÍ	mužské	1	2
	ženské	4	3
VĚK	50 - 60 let		52 let, 54 let
	60 -70 let	65 let	
	70 – 80 let	73 let, 75 let, 78 let	71 let, 72 let
	80 – 90 let	90 let	82 let
VZDĚLÁNÍ	základní	4	1
	vyučení		2
	střední	1	3
	vzdělání		
DÉLKA POBYTU V DOMOVĚ DŮCHODCŮ H. PLANÁ	0 – 1 rok		6 měsíců
	1 – 5 let	3,5 let, 4 roky, 4,5 let	4 roky, 4 roky, 4 roky, 4 roky
	6 – 10 let	6 let	
	10 a více let	17 let	

Zdroj: vlastní výzkum

IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE UŽIVATELŮ, kteří mají přiznán příspěvek na péči ve 3. stupni závislosti na jiné fyzické osoby. Tito uživatelé byli označeni jako respondenti č. 1 až č. 5 v prvním výzkumném souboru.

Z 5 uživatelů, kteří mají přiznán příspěvek na péči ve 3. stupni závislosti na pomoci jiné fyzické osoby, byli 4 respondenti ženského pohlaví a jeden respondent pohlaví mužského. Věková hranice respondentů se pohybuje od 65 let do 90 let, průměrná věková hranice těchto respondentů je 76,2 let. V tomto výzkumném souboru se nachází 4 respondenti, kteří mají základní vzdělání, 1 respondent uvedl, že má střední vzdělání. Respondenti využívají sociální pobytovou službu Domova důchodců Horní Planá od 3, 5 roku do 17 let, průměrná délka využívání služby je 7 let.

IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE UŽIVATELŮ, kteří mají přiznán příspěvek na péči ve 4. stupni závislosti na jiné fyzické osoby. Tito uživatelé byli označeni jako respondenti č. 6 až č. 10 v prvním výzkumném souboru.

Z 5 uživatelů, kteří mají přiznán příspěvek na péči ve 4. stupni závislosti na pomoci jiné fyzické osoby, byli 3 respondenti ženského pohlaví a 2 respondenti pohlaví mužského. Věková hranice těchto respondentů se pohybovala od 52 let do 82 let, průměrná věková hranice je 66, 2 let. Ve výzkumném souboru má 1 respondent základní vzdělání, 2 respondenti jsou vyučeni a 2 respondenti mají střední vzdělání. Sociální pobytovou službu Domova důchodců využívají 4 respondenti 4 roky a 1 respondent využívá službu necelého půl roku.

Ot. č. 2. Z jakého důvodu/ů jste si zažádal/a o poskytování sociální pobytové služby do Domova důchodců Horní Planá?

Tabulka 2: Důvody zažádání si o poskytování sociální pobytové služby do Domova důchodců Horní Planá.

resp. č. 1	<i>Co bych dělal sám v baráčku, kdyby se se mnou něco stalo, kdo by mi tam pomohl. Já jsem ani nevěděl, že mám sestru, ale ta by se o mě nemohla postarat.</i>
resp. č. 2	<i>Už jsem nestačila uvařit, nakoupit. Zdravotní důvody – léčím se na nervy ambulantně. V domově bydlí i má sestra, já jsem přišla později, než ona.</i>
resp. č. 3	<i>Zemřel mi manžel (v 95 letech). Syn s dcerou stonal, byl na operaci, tak by se o mě neměl, kdo postarat. Tedy ze zdravotních a také rodinných důvodů.</i>
resp. č. 4	<i>Po úmrtí manžela jsem to už nestačila - obsluhovat se, nakupovat, vařit.</i>
resp. č. 5	<i>Ze zdravotních důvodů – měla jsem mrtvici. Poslali mě sem rovnou z nemocnice. Jsem ochrnutá na levou stranu. Muž se o mě nemohl sám postarat.</i>
resp. č. 6	<i>Zůstal jsem sám. Především z důvodu zhoršujícího se zdravotního stavu.</i>
resp. č. 7	<i>Já jsem zůstal sám a nikdo tam nebyl. Dcera mi to tu zařídila a udělala dobře, je tu hezky. Především ze zdravotního důvodu.</i>
resp. č. 8	<i>Nemám děti a žádné příbuzné podle právníka, jezdí mě navštěvovat vzdálená příbuzná. Sama už bych se doma neobstarala.</i>
resp. č. 9	<i>Z rodinných důvodů, syn prodal barák, já jsem tam měla zůstat na dožití, ale nakonec jsem zůstat nemohla, když ho prodal. Také mě začaly bolet nohy, tak jsem po domluvě šla sem.</i>

resp. č. 10	<i>Bydlela jsem v Penzionu Rodina, ale tam se to bohužel rušilo, tak jsme s rodinou hledali vhodné zařízení. Především ze zdravotních důvodů.</i>
--------------------	---

Zdroj: vlastní výzkum

Ot. č. 3. Můžete mi sdělit, jakou ke mně máte, jako pracovníci Domova důchodců Horní Planá, důvěru?

Tabulka 3: Důvěra k sociální pracovníci.

resp. č. 1	<i>Když nezlobíte (smích), tak mám důvěru.</i>
resp. č. 2	<i>Mám k Vám důvěru – vždy mi vyhovíte.</i>
resp. č. 3	<i>Vy jste zlatá ženská, mám k Vám důvěru.</i>
resp. č. 4	<i>Mám velkou důvěru. Vy mi všechno uděláte.</i>
resp. č. 5	<i>Úplně dobrou.</i>
resp. č. 6	<i>Důvěru jako hrom.</i>
resp. č. 7	<i>Mám maximální důvěru.</i>
resp. č. 8	<i>Velkou, když něco potřebuji, tak jdu k Vám.</i>
resp. č. 9	<i>Mám důvěru, když něco potřebuji, tak se na Vás ráda obrátím.</i>
resp. č. 10	<i>Mám důvěru.</i>

Zdroj: vlastní výzkum

2) LIDSKÁ PRÁVA A PRÁVA UŽIVATELŮ DOMOVA DŮCHODCŮ HORNÍ PLANÁ

Ot. č. 4. Myslíte si, že jsou práva a povinnosti uživatelů umístěna na vhodném místě a pro Vás dostupné?

Tabulka 4: Umístění a dostupnost práv a povinností uživatelů domova.

resp. č. 1	<i>To nemůžu ani vědět.</i>
resp. č. 2	<i>Nepamatuji si všechno. Možná by mohly být na nástěnkách.</i>
resp. č. 3	<i>Jsou na nástěnkách, ale já nevidím a nic si nemůžu přečíst.</i>
resp. č. 4	<i>Jsou na nástěnkách. Můžu si je přečíst. Mám pocit, že jsou i ve smlouvě.</i>
resp. č. 5	<i>Mohlo by to být na nástěnce.</i>
resp. č. 6	<i>Asi někde jsou vyvěšené, asi na nástěnkách. Jsou dostupné pro uživatele. Asi jsou i ve smlouvě.</i>
resp. č. 7	<i>Tady na těch tabulích – jak se máme chovat, co můžeme dělat, jak my, tak pracovníci. Jsou samozřejmě dostupné.</i>
resp. č. 8	<i>Jsou vyvěšené na každém rohu, jsou i ve smlouvě.</i>
resp. č. 9	<i>Je to ve smlouvě, je to dostupné všem.</i>
resp. č. 10	<i>Jsou tady – asi na nástěnkách a taky ve smlouvě.</i>

Zdroj: vlastní výzkum

Ot. č. 5. Která osoba Vás o právech a povinnostech informovala?

Tabulka 5: Osoba/y informující o právech a povinnostech uživatelů.

resp. č. 1	<i>Někdo mi to možná říkal, ale to si již nepamatuju.</i>
resp. č. 2	<i>Jo to mi dali nějaké papíry, asi vrchní sestra.</i>
resp. č. 3	<i>Vedení DD, dříve paní ředitelka.</i>
resp. č. 4	<i>Sociální pracovnice.</i>
resp. č. 5	<i>Pracovnice a sestřičky.</i>

resp. č. 6	<i>Sociální pracovnice.</i>
resp. č. 7	<i>Sociální pracovnice.</i>
resp. č. 8	<i>Sociální pracovnice.</i>
resp. č. 9	<i>Nevzpomínám si, ale asi jsem hovořila se sestrama. Se smlouvou nás seznámili dostatečně sociální pracovnice.</i>
resp. č. 10	<i>Sociální pracovnice.</i>

Zdroj: vlastní výzkum

6. Které z uvedených práv a povinností si pamatujete?

Tabulka 6: Jednotlivá práva a povinnosti uživatelů.

resp. č. 1	<i>Nepamatuji si.</i>
resp. č. 2	<i>Nevím.</i>
resp. č. 3	<i>Nevzpomínám si.</i>
resp. č. 4	<i>Já všechno hned zapomenou, ale četla jsem to na nástěnce, když tak si to znovu přečtu.</i>
resp. č. 5	<i>Právo na soukromí. Kdybych nebyla spokojena a stěžovala si, tak by to pracovníci asi brali v úvahu.</i>
resp. č. 6	<i>Právo podat stížnost.</i>
resp. č. 7	<i>Právo na soukromí.</i>
resp. č. 8	<i>Pamatuji si práva, to že mám vždycky pravdu. Dále právo na soukromí. Na chodbě mluvím s každým, ale za zavřenými dveřmi u mě na pokoji, je to jenom moje soukromí. Určuji si sama, kdo může vejít do pokoje.</i>
resp. č. 9	<i>Právo na soukromí. Sestřičky mi na noc zavírají dveře, dbají na to, když jsem je o to požádala, že se mi nelíbilo, když byly v noci otevřené a svítilo se mi na postel.</i>
resp. č. 10	<i>Právo na soukromí a intimitu.</i>

Zdroj: vlastní výzkum

Ot. č. 7. Jak byste tyto práva a povinnosti ohodnotil/a?

Tabulka 7: Ohodnocení práv a povinností.

resp. č. 3	<i>Nevím, jsem spokojená.</i>
resp. č. 4	<i>Já myslím, že je to dobře nastavené.</i>
resp. č. 5	<i>Je to asi dobře popsáno.</i>
resp. č. 6	<i>Já myslím, že je to dobře popsáný.</i>
resp. č. 7	<i>Je tam napsáno všechno, co se má dělat.</i>
resp. č. 8	<i>Je to popsáno na dobré úrovni.</i>
resp. č. 9	<i>Je to napsáno srozumitelně.</i>
resp. č. 10	<i>Jsou dobře popsány.</i>

Zdroj: vlastní výzkum

Ot. č. 8. Myslíte si, že jsou vždy práva dodržována všemi zaměstnanci Domova důchodců Horní Planá?

Tabulka 8: Dodržování práv všemi zaměstnanci domova.

resp. č. 1	<i>Snad možná, že jo.</i>
resp. č. 2	<i>To se dodržuje.</i>
resp. č. 3	<i>Je to dodržováno. Sestřičky znám, já jim říkám děvčata.</i>
resp. č. 4	<i>Já myslím, že jo. Musí je dodržovat, jinak by tu nemohli být a pracovat.</i>
resp. č. 5	<i>Já myslím, že jo.</i>
resp. č. 6	<i>Myslím si, že ano.</i>
resp. č. 7	<i>Je tam napsáno všechno, co se má dělat.</i>
resp. č. 8	<i>Ne. Určitým typům jsem sama řekla, že bych s nimi pracovat nechtěla. Některá děvčata jsou hodná, některá ne. A leccos neví.</i>
resp. č. 9	<i>Já bych řekla, že tady ano.</i>
resp. č. 10	<i>Ano, myslím si to.</i>

Zdroj: vlastní výzkum

Ot. č. 9. Co podle Vašeho pohledu bylo základem pro vytvoření vnitřních pravidel pro ochranu práv uživatelů Domova důchodců Horní Planá? (Čím se řídí ochrana práv uživatelů?)

Tabulka 9: Vytvoření vnitřních pravidel pro ochranu práv uživatelů.

resp. č. 1	<i>Myslím si, že to není nikde napsaný.</i>
resp. č. 2	<i>Myslím si, že v domácím řádu a asi ve smlouvě.</i>
resp. č. 3	<i>Aby se mnou jednali jako s člověkem, aby nebyli zaměstnanci drzí. Hlavně, aby se neporušovala práva.</i>
resp. č. 4	<i>Já tomu nerozumím. Aby s námi jednali zaměstnanci jako s lidmi.</i>
resp. č. 5	<i>Aby byli lidi spokojení. Aby nedocházelo k porušování práv.</i>
resp. č. 6	<i>Aby v tom byl pořádek, aby se tím všichni zabývali a dodržovali všechna práva.</i>
resp. č. 7	<i>Aby to všichni ostatní dodržovali. Tady jsou slušní lidé.</i>
resp. č. 8	<i>Sociální služby jsou dnes jiné, než byly dřív.</i>
resp. č. 9	<i>Aby to měli lidi černé na bílém, aby si to mohli přečíst, když by potřebovali. Aby pracovníci na vše dbali, aby neporušovali práva.</i>
resp. č. 10	<i>Asi, aby zaměstnanci vše dodržovali a neporušovali práva.</i>

Zdroj: vlastní výzkum

3) DODRŽOVÁNÍ JEDNOTLIVÝCH LIDSKÝCH PRÁV

A) PRÁVO NA SOUKROMÍ

Ot. č. 10. Co si myslíte o dodržování soukromí při převlékání a svlékání?

Tabulka 10: Dodržování soukromí při převlékání a svlékání.

resp. č. 1	<i>Já mám soukromí, když se chci převléknout, tak se svléknu na pokoji, kde mám soukromí.</i>
resp. č. 2	<i>To se všechno dodržuje.</i>
resp. č. 3	<i>Pokud se převlékáme, tak na pokoji, pokud by někdo klepal, tak ho pozdržím, řeknu mu, aby počkal.</i>
resp. č. 4	<i>Když se převlékám a někdo zaklepe, tak mu řeknu, ať chvíli počká.</i>
resp. č. 5	<i>Na pokoji mám soukromí při převlékání, zavřu si dveře od pokoje, aby mě nikdo neviděl.</i>
resp. č. 6	<i>Soukromí mám určitě zajištěno.</i>
resp. č. 7	<i>No samozřejmě. Když se chci svléknout, tak se zamknu u mě na pokoji, soukromí mám.</i>
resp. č. 8	<i>Soukromí mám zajištěné. Bydlím na jednolůžkovém pokoji.</i>
resp. č. 9	<i>Mrzí mě, že na mě někdy kouká druhá uživatelka – spolubydlící na pokoji, ale nevím, zdali to vnímá, tak se přikrývám, aby na mě nebylo vidět.</i>
resp. č. 10	<i>Soukromí mám zajištěno, sestřičky mi dají před postel zástěnu, jsou zavřené dveře, a když se svítí, tak zatáhnou žaluzie na oknech.</i>

Zdroj: vlastní výzkum

Ot. č. 11. Jak byste zhodnotil/a dle Vašeho mínění dodržování soukromí při hygieně? (na pokoji, v koupelně)

Tabulka 11: Dodržování soukromí při hygieně.

resp. č. 1	<i>Někdy mi pracovníci pomáhají s hygienou, soukromí dodržují – zavřou dveře. Někdy se myju sám a soukromí mám.</i>
resp. č. 2	<i>Koupu se zvlášť muži a zvlášť ženy a po jednom uživateli. Jsou zavřené dveře.</i>
resp. č. 3	<i>Sestřičky nám při koupeli prohlídnou nehty, pomohou nám umýt záda, vlasy. Nikdo nám do koupelny nepřijde, když tam jsem.</i>
resp. č. 4	<i>Sestřičky soukromí dodržují. Stalo se mi, že do koupelny přišla jiná uživatelka, ale ta je neslyšící, ale sestřička jí ihned odvedla, jinak je vše v pořádku.</i>
resp. č. 5	<i>Tady vedle pokoje máme umyvadlo, zavřu si dveře a můžu se opláchnout a mám soukromí. Na koupelně – vždy se koupu sama, jsou zavřené dveře. Nikdy se mi nestalo, že by tam někdo přišel, a kdyby se to stalo, tak by sestřičky dotyčného odvedly pryč z koupelny.</i>
resp. č. 6	<i>Při hygieně mi pomáhá pracovník a mám zajištěno soukromí.</i>
resp. č. 7	<i>Já se koupu sám na pokoji, nebo když mě koupou sestřičky, tak v koupelně, a tam jsou zavřené dveře a máme soukromí. Sestřičky mi pomáhají.</i>
resp. č. 8	<i>Já se koupu sama na pokoji, soukromí mám.</i>
resp. č. 9	<i>V koupelně jsem jenom já a sestřička. Na pokoji mám zástěnu, takže mi jí sestřičky mohou dát před postel, abych se opláchnla, protože na hygienu velmi dbám.</i>
resp. č. 10	<i>Když mě převážejí do koupelny na zvedáku, a potom z ní, tak jsem vždy zakrytá. Jsou vždy zavřené dveře. S hygienou mi pomáhají sestřičky. Když dělají hygienu u lůžka, tak mi dají</i>

	<i>zástěnu a zavřou dveře, aby nikdo nic neviděl, případně zatáhnou žaluzie.</i>
--	--

Zdroj: vlastní výzkum

Ot. č. 12. Co si myslíte o dodržování soukromí při výměně pomůcek pro inkontinentní?

Tabulka 12: Dodržování soukromí při výměně pomůcek pro inkontinentní.

resp. č. 1	<i>Nepoužívám.</i>
resp. č. 2	<i>Špinavé vyhadujeme do modrého pytle na koupelně. Pomůcky si měním na toaletě sama.</i>
resp. č. 3	<i>Nepoužívám je.</i>
resp. č. 4	<i>Nepoužívám je.</i>
resp. č. 5	<i>Většinou si je měním na pokoji sama, vždy mám zavřené dveře.</i>
resp. č. 6	<i>Nepoužívám.</i>
resp. č. 7	<i>Sám si je vyměňuju na pokoji, sestřičky mi poví, abych se převlékl.</i>
resp. č. 8	<i>Prozatím nepoužívám.</i>
resp. č. 9	<i>Já je nepoužívám. Jenom někdy v noci – ale jen občas, protože nemám někdy sílu se přemístit v noci na toaletní křeslo. Ráno si je sundám sama, můžu si dát zástěnu.</i>
resp. č. 10	<i>Dají mi sem zástěnu, jsou vždy zavřené dveře, to pracovníci dodržují.</i>

Zdroj: vlastní výzkum

Ot. č. 13. Jak byste zhodnotil/a soukromí při vyprazdňování? (na toaletním křesle, na toaletě)

Tabulka 13: Dodržování soukromí při vyprazdňování.

resp. č. 1	<i>Soukromí mám, nikdo mi na záchod nepřijde.</i>
resp. č. 2	<i>Chodím na záchod – někdy se stane, že na mě bouchá jiný uživatel. Přes noc používám toaletní křeslo na pokoji. Soukromí mám.</i>
resp. č. 3	<i>Chodím sama na toaletu, v noci chodím na toaletní křeslo, které mám hned u postele. Na toaletě se můžeme zamykat, především se zamykáme ve dne.</i>
resp. č. 4	<i>Chodím sama na toaletu, soukromí mám. Na toaletě se můžeme zamknout.</i>
resp. č. 5	<i>Zavřu si dveře na záchodě a je to. Jiný uživatel mě tam nikdy nepřišel, protože když vidí, že jsou dveře od záchodu zavřené, tak tam nejde.</i>
resp. č. 6	<i>Já jsem na pokoji sám, vyprazdňuju se do bažanta, nebo když potřebuju na velkou stranu, tak jdu na záchod, někdy mi pomáhají sestřičky, když potřebuju. Někdy to zvládnu sám, ale někdy jsem unavený a tak potřebuju pomoc od sestřiček, zazvoním si na ně zvonečkem a ony hned přijdou a pomůžou mi.</i>
resp. č. 7	<i>Na velkou stranu chodím na záchod a soukromí mám zajištěné. Můžu se na záchodě zamknout.</i>
resp. č. 8	<i>Jdu si sama na záchod na pokoji, tam si zavřu dveře, a i kdybych si nezavřela, tak jsou zavřené hlavní dveře do pokoje. Do pokoje mi nikdo bez zaklepání nevejde, když řeknu, aby počkal, tak počká.</i>
resp. č. 9	<i>Mám na pokoji zástěnu, z chodby na mě nemůže nikdo vidět, případně se zakrývám.</i>
resp. č. 10	<i>Nepoužívám.</i>

Zdroj: vlastní výzkum

Ot. č. 14. Jak vnímáte možnosti uložení osobních věcí? (Máte si své osobní věci kam zamknout, uložit?)

