



Pedagogická
fakulta
Faculty
of Education

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Pedagogická fakulta
Katedra pedagogiky a psychologie

Bakalářská práce

Ochrana lidských práv uživatelů pečovatelské služby

Vypracovala: Lucie Vandasová DiS.
Vedoucí práce: Ing. Miluše Balková

České Budějovice 2014

Prohlášení

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce v nezkrácené podobě fakultou elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce.

Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce a zároveň i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

Datum 25. 3. 2014

Podpis studenta

Poděkování

Děkuji vedoucí mé bakalářské práce paní Ing. Miluši Balkové za cenné rady při vedení mé bakalářské práce. Poděkování patří mému manželovi, zejména za morální pomoc a podporu při zpracování bakalářské práce a mým nadřízeným a kolegům za jejich podporu v průběhu studia. Osobně bych také ráda poděkovala paní Tamaře Křivánkové PhDr. za podporu a pomoc při zpracování této práce. Děkuji

Abstrakt

Anotace:

Vandasová, L., *Ochrana lidských práv uživatelů pečovatelské služby*. České Budějovice: Fakulta pedagogiky Jihočeské univerzity České Budějovice, 2014. 69 stran (12 427 slov). Bakalářská práce.

Tato práce krátce zmiňuje historii sociálních služeb v České republice. Dále vymezuje základní pojmy, se kterými je operováno: pečovatelská služba, standardy kvality, ochrana lidských práv. Teoretická část práce se zabývá i zákonem o sociálních službách a jeho důležitosti a podkladu při ochraně lidských práv uživatelů pečovatelské služby.

Praktická část práce shrnuje výstupy z několika rozhovorů a analyzuje data ze samotného průzkumu. V rámci tohoto průzkumu bylo ověřeno, zda jsou uživatelé pečovatelské služby spokojeni s úrovní ochrany lidských práv a zda skutečně vnímají právo na lidskou důstojnost jako nejdůležitější právo chráněné listinou lidských práv.

Další součástí průzkumu byla otázka, zda uživatelé i veřejnost ví o povinnosti poskytovatele mít ochranu lidských práv zakotvenou ve svých dokumentech a zda se chtějí uživatelé a jejich rodinní příslušníci aktivně podílet na tvorbě těchto pravidel. Součástí práce je i návrh takového standardu, který v pečovatelské službě může chránit lidská práva, zakotvená již v listině lidských práv a svobod.

Klíčová slova:

etika, lidská důstojnost, lidská práva, pečovatelská služba, sociální služby, standardy etika, kvality sociálních služeb

Abstract

Annotation:

Vandasová, L., Day Care Users' Human Rights Protection. České Budějovice: Department of Paedagogy of the University of South Bohemia in České Budějovice, 2014. 69 pages. (12 427 words). Thesis.

This thesis shortly refers to the history of social service in the Czech Republic. It determines the basic terms, which were used: nursing service, standards of quality, human rights defence. The theoretical part of this work also concerns the law on social care, its meaning and basis for defending the human rights of social care users.

The practical part of this work summarizes the outputs of several dialogs and analyzes the data from this research. Within this research it was verified whether the users of social care are satisfied with the level of human rights protection and if they really perceive it as the most important right protected by the Charter of Fundamental Rights and Freedoms: the right to human dignity.

Another part of the research deals with the question whether the users and public know about the responsibility of the provider to have the human rights protection anchored in its documents and whether the users and their families want to actively participate in the creation of the corresponding rules. An integral part of this work is a draft standard for the nursing care that could help defend human rights anchored in the Charter of Fundamental Rights and Freedoms.

Key words:

ethics, human dignity, human rights, nursing service, social services, social service quality standards

Obsah

Abstrakt	2
Abstract	3
Úvod	8
I. TEORETICKÁ ČÁST	10
1.1. Vymezení základních pojmů	11
1.2. Historie sociálních služeb	12
1.3. Lidská práva.....	17
1.4. Lidská důstojnost	20
1.5. Standardizace služby	23
1.6. Pečovatelská služba	26
II. EMPIRICKÁ ČÁST	31
2.1. Úvod k empirické části	32
2.2. Cíl práce a hypotézy	34
2.2.1. Cíl práce	34
2.2.2. Hypotézy	34
2.3. Použité metody	35
2.3.1.1. Řízený rozhovor	35
2.3.1.2. Doplnující rozhovory a standard č. 2	36
2.4. Výsledky průzkumu.....	38
2.4.1. Řízené rozhovory	38
2.4.1.1. První hypotéza	38
2.4.1.2. Druhá hypotéza.....	43
2.4.1.3. Třetí hypotéza.....	44
2.4.2. Doplnující rozhovory	45
2.4.3. Tvorba vzorového standardu.....	47
2.4.3.1. Základní pojmy.....	48
2.4.3.2. Vymezení vybraných práv uživatele pečovatelské služby	48
2.4.3.3. Následná opatření	55
2.4.3.4. Způsob doložení ochrany práv osob.....	55

2.4.3.5. Související směrnice a smlouvy	56
2.5. Diskuse	57
2.5.1. Řízené rozhovory	57
2.5.2. Doplnující rozhovory	60
2.5.3. Vzorový standard č. 2	60
2.6. Závěr	61
2.7. Seznam použité literatury a zdrojů	63
Přílohy	68
Seznam příloh.....	69

Úvod

Jednat s lidmi s úctou a respektem je to, co dělá člověka člověkem.