Tabulka 14: Možnost uložení osobních věcí uživatelů.

resp. č. 1	<i>My si věci můžeme zamknout do skříně, používám jenom stoleček, tam si dávám své věci. Peníze si ukládám u sociálních pracovníc.</i>
resp. č. 2	<i>Jo máme stolek, skříň, botník, ale nezamykám si to. Peníze si беру sebou do kapsy, když někam jdu mimo pokoj.</i>
resp. č. 3	<i>Mám uzamykatelnou skříň, uzamykatelný noční stolek – nezamykám si to. Pokud odcházím pryč z pokoje, tak si ho zamknu. Finanční prostředky si dávám do úschovy k sociálním pracovnícím.</i>
resp. č. 4	<i>Věci si ukládám do skříně, do nočního stolečku. Máme možnost si je zamknout, ale nezamykám. Zamykám si pouze pokoj, o své věci se nebojím.</i>
resp. č. 5	<i>Můžu si je dát do skříně, do nočního stolku, máme klíčky, můžu si ho zamknout.</i>
resp. č. 6	<i>Mám možnost uložit si věci do skříně, do nočního stolku. Mám možnost si to zamknout, ale nezamykám, sama si to hlídám. Větší obnos peněz si dávám do trezoru k sociálním pracovnícím.</i>
resp. č. 7	<i>Oblečení mám ve skříní, a potom nějakou část mám uloženou na půdě, to co nenosím. Dále si věci mohu uschovat do nočního stolku, nebo do trezoru. Finanční prostředky si nechávám v trezoru, na noc si dávám peněženku pod polštář. Jinak si můžu peníze uschovat u sociálních pracovníc do úschovy.</i>
resp. č. 8	<i>Mám si možnost uložit věci do skříně, která je stále otevřená, i když mám klíče, tak jí nezamykám. Pokoj zamykám, když jdu pryč.</i>

resp. č. 9	<i>Mám svou skříň, noční stolek a poličku, ano jde to zamknout.</i>
resp. č. 10	<i>Mám možnost si své věci uložit do skříně, do nočního stolku a na poličku.</i>

Zdroj: vlastní výzkum

**Ot. č. 15. Změnil/a byste něco na manipulaci s Vašimi osobními věcmi?
(manipulace bez souhlasu uživatele)**

Tabulka 15: Manipulace s osobními věcmi uživatelů.

resp. č. 1	<i>Pracovníci mi oblečení přivezou a já si ho uklidím. Když se chtějí podívat do skříně, tak se mě zeptají.</i>
resp. č. 2	<i>Pracovníci mají oblečení složené na vozíku, pak nám ho dají na pokoj, dají ho na postel nebo křeslo, oblečení si ukládám sama do skříně.</i>
resp. č. 3	<i>Sestřičky mi prádlo donesou na pokoj. Ale uklízím si ho sama.</i>
resp. č. 4	<i>Sestřičky nosí čisté oblečení na pokoj, dají ho na postel nebo na křeslo. Oblečení si uklízím sama do skříně.</i>
resp. č. 5	<i>Já si věci neuklidím do skříně, nemůžu si je uklidit. Do skříně mi je dávají sestřičky, vždy nám řeknou, že vezou čisté prádlo, takže jsme na pokoji.</i>
resp. č. 6	<i>Věci mám ve skříni, nočním stolečku. Nezamykám si to.</i>
resp. č. 7	<i>Já si to uklízím sám. Sestřičky mi čisté prádlo donesou na pokoj.</i>
resp. č. 8	<i>Špinavé prádlo nosím dolů a házím ho do šachty dolu do prádelny. Čisté prádlo mi pracovnice donesou, já si ho sama uklidím.</i>

resp. č. 9	<i>Sestřičky mi vždy řeknou, co kam ukládají, mám ráda pořádek ve skříni, takže vím, kam co dávají. Vždy jsem přítomna na pokoji. Nikdy se mi nestalo, že by mi někdo do skříně šahal.</i>
resp. č. 10	<i>Mám možnost si své věci uložit do skříně, do nočního stolku a na poličku.</i>

Zdroj: vlastní výzkum

Ot. č. 16. Jak vnímáte dodržování klepání při vstupu do pokoje a vyčkání na vyzvání?

Tabulka: Dodržování klepání při vstupu do pokoje.

resp. č. 1	<i>Sestřičky klepou, já se ozvu, že tam jsem.</i>
resp. č. 2	<i>Sestřičky klepou, pak se ozvu a oni přijdou.</i>
resp. č. 3	<i>Sestřička zaklepe a pak vejde.</i>
resp. č. 4	<i>Vždy se klepe, ale nečekají na vyzvání, protože nemusíme slyšet.</i>
resp. č. 5	<i>Sestřičky zaklepu a my řekneme, pojdte dál, pokud se převlékáme, tak počkají vpřed pokojem.</i>
resp. č. 6	<i>Sestřičky vždycky klepou, a čekají na vyzvání.</i>
resp. č. 7	<i>Sestřičky klepou a pak vejdou, vždycky řeknu ano. Nezamykám se ani v noci.</i>
resp. č. 8	<i>Klepou všichni zaměstnanci, uklízečka i ostatní uživatelé. Po zaklepání, odpovím a oni vejdou do pokoje.</i>
resp. č. 9	<i>Klepání mi přijde docela zbytečné, ano ráno to vítám, že mě sestřičky pozdraví, ale potom už by klepat nemusely. Sestřičky klepou pořád.</i>
resp. č. 10	<i>Vnímám pozitivně. Klepání se vždy dodržuje.</i>

Zdroj: vlastní výzkum

Ot. č. 17. Jak velké máte soukromí při návštěvách?

Tabulka 17: Soukromí při návštěvách uživatelů.

resp. č. 1	<i>Kdyby někdo za mnou přišel, tak ho vezmu do společenské místnosti.</i>
resp. č. 2	<i>Návštěva si vezme návleky a pak jdeme na verandu, oni se tu moc nezdrží. Soukromí máme.</i>
resp. č. 3	<i>Přijdou za mnou na pokoj. Nevadí mi, když je na pokoji spolubydlící, nemáme před sebou žádné tajnosti.</i>
resp. č. 4	<i>Když je nás více, tak jdeme do společenské místnosti. Jinak jsme na pokoji. Soukromí máme zajištěné.</i>
resp. č. 5	<i>Ani moc nechodí, chodí vnoučata a pravnoučata, jdeme na chodbu, kde máme soukromí, zde si sedneme a povídáme si.</i>
resp. č. 6	<i>Většinou za mnou přijde návštěva na pokoj a soukromí tu máme.</i>
resp. č. 7	<i>Při návštěvě mám soukromí, buďto jsme na pokoji, nebo můžeme jít do společenské místnosti.</i>
resp. č. 8	<i>Když je někdo tady v pokoji, tak soukromí máme, pokud něco potřebuje zaměstnanec, tak to s ním vyřídím a on odejde a nechá mě s návštěvou.</i>
resp. č. 9	<i>Vždycky sedíme tady na pokoji, nebo mě rodina vezme ven na invalidním vozíku, soukromí máme dostatečné, paní spolubydlící moc neslyší.</i>
resp. č. 10	<i>Na pokoji mám soukromí při návštěvě zajištěno. Pracovníci sem moc nejdou, když je tu návštěva.</i>

Zdroj: vlastní výzkum

B) PRÁVO NA OCHRANU PŘED ZNEUŽITÍM

Ot. č. 18. Setkal/a jste se při poskytování sociální pobytové služby v Domově důchodců Horní Planá s požadavkem zaplacení za nějakou nadstandardní službu? (např. za nákupy v kantýně, za donesení knihy z knihovny, za ošetření od pracovníků)

Tabulka 18: Požadavek zaplacení za nadstandardní službu.

resp. č. 1	<i>Kdepak, peníze si schovám, aby mi tam žádný nevlezl.</i>
resp. č. 2	<i>Nesetkala jsem se s tím.</i>
resp. č. 3	<i>Nesetkala.</i>
resp. č. 4	<i>Kdepak, nic takového.</i>
resp. č. 5	<i>Ne, nikdy jsem se s tím nesetkala.</i>
resp. č. 6	<i>Ne.</i>
resp. č. 7	<i>Ne.</i>
resp. č. 8	<i>Vím, že se to tu děje, ale nemám důkaz. Nechtějte odpověď. Když chci něco dát já zaměstnanci, tak ten na 99, 9% řekne, že nic nechce.</i>
resp. č. 9	<i>Ne, nikdy jsem se s tím nesetkala.</i>
resp. č. 10	<i>Ne, nesetkala.</i>

Zdroj: vlastní výzkum

C) PRÁVO NA DŮSTOJNÉ A ROVNÉ JEDNÁNÍ

Ot. č. 19. Jak si přejete, aby Vás zaměstnanci Domova důchodců Horní Planá oslovovali?

Tabulka 19: Oslovování uživatelů.

resp. č. 1	<i>Bud'to pane a příjmením, nebo jménem.</i>
resp. č. 2	<i>Křestním jménem nebo příjmením.</i>
resp. č. 3	<i>Bud'to „děvčata“, nebo příjmením.</i>

resp. č. 4	<i>Bud'to „děvčata“, nebo příjmením.</i>
resp. č. 5	<i>Oslovují mě jménem, vždyť už jsem tu léta.</i>
resp. č. 6	<i>Všechny tu znám, tak se oslovujeme křestním jménem.</i>
resp. č. 7	<i>Pane a příjmením.</i>
resp. č. 8	<i>Paní a příjmením. Nesnesla bych, kdyby mi začali říkat babi.</i>
resp. č. 9	<i>Oslovují mě paní a příjmením.</i>
resp. č. 10	<i>Oslovují mě jménem, takto si to přeju a pracovníci to dodržují.</i>

Zdroj: vlastní výzkum

Ot. č. 20. Jakým způsobem hovoří a vyjadřují se zaměstnanci o ostatních uživateliích?

Tabulka 20: Vyjadřování se zaměstnanci o ostatních uživateliích.

resp. č. 1	<i>Kdyby pracovníci mluvili škaredě, tak bych se hned ozval. Nestalo se zatím nic takového.</i>
resp. č. 2	<i>Pacienti o pacientech se někdy sami k sobě nechovají pěkně, do toho se nemotám.</i>
resp. č. 3	<i>Zaměstnanci jsou slušní. Vyjadřují se dobře, to víte, že jo.</i>
resp. č. 4	<i>Všichni jsou slušní. Vyjadřují se dobře.</i>
resp. č. 5	<i>Mluví o ostatních uživateliích slušně. Pracovníci se s uživateli nehádají.</i>
resp. č. 6	<i>Zaměstnanci se vyjadřují dobře.</i>
resp. č. 7	<i>Pracovníci mluví o uživateliích dobře.</i>
resp. č. 8	<i>Mluví s námi, jen to, co má bejt. Žádná žádný řeči nedělá, to je problém, je tu špatný kontakt. Chybí tady komunikace.</i>
resp. č. 9	<i>Pracovníci o uživateliích nikdy nemluví špatně.</i>
resp. č. 10	<i>Dobře. Nikdy přede mnou o nikom jiném nemluvili.</i>

Zdroj: vlastní výzkum

Ot. č. 21. Setkal/a jste se s nevhodným způsobem jednání nebo protěžováním (upřednostňováním) jiného uživatele?

Tabulka 21: Nevhodný způsob jednání nebo protěžování uživatele.

resp. č. 1	<i>Možná, že ano, nevím. Kdyby byl někdo horší, tak bych tam ani nešel.</i>
resp. č. 2	<i>Myslím, že ne.</i>
resp. č. 3	<i>Nemyslím si.</i>
resp. č. 4	<i>Ne, není.</i>
resp. č. 5	<i>Uživatelé někdy na sestřičky nadávají – oni si to neuvědomují. Sestřičky jsou zvyklé na lečjaké chování a už to s nimi umí.</i>
resp. č. 6	<i>Nesetkal jsem se s nevhodným jednáním. Upřednostňování, to nemůžu říct, ale asi nesetkal.</i>
resp. č. 7	<i>Nevhodně se nevyjadřují. No to nemyslím, každý máme právo stejné.</i>
resp. č. 8	<i>To nesleduju.</i>
resp. č. 9	<i>Ne, nesetkala.</i>
resp. č. 10	<i>Ne, nesetkala. Nikdy se pracovníci špatně nechovali.</i>

Zdroj: vlastní výzkum

Ot. č. 22. Na koho byste se obrátil/a, kdybyste zjistil/a porušování práv?

Tabulka 22: Osoba/y, na kterou/é by se uživatel obrátil v případě porušování práv.

resp. č. 1	<i>Řekl bych to sestře nebo pracovníkům podle toho, kdo by tu byl.</i>
resp. č. 2	<i>Řeknu to sestřičce, ale moc se k tomu nevyjadřuji.</i>
resp. č. 3	<i>Vyřeším to s uživatelem, pokud by udělal něco on. Jinak bych to řekla sestřičkám.</i>
resp. č. 4	<i>Šla bych za vrchní sestrou.</i>
resp. č. 5	<i>Řekla bych to sestřičkám, ty jsou nám nejbližší, jsou tu s námi pořád.</i>

resp. č. 6	<i>Na sociální pracovnice.</i>
resp. č. 7	<i>Na sociální pracovníci.</i>
resp. č. 8	<i>Na sociální pracovnice, ředitele.</i>
resp. č. 9	<i>Sestřičkám.</i>
resp. č. 10	<i>Na sociální pracovnice.</i>

Zdroj: vlastní výzkum

Ot. č. 23. Myslíte si, že u Vás bylo porušeno některé z práv? (kdo porušil, oblast v jaké se porušilo)

Tabulka 23: Porušení práva u uživatele.

resp. č. 1	<i>Ne.</i>
resp. č. 2	<i>Ne.</i>
resp. č. 3	<i>Ne.</i>
resp. č. 4	<i>Ne.</i>
resp. č. 5	<i>Ne, nikdo nic u mě neporušil.</i>
resp. č. 6	<i>Nemyslím si, nevím o tom.</i>
resp. č. 7	<i>Nikdo nic neporušil. V koupelně sestřičky všechno dodržují, koupu se sám.</i>
resp. č. 8	<i>Ne, já bych si to nenechala líbit.</i>
resp. č. 9	<i>Rozhodně ne.</i>
resp. č. 10	<i>Ne, nemyslím si.</i>

Zdroj: vlastní výzkum

Ot. č. 24. Jaké právo si myslíte, že může být nejvíce porušováno s poskytováním sociální pobytové služby v Domově důchodců Horní Planá?

Tabulka 24: Všeobecné porušení práva při poskytování sociální pobytové služby Domova důchodců Horní Planá.

resp. č. 1	<i>Nevím, kdyby pracovníci zapomněli zavřít dveře, tak je zavřu sám.</i>
resp. č. 2	<i>Nadávky.</i>
resp. č. 3	<i>Práva nejsou porušována.</i>
resp. č. 4	<i>Myslím si, že práva jsou dodržována.</i>
resp. č. 5	<i>Kdyby sestřičky neposlouchaly, kdyby nedodržovaly práva a slušné chování vůči nám uživatelům = to bychom byli nespokojení.</i>
resp. č. 6	<i>Asi ne.</i>
resp. č. 7	<i>Myslím, že ne.</i>
resp. č. 8	<i>Na tuto otázku respondentka nechtěla odpovědět!</i>
resp. č. 9	<i>Ne to se mi nezdá. Myslím, že nedochází k porušování.</i>
resp. č. 10	<i>Pracovníci dodržují všechno, jak mají.</i>

Zdroj: vlastní výzkum

Ot. č. 25. Co byste chtěl/a v těchto oblastech změnit?

Tabulka: Změna v oblasti práv.

resp. č. 4	<i>Vše je v pořádku.</i>
resp. č. 6	<i>Nic bych neměnil, myslím, že je to všechno dobrý.</i>
resp. č. 7	<i>Nic bych neměnil.</i>
resp. č. 8	<i>Pro mě nic, já jsem spokojený člověk.</i>
resp. č. 9	<i>Ne.</i>
resp. č. 10	<i>Ne.</i>

Zdroj: vlastní výzkum

Ot. č. 26. Chtěl/a byste se k rozhovoru Vy sám/sama ještě vyjádřit, něco dodat na závěr?

Tabulka 26: Závěrečné vyjádření k rozhovoru.

resp. č. 2	<i>Ke mně se všichni chovají normálně.</i>
resp. č. 5	<i>Je to v pořádku.</i>
resp. č. 9	<i>Ani ne.</i>
resp. č. 10	<i>Ne.</i>

Zdroj: vlastní výzkum

8.2 Výsledky polořizených rozhovorů s pracovníky přímé obslužné péče

1) IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE PRACOVNÍKŮ PŘÍMÉ OBSLUŽNÉ PÉČE DOMOVA DŮCHODCŮ HORNÍ PLANÁ

Tabulka 27: Identifikační údaje druhého výzkumného souboru – pracovníků přímé obslužné péče.

POHLAVÍ	mužské	<i>1</i>
	ženské	<i>9</i>
VĚK	40 – 50 let	<i>42 let, 42 let, 45 let, 46 let, 47 let</i>
	50 - 60 let	<i>51 let, 53 let, 54 let, 55 let</i>
	60 -70 let	<i>61 let</i>
VZDĚLÁNÍ	základní	<i>4</i>
	vyučení	<i>4</i>
	střední vzdělání	<i>2</i>
DÉLKA ZAMĚSTNÁNÍ V DOMOVĚ DŮCHODCŮ H. PLANÁ	5 – 10 let	<i>5 let, 9 let, 10 let, 10 let</i>
	10 – 15 let	<i>14 let</i>
	15 – 20 let	<i>17 let</i>
	20 – 25 let	<i>20 let, 20 let, 22 let</i>
	25 a více let	<i>28 let</i>

Zdroj: vlastní výzkum

Do druhého výzkumného souboru byli vybráni pracovníci sociálních služeb – přímé obslužné péče (dále jen pracovníci přímé obslužné péče), kteří v Domově důchodců Horní Planá pracují více než 5 let. Bylo osloveno celkem 10 pracovníků, kteří byli označeni jako respondenti č. 11 až č. 20.

Z identifikačních údajů plyne, že z 10 dotazovaných respondentů bylo celkem 9 respondentů ženského pohlaví a jeden respondent byl pohlaví mužského. Věková hranice všech respondentů se pohybovala v rozmezí od 42 let do 61 let. Průměrný věk respondentů je 49,6 let. Z 10 respondentů mají

dokončené základní vzdělání celkem 4 respondenti (respondent č. 18, který je ženského pohlaví, uvedla, že studovala střední školu, ale nedokončila ji, má tedy dokončené pouze základní vzdělání), dále 4 respondenti mají dokončený učební obor a 2 respondenti mají dokončené střední vzdělání. Respondenti s dokončeným základním vzděláním museli pro práci pracovníka v přímé obslužné péči absolvovat sanitářský kurz. Tento sanitářský kurz absolvovalo celkem 8 z celkových 10 respondentů. Dále 2 respondenti uvedli, že absolvovali takzvaný pedikérský kurz. Průměrná délka zaměstnání všech respondentů je 15,5 let. Nejkratší doba zaměstnání je 5 let (respondent č. 12), nejdelší doba je 28 let (respondent č. 16).

2) LIDSKÁ PRÁVA A PRÁVA UŽIVATELŮ DOMOVA DŮCHODCŮ HORNÍ PLANÁ

Ot. č. 1. Jak byste ohodnotil/a umístění práv a povinností uživatelů a dostupnost těchto práv?

TABULKA 28: Umístění a dostupnost práv a povinností.

resp. č. 11	<i>Myslím si, že uživatelé vědí, kde jsou práva umístěna – na nástěnkách DD a že je znají.</i>
resp. č. 12	<i>Jsou vyvěšené na nástěnkách. Když se uživatelé zeptají, tak jim odpovíme a případně přečteme.</i>
resp. č. 13	<i>Pro chodící uživatelé jsou dostupné na nástěnkách. Práva jsou také součástí smlouvy.</i>
resp. č. 14	<i>Jsou vyvěšené na nástěnkách na všech odděleních a u jídelny. Uživatelé jsou informováni ze všech stran. Jsou dostupné všem.</i>
resp. č. 15	<i>Na nástěnce a jsou dostupné. Pokud uživatel požádá o přečtení, tak mu je přečtu. Práva jsou i ve smlouvě.</i>
resp. č. 16	<i>Jsou vyvěšeny na nástěnkách na chodbách, kde si je uživatelé mohou přečíst. Pokud si uživatel práva přečíst nemůže, tak mu je přečteme. Uživatelé mají i práva ve smlouvě.</i>
resp. č. 17	<i>Jsou vyvěšené všude po nástěnkách, jsou dostupné pro schopnější. Měly by být asi součástí smlouvy.</i>
resp. č. 18	<i>Jsou umístěny na chodbách na nástěnkách. Pro ležící uživatele to dostupné není z těch nástěnek, myslím. Je to asi součástí smlouvy, kterou uživatel má.</i>
resp. č. 19	<i>Ano, jsou vyvěšené na nástěnkách. Schopnější uživatelé si je mohou přečíst, u nepohyblivého uživatele mu je můžu samozřejmě přečíst, pokud si sám řekne, nebo požádá.</i>
resp. č. 20	<i>Ano, jsou přístupný. Kdo má zájem, tak si to přečte, kdo ne, tak ne. Jsou asi ve smlouvě.</i>

Zdroj: vlastní výzkum

Ot. č. 2. Kdo si myslíte, že by měl o právech a povinnostech informovat?

Tabulka 29: Osoba/y, která/é by měla/y o právech a povinnostech uživatele informovat.

resp. č. 11	<i>Ředitel DD, zástupce ředitele, sociální pracovníce = v podstatě vedení DD.</i>
resp. č. 12	<i>Sociální pracovníce, ředitel DD.</i>
resp. č. 13	<i>Sociální pracovníce, do určité míry i zdravotnický personál.</i>
resp. č. 14	<i>Sociální pracovníce, pan ředitel.</i>
resp. č. 15	<i>Sociální pracovníce.</i>
resp. č. 16	<i>Sociální pracovníce, vedení DD = ředitel, zástupce ředitele v případě, kdy tu nejsou sociální pracovníce.</i>
resp. č. 17	<i>Sociální pracovníce při nástupu, pak jim to připomínáme my, když to zapomenou.</i>
resp. č. 18	<i>Nadřízený pracovník, sociální pracovníce, vrchní sestra i já, kdyby uživatel potřeboval.</i>
resp. č. 19	<i>Vedení DD – při příjmu samozřejmě sociální pracovníce, poté může informovat ředitel, nebo zástupce ředitele. Pokud by měl uživatel konkrétní dotaz, tak mu může odpovědět i ošetřující personál, nebo mu je může přečíst.</i>
resp. č. 20	<i>Sociální pracovníce – ty mají asi největší přehled.</i>

Zdroj: vlastní výzkum

Ot. č. 3. Které z uvedených práv a povinností nejvíce dodržíte? (jaká jsou to práva)

Tabulka 30: Dodržování jednotlivých práv a povinností uživatelů.

resp. č. 11	<i>Právo na soukromí.</i>
resp. č. 12	<i>mlčenlivost, soukromí</i>
resp. č. 13	<i>Dodržíte etiku, soukromí, právo na své přesvědčení.</i>
resp. č. 14	<i>Právo si stěžovat, slušnost, taktnost, právo na seberealizaci, na zachování důstojnosti, intimity, právo na náboženství, pro všechny stejná práva bez rozdílu, např. že jsem Romka nebo Černoška, vždy bych měla mít stejná práva. Nejvíce dodržíte právo si stěžovat, slušnost, taktnost, právo na intimitu.</i>
resp. č. 15	<i>Práva na pobyt, stravování, hygienu. Dále uživatele neponižovat. Mají právo si stěžovat. Nejvíce dodržíte právo na intimitu.</i>
resp. č. 16	<i>Slušné zacházení, přístup k uživateli – uživatele neurážet. Uživatelé si mohou stěžovat – zaměstnanci se této stížnosti musí poté věnovat. Nesmíme se o uživateli nikde venku bavit – musíme zachovávat mlčenlivost.</i>
resp. č. 17	<i>Právo na klidné soužití, na soukromí, na řádnou péči, na zachování intimity, důstojnosti. Nejvíce dodržíte právo na soukromí, důstojnost uživatele.</i>
resp. č. 18	<i>Snažím se dělat co nejlepší péči. Důležitá je komunikace, udělám všechno, co je v mých možnostech. Nejvíce dodržíte právo na soukromí, hygiena je na prvním místě.</i>
resp. č. 19	<i>Jednoznačně právo na soukromí.</i>
resp. č. 20	<i>Právo na soukromí. Všichni uživatelé jsou rovnocenní.</i>

Zdroj: vlastní výzkum

**Ot. č. 4. Jaký předpis je pro Vás závazný pro dodržování práv uživatelů?
(standard – jaký?)**

Tabulka 31: Závazný předpis pro dodržování práv a povinností.

resp. č. 11	<i>Je pro mě závazný standard, nevím, o který standard se přímo jedná.</i>
resp. č. 12	<i>Standardy, ale nevzpomínám si jaké je to číslo standardu.</i>
resp. č. 13	<i>Ano standardy. Určitě se jeden ze standardů věnuje ochraně práv, ale nevím který.</i>
resp. č. 14	<i>Je ano – je to zaneseno v standardech – č. 5 individuální plánování, a dále je i standard, který se přímo zabývá ochranou práv osob.</i>
resp. č. 15	<i>Je to popsáno ve standardech, nejspíše ve standardu č. 2. Poté je důležitý Etický kodex zaměstnanců, a základní listina práv a svobod.</i>
resp. č. 16	<i>Je to ve standardech, číslo standardu si nepamatuji, dále asi v domovním řádě a také ve smlouvě uživatele.</i>
resp. č. 17	<i>Máme to ve standardech, číslo standardu nevím, asi je to v prvních dvou standardech, č. 1 a 2.</i>
resp. č. 18	<i>Je to popsáno, jsou to i standardy, které musím dodržovat – je to standard č. 2.</i>
resp. č. 19	<i>Určitě je to zaznamenáno ve standardech, ale nepamatuji si, ve kterém přesně. Je tam přímo uvedeno, když by došlo k porušení práva, co se má dělat, je to popsáno dobře.</i>
resp. č. 20	<i>Je to ten standard, kde se práva probírala, ale nevím, který přesně.</i>

Zdroj: vlastní výzkum

Ot. č. 5. Co podle Vašeho pohledu bylo základem pro vytvoření vnitřních pravidel pro ochranu práv uživatelů Domova důchodců Horní Planá? (Čím se řídí ochrana práv uživatelů?)

Tabulka 32: Základ pro vytvoření vnitřních pravidel pro ochranu práv uživatelů.

resp. č. 11	<i>Aby se uživatelé cítili jako doma, měli tu klid, bezpečí a pohodu. A aby nedocházelo k porušování práv.</i>
resp. č. 12	<i>Důležité je to pro nové pracovníky. Pro nás samozřejmě jsou standardy také důležité. Předpisy jsou důležité i pro zaměstnance, říkají nám, že se nemáme chovat nevhodně. Předpisy chrání nejen uživatele, ale i nás zaměstnance. Důležité je práva dodržovat – je to podle svědomí zaměstnance.</i>
resp. č. 13	<i>Pro mě je to morální univerzální kodex. Dále také Ústava základních lidských práv. Je to univerzální ochrana práv uživatelů i nás zaměstnanců. Přístup je k uživatelům stejný, přiblížit se k uživateli je to nejdůležitější, dále také komunikace s uživateli. Práva by se měla dodržovat, protože je to zásadní pravidlo. Jsem nábožensky založen a pro mě je to důležité. Vnímám to jako svaté a závazné pravidlo = dodržovat práva. Všechno má svůj řád v oblasti sociálních služeb.</i>
resp. č. 14	<i>Musí se to sepsat – i my jsme potom v ochraně. Jsme chráněni jak my, tak uživatelé. Jsou to pravidla, která musí být podchycena, musíme o nich vědět.</i>
resp. č. 15	<i>Aby se s uživatelem slušně zacházelo, abychom měli my zaměstnanci slušné vystupování před uživatelem. Nejdůležitější je zachování intimity. Aby se neporušovaly práva uživatelů</i>
resp. č. 16	<i>Aby se personál k uživateli choval v klidu, v pohodě, abychom</i>

	<i>mu vytvořili klidné prostředí jako doma. A aby uživatel mohl vždy říci vše, co ho tíží, aby se mohl otevřít a nebál se. Je to kompromis – my máme svá práva, uživatelé mají svá práva.</i>
resp. č. 17	<i>Aby byla práva dodržována, aby v tom byl systém, abychom věděli, co máme dělat.</i>
resp. č. 18	<i>Aby to člověk musel dodržovat, to co je napsané. Dodržovat intimitu, soukromí. Aby nedocházelo k porušování práv uživatelů.</i>
resp. č. 19	<i>Myslím si, že může být něčím krytá, kdyby si například někdo stěžoval. Uživatel služby má práva, ale mi je máme také. Předpisem můžu být krytá, že dělám vše podle toho předpisu. Musíme mít sepsanou etiku, jak se máme chovat ke starším lidem, i když to by mělo být samozřejmostí. A také je to psáno, aby nedocházelo k porušování práv.</i>
resp. č. 20	<i>Aby se to dodržovalo. Co je psáno, to je dáno.</i>

Zdroj: vlastní výzkum

3) DODRŽOVÁNÍ JEDNOTLIVÝCH LIDSKÝCH PRÁV

A) PRÁVO NA SOUKROMÍ

6. Jak dodržujete intimitu při převlékání a svlékání?

Tabulka 33: Postup pracovníků při dodržování intimity při převlékání a svlékání uživatele.

resp. č. 11	<i>Dáme zástěnu kolem postele, zavřeme dveře.</i>
resp. č. 12	<i>Zavřeme dveře, dáme zástěnu.</i>
resp. č. 13	<i>Dbáme na to, aby měli soukromí zajištěno.</i>
resp. č. 14	<i>Dáme zástěny, zatáhneme žaluzie.</i>
resp. č. 15	<i>Zavřu dveře, dám zástěnu, když je v pokoji jiný uživatel, aby ho neokukoval.</i>
resp. č. 16	<i>Dám zástěnu, jsou zavřené dveře.</i>
resp. č. 17	<i>Když jsou dva na pokoji, tak se dá zástěna, zavřu dveře, zatáhnu žaluzie – zatemním okna.</i>
resp. č. 18	<i>Zavřené dveře, zatažené žaluzie, když je na pokoji paraván, tak ho přitáhnu.</i>
resp. č. 19	<i>V první řadě zavřu dveře, ať se jedná o jednolůžkový nebo dvoulůžkový pokoj, na dvoulůžkovém pokoji dám před uživatele zástěnu</i>
resp. č. 20	<i>Zavřené dveře, zatažené rolety, co nejkratší dobu nechat uživatele odhaleného.</i>

Zdroj: vlastní výzkum

Ot. č. 7. Jak dodržujete intimitu při hygieně? (na pokoji, v koupelně)

Tabulka 34: Postup pracovníků při dodržování intimity při hygieně.

resp. č. 11	<i>Zavřeme dveře, na pokoji dáme zástěnu, v koupelně zatáhneme žaluzie.</i>
resp. č. 12	<i>Zavřeme dveře, případně dáváme zástěnu. Uživatelé se chodí koupat samostatně.</i>
resp. č. 13	<i>Zavřeme dveře, koupe se vždy pouze jeden uživatel.</i>
resp. č. 14	<i>Dodržovat zavření dveří, aby byl uživatel dostatečně zakrytý, pokud je např. na zvedáku, na kterém je převážen do koupelny, nebo z ní.</i>
resp. č. 15	<i>Zavřu dveře, dám zástěnu. Když jde z koupelny, tak je uživatel vždy zavalen.</i>
resp. č. 16	<i>Zavřu dveře, dám zástěnu. Uživatel se koupe sám, z koupelny i do ní odchází uživatel zahalený.</i>
resp. č. 17	<i>To je stejný jako výše. Když se uživatel převáží do koupelny, tak je zakrytý.</i>
resp. č. 18	<i>Uživatel se koupe samotný, nesmí jich v koupelně být více, to by bylo porušování soukromí při hygieně. Dělam věci automaticky – zavřu dveře, zatáhnu žaluzie.</i>
resp. č. 19	<i>V koupelně je uživatel vždy sám. Na pokoji to řeším zástěnou, zavřu dveře, zatáhnu žaluzie.</i>
resp. č. 20	<i>Na pokoji - zavřené dveře, zatažené rolety, použít zástěnu. V koupelně zavřené dveře, a aby tam byl člověk sám.</i>

Zdroj: vlastní výzkum

Ot. č. 8. Jak dodržujete intimitu při výměně pomůcek pro inkontinentní?

Tabulka 35: Postup pracovníků při dodržování intimity při výměně pomůcek pro inkontinentní.

resp. č. 11	<i>Zavřeme dveře, vezmeme hygienické prostředky, dáme k posteli zástěnu.</i>
resp. č. 12	<i>Zavřeme dveře, dáme zástěnu. Pokud uživatel může dojít na toaletu, tak tam dojdeme a pomůžeme mu při výměně tam za zavřenými dveřmi.</i>
resp. č. 13	<i>Zavřeme dveře, dáme zástěnu.</i>
resp. č. 14	<i>Dáme zástěnu, zatáhneme žaluzie. Samozřejmě musí být zavřené dveře.</i>
resp. č. 15	<i>Dám zástěnu, zavřu dveře, přikryju uživatele, aby nebyl odhalený.</i>
resp. č. 16	<i>Uživatele zakryju, zachovávám intimitu uživatele, zavřu dveře.</i>
resp. č. 17	<i>Dám zástěnu, zavřu dveře, zatáhnu žaluzie.</i>
resp. č. 18	<i>Když jsou dva na pokoji – dám paraván před uživatele, nebo si stoupnu tak, aby ten druhý nic neviděl, samozřejmě jsou zavřené dveře.</i>
resp. č. 19	<i>Jsou zavřené dveře, zatažené žaluzie, dám před uživatele zástěnu.</i>
resp. č. 20	<i>Zavřené dveře, zástěna, zatažené rolety. Pokud jsem na pokoji, tak si stoupnu, tak aby nikdo uživatele neviděl. Pokud je uživatel chodící, jdeme s ním na toaletu, kde má dostatek soukromí.</i>

Zdroj: vlastní výzkum

Ot. č. 9. Jak dodržujete intimitu při vyprazdňování? (na toaletním křesle, na toaletě)

Tabulka 36: Postup pracovníků při dodržování intimity při vyprazdňování.

resp. č. 11	<i>Na toaletním křesle – zástěna, zavřeme dveře, případně zatáhneme žaluzie. Pokud jsou v andělu, tak uživatele přikryjeme.</i>
resp. č. 12	<i>Zavřeme dveře, okna, aby nebyl průvan, dáme zástěnu, pokud bydlí na pokoji ještě s někým, uživatele zakryjeme.</i>
resp. č. 13	<i>Pokud sedí uživatel na toaletním křesle, dbáme na to, aby byla zakrytá zadní část těla. Musí být zavřená okna a dveře. Musíme dodržovat dobu vyprazdňování, abychom za uživatelem nepřišli moc brzo, ale zase ne moc pozdě, aby tam neseseděl dlouho.</i>
resp. č. 14	<i>Na toaletě dodržovat zavřené dveře. Na toaletním křesle – zavřené dveře, dáme zástěnu. Dáváme uživateli přes toaletní křeslo přehoz pro zakrytí uživatele.</i>
resp. č. 15	<i>Dám zástěnu, zavřu dveře. Pokud je uživatel na záchodě a nemůže zavřít dveře, tak je zavřu sama, aby měl dostatek soukromí.</i>
resp. č. 16	<i>Na toaletním křesle - dám zástěnu kolem uživatele, přes křeslo se dá přehoz, aby nebylo nic vidět.</i>
resp. č. 17	<i>Něco se dá přes toaletní křeslo, přes jeho opěradlo, aby nebylo nic vidět, dá se kolem uživatele zástěna.</i>
resp. č. 18	<i>Na WC – zavřené dveře. Na toaletním křesle – zavřené dveře, paraván a přes toto křeslo je dána podložka nebo přehoz, aby nebylo nic vidět.</i>
resp. č. 19	<i>Jak u koho, kdo je schopen se může odvést na WC, kde má soukromí. Na toaletním křesle dám před uživatele zástěnu a samozřejmě zavřu dveře.</i>
resp. č. 20	<i>Na toaletním křesle – dává se podložka na opěradlo toho</i>

	<i>křesla, aby nebyl uživatel odhalen. Dá se zástěna. Na WC – ponechat uživatele samostatného, aby se na něj nečekalo, aby měl dostatek času, poté si sám zazvoní.</i>
--	--

Zdroj: vlastní výzkum

Ot. č. 10. Kam mají uživatelé možnost si ukládat své osobní věci?

Tabulka 37: Možnosti ukládání osobních věcí uživatelů.

resp. č. 11	<i>Do nočního uzamykatelného stolku, ve skříni mají uzamykatelný trezor, do uzamykatelné skříně.</i>
resp. č. 12	<i>Do uzamykatelné skříně, uživatelé mají trezor ve skříni. Finanční prostředky si mohou uložit u sociálních pracovníků. Mají také uzamykatelný noční stolek.</i>
resp. č. 13	<i>Mají skříňky se zámkem, a také pokladničky ve skříni.</i>
resp. č. 14	<i>Schopný uživatel si své věci může dát do nočního stolku, botníku, šatní skříně, ve které mají trezor – sejf, uživatelé mají od tohoto trezoru klíč, kam si mohou uložit cennosti. Větší finanční obnos peněz si může nechat uživatel uschovat u sociálních pracovníků.</i>
resp. č. 15	<i>Mohou si své věci dát do skříně, nočních stolků, do nástavců u skříní. Soběstačný uživatel má cenné věci u sebe, ty se také zapíší do formuláře. Nechodící uživatel – cenné věci uživatele si může odvést rodina, nebo se to může dát do úschovy k sociálním pracovníkům. Je to sepsáno na formuláři. Uživatelé mají ve svých skříních trezory, kam si mohou cenné věci uschovat.</i>
resp. č. 16	<i>Uživatelé si své věci mohou dát do skříní, nočních stolků.</i>
resp. č. 17	<i>Uživatelé si své věci mohou dát do skříní, nočního stolku, do trezoru, od kterého mají uživatelé klíče. Finanční prostředky si uživatelé dávají do nočního stolku nebo větší obnos do</i>

	<i>úschovy k sociální pracovníci.</i>
resp. č. 18	<i>Uživatelé si své věci mohou dát do skříně, nočního stolku, uživatelé mají trezor, kam si mohou své věci dát. Finanční prostředky si mohou dát do trezoru na pokoji, nebo k sociálním pracovnícím.</i>
resp. č. 19	<i>Uživatelé mají ve skříních trezory – jsou tam klíče, mají možnost si své věci zamknout. Finanční prostředky si mohou uživatelé dát k sociálním pracovnícím.</i>
resp. č. 20	<i>Uzamykatelné skříně, noční stolky, trezor ve skříně, možnost úschovy.</i>

Zdroj: vlastní výzkum

Ot. č. 11. Jak postupujete při manipulaci s osobními věcmi uživatele?

Tabulka 38: Postup pracovníků při manipulaci s osobními věcmi uživatelu.

resp. č. 11	<i>Pracovníci se uživatele ptají, zdali jim přišlo všechno oblečení z prádelny, po souhlasu nebo na jejich přání uložíme věci do skříně.</i>
resp. č. 12	<i>Uživatele se zeptám, jestli může věci uklidit do skříně.</i>
resp. č. 13	<i>Aby byl uživatel seznámen s manipulací osobních věcí.</i>
resp. č. 14	<i>Uživatelé musí o všem vědět, musí se vším souhlasit a být přítomen. Musíme mu všechno vysvětlit, pokud chceme něco dělat s jeho věcmi. Osobní věci jsou řádně sepsány na formuláři, aby se vědělo, co si uživatel s sebou do DD přinesl.</i>
resp. č. 15	<i>Když chce uživatel něco vyndat ze skříně, tak mi řekne a já mu to vyndám.</i>
resp. č. 16	<i>Pokud není uživatel schopen si své věci uložit, tak mu je uložím do skříně nebo mu je vyndám za jeho souhlasu, nebo na jeho požádání. Pokud si uživatel sám neřekne, tak mu osobní věci uložíme do skříně sami.</i>
resp. č. 17	<i>Manipulace s osobními věcmi – oblečením, je to za přítomnosti uživatele. Pokud uživatel na pokoji není, tak mu oblečení uložím do skříně. Schopný uživatel si uloží věci sám, oblečení nechám jen na pokoji.</i>
resp. č. 18	<i>Zeptám se, zdali mohu oblečení uklidit do skříně nebo zdali mohu odnést špinavé prádlo vyprat do prádelny.</i>
resp. č. 19	<i>Uživatelé mají své věci označené a mají je uložené ve skříni. Čisté prádlo přinesu na pokoji a uživateli oznámím, že má prádlo na pokoji. Potom přijdu na pokoj, a když vidím, že je neuklizené, tak ho uložím do skříně a přitom na uživatele mluvím, aby si nemyslel, že se mu jen tak hrabu ve skříni.</i>
resp. č. 20	<i>Oblečení – vyndáme a ukládáme za jeho přítomnosti a informujeme ho. Všechno se děje za jeho přítomnosti. Pokud</i>

	<i>by se ve stolku něco kazilo, tak mu to řekneme, poté to vyhodíme a zapíše se to. Roztrhané oblečení, pokud ho chceme vyřadit, zapíšeme to do formuláře.</i>
--	--

Zdroj: vlastní výzkum

Ot. č. 12. Jaký je postup, když vstupujete do pokoje uživatele?