Demografický trend v posledních letech přispívá k rozvoji služeb pro seniory. Po roce 1989 vznikaly nové organizace a služby, které seniorům pomáhají. Byla přijata řada dokumentů chránící nejen nemocné, seniory, ale i umírající. V těchto dokumentech je zmiňována komplexní péče o seniory, včetně využití paliativní a geriatrické medicíny, možnosti spolupráce s multidisciplinárním týmem, využívání různých terapeutických služeb atd. Dle mého osobního názoru je důležité, aby se zaměstnanci a pečující ztotožnili s výše uvedenými zásadami. Přijetím těchto zásad dojde k naplnění komplexní péče o seniory.

Potřebné znalosti a dovednosti k dosažení výše zmíněných cílů umožňuje studium v oboru sociální pedagogiky, V tomto oboru lze získat znalosti andragogiky, základů managementu, znalosti práva a především sociální práce. Rovněž tento obor seznamuje své studenty se základy psychologie a profesní etiky.

Cílem této bakalářské práce je nastínit důležitost uplatňování principu úcty a respektu v organizacích poskytujících pečovatelské služby. Dílčími cíli je popsat jakým způsobem organizace pracují s principy úcty a respektu, jak toto vnímají klienti služby a jestli se oni sami chtějí aktivně podílet na tvorbě pravidel chránících jejich lidská práva.

Důraz bude kladen na zjištění, jakým způsobem vnímají klienti pečovatelské služby svá práva a zda se sami chtějí aktivně podílet na tvorbě pravidel.

V rámci práce se pokusím vytvořit modelový standard č. 2. Tak, aby odpovídal zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Úzce se zaměřím pouze na zásadní kritéria podle bodu a) - ochrana základních lidských práva a svobod. Na tuto problematiku se zaměřím z pohledu samotných uživatelů a jejich rodin.

K pochopení problematiky je nutné se zmínit o historii a poslání pečovatelské služby. Zajímá se budu o legislativní a jiné vymezení základních pojmů používaných v této práci. Chci se zmínit o interních pravidlech a předpisech organizace, zmíním se o postupu tvorby předpisů, jejich zavádění do praxe a p jejich aktualizaci od počátku platnosti zákona o sociálních službách.

V praktické části povedu řízený rozhovor s uživateli pečovatelské služby i s jejich rodinnými příslušníky. Jejich cílem je ozřejmit, jaký význam věnují uživatelé i jejich rodinní příslušníci vybraným lidským právům. Také se budu snažit zachytit názory u již dezorientovaného klienta. Zajímá mne, zda se v takovém stavu mění hodnoty, které považují za důležité chránit.

Součástí rozhovorů je i snaha zachytit obecné povědomí o tom, že každá organizace musí mít ve svých standardech písemně zpracováno, jak bude chránit lidská práva svých uživatelů. Zpětně by i organizacím mohla pomoci informace od jejich uživatelů a rodinných příslušníků, zda se chtějí zapojit do zpracování standardů.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1.1. Vymezení základních pojmů

- **Klient, uživatel** - fyzická osoba, která s organizací podepsala smlouvu o poskytování pečovatelské služby. Pojmy uživatel i klient mají stejný význam, záleží na terminologii dané organizace, jakou terminologii bude používat.
- **Lidská práva** – „lidská práva mohou být obecně definována jako taková práva, která patří k našemu prostředí a umožňují nám žít jako lidské bytosti. Uplatňování lidských práv a základních svobod vede k plnému osobnímu rozvoji a využití lidských kvalit, inteligence, schopností, vědomí a uspokojuje naše životní cíle, duchovní a jiné potřeby. Jsou založena na rostoucím požadavku lidstva na život, na respektování důstojnosti, hodnoty každé lidské bytosti a její ochrany.“¹
- **Organizace, poskytovatel** - Pečovatelská služba registrovaná na stránkách MPSV (www.iregistr.mpsv.cz/socreg/)
- **Pečovatelská služba** – pro potřeby této bakalářské práce budu pracovat s pojmem pečovatelská služba tak, jak je vymezen dle zákona č. 108/2006 Sb. O sociálních službách v § 40.
- **Standard - SQ** - Standard sociálních služeb, tak jak je zmiňuje ZSS a vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.
- **Zákon o sociálních službách** - zákon č. 108 /2006 Sb., o sociálních službách, dále jen ZSS.

¹ Mojžíšová, A., 2008, s. 119

1.2. Historie sociálních služeb

V této kapitole bych se ráda ve stručnosti zmínila o historii a vývoji sociálních služeb v českých zemích od počátku 20. stol. a zároveň o zakotvení sociálních služeb v zákonech. Úzce se zaměřím na rozvoj terénních sociálních služeb v kontextu pečovatelské služby.

1918

Od počátku 20. stol. poskytovaly sociální pomoc obce a dobročinné spolky např. organizace Okresních péčí o mládež, Masarykova Liga proti tuberkulóze). Tato doba se vyznačuje neobyčejným rozmachem dobrovolné sociální péče.

„Přelomem v novodobé podobě terénní péče a pečovatelské služby bylo založení Československého červeného kříže v roce 1919. Ten se pod vedením své první předsedkyně Alice Masarykové zasloužil o vznik pečovatelské služby i ošetřovatelské domácí péče. Členky Československého červeného kříže poskytovaly pomoc starým občanům v oblasti osobní hygieny, úklidu domácnosti a vaření. Z této výpomoci se postupně vyvinula pečovatelská služba, která byla organizována a poskytována na základě dobrovolnosti. Tato činnost nestátních poskytovatelů péče nebyla nijak financována veřejnou správou, byla proto odkázána na veřejné sbírky a nasazení dobrovolných pracovníků a jejich příznivců.“²

Poválečné období

Po druhé světové válce byla sociální politika Československé republiky krátce ovlivňována korporativistickým modelem, který je běžný v německy mluvících zemích střední Evropy.