Tabulka 39: Postup pracovníků při vstupu do pokoje.

resp. č. 11	<i>Zaklepe se a po vyzvání vstoupíme na pokoj, u nekomunikujících po určité době vstoupíme.</i>
resp. č. 12	<i>Zaklepu, pozdravím. Uživatelka se mě jednou zeptala, proč pořád tukáme – pracovnice odpověděla, že je to forma slušného chování, klepe se i proto, aby uživatel/ka nebyl/a náhodou vysvlečen/a.</i>
resp. č. 13	<i>Zaklepu, pozdravím – u všech uživatelů stejně.</i>
resp. č. 14	<i>Vždycky musíme zaklepat, někdy je nutné rázné zaklepání, počkáme na vyzvání a vejdem do pokoje.</i>
resp. č. 15	<i>Zaklepu, počkám na vyzvání, pokud není nic řečeno, tak po chvíli vejdu, nahlas pozdravím, protože uživatel nemusí zaklepání slyšet.</i>
resp. č. 16	<i>Vždy zaklepu, počkám na vyzvání, nebo po nějaké době vejdu, protože uživatel zaklepání slyšet nemusí. Potom hlasitě pozdravím.</i>
resp. č. 17	<i>Zaklepu, pozdravím, oslovím. Pokud po uživateli něco chci, tak mu to povím, seznámím ho s tím, co jdu do pokoje dělat.</i>
resp. č. 18	<i>Zaklepu, a pak vejdu. U některých uživatelů čekám na vyzvání, ale někteří uživatelé neslyší, tak vejdu a hlasitě pozdravím.</i>
resp. č. 19	<i>Zaklepu, počkám na vyzvání, pokud uživatel zaklepání neslyší, tak chvíli počkám a potom vejdu.</i>

resp. č. 20	<i>Zaklepu, vyčkám, pokud odpoví, tak na pozvání vejdu. Pokud neodpoví, tak po chvíli vejdu.</i>
--------------------	--

Zdroj: vlastní výzkum

Ot. č. 13. Jak vnímáte návštěvy uživatele? (dodržování soukromí)

Tabulka 40: Vnímání návštěv u uživateli.

resp. č. 11	<i>Při nahlášení dovedeme návštěvu na pokoj, pokud by návštěvě vadil spolubydlící, tak je odvedeme do společenské místnosti nebo na recepci, aby měli soukromí.</i>
resp. č. 12	<i>Návštěvy často chodí na recepci. Pokud má uživatel návštěvu na pokoji, tak zatukám, pozdravím a nechám je v soukromí, případně se domluví s návštěvou, kdyby se podávalo jídlo, jestli jim návštěva pomůže nebo mám přijít s jídlem později.</i>
resp. č. 13	<i>Vnímám jako součást života uživatele.</i>
resp. č. 14	<i>Vnímám je pozitivně. Snažíme se zachovat soukromí – pokud chtějí, mohou zůstat na pokoji, nebo mohou jít do společenské místnosti, nebo na recepci. Návštěvě vždy tuto možnost nabídneme.</i>
resp. č. 15	<i>Zachovám soukromí, aby si mohli popovídat. Je jim nabídnuta možnost jít na společenskou místnost, nebo k recepci, ale samozřejmě, že mohou zůstat i na pokoji.</i>
resp. č. 16	<i>Návštěva, která přijde za uživatelem, ho může navštívit přímo na pokoji, nebo mohou jít do společenské místnosti nebo na recepci.</i>
resp. č. 17	<i>Dodržuji soukromí, nelezeme tam, když má uživatel návštěvu. Návštěva chodí do pokoje uživatele, nebo si rodina může vzít uživatele ven a po prostorách DD. Pokud něco uživatel potřebuje, např. něco nakoupit, tak si s návštěvou pohovořím o potřebách uživatele.</i>

resp. č. 18	<i>Aby měli zajištěno soukromí, dám jim možnost, že mohou jít do společenské místnosti, aby měli zajištěno soukromí.</i>
resp. č. 19	<i>Kdo je schopný má možnost jít s návštěvou na společenskou místnost, nebo na recepci. Návštěva samozřejmě může zůstat s uživatelem na pokoji, nechám jim vždy soukromí.</i>
resp. č. 20	<i>Návštěva s uživatelem buďto zůstane na pokoji a spolubydlící odejde, nebo si návštěva vezme uživatele na chodbu, do společenské místnosti, na recepci, nebo jdou s uživatelem do města. Někdy se stává, že návštěva „adoptuje“ i druhého uživatele – spolubydlícího a berou ho s sebou.</i>

Zdroj: vlastní výzkum

B) PRÁVO NA OCHRANU PŘED ZNEUŽITÍM

14. Chtěl/a byste odměnu za nadstandardní služby, které poskytnete uživateli, využíváte ji, a jakou formou?

Tabulka 41: Odměna za nadstandardní služby.

resp. č. 11	<i>Nechtěla bych od nich nic. Finanční prostředky bych si nikdy nevzala. Pokud mi uživatel nabídne bonbón, tak ten si vezmu, aby se uživatel neurazil. Někdy se stává, že nabízejí i fin. prostředky.</i>
resp. č. 12	<i>Ne, nechtěla bych! Když se jedná o bonbón, tak jak kdy, někdy se může stát, že se uživatel urazí, že si ho nechci vzít. I když ho nechci, tak si ho od uživatele vezmu, ale nechám ho například na sesterně.</i>
resp. č. 13	<i>Razantně ne! Bonbón nebo maličkost si vezmu podle situace.</i>
resp. č. 14	<i>To v žádném případě. Bonbónek nebo malou čokoládku si někdy vezmu, ale snažím se vždy tuto maličkost nepřijmout, vždy říkám, že nemlsám. U některých uživatelů se stávalo, že byli zvyklí peníze dávat, pokud přišli od jinud, např. z jiného domova důchodců.</i>
resp. č. 15	<i>Nikdy bych nic nechtěla, ani náhodou. Někdy mě to uráží.</i>
resp. č. 16	<i>Ne, nechtěla bych od uživatele nic. Někdy si vezmu maličkost, jako je bonbón nebo něco malého, aby se uživatel neurazil, že se ho například „štítím“, že si od něj nic nechci vzít.</i>
resp. č. 17	<i>Nadstandardní služby děláme, ale nic od uživatele nechci.</i>
resp. č. 18	<i>Ne nechtěla bych nic. Stalo se mi, že mi uživatel nabídl peníze, ale ty jsme razantně odmítla. Někdy se maličkost (bonbón, čokoláda) nemůže odmítnout, uživatel by se mohl urazit.</i>
resp. č. 19	<i>Ne nechtěla bych nic, protože službu poskytují stejně, nedělám rozdíly. Maličkost si vezmu, někdy to dokonce uživatele potěší, když si bonbón nebo čokoládu od nich vezmu. Dříve se mi stalo, že mi paní chtěla dát za službu – za vykoupení, peníze,</i>

	<i>ale ty jsem razantně odmítla, poté se mi to již nestalo.</i>
resp. č. 20	<i>V žádném případě. Maličkost – nabízený bonbón, kávu, to by se mohl uživatel urazit, kdybychom si nevzali, tak to přijmu.</i>

Zdroj: vlastní výzkum

C) PRÁVO NA DŮSTOJNÉ A ROVNÉ JEDNÁNÍ

Ot. č. 15. Jak nejčastěji oslovujete uživatele Domova důchodců Horní Planá?

Tabulka 42: Oslovování uživatelů.

resp. č. 11	<i>Pan, paní. Pokud si uživatel přeje, tak oslovujeme např. Vy Aničko, případně i titulem.</i>
resp. č. 12	<i>Oslovuji příjmením, nebo „děvčata“. Například „Tak co děvčata, jak jste se vyspala?“ Pokud uživatele znám, tak i jménem, poté dle přání uživatele.</i>
resp. č. 13	<i>Pán, paní, potom dle přání uživatele, někdy také uživatelkám říkám „děvčata“.</i>
resp. č. 14	<i>Oslovuji příjmením – pane, paní. Pokud si to uživatel přeje, tak např. Vy a jménem.</i>
resp. č. 15	<i>Oslovuji pane, paní a příjmením. Někteří uživatelé vyžadují oslovovat jménem, ale to vykám.</i>
resp. č. 16	<i>Oslovuji pane, paní a příjmením. Nebo pokud si přeje uživatel jiným způsobem, ale většinou vykám a potom jménem.</i>
resp. č. 17	<i>Oslovuji pane, paní a příjmením. Někdy si přejí i jménem, ale před to dám pane, paní a jméno.</i>
resp. č. 18	<i>Oslovuji jménem, ale pokud si to uživatel přeje, jinak příjmením. Vykám uživatelům, vždy je to individuální.</i>
resp. č. 19	<i>Oslovuji pane, paní. Nikdy bych uživateli netykala. Někdy oslovuji uživatele jménem, ale přitom vykám.</i>
resp. č. 20	<i>Oslovuju pane, paní, nebo křestním jménem a vykat, ale to je</i>

	<i>při dlouhodobějším vztahu s uživatelem.</i>
--	--

Zdroj: vlastní výzkum

Ot. č. 16. Myslíte si, že je možné se setkat s nevhodným způsobem jednání s uživatelem při poskytování sociální pobytové služby v Domově důchodců Horní Planá?

Tabulka 43: Setkání s nevhodným způsobem jednání.

resp. č. 11	<i>Někteří uživatelé jsou agresivní, vulgární, někdy i napadají. Uživateli by se asi nelíbilo, kdybychom ho nějak nevhodně pojmenovali a on nás slyšel.</i>
resp. č. 12	<i>Pokud by se uživatele dotklo nevhodné oslovení, asi by se mu to nelíbilo. Ještě se mi nic takového nestalo.</i>
resp. č. 13	<i>Nelze vyjádřit. Ale lze se s tímto u nás v zařízení setkat – když se např. baví kolegyně s kolegyní o uživateli a uživatel to může slyšet, který to chápe asi „nevyzpytatelně“.</i>
resp. č. 14	<i>Ano – člověk se setkat může s nevhodným jednáním. Pokud by uživatel zaslechl, že se například o něm někdo vyjádřil nějak nevhodně, uživatel v tomto případě by mohl myslet i na stížnost, určitě by se tomuto jednání bránil, kdyby zaslechl nevhodné vyjadřování o něm.</i>
resp. č. 15	<i>Já si myslím, že ano. Uživatel může mít nevhodné jednání i z jeho strany vůči zaměstnanci – například bezdůvodné stěžování na pracovníky. Uživatele se může dotknout, když bychom se o něm nevhodně vyjádřili.</i>
resp. č. 16	<i>Myslím si, že jo. Někdo je „zlej“, arogantní. Musíme ovšem uživatelům zajistit důstojné jednání, i tomuto uživateli. Uživatele se může dotknout, kdybychom se o něm nějak špatně vyjadřovali, může si potom stěžovat, nebo přijde, že si nepřeje, a bychom se o něm vyjadřovali.</i>

resp. č. 17	<i>Ano myslím. Někdy nám uživatelé nadávají a tak různě sprostě. Kdyby uživatel slyšel, že o něm mluvíme špatně, asi by s námi nemluvil, možná by nám to řekl, že se mu to nelíbí.</i>
resp. č. 18	<i>Stalo se mi to, byla jsem svědkem, když se pracovníci bavili a slyšela je uživatelka a nelíbilo se jí to. Ihned si to uživatelka s pracovníky vyříkala. Poté už se to nestalo. Dále se mi stalo, že mi chtěl uživatel ublížit – napadnout mě, ale potom se mi omluvil.</i>
resp. č. 19	<i>Ano, může se to stát. Setkala jsem se s tím, kdy nevhodné jednání bylo od uživatele ke mně. Je samozřejmé to, že nemůžeme být sympatičtí všem lidem, takže se může stát, že si například uživatel nepřeje, abych mu vykonávala určité služby. Uživatelé se někdy chovají nevhodně, jsou vůči nám sprostí. Na druhou stranu nevím, jak by uživatel reagoval, kdyby někdy slyšel, že o něm pracovník nevhodně mluví.</i>
resp. č. 20	<i>Může se stát – uživatel nadává, je vulgární, může být agresivní – všechno bylo docela v únosné míře, dalo se to vyřešit. Spoléhá se nato, že uživatel neslyší, nemusel by to říct hned pracovníkovi, ale mohl by si postěžovat někde na chodbě. Ne nestalo se mi to, že by se pracovníci vyjadřovali nevhodně a uživatel to případně zaslechl.</i>

Zdroj: vlastní výzkum

Ot. č. 17. Myslíte si, že dochází k porušování některého z práv uživatelů?

Tabulka 44: Porušování některého z práv uživatelů.

resp. č. 11	<i>Nedochází. Nevím o tom, že bych něco porušila.</i>
resp. č. 12	<i>Myslím si, že asi ne.</i>
resp. č. 13	<i>Ano. Myslím si, že jsou to určité chyby v komunikaci, přiblížení se k uživateli. Není hezké, když něco pracovník probírá s uživatelem a potom se o tomto pracovník baví s někým jiným. Pokud to není nutné pro práci, tak by to mělo zůstat mezi pracovníkem a uživatelem. Neměli bychom to rozvádět dále.</i>
resp. č. 14	<i>Já si myslím, že určitě ne. Tady se na to dbá. Vím, že se to v republice děje.</i>
resp. č. 15	<i>Já si myslím, že ne. Nikdy uživatele neodmítneme, když od nás něco potřebuje.</i>
resp. č. 16	<i>Myslím si, že ne. Tady nikdo sprostý na uživatele není.</i>
resp. č. 17	<i>Nevím, asi ne, spíše ne.</i>
resp. č. 18	<i>Myslím si, že ne. Může se stát, že se zapomenou zavřít dveře. Nebo se stalo, že zaměstnanec otevře okna a je tu průvan, tento zaměstnanec nehledí na uživatele, to mi vadí. Ihned okno zavřu.</i>
resp. č. 19	<i>Myslím si, že ne.</i>
resp. č. 20	<i>To ani ne – záměrně ne. Může se stát, že se zapomenou zavřít dveře.</i>

Zdroj: vlastní výzkum

Ot. č. 18. Jaké právo si myslíte, že může být nejvíce porušováno s poskytováním sociální pobytové služby v Domově důchodců Horní Planá?

Tabulka 45: Porušování práv v souvislosti s poskytováním sociální pobytové služby Domova důchodců Horní Planá.

resp. č. 11	<i>V oblasti hygieny.</i>
resp. č. 12	<i>Nevhodné chování, nedodržování intimity – např., že by se nechaly otevřené dveře.</i>
resp. č. 13	<i>Myslím si, že by to mohlo být porušování mlčenlivosti a intimity.</i>
resp. č. 14	<i>Neúcta k člověku. Porušování intimity – hygiena probíhá každodenně tolikrát, že se to může stát.</i>
resp. č. 15	<i>Já myslím – neslušné jednání – urážky, nevhodné chování k uživateli. Dále porušení soukromí.</i>
resp. č. 16	<i>Myslím si, že by to mohlo být odcizení peněz – asi základní porušení – okrádání uživatele. Nevhodná manipulace, jednání ze strany zaměstnance vůči uživateli.</i>
resp. č. 17	<i>Nevím, nedokážu to vyjádřit. Když uživatel neumí posoudit, jaké oblečení si má vzít ven, a já vidím, že je málo oblečený, tak se může přihodit, že mu řeknu, že dnes ven nepůjde, že tam sněží.</i>
resp. č. 18	<i>Myslím si, že by to mohlo být právo na intimitu – někteří zaměstnanci mohou být již profesionálně slepí při vnímání soukromí a dodržování práv uživatele.</i>
resp. č. 19	<i>Mohlo by se stát, že se zapomenou zavřít dveře, například když jdu k uživateli na pokoj, a druhý uživatel na téže pokoji je na WC a zapomene si zavřít dveře. Já když vcházím, tak je také třeba opomenou ihned zavřít a v té chvíli přichází návštěva, tak to je nemilé. Dále by to mohlo být preferování určitých uživatelů, „že se těmto uživatelům jde na ruku a ostatním nic.“</i>

resp. č. 20	<i>Nejvíce intimita, to se může stát, že se nezavřou dveře nebo nezatáhnou rolety.</i>
--------------------	--

Zdroj: vlastní výzkum

Ot. č. 19. Je něco, co byste chtěl/a změnit v oblasti práv uživatelů?

Tabulka 46: Změna v oblasti práv uživatelů.

resp. č. 11	<i>To nepatří k tématu práv, ale chtěla bych pro uživatele více aktivit.</i>
resp. č. 12	<i>Aby bylo více pracovníků, kteří by si mohli s uživateli popovídat.</i>
resp. č. 13	<i>Nic mě nenapadá.</i>
resp. č. 14	<i>Tady je to podchycené v pohodě. Nic bych na pravidlech neměnila. Je tam všechno, co se týká člověka.</i>
resp. č. 15	<i>Všchno je sepsáno dobře v pravidlech. „Tento důchodčák je na úrovni.“</i>
resp. č. 16	<i>Kvalita poskytování je dobrá. Myslím si, že je to na dobré úrovni.</i>
resp. č. 17	<i>Asi nechtěla. Spíše bychom chtěli změnit potřeby uživatelů, není tu vymyšleno, jak potřeby zajistit jinak, když mu např. nakoupím ve svém volném čase, a poté mu to donesu, ale on se potom odhaduje o cenu – to je nevyřešený, musíme být v kontaktu s rodinou.</i>
resp. č. 18	<i>Více mluvit se zaměstnanci, aby se vše dodržovalo.</i>
resp. č. 19	<i>Nechala bych to takto. Samozřejmě záleží na prostředí – tady bych nic neměnila.</i>
resp. č. 20	<i>V současné době asi ne.</i>

Zdroj: vlastní výzkum

Ot. č. 20. Chtěl/a byste se k rozhovoru Vy sám/sama ještě vyjádřit, něco dodat na závěr?

Tabulka 47: Závěrečné vyjádření se k rozhovoru.

resp. č. 12	<i>Moc se mi nelíbí televize na pokojích u uživatelů na oddělení C = uživatelé nechtějí společnost ostatních lidí, dříve se více setkávali.</i>
resp. č. 13	<i>Práce s lidmi je náročná, mohou v ní nastat situace, které je nutno řešit. Všichni jsme děti Boží, nerozlišuji to – morální kodex platí pro každého. Myslím si, že si tento kodex může vykládat každý po svém. Přijímám každého takového jaký je. Chtěl bych být světlem pro každého.</i>
resp. č. 14	<i>Zase se mi leccos vybavilo, když jsme se o tom nyní bavily.</i>
resp. č. 15	<i>Když je uživatel spokojený, tak jsem spokojená i já.</i>
resp. č. 16	<i>Líbí se mi tu. Můžeme uživateli poskytnout domov v takové míře, aby tu mohl důstojně dožít.</i>
resp. č. 18	<i>Chtěla bych, aby uživatelé měli možnost využívat více aktivit.</i>

Zdroj: vlastní výzkum

9. DISKUSE

9.1 Diskuse k polořízeným rozhovorům s uživateli a pracovníky přímé obslužné péče Domova důchodců Horní Planá

Otázky k polořízeným rozhovorům byly rozděleny do tří oblastí. První oblast se týkala identifikačních údajů uživatelů a pracovníků přímé obslužné péče Domova důchodců Horní Planá. Druhá oblast se věnovala Lidským právům a právům uživatelů Domova důchodců Horní Planá. A ve třetí oblasti byly pokládány otázky týkající se Dodržování jednotlivých lidských práv (Právo na soukromí, Právo na ochranu před zneužitím, Právo na důstojné a rovné jednání).

Otázky ve druhé oblasti **Lidská práva a práva uživatelů Domova důchodců Horní Planá** byly zaměřené na práva a povinnosti uživatelů, např. kde jsou umístěna, zdali jsou dostupná pro všechny uživatele, kdo o právech uživatele informuje, a která práva si uživatelé pamatují. Dále zdali zaměstnanci práva uživatelů dodržují, jaký předpis je pro pracovníky v oblasti práv uživatelů závazný. A proč byla potřeba vytvořit vnitřní pravidla k ochraně práv uživatelů.

Výzkum ukázal, že uživatelé vědí, kde jsou práva a povinnosti umístěna, toto se potvrdilo i u pracovníků přímé obslužné péče (17 z dotazovaných 20 respondentů) odpovědělo, že práva a povinnosti jsou umístěna na nástěnkách domova. Dalším místem, kde jsou práva umístěna je smlouva (uvedli 2 respondenti), kterou uživatelé podepisují při přijetí do domova. K tomuto se vyjádřili i pracovníci, kteří na druhém místě uváděli smlouvu uživatelů. Pouze 1 respondent uživatel nevěděl, kde jsou práva a povinnosti umístěna: „*To nemůžu ani vědět.*“. Umístění práv a povinností na nástěnkách se ukázalo být dostupné pouze pro uživatele, kteří nejsou omezeni v pohybu a mohou si je přečíst. Respondent pracovník č. 20 uvedl: „*Ano, jsou přístupný. Kdo má zájem, tak si to přečte, kdo ne, tak ne.*“. Z tohoto vyplývá, že uživatel, který je omezen v pohybu, si tato práva na nástěnce přečíst nemůže. K tomuto se pracovníci vyjádřili, že pokud uživatel potřebuje něco přečíst, že jim vždy rádi vyhoví. Respondent č. 19

uvedl: „U *nepohyblivého uživatele mu je můžu samozřejmě přečíst, pokud si sám řekne, nebo požádá.*“.

Dle mého názoru si uživatelé i pracovníci mohou práva a povinnosti přečíst na nástěnkách, která jsou umístěna na všech odděleních domova. Vidím zde ale problém u uživatelů, kteří jsou omezeni v pohybu, ti si práva a povinnosti na nástěnkách přečíst nemohou, a dále u uživatelů, kteří mají porušené kognitivní funkce (zapomínají). Posuzuji tedy, že je potřeba všem uživatelům jejich práva připomínat a to například na schůzkách s uživateli.

Z výzkumu vyplynulo, že o právech a povinnostech uživatele informují sociální pracovníce (odpovědělo 16 z 20 respondentů), dále vedení domova, pod kterým si uživatelé i pracovníci představují ředitele nebo zástupce ředitele (1 respondent). V odpovědích uživatelů i pracovníků se objevil i zdravotnický personál a samostatní pracovníci přímé obslužné péče, kteří mohou uživatele o právech informovat, protože jsou jim nejbližší (odpověděli 2 respondenti). Pouze jeden respondent si nepamatuje, kdo ho o právech a povinnostech informoval.

Otázka č. 6 u uživatelů měla prokázat, zdali si uživatelé pamatují některá z práv a povinností. V odpovědích bylo patrné, že uživatelé si nevzpomínají, jaká práva jsou v právech a povinnostech popsána. Respondent č. 3 uvedl: „*Já všechno hned zapomenu, ale četla jsem to na nástěnce, když tak si to znovu přečtu.*“. Uživatelé poté uváděli práva, která si myslí, že jsou v domově uplatňována. Právo na soukromí a intimitu uvedlo 5 respondentů uživatelů, právo si stěžovat uvedl 1 respondent a u 4 respondentů byly uváděny tyto odpovědi: nepamatuji si, nevím nebo nevzpomínám si.