Tento model je založený na rozložení sociálního zabezpečení a služeb mezi zaměstnavatele, stát a neziskový sektor. Jedná se o statusový systém, tj. že každý zaměstnanec má takové sociální zabezpečení, které odpovídá jeho příjmům. Při tvorbě sociálního pojištění zabezpečení mají svůj vliv zaměstnanci i zaměstnavatelé prostřednictvím tripartity. Stát se podílí minimálně, ale zajišťuje

² Kol. autorů, 2010, s. 19

„záchrannou síť“, tam, kde nepostačuje soc. pojištění zaměstnance. Nestátní organizace, zabezpečují valnou část sociální péče a pomoci.

Po roce 1948 se tato situace mění. Nahrazením domovského práva institutem československého občanství (Zákon č. 174/1948 Sb.) se sociální péče přesouvá z obcí na stát. Potvrzením tohoto vývoje byl zákon č. 55/1956 Sb., o sociálním zabezpečení. Původní korporativistický model sociálního státu je nahrazen sovětským modelem sociálního zabezpečení.

Zákon č. 55/1956 Sb., o sociálním zabezpečení přenechal veškerou sociální péči státu a jeho orgánům. Výjimkou byla pouze ústavní péče, kterou směly poskytovat i církve a církevní řády dobrovolným organizacím, podnikům a jednotným zemědělským družstvům.³

V roce 1952 převzala pečovatelskou službu státní zdravotní správa a omezila ji hlavně na péči o osamělé nemocné občany. Podle nové koncepce z roku 1955 organizování pečovatelské služby a plnění zdravotních a sociálních úkolů svěřil stát opět Českému červenému kříži (v roce 1919 pod ČČK pečovatelská služba vznikla) jako společenské organizaci začleněné do Národní fronty. Státní režim té doby nepřipouštěl, že by občané socialistického státu potřebovali sociální pomoc. Pomoc seniorům se proto orientovala spíše na zdravotnickou a ošetrovatelskou péči. Převážná část péče o staré a nemocné i nadále zůstávala na rodinách a tzv. sousedské výpomoci.

60. léta

Šedesátá léta byla dobou rozkvětu pečovatelské služby. I v české legislativě měla pečovatelská služba dlouhodobé, pevné zakotvení. Byla to v podstatě jediná terénní sociální služba, která v té době existovala. A také jediná alternativa k ústavní péči před rokem 1989.

„Pozitivním trendem šedesátých let je větší zájem o staré osoby, rozvoj geriatrické a gerontologie, začínají se objevovat nové trendy v přístupu ke starým lidem. To se projevilo i v pečovatelské službě. Připouštělo se již, že například rodiny, kde pracují všichni členové, potřebují pomoc při zajištění péče o své staré

³ Matoušek, 2007, s. 25

*a méně soběstačné rodiče. Poptávka po pečovatelských službách stoupala. Od roku 1968 bylo řízení a provádění pečovatelské služby převedeno na odbory sociálního zabezpečení okresních národních výborů.*⁴ Od roku 1964 se sociální zabezpečení řídí zákonem č. 101/1964 Sb., o sociálním zabezpečení. Jeho novelizace v roce 1972 uzákonila mimo jiné i péči o staré občany. Další novelizací poté došlo k rozšíření poskytování pečovatelské služby i pro invalidní občany.

Zákon č. 101/1964 Sb., o sociálním zabezpečení byl později nahrazen zákonem č. 121/1975 Sb. o sociálním zabezpečení. Ten se bohužel stal prostředkem k "nápravě nevyhovujících" jedinců. Zaváděl totiž povinnost zaměstnavatelských organizací, aby na doporučení národního výboru zaměstnaly tzv. „společensky nepřizpůsobivé občany“ a pomohly jim se zařazením do „řádného života“. Nahrazen byl zákonem č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení. V platnosti byl tento zákon až do roku 2007, kdy vešel v platnost zákon č. 108 /2006 Sb., o sociálních službách (ZSS).

70.- 80. léta

*„V sedmdesátých letech spadalo sociální zabezpečení do působnosti ministerstva práce a sociálních věcí a částečně ministerstva vnitra a spravedlnosti. Poskytování pečovatelské služby se řídilo zákonem o sociálním zabezpečení a prováděcí vyhláškou k tomuto zákonu. Bylo již zcela jasně vymezeno, komu a za jakých podmínek se poskytují sociální služby. Pečovatelská služba již nebyla hodnocena jako společensky významná a důležitá.“*⁵

Poskytování pečovatelské služby se nově řídilo od roku 1975 zákonem o sociálním zabezpečení č. 121/1975 Sb. V roce 1976 přišla významná organizační změna v řízení pečovatelských služeb. Vznikaly tzv. okresní ústavy sociálních služeb a kromě jiných sociálních služeb přebíraly i řízení a provozování služeb pečovatelských.

⁴ Kol. autorů, 2010, s. 23

⁵ tamtéž, s. 24

Osmdesátá léta znamenala jisté uvolnění. Sociální otázky se začaly více řešit a vznikaly i první sociálně právní školy.⁶

Po roce 1989

Matoušek (2007, s. 31) uvádí, že „uvolnění poměrů po roce 1989 znamenalo v oblasti sociálních služeb rovněž vznik a v krátkém období dramatický nárůst počtu nestátních neziskových organizací, které začaly tyto služby poskytovat. Pro nedostatek jiné právní úpravy byla většina těchto organizací založena jako občanská sdružení podle zákona č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů.“ Po roce 1989 docházelo k velkým změnám i v sociální oblasti. Od šedesátých let to bylo poprvé, co mohly a také poskytovaly sociální služby nejen neziskové organizace, ale též církve a organizace zřizované státem a jeho orgány. Odpovědnost se přesunula především na obce, čímž se plánování sociálních služeb více přiblížilo samotným občanům a služby mohly být lépe šité na míru.

V této době byl připraven dalekosáhlý program reformy sociální péče. Jediným konkrétním výsledkem celé reformy bylo přijetí zákona č. 463/1991 Sb., o životním minimu a zákona č. 482/1991 Sb., o sociální potřebnosti. Po roce 2000 se začal testovat model komunitního plánování. Toto komunitní plánování pak bylo zahrnuto do zákona o sociálních službách v roce 2006 jako povinné.

Po roce 1989 přišel i rozmach pečovatelské služby. Sociální služby se i nadále řídily nevyhovujícím zákonem č. 100/1988 Sb., o sociálních službách a vyhláškou č. 182/1991. Tento stav trval do roku 2006, kdy vešel v platnost zákon č. 108/2006. Pro fungování pečovatelských služeb byla rovněž důležitá změna správní působnosti, kdy zanikaly okresní úřady a vznikaly kraje. Některé pečovatelské služby se proto transformovaly do samostatných místních sdružení a organizací, některé přecházely plynule pod kraj.⁷

⁶ Kol. autorů, 2010, s. 23

⁷ tamtéž, s. 23

2006 do současnosti

Nestabilita ve financování neziskových organizací byla jedním z mnoha důvodů, proč začala především odborná veřejnost volat po novém legislativním vymezení. Od 1.1.2007 vešel v platnost zákon č. 108/2006 o sociálních službách. Dalším cílem nového zákona bylo postavit na jednu roveň státní a soukromé organizace.

Nové podmínky po roce 1989 vyžadovaly změnu systému a organizování sociální práce tak, aby docházelo k větší demokratizaci služeb a byl umožněn individuální přístup při organizování a plánování služeb. Respekt k individualitě a osobnosti (osobitosti) každého potenciálního uživatele byl dalším východiskem při tvorbě zákona. Jeho snahou bylo přejít od paternalistických forem poskytování péče k formám partnerským. Pracovat se na něm začalo již v roce 1994. Jeho úkolem bylo sladit normy v sociální oblasti s požadavky EU a zvýšit respektování lidských práv při poskytování sociální péče. To je deklarováno v § 2 tohoto zákona, kde jsou uvedeny základní zásady:

„Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.“⁸

Tento zákon uvedl do systému poskytování sociálních služeb jednotná pravidla, kvalifikační požadavky na zaměstnance sociálních služeb, systém kontroly kvality - standardizaci a formulaci metodiky práce. Změnu zavedl i ve způsobu uvažování o službě. Z původního "služba je poskytována" po současné "služba je smluvena." Nový zákon rovněž omezil stigmatizaci uživatelů tím, že

⁸ ZSS

pouze definoval širší škálu poskytovaných služeb a oprostil se od "škatulkování" žadatelů o sociální službu.

1.3. Lidská práva

Pro účely práce jsem si vybrala ochranu lidských práv především proto, že jejich aplikace v praxi chrání důstojnost klientů pečovatelské služby. Práva pojmám z nejširšího, legislativního hlediska, zužuji je na práva týkající se uživatelů sociálních služeb obecně a v závěru této kapitoly se zaměřuji pouze na práva a svobody uživatelů pečovatelské služby.

Ochrana práv uživatelů by měla patřit mezi důležité hodnoty každé organizace, která poskytuje sociální služby. Domnívám se, že společná tvorba standardů (celým pracovním týmem) je výborným, nikoli všemožným nástrojem k zamyšlení nad úrovní kvality služby a ochrany práv klientů sociálních služeb. Aktivní dodržování standardů a interních dohod a všeobecně sdílených a respektovaných etických norem v přímé péči s uživateli nejen, že omezuje vznik dilemat a rozporů, ale vede i ke zvýšení prestiže organizace a pocitu sounáležitosti a loajality pracovníků.

Ochrana lidských práv velmi úzce souvisí s etickými dilematy, která sociální pracovník řeší každodenně. „Sociální pracovník by měl řešit etická dilemata související s výkonem své profese, neboť kromě jiného disponuje značnou mocí nad klientem. Profesní etika by tedy měla zabránit možnému zneužití této moci.“⁹

Tichý¹⁰ k etickým dilematům konstatuje, že vznikají v situacích, ve kterých je sociální pracovník nucen volit ze dvou nebo více možností, které chápe jako konflikt morálních principů a není mu zřejmé, které rozhodnutí bude vhodnější. Důležitým faktorem je zde osobnost sociálního pracovníka, jeho vnímání situace, osobní zkušenost a individuální hierarchie hodnot a v neposlední řadě kontext dané situace. Někteří autoři se domnívají, že etické rozhodování

9 Kol. autorů, 2010, s. 91

¹⁰ 2007 in. Kol. autorů, 2010, s. 91

a etická praxe v organizaci nezávisí pouze na morální zralosti či profesionalitě jednotlivých pracovníků. Banks¹¹ v tomto směru rozlišuje praxi sociální práce na defenzivní a reflexivní. Pro defenzivní praxi je charakteristické, že sociální pracovník jedná podle směrnic a předpisů a plní své povinnosti vymezené zákonem a zaměstnaneckými předpisy. Postup ho sice omezuje, ale současně i chrání před vlastní zodpovědností. Naproti tomu, jak upozorňuje Nedělníková:¹² „sociální pracovník, který je schopen vlastní praxi reflektovat, dokáže etická dilemata nejen identifikovat, ale i rozpoznat, jak vznikají. Je si jistější svými osobními hodnotami, hodnotami profese i tím, jak je uplatňovat.“