Pracovníkům byla položena otázka č. 3, které z práv a povinností nejvíce dodržujete? Pracovníci nejvíce dodržují právo na soukromí a intimitu, z 10 respondentů toto právo uvedlo 9 dotazovaných. Domnívám se, že pracovníci toto právo uváděli na prvním místě z důvodu, že by mohlo být nejvíce porušováno. Pracovníci vědí, že toto právo je pro uživatele nejdůležitější, aby byla zachována jejich lidská důstojnost. Dále pracovníci uvedli právo stěžovat si, toto uvedli 3 respondenti a 2 respondenti uvedli právo na důstojnost. Pracovníci dále uváděli právo na vlastní přesvědčení, seberealizaci, na náboženství, slušnost a taktnost,

mlčenlivost, slušné zacházení, neponižování uživatele a právo na základní činnosti (pobyt, stravu, hygienu).

V otázce č. 8 u uživatelů, jsem zjišťovala, zdali zaměstnanci dodržují práva uživatelů. 8 z 10 respondentů uživatelů uvedlo, že práva pracovníci dodržují. Respondent č. 4 uvedl: „*Já myslím, že jo. Musí je dodržovat, jinak by tu nemohli být a pracovat.*“. Respondent č. 8 uvedl, že nedodržují: „*Určitým typům jsem sama řekla, že bych s nimi pracovat nechtěla.*“ Více se k této otázce respondent vyjádřit nechtěl.

Výzkum prokázal, že pracovníci vědí, že předpisem pro dodržování práv je standard kvality sociálních služeb. Toto uvedlo všech 10 respondentů, z toho 3 respondenti věděli, že se jedná o standard č. 2 – Ochrana práv osob. Ostatní respondenti nevěděli, o jaké číslo standardu se jedná. Respondent č. 15 uvedl: „*Je to pospáno ve standardech, nejspíše ve standardu č. 2. Poté je důležitý Etický kodex zaměstnanců, a základní listina práv a svobod.*“. Respondent č. 16 uvedl: „*Je to ve standardech, číslo standardu si nepamatuji, dále asi v domovním řádě a také ve smlouvě uživatele.*“. Toto bylo velmi důležité, zdali pracovníci vědí, že se mají řídit standardy kvality sociálních služeb. Pro to, aby pracovníci věděli, jaké číslo standardu se věnuje tématu ochrany práv uživatelů. Je podstatné jim tento standard znovu připomínat a znovu ho s nimi probírat, aby věděli, kde je zakotven. S pracovníky přímé obslužné péče se setkáváme na poradách, kde toto bude nadále probíráno.

Z daného plyne, že pro uživatele je důležité, aby pracovníci jejich práva neporušovala, to je pro ně podstatné při vytváření vnitřních pravidel. Respondent č. 3 uvádí: „*Aby se mnou jednali jako s člověkem, aby nebyli zaměstnanci drzí. Hlavně, aby se neporušovala práva.*“. Respondent č. 6 uvedl: „*Aby v tom byl pořádek, aby se tím zabývali a dodržovali všechna práva.*“ Pracovníci vytvoření pravidel vnímají, jako pravidla, která se musí dodržovat, ale která je také mohou chránit. Když to bude v pravidlech popsáno, tak pracovníci budou vědět, jak mají jednat s uživateli. Respondent č. 7 uvedl: „*Aby byla práva dodržována, aby v tom byl systém, abychom věděli, co máme dělat.*“.

Otázky ve třetí oblasti **Dodržování jednotlivých lidských práv** byly zaměřené na jednotlivá práva:

A) právo na soukromí (při převlékání a svlékání; při hygieně; při výměně pomůcek pro inkontinentní; při vyprazdňování), kde jsem zjišťovala, zdali uživatele mají zajištěno soukromí ve všech oblastech a u pracovníků jsem zjišťovala postup, jak dodržují toto soukromí.

Z výzkumu vyplynulo, že většina uživatelů má soukromí ve všech oblastech zajištěno. Uživatelé při převlékání a svlékání mají zajištěno soukromí, respondenti odpovídali např. *„Soukromí mám zajištěno, sestřičky mi dají před postel zástěnu, jsou zavřené dveře, a když se svítí, tak zatáhnou žaluzie na oknech.“* (respondent č. 10), dále *„Na pokoji mám soukromí při převlékání, zavřu si dveře do pokoje, aby mě nikdo neviděl.“* (respondent č. 5). V této oblasti uvedlo všech 10 respondentů pracovníků, že při převlékání a svlékání vždy zavírají dveře na pokoji, aby zachovali soukromí uživatele, 8 respondentů dále uvedlo, že se dává zástěna nebo paraván a 3 respondenti uvedli, že se zatahují žaluzie.

Na otázky týkající se soukromí ve všech oblastech pracovníci uvádí, že pro zachování soukromí uživatele, zavírají dveře na pokoji, nebo na koupelně, nebo na toaletě. Při hygieně na koupelně je pro pracovníky důležité, aby byl na koupelně pouze jeden uživatel, který pokud je převážen do koupelny, je vždy zahalen. Uživatelé potvrzují, že pracovníci dodržují soukromí při hygieně na koupelně, vždy se koupou ženy a muži zvlášť a v koupelně je uživatel sám, nebo za přítomnosti sestřičky, když je potřeba. Respondent č. 4 uvádí: *„Sestřičky soukromí dodržují. Stalo se mi, že do koupelny přišla jiná uživatelka, ale ta je neslyšící, ale sestřička jí ihned odvedla, jinak je vše v pořádku.“* Respondent č. 9 uvádí: *„V koupelně jsem jenom já a sestřička. Na pokoji mám zástěnu, takže mi jí sestřičky mohou dát před postel, abych se opláchla, protože na hygienu velmi dbám.“*

Při výměně pomůcek pro inkontinentní pracovníci odpovídali, že se před uživatele postaví zástěna, nebo pokud není k dispozici, stoupne si pracovník, tak aby nebylo nic vidět. Respondent uživatel č. 10 uvádí: *„Dají mi sem zástěnu, jsou vždy zavřené dveře, to pracovníci dodržují.“*

Výzkum dále ukazuje, že pracovníci dbají, nato, aby u uživatele, který používá toaletní křeslo, byla zakryta zadní část těla, toto se provádí pomocí přehození, který se dá přes toaletní křeslo. Většina z dotazovaných uživatelů chodí na toaletu, kde mají možnost se uzamknout, zde mají své soukromí. Respondent č. 9 používá toaletní křeslo na pokoji a uvádí: „*Mám na pokoji zástěnu, z chodby na mě nemůže nikdo vidět, případně se zakrývám.*“

Se soukromím uživatelů souvisí i klepání při vstupu na pokoj uživatele. „Uživatelé sociálních služeb mají právo na nedotknutelnost svého obydlí.“¹⁸⁵ Uživatelé i pracovníci shodně odpovídali, že při vstupu na pokoj vždy pracovníci dodržují klepání (uvedlo všech 20 respondentů). Respondent uživatel č. 9 uvedl: „*Klepání mi přijde docela zbytečné, ano ráno to vítám, že mě sestřičky pozdraví, ale potom už by klepat nemusely. Sestřičky klepou pořád.*“ Klepání na dveře při vstupu do pokoje vnímám nejen já, ale i pracovníci jako formu slušného chování a úcty k jednotlivému uživateli.

Další otázky v rozhovorech se týkaly možnosti uložení si osobních věcí uživatelů a manipulace s těmito věcmi. Dále z výzkumu plyne, že uživatelé mají možnost si své osobní věci ukládat do skříně, nočního stolku - toto uvedlo všech 10 respondentů pracovníků. Dále 9 respondentů uvedlo, že mají ve skříních nebo na pokoji trezor nebo sejf. Větší finanční prostředky si uživatelé mohou uschovat u sociálních pracovníků, toto uvedlo 7 respondentů. Toto potvrzují i respondenti uživatelé, kteří nejvíce uváděli možnost uložení si svých věcí do uzamykatelných skříní, nočního stolku, dále také uváděli, že finanční prostředky si uschovávají u sociálních pracovníků do úschovy. Pro vysvětlení úschova peněz je fakultativní službou, kterou mohou uživatelé využívat, ale také nemusí. Respondent č. 3 uvedl: „*Mám uzamykatelnou skříň, uzamykatelný noční stolek – nezamykám si to. Pokud odcházím pryč z pokoje, tak si ho zamknu. Finanční prostředky si dávám do úschovy k sociálním pracovníkům.*“ Při manipulaci s osobními věcmi uživatelů pracovníci uváděli, že „*Uživatel musí o všem vědět, musí se vším souhlasit a být přítomen. Musíme mu všechno vysvětlit, pokud chceme něco dělat*

¹⁸⁵ KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER J. *Sociální služby*. Asociace poskytovatelů sociálních služeb, s. 95.

s jeho věcmi.“ (respondent č. 14). Uložení věci probíhá za přítomnosti uživatele a s jeho souhlasem toto odpovědělo 8 dotazovaných pracovníků. Uživatelé toto potvrdili, „Sestřičky mi vždy řeknou, co kam ukládají, mám ráda pořádek ve skříni, takže vím, kam co dávají. Vždy jsem přítomna na pokoji. Nikdy se mi nestalo, že by mi někdo do skříně šahal.“ (respondent č. 9).

B) Právo na ochranu před zneužitím – v otázkách z této oblasti jsem zjišťovala, zdali pracovníci chtějí od uživatelů nějaké např. finanční prostředky za nadstandardní služby. Toto se mi nepotvrdilo. Pracovníci jednoznačně odpovídali, že by si od uživatele nikdy nic nevzali. Na druhou stranu odpovídali, že maličkost ve formě bonbónu nebo čokolády si pracovníci vezmou, někdy z důvodu, aby se uživatel neurazil. Uživatelé potvrzují, že se s tím nesetkali, toto odpovědělo 8 z 10 respondentů. Respondent uživatel č. 1 tuto otázku zcela nepochopil a odpověděl: „Kdepak, peníze si schovám, aby mi tam žádnéj nevlezl.“ Pouze jeden respondent odpověděl na tuto otázku kladně, s tím že uvedl: „Vím, že se to tu děje, ale nemám důkaz. Nechtějte odpověd'. Když chci něco dát já zaměstnanci, tak ten na 99, 9% řekne, že nic nechce.“ (respondent č. 8). Z této jedné odpovědi nelze udělat žádné závěry, že by pracovníci od uživatelů něco vyžadovali.

C) Právo na důstojné a rovné jednání

„Lidé jsou si rovni v právech a důstojnosti bez ohledu na věk. Důstojnost je základním požadavkem rozvoje služeb a péče pro seniory. Zájem a péči potřebuje každý člověk, každá bytost. Ohrožena je důstojnost lidí se sníženou soběstačností, žijících doma nebo ve zdravotnických zařízeních nebo v zařízeních sociálních služeb.“¹⁸⁶ Domov důchodců Horní Planá si ve standardu č. 1 – Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb v zásadách stanovil, „že bude při poskytování sociální služby zachovávat lidskou důstojnost.“¹⁸⁷

¹⁸⁶ MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Národní program přípravy na stárnutí na období let 2008 až 2012 (Kvalita života ve stáří)*. [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. Poslední aktualizace: 1. 8. 2008 [cit. 2010-2-17]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/5045#plp>>.

¹⁸⁷ Tým zaměstnanců Domova důchodců Horní Planá, *Standard č. 1 – Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb*. Domov důchodců Horní Planá: Horní Planá. 2009.

V této oblasti byly pokládány otázky, které se týkají oslovování uživatelů a nevhodného jednání. Ale především jsem zjišťovala, zdali dochází k porušování práv uživatelů.

Výzkum ukázal, že 7 respondentů si přeje, aby je pracovníci oslovovali pane, paní a příjmením. Další 3 respondenti uvedli, že si přejí, aby je pracovníci oslovovali jménem, z toho např. respondent č. 5 uvedl: „*Oslovují mě jménem, vždyť už jsem tu léta.*“ a respondent č. 6 „*Všechny tu znám, tak se oslovujeme křestním jménem.*“. Pracovníci potvrzují, že uživatele oslovují pane, paní a příjmením. Když si uživatel přeje, aby byl oslovován jinak, tak mu pracovník vyhoví, ale dodržuje se vykáání u uživatelů.

S nevhodným způsobem jednání se uživatelé od pracovníků nesetkali, 1 respondent č. 2 uvedl: „*Pacienti o pacientech se někdy sami k sobě nechovají pěkně.*“ Myslím si, že se může stávat to, že si uživatelé někdy postěžují na nějakého jiného uživatele. V Domově důchodců Horní Planá žije celkem 110 uživatelů a je zcela pochopitelné, že si mohou uživatelé někdy říct něco nevhodného. Uživatelé si problém řeší sami. Pokud si již nevědí rady, jak problém vyřešit s dotyčným uživatelem, tak přijdou za pracovníky, nebo sociálními pracovníci, které jim pomohou problém vyřešit. Pracovníkům byla položena otázka, zdali se setkali s nevhodným jednáním ze strany uživatele, nebo zdali se někdy oni sami nevhodně o uživateli vyjádřili, a jak by uživatel na toto reagoval. Respondent č. 14 uvedl: *Ano – člověk se setkat může s nevhodným jednáním. Pokud by uživatel zaslechl, že se například o něm někdo vyjádřil nějak nevhodně, uživatel v tomto případě by mohl myslet i na stížnost, určitě by se tomuto jednání bránil, kdyby zaslechl nevhodné vyjadřování o něm.* Pracovníci dále uváděli, že je možné se při poskytování služby setkat s uživatelem, který je agresivní, zlý, vulgární, nebo že uživatelé pracovníkům „nadávají“. Toto je ovšem v únosné míře, vše se dá vyřešit, musí se s uživatelem komunikovat. Pracovníci mi potvrdili, že by se uživatelům nelíbilo, kdyby zaslechl nevhodné jednání, nebo pomluvy. Respondent pracovník č. 18 uvedl: „*Stalo se mi to, byla jsem svědkem, když se pracovníci bavili a slyšela je uživatelka a nelíbilo se jí to. Ihned si to*

uživatelka s pracovníky vyříkala.“ K tomu bych se vyjádřila, že je nutno pracovníkům opakovat mlčenlivost, která se musí dodržovat. Nelze se o uživatelích nevhodně vyjadřovat a to ani v případě, že je uživatel nemůže slyšet.

V otázce č. 23 jsem u uživatelů zjišťovala, zda u nich dochází k porušování práv, všech 10 respondentů uživatelů se vyjádřilo, že k porušování práv nedochází. Toto potvrzují i pracovníci, tedy 9 z 10 dotazovaných pracovníků. Respondent pracovník č. 13 uvedl: *„Ano. Myslím si, že jsou to určité chyby v komunikaci, přiblížení se k uživateli. Není hezké, když něco pracovník probírá s uživatelem a potom se o tomto pracovník baví s někým jiným. Pokud to není nutné pro práci, tak by to mělo zůstat mezi pracovníkem a uživatelem. Neměli bychom to rozvádět dále.“* Dle mého názoru by se pracovníci neměli bavit o uživatelích s nějakou jinou osobou. Není to v souladu s ochranou práv daného uživatele. Musí to být pracovníkům opětovně sdělováno

Uživatelé v případě, kdyby u nich došlo k porušování práv, by tuto skutečnost sdělili sestřičkám, uvedlo 5 respondentů, dále sociálním pracovnícím uváděli 4 respondenti a 1 respondent by sdělil porušování vrchní sestře.

9.2 Diskuse k cílům

Prvním cílem diplomové práce bylo zjistit, zda jsou u uživatelů sociální pobytové služby Domova důchodců Horní Planá, kteří mají přiznán příspěvek na péči ve 3. a 4. stupni závislosti, dodržována jejich práva.

Pro rozhovory s uživateli byli vybráni uživatelé, kteří mají přiznán příspěvek na péči ve 3. a 4. stupni závislosti na pomoci jiné fyzické osoby. Proč bylo stanoveno toto kritérium výběru? Dle Ministerstva práce a sociálních věcí v Národním programu přípravy na stárnutí na období let 2008 až 2012 jsou „nejvíce ohroženi uživatelé, kteří mají sníženou soběstačnost, a kteří jsou závislí na péči.“¹⁸⁸ „Čím větší je míra závislosti, tím pravděpodobnější je možné

¹⁸⁸ MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Národní program přípravy na stárnutí na období let 2008 až 2012 (Kvalita života ve stáří)*. [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. Poslední aktualizace: 1. 8. 2008 [cit. 2010-2-17]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/5045#plp>>.

porušování práv uživatelů.¹⁸⁹ Uživatelé Domova důchodců Horní Planá, kteří mají přiznán příspěvek na péči ve 3. a 4. stupni závislosti na pomoci jiné fyzické osoby, mají sníženou soběstačnost natolik, že jim nemůže být pomoc poskytována jinou formou sociálních služeb než pobytovou. Výzkum prokázal, že u uživatelů jsou práva dodržována, i přes jejich sníženou soběstačnost. Myslím si, že tento cíl byl naplněn.

Druhým cílem diplomové práce bylo zjistit, zda pracovníci přímé obslužné péče, kteří jsou v Domově důchodců Horní Planá zaměstnáni více jak 5 let, dodržují práva uživatelů Domova důchodců Horní Planá.

Dle mého názoru byl i tento cíl naplněn. Výzkum ukazuje, že pracovníci přímé obslužné péče dodržují práva uživatelů Domova důchodců Horní Planá. Pracovníci dodržují soukromí uživatelů ve všech oblastech, při vstupu do pokoje pracovníci vždy klepou. Soukromí se dodržuje zavíráním dveří, dáváním zástěn před uživatele, zatahováním žaluzií. Pracovníci uživatele oslovují dle jejich přání.

9.3 Diskuse k realizace výzkumu

K psaní tématu lidských práv a ochrany práv uživatelů Domova důchodců Horní Planá, jsem se rozhodla na základě toho, že jsem se domnívala, že dochází v minimální míře k porušování práv uživatelů. Jsem velmi ráda, že výzkum ukázal, že k porušování práv uživatelů nedochází. Jsem si vědoma, že výzkumný vzorek uživatelů byl malý. Pro konečné závěry by bylo potřeba udělat rozhovory s větším počtem respondentů. Pro mou diplomovou práci výzkumný soubor 10ti uživatelů a 10ti pracovníků byl dostačující, s ohledem, nato že uživatelé i pracovníci byli vybráni náhodně. Výsledky v této diplomové práci jsou založené na subjektivních názorech uživatelů a pracovníků Domova důchodců Horní Planá, které mohly do jisté míry být ovlivněny tím, že jsem výzkum prováděla já sama. Je samozřejmé, že nemuseli mít ke mně důvěru, protože jsem zaměstnankyní Domova důchodců Horní Planá a tím by nemuseli odpovídat zcela otevřeně. U uživatelů jsem si důvěru ověřovala otázkou v rozhovoru, kdy jsem se jich

¹⁸⁹ *Standard 2. "Ochrana práv uživatelů"* [online]. [cit. 2010-2-25]. Dostupné na WWW: <http://www.cpkp.cz/standardy/stand_2.html>.

zeptala, jakou ke mně jako pracovníci mají důvěru. Na tuto otázku mi všech 10 respondentů uživatelů odpovědělo, že ke mně důvěru mají. U pracovníků jsem si důvěru neověřovala. Pracovníkům na začátku rozhovoru bylo vysvětleno, za jakým účelem byl výzkum zpracováván a že mohou rozhovor odmítnout. V kolektivu pracovníků nemám pocit, že by mi ostatní pracovníci nedůvěřovali. Dle mého mínění, kdybych se pracovníků zeptala, zdali ke mně mají důvěru, mohli by odpovědět, že ano, ale nemusela by tato odpověď být zcela upřímná. Proto jsem jim tuto otázku nepokládala.

Z provedeného výzkumu byla formulována hypotéza:

H1: Přestože jsou uživatelé v domovech pro seniory informováni sociálními pracovníky o svých právech a povinnostech, neumějí tato práva a povinnosti vyjmenovat.

ZÁVĚR

Diplomová práce se skládá ze dvou částí, teoretické a praktické. V první kapitole teoretické části pojmenované stárnutí a stáří byl popsán pojem a definice stáří, dále dělení stárnutí a stáří a nakonec této kapitoly bylo charakterizováno chápání stáří v církvi. Druhá kapitola se zabývala sociálními službami v České republice, kde byl popsán zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který nám definuje základní druhy a formy poskytování sociálních služeb; příspěvek na péči; domovy pro seniory a pracovníky, kteří v domovech pro seniory pracují. Standardy kvality sociálních služeb jsou objasněny ve třetí kapitole diplomové práce. Zde je uvedeno členění standardů kvality sociálních služeb; inspekce poskytování sociálních služeb a je zde představen standard č. 2, který je stěžejní pro mou diplomovou práci. Ve čtvrté kapitole jsou popsány etické aspekty v péči o seniory v domově pro seniory, ve kterých jsou charakterizována lidská práva ve společnosti, církvi a sociálních službách a dále základní lidská práva uživatelů v sociálních službách. Poslední kapitola představuje Domov důchodců Horní Planá, jeho poslání, cíle a zásady. Dále také poskytované služby a vykonávané činnosti a organizační strukturu Domova důchodců Horní Planá.