Musil se zase domnívá, že snižování zátěže při každodenním řešení dilemat napomáhá kultura organizace, neboť „zátěž každodenního řešení zjevných dilemat by pravděpodobně značně zvyšovala potenciál napětí a konfliktů v organizacích a dlouhodobě by narušovala jejich soudržnost.“¹³

Soudržnost pracovního týmu a loajalita jednotlivých pracovníků je až sekundárním projevem onoho sdílení společných hodnot a tvorby kultury organizace. Předpokládám, že právě důraz na kulturu organizace, sdílení společných hodnot a etické jednání s uživateli služby naplňuje důstojnost deklarovanou již v roce 1948 OSN:

„Důstojnost každého lidského života jako cíl sociální politiky států i globálního společenství byla deklarována OSN v roce 1948. Tím se otočil základní princip poskytování sociální ochrany - v předešlé epoše byly deklarovány subjekty povinné ji poskytovat, po přijetí deklarace se vychází i z oprávnění člověka na tuto ochranu, z daru se stává nárok.“¹⁴

¹¹ 2001 in Kol. autorů, 2010, s. 91

¹² 2008a in Kol. autorů, 2010, s. 91

¹³ Musil, 2004, s. 41

¹⁴ Tomeš, 2011 in Matoušek, 2007, s. 26

„Lidská práva jsou chápána jako práva všech lidí bez ohledu na stát, ve kterém lidské bytosti žijí, kdežto občanská práva se vykládají jako práva a svobody, která vyplývají ze statusu člověka jako občana určitého státu.“¹⁵

Některá lidská práva jsou vymahatelná. Základní lidská práva a svobody jsou součástí ústavního pořádku České republiky. Jsou zakotvena v zákoně č. 2/1993 Sb. - Listina lidských práv a svobod. Vedle těchto práv jsou i taková, na která není právní nárok. Takováto práva nalezneme v různých chartách a listinách. Např. zásady OSN pro seniory – rezoluce Valného shromáždění OSN 46/91, Charta práv a svobod starších občanů, Doporučení Rady Evropy č. 1418/1999 „O ochraně lidských práv a důstojnosti nevyléčitelně nemocných a umírajících.“ - („Charta práv umírajících“) a Evropská charta práv pacientů seniorů. Lidská práva jsou chráněná a vymahatelná (vynutitelná) nejen zákonem, ale i společenským konsensem, tlakem, morálními a kulturními pravidly.

Výkladový sborník pro poskytovatele MPSV zmiňuje právo na ochranu soukromí, osobní a rodinný život, na důstojné zacházení, právo vlastnit majetek, právo na práci a odměnu za práci, právo na vzdělání, právo si stěžovat a osobní svobodu a svobodu pohybu.¹⁶ V kontextu terénní pečovatelské služby jsou některá tato práva bezpředmětná. Tento slovník MPSV pro poskytovatele vytváří jen obecný rámec pro tvorbu vnitřních pravidel v organizaci. Je vždy na zvážení té, které organizace, jak náměty z výkladového slovníku zapracuje do své praxe.

Vymahatelností a ochranou lidských práv se zabývá právní systém, neziskový sektor, kancelář ombudsmana a řada dalších organizací. Např. Kancelář veřejného ochránce práv – ombudsmana, prováděla kontroly v zařízeních sociálních služeb v letech 2007 až 2009. V zařízeních sociálních služeb se kontrolou zabývá Inspekce poskytování sociálních služeb, které provádí krajské pobočky Úřadu práce České republiky.

¹⁵ *Kapitoly sociální práce v praxi*. Jihočeská univerzita, Zdravotně sociální fakulta, 2008. ISBN 978-80-7394-074-4, s. 119

¹⁶ www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf

1.4. Lidská důstojnost

Chránit lidská práva uživatelů PS je jen jedním z prostředků, jak ve stáří zachovat lidskou důstojnost a úctu k těmto lidem a minimalizovat projevy ageismu.¹⁷

Pojem lidská důstojnost vymezuje Heřmanová a kol. následovně: „Důstojnost je univerzální lidská záležitost. Přebývá v moderní filosofické, morální a právní diskusi, je kotvou různých světových pohledů a má různé úrovně významů závislých na kontextu, ve kterém je zmiňována.“

Ovšem co to opravdu lidská důstojnost je, si uvědomíme, až když je ohrožena, či pošlapána a odvoláváme se na ni, když se ptáme, zda určité jednání bylo etické či nikoliv. V praxi umíme říci: „toto není důstojné“ či „toto je pod lidskou důstojnost“, mluvíme o stavu „jedinečné lidské důstojnosti“. Ale umíme říci, co je důstojné?

„Etymologicky slovo důstojnost pochází z latiny – **dignus, dignita**, což znamená povinnost určitého respektu, být hodný úcty a pocty. Podíváme-li se do anglického výkladového slovníku (Longman Family Dictionary), nacházíme pod heslem **dignity** významy „being worthy, honoured or esteemed“, tedy být úctyhodný, vážený, ctihodný, ctěný. Jak vidíme, významů je zde více, některé jsou ambivalentní, vágní, nejisté či sporné – což se může hodit vždy, když postrádáme věcný argument.“¹⁸

S tímto širším vymezením pojmu „lidská důstojnost“ koresponduje i jeho vymezení v rámci projektu „Důstojnost a starší Evropané“. Šlo o tříletý mezinárodní výzkumný projekt. Předmětem zkoumání byl význam a prožívání lidské důstojnosti u starších osob.¹⁹

V rámci tohoto projektu byl zpracován užitečný model, který rozlišuje nejméně čtyři typy důstojnosti:

¹⁷ Agesimus – stereotypizování a diskriminace lidí pro jejich stáří

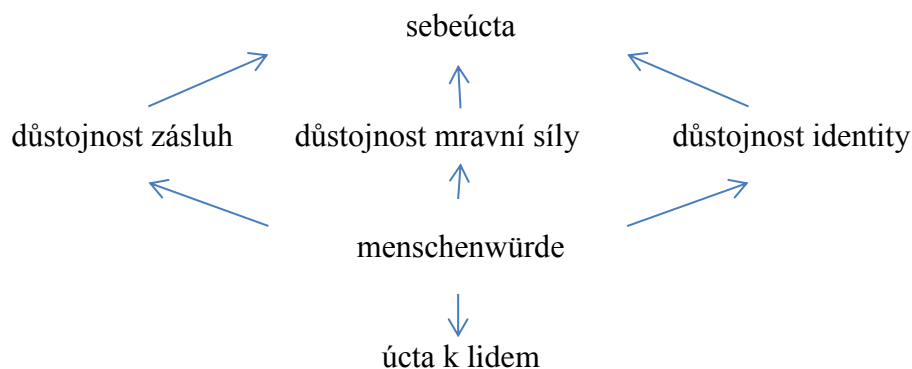
¹⁸ (Heřmanová a kol, 2012, s. 71)

¹⁹ *Respektování lidské důstojnosti*. Příručka pro odbornou výuku, výchovu a výcvik studentů lékařských, zdravotnických, a zdravotně-sociálních oborů. Hospicové občanské sdružení Cesta domů, 2004. ISBN 80-239-4334-0

- Důstojnost zásluh
- Důstojnost právní síly
- Důstojnost osobní identity
- Menschenwürde

Pod pojmem **důstojnost zásluh** je zahrnut status člověka, jeho role a postavení ve společnosti. **Důstojnost mravní síly** je úzce spojena s pojmem sebeúcty a s mravním imperativem. Ústředními prvky **důstojnosti osobní identity** jsou integrita, pevné vědomí vlastního já, fyzická identita, začlenění do pospolitosti a schopnost nalézat smysl ve svém životě, svých činech a dění, na němž je člověk účasten. **Menschenwürde** je označován německým pojmem, který odkazuje k nezczitelné hodnotě lidských bytostí jako lidských bytostí.²⁰

Obrázek 1: Model důstojnosti



Zdroj: Respektování lidské důstojnosti²¹

„Mravní imeprativ „úcty k lidem“ pramení z Menschenwürde. Ta také umožňuje prožívání důstojnosti či nedůstojnosti v ostatních třech kategoriích. Prožitek důstojnosti zásluh, důstojnosti mravní síly a důstojnosti osobní identity je zase předpokladem pro vědomí sebe-úcty. Možná je však i eventualita, že určitá

²⁰ *Respektování lidské důstojnosti*. Příručka pro odbornou výuku, výchovu a výcvik studentů lékařských, zdravotnických, a zdravotně-sociálních oborů. Hospicové občanské sdružení Cesta domů, 2004. ISBN 80-239-4334-0

²¹ Tamtéž, s. 14

*osoba strádá nedůstojností, ale není si toho vědoma. Menschenwürde tak dává modelu důstojnosti objektivní základnu.*²²

²² *Respektování lidské důstojnosti*. Příručka pro odbornou výuku, výchovu a výcvik studentů lékařských, zdravotnických, a zdravotně-sociálních oborů. Hospicové občanské sdružení Cesta domů, 2004. ISBN 80-239-4334-0, s. 14

1.5. Standardizace služby

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

Ochrana lidských práv v pečovatelské službě je zahrnuta ve standardech kvality sociálních služeb. Povinnost tvorby a zavedení standardů v organizaci je dána ZSS. V platnost vešel tento zákon od 1. 1. 2007. Zároveň s ním vešla v platnost i vyhláška č. 505/2006 Sb. která dále upřesňuje tvorbu standardů.

Standardy se dělí na procedurální, personální a provozní. Povinnost chránit lidská práva má mít každý poskytovatel zakotven v interních dokumentech. Jde především o Etický kodex a Standard č. 2 – Ochrana práv uživatelů. Standard č. 2 patří do skupiny procedurálních standardů.

Standardy slouží organizaci pro vlastní interní kontrolu a jako nástroj zkvalitňování služeb a vlastního růstu, pro pracovníky v přímé péči slouží k jednotnému vystupování a tvorbě firemní kultury, k omezení vnitřní nejistoty (jako pomůcka při řešení etických dilemat).

Smysl zákona č. 108/2006 Sb. v krátkosti a výstižně shrnul JUDr. Pavel Čámský:²³ „Zákon přinesl naprosto zásadní změnu v systému sociální péče. Opustil dosavadní praxi paternalisticko-direktivního modelu a vytvořil prostředí pro rozvoj vztahů mezi poskytovateli sociálních služeb a jejich klienty (uživateli), založené na rovnoprávnosti, dobrovolnosti, důsledně individuálním přístupu, na úsilí o nevyčleňování adresátů sociálních služeb z přirozeného prostředí a ze společnosti, se zvláštním důrazem též na spolupráci mezi poskytovateli, uživateli i osobami jim blízkými s cílem mobilizovat uživatele sociálních služeb k převzetí spoluzodpovědnosti na řešení jejich nepříznivé sociální situace a závislosti na poskytování sociálních služeb. Ze zákona je velmi patrný důraz na respekt k základním lidským a občanským právům, oprávněným zájmům a lidské důstojnosti adresátů sociálních služeb.,,

Inspiraci pro ZSS čerpali čeští zákonodárci a ostatní odborníci, kteří připravovali podklady pro tvorbu tohoto zákona především z anglosaského modelu sociálního státu (Velká Británie).