V praktické části byly stanoveny dva cíle práce: Prvním cílem diplomové práce je zjistit, zda jsou u uživatelů sociální pobytové služby Domova důchodců Horní Planá, kteří mají přiznán příspěvek na péči ve 3. a 4. stupni závislosti, dodržována jejich práva. Z výzkumu vyplynulo, že jsou práva uživatelů dodržována, i přes jejich sníženou soběstačnost. Dle subjektivního názoru uživatelů k porušování jejich práv nedochází. Domnívám se, že cíl byl splněn.

Druhým cílem diplomové práce je zjistit, zda pracovníci přímé obslužné péče, kteří jsou v Domově důchodců Horní Planá zaměstnáni více jak 5 let, dodržují práva uživatelů Domova důchodců Horní Planá. Výzkum ukázal, že pracovníci přímé obslužné péče práva uživatelů Domova důchodců Horní Planá dodržují. Pracovníci při dodržování práv uživatelů zachovávají tyto postupy: právo na soukromí je dodržováno, tím, že pracovníci zavírají dveře do pokojů, do koupelny i na toaletu. Na pokoji je soukromí při převlékání, svlékání, hygieně

a při používání toaletního křesla dodržováno zatahováním žaluzií, dáváním zástěn před uživatele, aby bylo zachováno jeho soukromí. Pokud není k dispozici zástěna, postaví se pracovník přímé obslužné péče před uživatele tak, aby na něho nebylo vidět.

Při hygieně na koupelně se dbá na to, aby se koupal vždy jeden uživatel. Pracovníci přímé obslužné péče také dodržují zahalení uživatele, který je dopravován do koupelny, nebo pokud používá toaletní křeslo na pokoji. Na toaletní křeslo se dává přes zadní část přehoz, nebo podložka, aby nebyla vidět zadní část těla uživatele při vstupu do pokoje.

Se soukromím je dále spojeno i klepání při vstupu na pokoj uživatele, kdy pracovníci a uživatelé se shodovali, že se před vstupem vždy pracovník zaklepe, počká se na vyzvání a poté vejde do pokoje. U uživatelů, kteří neslyší zaklepání, se po nějaké době do pokoje vstoupí a hlasitě se pozdraví.

Při manipulaci s osobními věcmi pracovníci postupují tak, že vždy uživateli vysvětlí, co budou s jeho osobními věcmi dělat. Manipulace s oblečením je vždy prováděna za přítomnosti daného uživatele na pokoji.

Pracovníci přímé obslužné péče potvrzují, že při oslovování se řídí přáním uživatele. Nejvíce se používá oslovování pane, paní a příjmením. Uživatelé se při poskytování sociální služby neseťkali s nevhodným jednáním od pracovníků.

V diplomové práci jsem měla možnost porovnávat odpovědi od uživatelů a pracovníků přímé obslužné péče Domova důchodců Horní Planá. Na základě výsledků jsem dospěla k závěru, že se u dotazovaných uživatelů sociální pobytové služby Domova důchodců Horní Planá práva dodržují.

Z výsledků dále vyplynulo, že je potřeba uživatele Domova důchodců Horní Planá více informovat o jejich právech a povinnostech, které neumějí častokrát sami vyjmenovat. U pracovníků přímé obslužné péče je důležité s nimi probírat Standardy kvality sociálních služeb Domova důchodců Horní Planá, aby uměli říci, co jednotlivé standardy kvality sociálních služeb obsahují.

Diplomová práce bude sloužit jako zpětná vazba pro rozvoj a zlepšení péče o uživatele Domova důchodců Horní Planá. A také bude nápomocná při zpracovávání standardů kvality sociálních služeb Domova důchodců Horní Planá.

SEZNAM LITERATURY:

Monografie

1. Člověk a jeho práva. Svazek 5. *Rozumíme lidským právům? Výchova k lidským právům a záruky lidských práv v Ústavě České republiky*. Praha: Evropské Informační středisko Univerzity Karlovy, 1994. ISBN 80-9012221-4-0.
2. Člověk a jeho práva. Svazek 10. *Výchova k lidským právům. Pracovní příručka*. Praha: Středisko pro výchovu k lidským právům EIS UK, 1997. ISBN 80-90122-9-1.
3. HANUŠ, J. *Křesťanství a lidská práva*. Praha: CDK Centrum pro studium demokracie a kultury: Vyšehrad, 2002. ISBN 80-85959-89-5.
4. KALVACH, Z., ZADÁK, Z., JIRÁK, R., ZAVÁZALOVÁ, H., SUCHARDA, P. a kol. *Geriatric a gerontologie*. In OPLTOVÁ PETRA, *Život seniora v Domě s pečovatelskou službou*. České Budějovice. Bakalářská práce. 2007. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra praktické teologie. Vedoucí práce Mgr. Lenka Motlová.
5. KLEVETOVÁ, D.; DLABALOVÁ I. *Motivační prvky při práci se seniory*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, a.s. 2008. ISBN 978-80-247-2169-9.
6. KRÁLOVÁ J., RÁŽOVÁ E. *Sociální služby a příspěvek na péči 2009/2010*. 3. aktualizované vydání. Olomouc: Anag, spol. s.r.o. 2009. ISBN 978-80-7263-559-7.
7. KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER J. *Sociální služby, Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Asociace poskytovatelů sociálních služeb. ISBN 978-80-254-3427-7.

8. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie nemoci*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, a.s. 2002. ISBN 80-247-0179-0.
9. MARTINEK, C. *Cesta k solidaritě*. 1.vyd. Svitavy: Trinitas, 1998. ISBN 80-86036-07-3.
10. MARTINEK, M. *Praktická teologie pro sociální pracovníky*. 4.vyd. JABOK – Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická, 2008. ISBN 978-80-904137-2-6.
11. MATOUŠEK, O. *Sociální služby. Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1.vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.
12. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách. Sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta – katedra sociální práce, 2007. ISBN 978-80-7368-229-3.
13. MINIBERGOVÁ L.; DUŠEK J. *Vybrané kapitoly z psychologie pro zdravotníky pracující se seniory*. 1.vyd. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2006. ISBN 80-7013-436-4.
14. OPLTOVÁ PETRA, *Život seniora v Domě s pečovatelskou službou*. České Budějovice. Bakalářská práce. 2007. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra praktické teologie. Vedoucí práce Mgr. Lenka Motlová.
15. PICHAUD, C., THAREAUOVÁ, I. *Soužití se staršími lidmi*. 1.vyd. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-184-3.

16. *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele. Výstupy z tematických diskusních setkání a práce odborných týmů pro jednotlivé oblasti Standardů kvality sociálních služeb.* 1.vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008. ISBN neuvedeno.
17. STUART-HAMILTON, I. *Psychologie stárnutí.* 1.vyd. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-274-2.
18. ŠABATOVÁ, A. *Ombudsman a lidská práva.* 1.vyd. Brno: nakladatelství DOPLNĚK, 2008. ISBN 978-80-7239-229-2.
19. ŠIŠKOVÁ N., *Evropská unijní ochrana lidských práv (Charta a další instrumenty ochrany lidských práv v EU).* 1.vyd. Praha: Linde Praha a.s. 2001. ISBN 80-7201-278-9.
20. TOPINKOVÁ, E.; NEUWIRTH, J. *Geriatricie pro praktické lékaře.* 1.vyd. Praha: Grada Publishing, spol. s.r.o., 1995. ISBN 80-7169-099-6.
21. *Ústava České republiky a Listina základních práv a svobod ze dne 16. Prosince 1992.* II. doplněné vydání. Ostrava: ARIES, v.o.s. ISBN neuvedeno.
22. VÁGNEROVÁ M., *Vývojová psychologie II. Dospělost a stáří.* 1.vyd. Praha: Nakladatelství Karolinum, 2007. ISBN 978-80-246-1318-5.
23. VURM V., ZIMMELOVÁ P., ŠVEHLOVÁ L. *Rukověť pro poskytovatele sociálních služeb v oblasti problematiky seniorů.* 1.vyd. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, 2008. ISBN 978-80-7394-090-4.

24. *Život z víry*. Překlad 2. Dílu katolického katechismu pro dospělé. České Budějovice: PROTISK, Teologická fakulta Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. 2005. ISBN 80-7040-809-X.

Elektronické dokumenty

25. Citáty a přísloví, kategorie Stáří a stárnutí [online]. [cit. 2010-3-20]. Dostupné na

WWW: <<http://the.cz/citaty/index.php?page=citaty&kategorie=15&strana=1&PHPSESSID=e000a37fbd169f24af44528b9e2535ce#>>.

26. Domov důchodců Horní Planá [online]. 2010 ©, [cit. 2010-3-14]. Dostupné na WWW: <<http://www.ddhplana.cz>>.

27. CHINSUNG CHUNG, *A/HRC/AC/4/CRP.1. The necessity of a human rights approach and effective United Nations mechanism for the human rights of the older person = Nutnost přiblížení lidských práv a efektivních mechanismů OSN k lidským právům starých lidí*. [online]. United Nations Human Rights, Office of the High Commissioner for Human Rights. UN Human Rights Council. © OHCHR 1996-2009. [cit. 2010-3-21]. Dostupné na WWW: <<http://www2.ohchr.org/english/bodies/hrcouncil/advisorycommittee/session4/docs/A-HRC-AC-4%20CRP-1.doc>>.

28. FINANCE MEDIA a.s. *Co je to sociální služba* [online]. Finance media a.s. © 2000 - 2010, [cit. 2010-2-10]. ISSN 1213-4325. Dostupné na WWW: <<http://www.finance.cz/socialni-podpora/informace/socialni-sluzby/socialni-sluzba>>.

29. FINANCE MEDIA a.s. *Příspěvek na péči* [online]. Finance media a.s. © 2000 - 2010, [cit. 2010-3-14]. ISSN 1213-4325. Dostupné na WWW: <<http://www.finance.cz/socialni-podpora/informace/prispevek-na-peci/narok>>.

30. KALVACH, Z. *Lidská práva a seniori* [online]. In *Lidská práva - časopis Českého helsinského výboru*. Číslo: 3/2001. Praha: Český helsinský výbor. [cit. 2010-1-31]. ISSN 1212-5431. Dostupné na WWW: <http://www.helcom.cz/download/LP/Lp3_01.rtf>.
31. KOŘÍNKOVÁ, D. *Ochrana práv uživatelů sociálních služeb. Vybrané kapitoly z učebních textů vzdělávacího programu pro inspektory kvality sociálních služeb*. [online]. Quip společnost pro změnu. Červenec 2006. [cit. 2010-2-22]. Dostupné na WWW: <<http://www.kvalitavpraxi.cz/res/data/001/000178.pdf>>.
32. KŘENKOVÁ, R. *Právní postavení seniorů v České republice*. [online]. Název projektu Proměna sociálního obsahu kategorie generace seniorů. Příspěvek k sociologii třetího věku. Projekt 2D06021. [cit. 2010-2-21]. Dostupné na WWW: <http://www.insoma.cz/3_8.pdf>.
33. KUNSTOVÁ, H. *Práva seniorů. In Zprávy o stavu lidských práv*. [online]. Praha: Český helsinský výbor člen Mezinárodní helsinské konference, 2008. [cit. 2010-2-17]. Copyright 2002 - 2008 Český helsinský výbor. Dostupné na WWW: <<http://www.helcom.cz/view.php?cisloclanku=2009042108>>.
34. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Národní program přípravy na stárnutí na období let 2008 až 2012 (Kvalita života ve stáří)*. [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. Poslední aktualizace: 1. 8. 2008 [cit. 2010-2-17]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/5045#plp>>.
35. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. Registr poskytovatelů sociálních služeb v České republice. [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. [cit. 2010-3-14]. Dostupné na WWW: <<http://iregistr.mpsv.cz>>.

36. PETERKOVÁ, M. *Období stárnutí a stáří*. [online]. 2008-20XX. [cit. 2010-3-22]. Dostupné na WWW: < <http://www.psychotesty.psyx.cz/texty/obdobi-stari.htm>>.
37. SOUSEDÍK, S. *Idea lidských práv a její dvě verze* [online]. In Teologické texty. Číslo: 2007/3. [cit. 2010-1-29]. © 2004-2009. Dostupné na WWW: <<http://www.teologicketexty.cz/casopis/2007-3/Idea-lidskych-prav-a-jeji-dve-verze.html>>.
38. *Standard 2. "Ochrana práv uživatelů"* [online]. [cit. 2010-2-25]. Dostupné na WWW: <http://www.cpkp.cz/standardy/stand_2.html>.
39. *Veřejný ochránce práv Ombudsman* [online]. Brno: Kancelář veřejného ochránce práv. [cit. 2010-2-10]. Dostupné na WWW: <<http://www.ochrance.cz/ombudsman/obecne.php>>.
40. VIRT, G. *Etika lidských práv* [online]. In Teologické texty. Číslo: 2006/1. [cit. 2010-1-29]. © 2004-2009. Dostupné na WWW: <<http://www.teologicketexty.cz/casopis/2006-1/Etika-lidskych-prav.html>>.
41. WIKIPEDIE, otevřená encyklopedie. *Ombudsman* [online]. Wikimedia Foundation: Česká verze Wikipedie, 2002. Naposledy editována 28. 6. 2009 [cit. 2010-2-10]. Dostupné na WWW: <<http://cs.wikipedia.org/wiki/Ombudsman>>.
42. WIKIPEDIE, otevřená encyklopedie. *Stárnutí* [online]. Wikimedia Foundation: Česká verze Wikipedie, 2002. Naposledy editována 9. 12. 2009 v 13:16. [cit. 2010-2-10]. Dostupné na WWW: <<http://cs.wikipedia.org/wiki/St%C3%A1rnut%C3%AD>>.

43. WIKIPEDIE, The Free Encyclopedia. *Old age. Stáří*. [online]. Wikimedia Foundation, Inc. Naposledy editováno - Last modified on 20 March 2010 at 20:35. [cit. 2010-3-21]. Dostupné na WWW: <http://en.wikipedia.org/wiki/Old_age>.

Vnitřní směrnice Domova důchodců Horní Planá

44. Tým zaměstnanců Domova důchodců Horní Planá, *Standard č. 1 – Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb*. Domov důchodců Horní Planá: Horní Planá. 2009.

45. Tým zaměstnanců Domova důchodců Horní Planá, *Standard č. 2 – Ochrana práv osob*. Domov důchodců Horní Planá: Horní Planá. 2009.

46. ŠÍMA, J. *Provozní řád*. Domov důchodců Horní Planá: Horní Planá, 2008.

47. ŠÍMA, J. *Organizační řád*. Domov důchodců Horní Planá: Horní Planá, 2008.

Zákony a vyhlášky

48. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění.

49. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Webové stránky

50. www.ddhplana.cz

51. www.mpsv.cz

SEZNAM PŘÍLOH

- Příloha č. 1 - Revidovaná Evropská sociální charta, Část II., Článek 13, Právo na sociální a lékařskou pomoc
- Článek 14, Právo na využívání služeb sociální péče
 - Dodatkový protokol k Evropské sociální chartě, Část II., Článek 4, Právo starších osob na sociální ochranu
- Příloha č. 2 - Druhá příloha vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách
- Příloha č. 3 - Standard č. 2 – Ochrana práv osob
- Příloha č. 4- Záznamový arch pro polořízený rozhovor s uživateli Domova důchodců Horní Planá
- Příloha č. 5 - Záznamový arch pro polořízený rozhovor s pracovníky v sociálních službách – v přímé obslužné péči
- Příloha č. 6 - Organizační řád Domova důchodců Horní Planá

Příloha č. 1:

Revidovaná Evropská sociální charta (Štrasburk 3. Května 1996)

Část II.

Článek 13

Právo na sociální a lékařskou pomoc

S cílem zajistit účinné uplatnění práva na sociální a lékařskou pomoc se smluvní strany zavazují:

1. Zajistit, že každé osobě, která je bez přiměřených prostředků a která není schopna si takové prostředky zajistit buď sama vlastním úsilím, nebo je získat z jiných zdrojů, zejména prostřednictvím dávek ze systému sociálního zabezpečení, bude poskytnuta přiměřená pomoc, a v případě nemoci i péče nezbytná podle jejího stavu.
2. Zajistit, že osoby, kterým je poskytována takováto pomoc, nebudou z tohoto důvodu zkráceny na svých politických a sociálních právech.
3. Stanovit, že se každému může prostřednictvím kompetentních veřejných nebo soukromých služeb dostat poradenství a osobní pomoci nezbytné k zabránění odstranění nebo zmírnění stavu potřeby jednotlivce nebo rodiny.
4. Provádět ustanovení odstavů 1, 2, a 3 tohoto článku na základě principu rovného zacházení se svými státními příslušníky i na příslušníky ostatních smluvních stran Charty, kteří se oprávněně nacházejí na jejich území, v souladu s jejich závazky vyplývajícími z Evropské úmluvy o sociální a lékařské pomoci, podepsané v Paříži 11. prosince 1953.¹⁹⁰

Článek 14

Právo na využívání služeb sociální péče

S cílem zajistit účinné uplatnění práva na využívání služeb sociální péče se smluvní strany zavazují:

¹⁹⁰ ŠIŠKOVÁ N., *Evropská unijní ochrana lidských práv*. Praha: Linde Praha a.s. 2001, s. 189–190.

1. Podporovat nebo poskytovat služby využívající metod sociální práce, které přispívají k blahu a rozvoji jak jednotlivců, tak skupin v komunitě a jejich přizpůsobení společenskému prostředí.

2: Povzbuzovat účast jednotlivců a dobrovolných nebo jiných organizací při zakládání nebo udržování takových služeb.¹⁹¹

Dodatkový protokol k Evropské sociální chartě

Část II.

Článek 4

Právo starších osob na sociální ochranu

S cílem zajistit účinné uplatnění práva starších osob na sociální ochranu se smluvní strany zavazují přijmout nebo podporovat přímo nebo ve spolupráci s veřejnými nebo soukromými organizacemi vhodná opatření zaměřená zejména k tomu:

1. Umožnit starším osobám, aby zůstaly co nejdéle plnoprávními členy společnosti:

a) přiměřenými prostředky, které jim umožní vést slušný život a aktivně se účastnit veřejného, společenského a kulturního života;

b) poskytováním informací o službách a zařízeních, které jsou starším osobám k dispozici, a o jejich možnostech využívat tyto služby a zařízení.

2. Umožnit starším osobám, aby si svobodně zvolily způsob života a vedly, jak dlouho chtějí a mohou, nezávislý život v jim známém prostředí poskytnutím:

a) bydlení v přiměřeného jejich potřebám a jejich zdravotnímu stavu nebo poskytnutím dostatečné podpory na přizpůsobení jejich bydlení;

b) zdravotní péče a služeb, které vyžaduje jejich stav.

3. Zaručit starším lidem žijícím v ústavech vhodnou podporu, respektující přítom jejich soukromí, a účast v rozhodování o podmínkách života v ústavu.¹⁹²

¹⁹¹ ŠIŠKOVÁ N., *Evropská unijní ochrana lidských práv*. Praha: Linde Praha a.s. 2001, s. 190.

¹⁹² ŠIŠKOVÁ N., *Evropská unijní ochrana lidských práv*. Praha: Linde Praha a.s. 2001, s. 159.

Příloha č. 2:

Druhá příloha vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována	ano
b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace	ano
c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje	ano
d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby. Podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.	ne

2. Ochrana práv osob

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	ano

- | | |
|---|-----|
| b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje | ano |
| c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje | ne |

3. Jednání se zájemcem o sociální službu

- | Kritérium | Zásadní |
|--|----------------|
| a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje | ano |
| b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby | ano |
| c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje | ne |

4. Smlouva o poskytování sociální služby

- | Kritérium | Zásadní |
|---|----------------|
| a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje | ano |
| b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby | ne |

postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy

c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby ne

5. Individuální plánování průběhu sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	ano
b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby	ano
c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle	ano
d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance	ano
e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám	ne

Plnění kritérií uvedených v písmenech d) a e) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

6. Dokumentace o poskytování sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba	ano

poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

- b) Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby ne
- c) Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby ne

7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	ano
b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele	ano
c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě	ne
d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti	ne

8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat	ano

- | | |
|--|----|
| b) Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejích individuálně určených potřeb | ne |
| c) Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj | ne |

9. Personální a organizační zajištění sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována	ano
b) Poskytovatel má písemně zpracovánu vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců; kritérium není zásadní	ne
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	ne
d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	ne

Plnění kritérií uvedených v písmenech a) až d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

10. Profesní rozvoj zaměstnanců

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace	ne
b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje	ne
c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje	ne
d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje, kritérium není zásadní	ne
e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka	ne

Plnění kritérií uvedených v písmenech c) a d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance; kritéria uvedená v písmenech a) a b) se na tohoto poskytovatele vztahují přiměřeně.

11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Kritérium	Zásadní
Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb	ne

12. Informovanost o poskytované sociální službě

Kritérium	Zásadní
Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena	ne

13. Prostředí a podmínky

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob	ne
b) Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám	ne

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který neposkytuje sociální služby v zařízení sociálních služeb.

14. Nouzové a havarijní situace

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení	ne
b) Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít	ne
c) Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací	ne

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

15. Zvyšování kvality sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíly a zásadami sociální služby a osobními cíly jednotlivých osob	ne
b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	ne
c) Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby	ne
d) Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby ¹⁹³	ne

¹⁹³ Příloha č. 2 Vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění.

Příloha č. 3:

DOMOV DŮCHODCŮ HORNÍ PLANÁ

DOMOV DŮCHODCŮ



STANDARD Č. 2 – OCHRANA PRÁV OSOB

ÚČINNOST OD: 1.9.2009

Vypracoval: tým zaměstnanců Domova důchodců Horní Planá

Za aktualizaci zodpovídá: Mgr. Jaroslav Šíma, ředitel Domova důchodců Horní Planá

Vydáno: v tištěné podobě a zveřejněno na sdíleném disku „L“ ve složce vnitřní předpisy DD.

Standard č. 2 – Ochrana práv osob

Pravidla na ochranu práv uživatelů služby a pro oblast střetu zájmů uživatelů a poskytovatele

2.1 Ochrana práv uživatelů služby

2.1.1. Úvodní informace

Tato pravidla se zabývají ochranou práv uživatelů sociálních služeb poskytovaných v Domově důchodců Horní Planá. Jsou zde popsány příklady možného porušení práv uživatelů a postupy, jak jim zamezit nebo předejít.

Pravidla jsou závazná pro všechny zaměstnance Domova důchodců.

Základní lidská práva i práva související s využíváním služby náleží všem uživatelům bez ohledu na jejich věk, společenské postavení, náboženské vyznání, zdravotní a psychický stav. Proto musí být všemi zaměstnanci plně a bezvýhradně respektována. U uživatelů, kteří jsou na službě nejvíce závislí, je zvýšené riziko porušování jejich práv.

2.1.2 Povinnosti zaměstnanců

Zaměstnanci Domova důchodců Horní Planá (dále jen DD) jsou za účelem ochrany práv uživatelů služby povinni:

- znát práva uživatelů a rizikové situace, ve kterých by mohlo (v souvislosti s poskytováním služby) dojít k jejich porušení;
- respektovat práva uživatelů a předcházet jejich porušování;
- postupovat v souladu s těmito pravidly;
- podporovat uživatele, aby mohli svá práva realizovat;
- identifikovat (rozpoznávat a řešit) další rizikové situace, ve kterých by mohlo dojít k porušení práv uživatelů.

2.1.3. Právní zakotvení ochrany práv uživatelů

Listina základních práv a svobod:

- Čl. 1 - Lidé jsou svobodní a rovní v právech a důstojnosti;
- Čl. 5 - Každý je způsobilý mít práva;
- Čl. 6 - Každý má právo na život;
- Čl. 7 -
 - a) Nedotknutelnost osoby a jejího soukromí je zaručena. Omezena může být jen v případech stanovených zákonem;
 - b) Nikdo nesmí být mučen ani podroben krutému, nelidskému nebo ponižujícímu zacházení nebo trestu;
- Čl. 8 - Osobní svoboda je zaručena;
- Čl. 10 -
 - a) Každý má právo, aby byla zachována jeho lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno jeho jméno;
 - b) Každý má právo na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a rodinného života;
 - c) Každý má právo na ochranu před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě;
- Čl. 14 -
 - a) Svoboda pohybu a pobytu je zaručena;
- Čl. 15 -
 - b) Svoboda myšlení, svědomí a náboženského vyznání je zaručena;

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

- §2 odst. 2: „Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležité kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.“
- §35 odst. 1: Základní činnosti při poskytování sociálních služeb, písm.j) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Občanský zákoník /tzv. osobnostní práva - § 11 a další/:

- Fyzická osoba má právo na ochranu své osobnosti, zejména:
 - života a zdraví;
 - občanské cti a důstojnosti;
 - soukromí;
 - svého jména;
 - projevů osobní povahy;

Práva uživatelů, která souvisejí s využíváním sociální služby poskytované v DD a způsob jejich ochrany, jsou uvedeny v těchto pravidlech, domácím řádu a dalších vnitřních dokumentech.

2.1.4. Opatření k zamezení porušování práv uživatelů a způsob kontroly

- Všichni **zaměstnanci**, kteří jsou v kontaktu s uživateli služby, jsou v rámci zaškolování (nově příchozí) či průběžného vzdělávání (stávající zaměstnanci) **seznámeni s právy uživatelů** služby, způsobem jejich dodržování a sankcemi, které je možné vůči zaměstnanci uplatnit v případě jejich porušení.
- Zaměstnanci DD jsou v rámci svého **průběžného vzdělávání** seznamováni s moderními postupy práce s uživatelem, různými alternativami práce s rozličnými uživateli, korigováním neefektivních postupů, prevencí poškození

uživatele zaměstnancem a jsou jim poskytovány i další informace. Tyto znalosti jsou zaměstnancům předávány např. prostřednictvím supervize, odborných přednášek a zároveň jsou i průběžně ožívány.

- V rámci uplatňování **vnitřního kontrolního systému** jsou všichni zaměstnanci povinni sledovat dodržování práv uživatelů. V případě, že zjistí porušování práv uživatele jiným zaměstnancem, jsou povinni tohoto **zaměstnance ihned informovat o tom, že pochybil**. Tento zaměstnanec musí neprodleně zajistit nápravu. Pokud k nápravě po upozornění nedošlo nebo se jedná o závažné porušení práv uživatele, je zaměstnanec, který nedostatek shledal, povinen informovat vedoucí zdravotního úseku nebo ředitele. Způsob kontroly: pozorování zaměstnanců při poskytování služby (např. způsob oslovování uživatelů, zachování jejich soukromí při hygieně, jednání s nimi apod.), dotazování uživatelů. Za kontrolu odpovídá vedoucí zdravotního úseku a o její realizaci vede písemné záznamy.
- **Práva uživatelů** služby v písemné podobě jsou **předávána zájemcům** o službu, dále jsou zveřejněná na nástěnkách v zařízení. Informovaný uživatel má lepší možnost uplatňovat svá práva a kontrolovat, zda nejsou porušována.
- Tato **vnitřní pravidla jsou přístupná** uživatelům i jejich blízkým, kteří tak mohou kontrolovat, zda zaměstnanci postupují v souladu s pravidly. Pravidla jsou zveřejněna na nástěnce u hlavní jídelny, tak i na jednotlivých nástěnkách na odděleních. V případě, že se uživatel není schopen sám s těmito pravidly seznámit (nepříznivý zdravotní stav) a chtěl by znát jejich obsah, jsou sociální pracovníci (popřípadě zaměstnanci zdravotního úseku) povinni je s pravidly seznámit.
- Uživatelé jsou zaměstnanci aktivně informováni o **možnosti stěžovat si** na kvalitu či průběh poskytování služby. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou v písemné podobě předávána zájemcům o službu a zveřejněná na

nástěnkách v zařízení. Dostupná jsou též na jednotlivých sesternách a u sociálních pracovníků. Více viz. „*Pravidla pro podávání a vyřizování stížností*“.

- **Opatření k zamezení porušení práv uživatelů služby v konkrétních situacích** jsou uvedena v bodě 2.1.6. této vnitřní směrnice a jsou pro zaměstnance **závazná**.

2.1.5. Postup v případě porušení práv uživatelů

- zaměstnanec, který porušil práva uživatele je povinen se mu omluvit;
- v kompetenci ředitele DD je udělování **sankcí** za porušování práv uživatelů služby.

Dle závažnosti pochybení zaměstnance přistoupí k jeho napomenutí (písemnému či ústnímu) nebo odejmutí osobního ohodnocení, odměn. Zaměstnanci, který porušil práva uživatelů služby opakovaně či závažným způsobem, může ředitel zrušit pracovní poměr v souladu se zákoníkem práce (rovina pracovněprávní).

Dále zaměstnanci hrozí následky v rovině:

- občanskoprávní (vymáhání satisfakce ze strany uživatele)
- trestněprávní (trestní stíhání v případě spáchání trestného činu)
- etické (svědomí zaměstnance)

V případě, že je zjištěno porušení práv uživatelů služby zaměstnancem, odpovědný vedoucí zaměstnance jednotlivého úseku (vedoucí zdravotního úseku, ekonomického úseku, stravovacího a provozního úseku) je povinen hledat příčinu pochybení zaměstnance a odpovídající řešení. Např. pokud pochybení vyplývá z nedostatečného zaškolení, vzdělávání zaměstnance, navrhne jeho doškolení řediteli. Dále má tento vedoucí zaměstnanec možnost žádat ředitele DD o individuální supervizi pro tohoto zaměstnance nebo celý tým. Zaměstnanec či tým je povinen se v takovém případě supervize zúčastnit.

Nastalé situace porušení práv uživatelů je zaměstnanec zdravotního úseku (popřípadě sociální pracovnice), který porušení zjistil povinen zaznamenávat do dokumentace k individuálnímu plánu uživatele. Spolu s nastalou situací porušení práv uživatele zaznamená i způsob řešení vzniklé situace. O nastalé situaci jsou informováni zaměstnanci přímé obslužné péče, zdravotní sestry a sociální pracovnice prostřednictvím individuálních plánů uživatelů, aby mohli získané zkušenosti uplatnit v praxi (např. se vyvarovat stejného pochybení). Dále je vedena souhrnná evidence nastalých situací porušení práv uživatelů u sociálních pracovnic. Tato evidence slouží k analýze nastalých situací porušení práv uživatelů i jako zdroj ponaučení a prevence opakovaného porušování práv uživatelů v zaznamenaných situacích.

2.1.6. Situace možného porušení práv uživatelů a postupy jak jim předejít

A) Právo na soukromí a osobní život

Popis rizikové situace (nesprávný pracovní postup)	Prevence (správný pracovní postup)
<p>Nedostatečné soukromí při převlékání uživatelů na pokoji, výměně pomůcek pro inkontinenci (otevřené dveře, nepoužití zástěny, pokud je více uživatelů na pokoji, nestažené žaluzie)</p>	<p>Jak má zaměstnanec zajistit uživateli soukromí:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zatáhnout žaluzie (pokud mohou do pokoje oknem nahlížet další osoby) - použít zástěnu k lůžku, pokud pokoj sdílí více uživatelů - zavřít dveře od pokoje
<p>Nedostatečné soukromí při hygieně (koupání více uživatelů najednou, koupání při otevřených dveřích, převoz do koupelny nedostatečně oblečeného uživatele)</p>	<p>Jak má zaměstnanec zajistit uživateli soukromí:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zaměstnanci musí zajistit, aby se koupal každý uživatel zvlášť

	<ul style="list-style-type: none"> - zaměstnanec musí dbát na to, aby při koupání byly uzavřené dveře, aby v oknech byly zatáhnuté žaluzie - pokud je uživatel převážen do koupelny, musí být při převozu (přesunu) dostatečně a důstojně oblečený (např. župan, běžný oděv) - koupelny jsou opatřeny zámkem, aby se mohl uživatel uzamknout
<p>Manipulování s osobními věcmi uživatele</p> <ul style="list-style-type: none"> - bez jeho souhlasu - v situaci, kdy to není nezbytné 	<ul style="list-style-type: none"> - zaměstnanec je povinen se uživatele zeptat jestli může např. dát věci do stolku nebo skříně či je vyzvednout, uklidit tyto prostory (zaměstnanec takto musí postupovat i při jednání s uživateli, kteří mají omezenou možnost komunikace) - úklid osobních věcí smí zaměstnanec provádět jen za přítomnosti uživatele, pokud se s ním nedomluví jinak - zaměstnanec nesmí manipulovat s osobními věcmi uživatele v případech, kdy to sám zvládne (např. je schopen si uklidit svoji skříň, stolec)
<p>Zaměstnanec opomíjí klepání při vstupu do pokoje uživatelů, případně nevyčká po zaklepaní na odpověď</p>	<ul style="list-style-type: none"> - zaměstnanec musí před vstupem do pokoje zaklepat a vyčkat na odpověď, u uživatelů, kteří nejsou schopni odpovědět i přes hlasité klepání na dveře, může zaměstnanec vstoupit do pokoje bez odpovědi uživatele, klepání však neopomene

<p>Nedostatečné soukromí při vyprazdňování na pokoji (přítomnost více osob než je nezbytné)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - zaměstnanec je povinen omezit počet přítomných osob na nezbytné minimum (např. požádá přítomnou návštěvu, zda by mohla na chvíli odejít) - po vysazení uživatele na toaletní křeslo nebo podložní mísu zaměstnanec odejde, počká, až jej uživatel přivolá zpět zvonkem
<p>Nedostatečné soukromí při návštěvách</p>	<ul style="list-style-type: none"> - uživatel má právo si svou návštěvu vzít na pokoj, do společenských místností apod. - zaměstnanci jsou v prostorách, kde má uživatel návštěvu, přítomni jen po nezbytnou dobu (např. na pokoji uživatele), ponechají uživateli soukromí pro rozhovor, nevstupují do něj, pokud nejsou vyzváni
<p>Uživatel nemá možnost uzamknout si pokoj, vlastní skříňku</p>	<ul style="list-style-type: none"> - pokoje uživatelů jsou uzamykatelné, uživatelé mají klíč od pokoje, skříňky - při nástupu do DD je uživatel zaměstnancem informován o možnosti zamykat si pokoj, skříňku na osobní věci, obdrží klíče - každý uživatel má možnost mít své osobní věci v uzamykatelné skříňce - každý uživatel má na pokoji trezor na ukládání svých cenných věcí a finančních prostředků
<p>Nedostatečná ochrana osobních a citlivých údajů uživatelů - umožnění nahlížení do osobní složky uživatele, sdělení osobních nebo citlivých údajů o uživateli osobě, která k tomu není oprávněná</p>	<ul style="list-style-type: none"> - zaměstnanci nesmí poskytnout (bez souhlasu uživatele) informace o něm žádné třetí osobě; výjimku ve sdělování informací tvoří zákonem stanovené povinnosti zaměstnanců - kdo smí nahlížet do osobních složek

	<p>uživatelů, záznamů o nich je definováno v pravidlech „Vedení dokumentace uživatelů“</p> <ul style="list-style-type: none"> - způsob technického zabezpečení osobních údajů uživatelů – zaheslované PC, uzamykatelná kartotéka, veškeré ostatní dokumenty uloženy v uzamykatelných skříních, neponechávat dokumenty nezabezpečené, pokud se s nimi nepracuje
<p>Zaměstnanec nerespektuje právo na partnerský život uživatelů, např. zakáže návštěvy partnerů na pokojích, není umožněno bydlení partnerů</p>	<ul style="list-style-type: none"> - uživatelé mají právo přijímat partnery na pokojích, zaměstnanci je nesmějí v této záležitosti omezovat - partnerům zařízení umožňuje společné bydlení (pokud není aktuálně volný dvoulůžkový pokoj, je jim vyhověno po jeho uvolnění) - zaměstnanci nesmí zasahovat uživatelům do volby partnera
<p>Zaměstnanec nerespektuje právo uživatele na svobodu vyznání</p>	<ul style="list-style-type: none"> - zaměstnanci jsou povinni respektovat svobodu vyznání uživatelů, umožnit jim návštěvu kaple v Domově i návštěvy zástupců jiných církví

B) Právo na ochranu před zneužitím

Popis rizikové situace (nesprávný pracovní postup)	Prevence (správný pracovní postup)
<p>Zneužití uživatele k pracovní činnosti</p>	<ul style="list-style-type: none"> - zaměstnanec nesmí po uživateli chtít, aby za něj vykonával jakoukoli pracovní činnost; pokud bude chtít uživatel vykonávat pracovní činnost, musí to vycházet z jeho iniciativy

	(např. zaměstnanec nesmí umožnit uživateli vykonávat 1/2 pracovního úvazku zahradníka, i kdyby to dělal pro radost)
Zneužití či provokování uživatele k sexuálními aktivitám	<ul style="list-style-type: none"> - zaměstnanec nesmí s uživateli navazovat partnerské a sexuální kontakty - zaměstnanci nesmí při poskytování služby nosit vyzývavé oblečení (hluboké výstřihy, minisukně apod.) - zaměstnanec nesmí uživatele záměrně provokovat tělesným kontaktem k sexuální aktivitě
Zneužití důvěry uživatele za účelem získání finančního obnosu, půjčky nebo daru	<ul style="list-style-type: none"> - zaměstnanec nesmí uživatele informovat o svých osobních problémech (např. tíživé finanční situaci) a nesmí přijmout žádný finanční dar či si půjčit od uživatele finanční prostředky

C) Právo na důstojnost a rovné jednání

Popis rizikové situace (nesprávný pracovní postup)	Prevence (správný pracovní postup)
Nevhodné vyjadřování o uživateli a jejich blízkých, jednání s nimi (před nimi samotnými, jinými uživateli, veřejností)	<ul style="list-style-type: none"> - zaměstnanec nesmí hovořit o uživateli v jeho přítomnosti a opomíjet jeho přítomnost („o něm bez něj“) - zaměstnanci nesmějí uživatele oslovovat hanlivě (nebo o nich takto hovořit), nesmějí jim tykat bez domluvy - zaměstnanec nesmí hodnotit jednání uživatelů a jejich blízkých, šířit informace o uživateli a jejich

	<p>blízkých, které nejsou v přímé souvislosti s poskytováním služby</p> <ul style="list-style-type: none"> - zaměstnanci musí s uživateli jednat taktně, případné problémy s nimi řešit v soukromí - zaměstnanci nesmějí „kárát“ uživatele, pokud pochybili, musí s uživatelem projednat situaci partnerským způsobem, nesmí mu „hubovat“ jako malému dítěti
<p>Označování oděvů uživatelů</p>	<ul style="list-style-type: none"> - pokud uživatel využívá praní prádla v centrální prádelně DD, musí mít prádlo označené - prádlo se označuje na rubové straně oděvu tak, aby označení nebylo při nošení oděvu patrné - uživatel se může rozhodnout, zdali mu bude prádlo označeno nebo ne, pokud bude prádlo uživatele prát rodina, jeho prádlo označeno není
<p>Volba nevhodného oděvu, znečištěný oděv uživatele</p>	<ul style="list-style-type: none"> - zaměstnanci ponechávají volbu oblečení na rozhodnutí uživatelů, v případě potřeby jim při volbě pomáhají - pokud je uživatel nevhodně oblečený (např. opomene si obléci některý svršek, zmýlí se v účelu oděvu) zaměstnanec jej na nedostatek upozorní (učiní tak taktně a aby sdělení neslyšely další osoby) - stejně zaměstnanec postupuje, pokud má uživatel oblečený znečištěný oděv

<p>Oslovování uživatelů - zaměstnanec oslovuje uživatele, jak se mu zachce (např. familiárně, tyká jim), nerespektuje domluvu na způsobu oslovování s uživatelem nebo se s uživatelem na způsobu oslovování vůbec nedomluví</p>	<ul style="list-style-type: none"> - klíčový pracovník je povinen s nově příchozím uživatelem domluvit způsob, jakým si přeje být oslovován; tuto informaci uvede do jeho osobní složky - všichni zaměstnanci musí respektovat oslovení, které si uživatel přeje (pokud není např. hanlivé) - pokud bude chtít, aby ho zaměstnanec oslovoval jménem, tak ho tak oslovovat může, standardně se oslovuje každý uživatel „paní/pane“ + příjmením - pokud si to uživatel bude přát, může mu zaměstnanec tykat. Platí zde pravidlo vzájemného tykání. Pokud uživatel nabídne zaměstnanci, že mu může tykat, tyká jak zaměstnanec uživateli, tak uživatel zaměstnanci.
<p>Fyzická manipulace s uživatelem - bez jeho informování - bezohledně</p>	<ul style="list-style-type: none"> - zaměstnanec je povinen uživateli předem sdělit, jaké úkony s ním bude dělat a proč (např. „Dobré ráno, budeme vstávat. Já Vám pomohu, posadím Vás a pomůžu Vám obléct ...“) - zaměstnanec takto musí postupovat i při jednání s uživateli, kteří mají omezenou možnost komunikace, neodpovídají na podněty zaměstnance - zaměstnanec musí s uživatelem manipulovat citlivě – opatrně a v tempu přiměřeném stavu uživatele
<p>Nerovný přístup vůči uživatelům, upřednostňování vybraných uživatelů</p>	<ul style="list-style-type: none"> - zaměstnanec je povinen uplatňovat rovný přístup vůči uživatelům a věnovat jim takové množství času a pozornosti, které potřebují vzhledem ke svým potřebám nikoliv podle vzájemných sympatií

	<p>- zaměstnanec je povinen dodržovat vůči uživatelům partnerský přístup, jednat s nimi jako s dospělými nikoliv jako s dětmi (shovívavost, používání zdvořilosti) více viz. „Zásady komunikace s uživateli služby DD“</p>
--	--

2.2 Střety zájmů uživatelů a poskytovatele

2.2.1. Úvodní informace

Níže jsou popsány možné střety zájmů uživatelů služby DD se zájmy poskytovatele, respektive zaměstnanců. Jedná se o **oprávněné zájmy** uživatelů, které **souvisejí s užíváním služby**.

Není možné zabránit vzniku všech střetů zájmů, avšak povinností zaměstnanců je, aby tuto problematiku znali, byli seznámeni s konkrétními situacemi a minimalizovali rizika, která z nich vyplývají.

Tato pravidla jsou závazná pro všechny zaměstnance Domova důchodců. V případě porušení platí stejné sankce jako v kapitole 2.1 Ochrana práv uživatelů služby v bodě 2.1.5 Postup v případě porušení práv uživatelů.

2.2.2. Rizikové situace střetů zájmů

A)

Popis situace: Zaměstnanec volí snazší, rychlejší pracovní postupy (péči) místo časově náročnější podpory uživatele (dělá za něj úkony, které by zvládl sám s pouhou dopomocí, slovní podporou - radou). Příčinnou může být skutečnost, že poskytnutí podpory je časově náročnější, než poskytnutí péče (místo pomoci s oblékáním je uživatel oblečen).

Zájem uživatele	Zájem poskytovatele (zaměstnanec)
- být co nejdéle soběstačný - udržet a využívat své vlastní dovednosti	- zvládnout poskytnutí služby všem uživatelům v určitém čase

Nesprávný pracovní postup:

- zaměstnanec vzhledem k tomu, že musí pomoci s ranní hygienou většímu počtu uživatelů, nevyužije v plné míře jejich schopnosti, nezapojí je do péče o vlastní osobu v míře, které by byli ještě schopni.

Správný pracovní postup:

- zaměstnanec zná možnosti uživatele a podporuje ho v jejich využívání
- zná jeho individuální plán
- kapacita zaměstnanců odpovídá potřebám uživatelů.

B)

Popis situace: Zaměstnanec věnuje více pozornosti při poskytování služby uživateli, se kterým se lépe pracuje, nebo který se domáhá větší pozornosti než by potřeboval, uživatel který pomoc skutečně potřebuje je opomíjen.

Zájem uživatele	Zájem poskytovatele (zaměstnance)
- mít podporu zaměstnanců v souladu se skutečnými potřebami	- věnovat se spolupracujícím uživatelům, který dává pozitivní zpětnou vazbu - snaha vyhovět požadavkům uživatele, aby nebyl nespokojený

Nesprávný pracovní postup:

- zaměstnanec věnuje pozornost uživateli, který si o službu „hlasitěji“ řekne – časté zvonky, volání, stálé upozorňování na svou osobu.

Správný pracovní postup:

- věnovat se všem uživatelům v míře, kterou potřebují
- role klíčového zaměstnance – jeho úkolem je zjistit a zajistit, aby potřeby uživatele nebyly opomenuty

C)

Popis situace: Zaměstnanec nerespektuje rozhodnutí uživatele - neužívat předepsané léky, nestravovat se podle lékařem stanovené diety, nepodstoupit doporučený léčebný postup či zákrok

Zájem uživatele	Zájem poskytovatele (zaměstnanec)
- rozhodovat o sobě sám, mít možnost volby	- udržet uživatele v dobrém zdravotním stavu, vyvarovat se komplikacím, které mohou z rozhodnutí uživatele plynout - vyhovět požadavkům rodiny uživatele, aby nebyla zpochybněna kvalita poskytované služby

Nesprávný pracovní postup:

- rodina zaměstnanci sdělí: „Nedávejte tatínkovi tolik jídla, protože se spravil.“
Zaměstnanec ve snaze rodině vyhovět, postupuje podle jejího přání, nehledí na zájem uživatele.

Správný pracovní postup:

- informovat uživatele o možných důsledcích, vysvětlit mu rizika jeho rozhodnutí (činí tak zdravotní sestra a lékař, avšak bez nátlaku)
- s vědomím uživatele informovat o situaci rodinu
- respektovat rozhodnutí uživatele, zapsat ho do jeho zdravotní dokumentace, nechat si jej od uživatele podepsat.

D)

Popis situace: Zaměstnanec nerespektuje volbu uživatele, aktivizuje jej nad rámec jeho přání a možností; vychází z přání rodiny apod. (např. v rámci rehabilitace – chůze, sed v křesle, rehabilitační cvičení)

Zájem uživatele	Zájem poskytovatele (zaměstnanec)
- rozhodovat o sobě sám, mít možnost volby	- udržet uživatele v dobrém zdravotním stavu, vyvarovat se komplikacím, které mohou z rozhodnutí uživatele plynout - vyhovět požadavkům rodiny uživatele, aby nebyla zpochybněna kvalita poskytované služby

Nesprávný pracovní postup:

- rodina si přeje, aby zaměstnanci s uživatelem více chodili, cvičili s ním; zaměstnanec ve snaze rodině vyhovět, postupuje podle jejího přání, nehledí na zájem uživatele
- zaměstnanec uživatele aktivizuje v dobrém úmyslu, ale ne v souladu s přáním uživatele.

Správný pracovní postup:

- informovat uživatele o možných důsledcích, rizicích jeho rozhodnutí
- respektovat rozhodnutí uživatele, vhodně jej k aktivitě motivovat, avšak vyvarovat se slovní manipulace.

E)

Popis situace: Poskytovatel nerespektuje volbu uživatele v jeho volném pohybu.

Zájem uživatele	Zájem poskytovatele (zaměstnanec)
- rozhodovat o sobě sám, mít možnost volby	- nevystavit uživatele stresu ze ztráty orientace - nebýt postižen za případné zranění uživatele

Nesprávný pracovní postup:

- rodina si přeje, aby uživatel neopustil areál Domova důchodců (obava, že se nedokáže vrátit zpět z důvodu špatné orientace); zaměstnanec ve snaze rodině vyhovět, neumožní uživateli odchod z DD, postupuje podle přání rodiny, nehledí na zájem uživatele
- zaměstnanec uživateli nedovolí odchod z DD například z důvodu obavy o jeho zranění při náledí apod.

Správný pracovní postup:

- informovat uživatele o možných důsledcích, rizicích jeho rozhodnutí
- seznámit jej s okolím, poskytnout mu zpočátku doprovod a pomoci se orientovat v okolí – zvýšit tak jeho kompetence pro samostatný pohyb mimo zařízení
- respektovat rozhodnutí uživatele.

F)

Popis situace: Zaměstnanec nerespektuje uživatele ve volbě neotevřít okna – nevětrat.

Zájem uživatele	Zájem poskytovatele (zaměstnanec)
- rozhodovat sám o sobě a o prostředí, ve kterém žije	- zajistit důstojné prostředí v domově a přísun čerstvého vzduchu uživateli

Nesprávný pracovní postup:

- zaměstnanec postaví uživatele před hotovou věc a otevře bez dovolení okna.

Správný pracovní postup:

- zaměstnanec informuje uživatele o nutnosti vyvětrat, nabídne mu možnost opustit po dobu větrání pokoj, domluví se na délce větrání, v případě, že uživatel v pokoji s otevřeným oknem zůstává, pomůže uživateli ochránit se proti prochladnutí.

G)

Popis situace: Poskytovatel zveřejní fotografie uživatelů na webu, nástěnkách, v informačních materiálech bez jejich souhlasu

Zájem uživatele	Zájem poskytovatele (zaměstnanec)
- mít zachované soukromí a důstojnost	- prezentovat službu před veřejností, dárci - mít informace pro zájemce o službu (možnost ukázat leták s fotografiemi, aby si mohli vytvořit názornou představu o službě)

Nesprávný pracovní postup:

- zaměstnanec uživatele neinformuje o použití fotografií, kde je zachycen, nevyžádá od něj jeho souhlas.

Správný pracovní postup:

-zajistit písemný souhlas uživatelů se zveřejněním fotografií, případný nesouhlas respektovat

- při jednání o udělení souhlasu či nesouhlasu se zveřejněním jeho fotografií zaměstnanec na uživatele nenaléhá, dá mu možnost odmítnout, ujistí jej, že odmítnutí nebude mít negativní vliv na další poskytování služby, jednání zaměstnanců s ním.

H)

Popis situace: Zaměstnanec při seznamování zájemce o službu s prostředím domova vejde na pokoj bez předchozí domluvy nebo vyžádá souhlas jen formálně

Zájem uživatele	Zájem poskytovatele (zaměstnanec)
- mít zachované soukromí	- ukázat prostory, včetně pokoje novému zájemci

Nesprávný pracovní postup:

- zaměstnanec uživatele předem nepožádá o možnost nahlédnout do jeho pokoje
- zaměstnanec souhlas uživatele vyžaduje již s návštěvou „za zády“, uživatel je manipulován, „ je mu trapné odmítnout“.

Správný pracovní postup:

- předem se domluvit s uživatelem na možnosti nahlédnutí do jeho pokoje za účelem seznámení zájemce s prostředím

- vysvětlit uživateli účel návštěvy
- nenaléhat, nechat volbu na uživateli
- pokud je neobsazený pokoj, ukázat zájemci o službu právě ten.

CH)

Popis situace: Zaměstnanec rozhodne o přestěhování uživatele na jiný pokoj bez jeho souhlasu

Zájem uživatele	Zájem poskytovatele (zaměstnanec)
- rozhodovat o sobě sám, nebýt stěhován bez předchozí domluvy a sdělení souhlasu	- vyhovět požadavkům na bydlení všech uživatelů včetně nově příchozích

Nesprávný pracovní postup:

- zaměstnanec rozhodne o stěhování uživatele bez ohledu na jeho názor, pouze ho o změně informuje.

Správný pracovní postup:

- stěhovat uživatele jen v nezbytně nutných případech (zdravotní stav, konflikty mezi uživateli na pokoji)
- požádat uživatele o souhlas se změnou pokoje
- vysvětlit mu důvody, nezatajit žádné okolnosti případného stěhování
- nenaléhat, nechat volbu na uživateli
- informovat o stěhování uživatele rodinu.

I)

Popis situace: Zaměstnanec odmítne zájemce o službu, kterého považuje za „problematického, náročného...“. Rozhodnutí zaměstnanec nemá oporu v metodice, zájemce splňuje kritéria pro přijetí

Zájem uživatele	Zájem poskytovatele (zaměstnance)
- čerpat sociální službu, kterou potřebuje	- poskytovat službu dobře spolupracujícímu klientovi, jehož projevy nenarušují poskytování služby dalším uživatelům

Nesprávný pracovní postup:

- zaměstnanec informuje zájemce o službu o tom, že není volná kapacita služby nebo pro něj služba není vhodná, ačkoliv to není pravda.

Správný pracovní postup (povinnosti zaměstnance jednajícího se zájemcem):

- rozhodnout o poskytnutí či neposkytnutí služby zájemci na základě zvážení jeho potřeb, cílů služby, cílové skupiny a kritérií pro poskytnutí služby DD (v souladu se zákonem o sociálních službách) a ne podle svých sympatií k zájemci, předpokládané náročnosti práce s uživatelem

- vést pravdivý a úplný záznam o jednání se zájemcem o poskytování služby.

J)

Popis situace: Zaměstnanec si nepřejí a odmítá přání uživatele zemřít v zařízení.

Zájem uživatele	Zájem poskytovatele (zaměstnance)
- přání zemřít důstojně v prostředí, které zná	- poskytnout co nejkvalitnější službu, ale pouze v případě, že to zdravotní stav umožňuje (není v silách DD péči zvládnout, pokud je zdravotní stav uživatele natolik vážný a je potřeba péče specializovaného zdravotnického pracoviště)

Nesprávný pracovní postup:

- uživatel je za každé situace převezen do nemocnice, i když si to nepřeje.

Správný pracovní postup:

- posoudit v týmu pracovníků, zda lze uživateli vyhovět – je v možnostech DD poskytnout péči, pokud je domluveno, že ano, uživateli vyhovíme

- pokud uživateli vyhovět nelze - péči nejsme schopni zajistit, vysvětlit uživateli z jakého důvodu zde není možné zůstat (DD není zdravotnické zařízení, tudíž nejsou schopni zajistit specializovanou lékařskou péči)

Příloha č. 4

**Záznamový arch pro položený rozhovor s uživateli Domova
důchodců Horní Planá**

Datum uskutečněného rozhovoru:

Číslo respondenta:

1) IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE UŽIVATELE	
Pohlaví	
Věk	
Vzdělání	
Výše příspěvku na péči	
1. Jak dlouho využíváte sociální pobytovou službu Domova důchodců Horní Planá?	
2. Z jakého důvodu/ů jste si zažádal/a o poskytování sociální pobytové služby do Domova důchodců Horní Planá?	
3. Můžete mi sdělit, jakou ke mně máte, jako pracovníci Domova důchodců Horní Planá, důvěru?	
2) LIDSKÁ PRÁVA A PRÁVA UŽIVATELŮ DOMOVA DŮCHODCŮ HORNÍ PLANÁ	
4. Myslíte si, že jsou práva a povinnosti uživatelů umístěna na vhodném místě a pro Vás dostupné?	
5. Která osoba Vás o právech a povinnostech informovala?	

<p>6. Které z uvedených práv a povinností si pamatujete?</p>	
<p>7. Jak byste tyto práva a povinnosti ohodnotil/a?</p>	
<p>8. Myslíte si, že jsou vždy práva dodržována všemi zaměstnanci Domova důchodců Horní Planá?</p>	
<p>9. Co podle Vašeho pohledu bylo základem pro vytvoření vnitřních pravidel pro ochranu práv uživatelů Domova důchodců Horní Planá? (Čím se řídí ochrana práv uživatelů?)</p>	
<p>3) DODRŽOVÁNÍ JEDNOTLIVÝCH LIDSKÝCH PRÁV</p>	
<p>A) PRÁVO NA SOUKROMÍ</p>	
<p>10. Co si myslíte o dodržování soukromí při převlékání a svlékání?</p>	
<p>11. Jak byste zhodnotil/a dle Vašeho mínění dodržování soukromí při hygieně? (na pokoji, v koupelně)</p>	
<p>12. Co si myslíte o dodržování soukromí při výměně pomůcek pro inkontinentní?</p>	

<p>13. Jak byste zhodnotil/a soukromí při vyprazdňování? (na toaletním křesle, na toaletě)</p>	
<p>14. Jak vnímáte možnosti uložení osobních věcí? (Máte si své osobní věci kam zamknout, uložit?)</p>	
<p>15. Změnil/a byste něco na manipulaci s Vašimi osobními věcmi? (manipulace bez souhlasu uživatele)</p>	
<p>16. Jak vnímáte dodržování klepání při vstupu do pokoje a vyčkání na vyzvání?</p>	
<p>17. Jak velké máte soukromí při návštěvách?</p>	
<p>B) PRÁVO NA OCHRANU PŘED ZNEUŽITÍM</p>	
<p>18. Setkal/a jste se při poskytování sociální pobytové služby v Domově důchodců Horní Planá s požadavkem zaplacení za nějakou nadstandardní službu? (např. za nákupy v kantýně, za donesení knihy z knihovny, za ošetření od pracovníků)</p>	
<p>C) PRÁVO NA DŮSTOJNÉ A ROVNÉ JEDNÁNÍ</p>	
<p>19. Jak si přejete, aby Vás zaměstnanci Domova důchodců Horní Planá oslovovali?</p>	

<p>20. Jakým způsobem hovoří a vyjadřují se zaměstnanci o ostatních uživatelích?</p>	
<p>21. Setkal/a jste se s nevhodným způsobem jednání nebo protěžováním (upřednostňováním) jiného uživatele?</p>	
<p>22. Na koho byste se obrátil/a, kdybyste zjistil/a porušování práv?</p>	
<p>23. Myslíte si, že u Vás bylo porušeno některé z práv? (kdo porušil, oblast v jaké se porušilo)</p>	
<p>24. Jaké právo si myslíte, že může být nejvíce porušováno s poskytováním sociální pobytové služby v Domově důchodců Horní Planá?</p>	
<p>25. Co byste chtěl/a v těchto oblastech změnit?</p>	
<p>26. Chtěl/a byste se k rozhovoru Vy sám/sama ještě vyjádřit, něco dodat na závěr?</p>	

Příloha č. 5

**Záznamový arch pro polořízený rozhovor s pracovníky
v sociálních službách – v přímé obslužné péči**

Datum uskutečněného rozhovoru:

Číslo respondenta:

1) IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH - V PŘÍMÉ OBSLUŽNÉ PÉČI	
Pohlaví	
Věk	
Vzdělání	
Jak dlouho jste zaměstnán/a v Domově důchodců Horní Planá?	
2) LIDSKÁ PRÁVA A PRÁVA UŽIVATELŮ DOMOVA DŮCHODCŮ HORNÍ PLANÁ	
1. Jak byste ohodnotil/a umístění práv a povinnosti uživatelů a dostupnost těchto práv?	
2. Kdo si myslíte, že by měl o právech a povinnostech informovat?	
3. Které z uvedených práv a povinností nejvíce dodržujete? (jaká jsou to práva)	
4. Jaký předpis je pro Vás závazný pro dodržování práv uživatelů? (standard – jaký?)	
5. Co podle Vašeho pohledu bylo základem pro vytvoření vnitřních	

pravidel pro ochranu práv uživatelů Domova důchodců Horní Planá? (Čím se řídí ochrana práv uživatelů?)	
3) DODRŽOVÁNÍ JEDNOTLIVÝCH LIDSKÝCH PRÁV	
A) PRÁVO NA SOUKROMÍ	
6. Jak dodržujete intimitu při převlékání a svlékání?	
7. Jak dodržujete intimitu při hygieně? (na pokoji, v koupelně)	
8. Jak dodržujete intimitu při výměně pomůcek pro inkontinentní?	
9. Jak dodržujete intimitu při vyprazdňování? (na toaletním křesle, na toaletě)	
10. Kam mají uživatelé možnost si ukládat své osobní věci?	
11. Jak postupujete při manipulaci s osobními věcmi uživatele? (manipulace bez souhlasu uživatele)	
12. Jaký je postup, když vstupujete do pokoje uživatele?	
13. Jak vnímáte návštěvy uživatele? (dodržování soukromí)	

B) PRÁVO NA OCHRANU PŘED ZNEUŽITÍM	
14. Chtěl/a byste odměnu za nadstandardní služby, které poskytnete uživateli, využíváte ji, a jakou formou?	
C) PRÁVO NA DŮSTOJNÉ A ROVNÉ JEDNÁNÍ	
15. Jak nejčastěji oslovujete uživatele Domova důchodců Horní Planá?	
16. Myslíte si, že je možné se setkat s nevhodným způsobem jednání s uživatelem při poskytování sociální pobytové služby v Domově důchodců Horní Planá?	
17. Myslíte si, že dochází k porušování některého z práv uživatelů?	
18. Jaké právo si myslíte, že může být nejvíce porušováno s poskytováním sociální pobytové služby v Domově důchodců Horní Planá?	
19. Je něco, co byste chtěl/a změnit v oblasti práv uživatelů?	
20. Chtěl/a byste se k rozhovoru Vy sám/sama ještě vyjádřit, něco dodat na závěr?	

ABSTRAKT

ŠUSTROVÁ P. *Etické aspekty v péči o seniory v Domově důchodců Horní Planá*. České Budějovice 2010. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra praktické teologie. Vedoucí práce L. Motlová.

Klíčová slova: stárnutí a stáří, sociální služby v České republice, standardy kvality sociálních služeb, etické aspekty v péči o seniory v domově pro seniory, Domov důchodců Horní Planá

Diplomová práce se zabývá problematikou dodržováním lidských práv a ochrany práv uživatelů v Domově důchodců Horní Planá. Teoretickou část tvoří 5 kapitol, kdy první kapitola definuje pojem stárnutí a stáří. Druhá kapitola se zabývá sociálními službami v České republice se zaměřením na domovy pro seniory. V této kapitole je uveden zákon o sociálních službách, který definuje základní druhy soc. služeb, formy poskytování soc. služeb, příspěvek na péči, a především definuje domovy pro seniory. Ve třetí kapitole jsou popsány standardy kvality sociálních služeb se zaměřením na standard č. 2 – ochrana práv osob. Čtvrtá kapitola, s názvem etické aspekty v péči o seniory v domově pro seniory, pojednává o lidských právech ve společnosti, církvi a sociálních službách, a dále o základních lidských právech uživatelů v sociálních službách. Poslední kapitola popisuje Domov důchodců Horní Planá.

Praktickou část diplomové práce tvoří 2 typy polořízených rozhovorů. První typ rozhovorů byl uskutečněn s uživateli Domova důchodců Horní Planá, který zjišťoval, zdali jsou u uživatelů dodržována jejich práva. Druhý typ rozhovorů byl poté veden s pracovníky sociálních služeb – přímé obslužné péče, který zjišťoval, jak pracovníci dodržují práva uživatelů Domova důchodců Horní Planá.

ABSTRACT

ŠUSTROVÁ P. Ethical aspects in the care of the elderly in Retirement home in Horní Planá. České Budějovice 2010. The graduation thesis. University of South Bohemia in České Budějovice. Theological faculty. Department of practical theology. Supervisor L. Motlová

Key words: growing old and old age, social services in the Czech Republic, norms of the quality of the social services, ethical aspects of the care of the elderly in the retirement home, The Retirements homes in Horní Planá.

My thesis treats of the problems of observance of the human rights and protection of rights of the customers of the Retirements homes in Horní Planá. Theoretical part is divided into 5 chapters, when the first one defines the concept of growing old and old age. The second chapter treats of the social services in the Czech Republic and is focusing on the retirements homes. In this chapter I mention the law of social services, which defines basic sorts of social services, kinds of delivering services, care allowance and above all defines retirements homes. In the third chapter there are described norms of quality of social services with focus on the norm No. 2 – protection of rights of persons. The fourth chapter called Ethical aspects in the care of elderly in the retirements homes treats of human rights in the society, Church and social services and then also treats of basic human rights of customers in social services. The last chapter describes the Retirements homes in Horní Planá.

The practical part of the thesis is created by two types of semi-controlled interviews. The first one was made with customers of the Retirements homes in Horní Planá and studies if the rights of the customers are kept. The second one was made with the staff of social services – direct service, which investigated if the rights of customers of the Retirements homes in Horní Planá are kept.