²³ in Kol. autorů, 2010, s. 102

Standard č. 2 – Ochrana práv osob

Jak jsem již psala, patří standard č. 2 (dále jen SQ 2) k základním dokumentům, které vymezují pravidla organizace při ochraně práv a důstojnosti jejich klientů a uživatelů.

Osobně se domnívám, že dobře napsaný standard by se měl blížit ideálu dobré praxe. Není možné v něm postihnout celou problematiku ochrany práv. Ovšem mnohem těžší než napsat dobrý standard je jeho uvedení do praxe. To se neobejde bez týmové spolupráce. Jak jsem se již zmínila, patří SQ2 do skupiny procedurálních standardů. Pro praxi by bylo optimální, pokud by se na jeho zpracování podíleli nejen sociální pracovníci, ale i vedení organizace a další zaměstnanci poskytovatele. K jeho zpracování je vhodné přizvat uživatele služby, rodinné příslušníky, případně pozorovatele zvenčí. Důležitost týmové spolupráce spočívá především ve vymezení možných střetů zájmů i porušování práv uživatelů. Je velmi důležité zmínit, že standard není ve své podstatě nikdy hotový, neboť jde o živý organismus, který se stále mění, je třeba ho neustále měnit a zapracovávat do něj všechna možná preventivní i jiná opatření, která vznikají den co den při snaze naplňovat poslání pečovatelské služby a poskytovat co nejkvalitnější služby.

Předpokládám, že dobře zpracovaný standard svědčí nejen o kvalitě poskytovaných služeb, ale je i vodítkem pro dobrou praxi a tím i zvyšuje prestiž organizace. Dále je důležité dbát na profesní vzdělávání zaměstnanců poskytovatele, protože to přispívá ke zvyšování kvality poskytovaných služeb. Zároveň, tím roste prestiž organizace i jejich zaměstnanců a v souvislosti s tím i identifikace pracovníků s organizací.

Z výše uvedeného vyplývá, že je důležité obeznámit se standardy nejen pracovníky v přímé péči, ale i pomocný a provozní personál. Forma a rozsah je na zvážení poskytovatele (ústní podání, stručný výpis ze standardů, atd.)

Při tvorbě standardu se vychází především ze zákona č. 2/1993 Sb., - Listina lidských práv a svobod, dalšími zdroji jsou výše uvedené listiny, různá

školení o standardech a především vlastní praktické zkušenosti a zvyklosti v organizaci.

Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, č. 505/2006 Sb., ze dne 15. 11. 2006 vymezuje SQ2 v Příloze č. 2 takto: „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, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde. Podle těchto pravidel poskytovatel postupuje. (Kritérium je považováno za zásadní – ano).

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 postupuje. (Kritérium je považováno za zásadní – ano)

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů, podle těchto pravidel poskytovatel postupuje. (Kritérium se nepovažuje za zásadní)“

1.6. Pečovatelská služba

Dle mého názoru by lidé handicapovaní, staří a odkázaní na pomoc druhých měli mít možnost a podmínky zůstat co nejdéle v domácím prostředí tam, kde jsou obklopeni blízkými lidmi, kde to velmi dobře znají a kde se cítí dobře. Tato potřeba jistoty a pospolitosti patří i podle A. H. Maslowa k těm nejzákladnějším. Proto je snaha, o to zůstat v domácím prostředí co nejdéle, podporována nejen „seshora“, centrálně a opatřeními státu, ale i zcela „zespoda“ formou sousedské výpomoci. Tak také ve svých počátcích pečovatelská služba začínala. Byla založena na dobrovolné práci žen, které se této výpomoci věnovaly ve svém volném čase. Teprve s přibývajícím potřebou rozšíření pečovatelské služby došlo i k její profesionalizaci.

Počátky pečovatelské služby v České republice jsou spojené s 20tými léty minulého století, se jménem Alice Masarykové a s Českým červeným křížem. Tak jak se rozvíjely sociální služby (viz výše), šla s vývojem i pečovatelská služba. Pečovatelská služba je osobní sociální služba. Řadí se k ambulantním, nebo k terénním sociálním službám a v této kategorii patří k těm nejrozšířenějším.

Místem pro poskytování pečovatelské služby není jenom domácnost uživatele, ale též střediska osobní hygieny, případně jídelny, či výdejny stravy a střediska osobní hygieny.

Ve svém vývoji se pečovatelská služba posunula od sousedské výpomoci k plně profesionalizované péči. Pečovatelská služba není jen roznášení obědů, její služby se rozšířily na aktivizační služby pro seniory, střediska osobní hygieny, atd. Na stránkách ministerstva práce a sociálních věcí je definována následovně: „Pečovatelská služba se poskytuje dětem, osobám se zdravotním postižením a seniorům, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby a to v přirozeném prostředí i ve specializovaných zařízeních. Služba obsahuje pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, pomoc při zajištění chodu domácnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při prosazování práv a zájmů. Služba se poskytuje za úplatu.“

Bezúplatně se poskytuje rodinám, ve kterých se narodily současně tři nebo více dětí, účastníkům odboje a pozůstalým manželům (manželkám) po účastnících odboje starším 70 let.²⁴

Oldřich Matoušek vymezuje pečovatelskou službu takto:

„Pečovatelská služba je uživatelům poskytována ve vlastních domácnostech. Jde o nejrozšířenější neústavní službu poskytovanou v ČR lidem se zdravotním postižením a také seniorům. Zřizovateli jsou obce a kraje. V některých pečovatelských službách pomáhají i dobrovolníci. Ti nemají pracovněprávní vztah ke zřizovateli, dostávají však od zřizovatele osvědčení o své práci a je možné jim poskytovat za jejich práci odměnu. Obvykle poskytovanými službami jsou: koupel, pomoc při oblékání, při úkonech osobní hygieny, jednoduché ošetřovatelské úkony, donáška oběda, donáška topiva, nákupy a pochůzky, topení v kamnech, práce spojené s udržováním domácnosti, příprava jídla, doprovod, praní drobného prádla, praní velkého prádla, velký úklid bytu, ošetření nohou, úprava vlasů, masáž, průvodcovská služba pro nevidící, tlumočnická služba pro neslyšící, výjimečně jsou poskytovány také dohled nad dospělým občanem od 6 do 22 hod. a noční služba (na tyto dva časově nejnáročnější úkony však pečovatelská služba v ČR nemá dostatečnou kapacitu).“²⁵

Z praktických poznatků vyplývá, že převážnou část uživatelů pečovatelské služby tvoří senioři, ale péče je poskytována i dětem těžce zdravotně postiženým, osiřelým a rodinám, kde se narodilo současně tři a více dětí, nebo rodinám, které vyžadují pomoc jiné fyzické osoby z jiného „oprávněného“ důvodu. Poptávka po pečovatelské službě přichází ze strany těchto rodin, samotných potencionálních uživatelů pečovatelské služby, nebo ze strany zdravotníků a ošetřovatelů potencionálních uživatelů. Zda dojde k uzavření dohody o využívání PS záleží na tom, zda klient skutečně potřebuje sociální službu a nikoli jen službu komerční např. dovážku obědů. Je záležitostí každé organizace, aby v rodině potencionálního uživatele provedla sociální šetření, jehož cílem je zjistit, zda

²⁴ <http://www.mpsv.cz/cs/9>

²⁵ Matoušek, 2007, s. 97

klient spadá do kategorie uživatele pečovatelské služby tak, jak uživatele PS vymezuje ZSS.

Toto zákonné vymezení zní následovně: „Pečovatelská služba je terénní nebo ambulantní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba poskytuje ve vymezeném čase v domácnostech osob a v zařízeních sociálních služeb vyjmenované úkony.“²⁶

Dalším kritériem pro poskytování služby je dohoda mezi potencionálním uživatelem a poskytovatelem. Každý jednotlivý poskytovatel má podle svého vlastního uvážení nastavena jinak pravidla a podmínky a zásady pro poskytování služby v rámci svých organizačních a jiných možností. Součástí této písemné dohody je i rozsah poskytovaných služeb a úkonů.

Zákonné vymezení je toto:

- a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.²⁷

S vývojem společnosti dochází i ke změně škály poskytovaných služeb. Základní úkony, jako poskytování pomoci při osobní hygieně apod., zůstávají stejné, ale oproti počátkům poskytování PS, kdy k dovednostem pečovatelek patřilo štípání dříví a nošení vody, je jejich odbornost v dnešní době směřována do oblasti aktivizace klientů, psychosociální pomoci atd. Podle možností dané organizace jsou nabízeny služby, jako je poskytování PS v nočních hodinách (od 22 do 6 hodin ráno) a o sobotách, nedělích a svátcích, služby prádelny a mandlování prádla, aktivizace klientů v jejich domácnosti i organizované aktivizace, ergoterapie, smyslová aktivizace, zooterapie atd.

²⁶ ZSS, § 40

²⁷ ZSS, § 40 odst. 2

Potencionální uživatel by měl být předem seznámen i s principy a zásadami PS, se kterou chce uzavřít smlouvu. Jako příklad uvádím zásady PS tak, jak je ve své diplomové práci uvádí Jana Wojtoňová:

„Základní principy:

- *Kombinace jednotlivých forem sociálních služeb v závislosti na individuálních potřebách klientů*
- *Klient je rovnocenný partner profesního týmu*
- *Princip komplexnosti a neoddělitelnosti sociálně zdravotní péče, zabezpečení bezprostřední návaznosti na terénní zdravotní péči*
- *Týmová spolupráce formou multidisciplinárního týmu*
- *Individuální přístup a orientace na klienta v jeho přirozeném prostředí*
- *Pružná reakce na aktuální změny zdravotního stavu*
- *Flexibilní a transparentní informační servis o poskytovaných službách odborné i laické veřejnosti*
- *Vytváření přátelského prostředí*
- *Poskytování aktivní a individualizované ošetrovatelské péče prostřednictvím ošetrovatelského procesu*
- *Holistický přístup ke klientům*²⁸

Poskytovatelem PS může být jen ten, kdo splní zákonem dané podmínky a je zapsaný v registru poskytovatelů sociálních služeb.

PS poskytují právnické i fyzické osoby. Nejrozšířenějším typem PS jsou organizace zřizované městy a obcemi. Dlouhou tradici a širší rozměr (spirituální péče) mají PS zřizované církvemi. Poslední dobou přibývají i PS zřizované např. komerčními organizacemi. Ojedinele poskytují PS i osoby fyzické. Těmito osobami nejsou myšleny přímí rodinní příslušníci, ale opět osoby zapsané v registru. Jejich výhodou je flexibilita a pružnost, nevýhodou naopak může být finanční nestabilita.

²⁸ Wojtoňová, 2007, s. 26

Cílem pečovatelské služby je poskytnout lidem, kteří jsou z důvodu věku, zdravotního postižení, omezení v možnosti plnohodnotně naplňovat svůj každodenní život z důvodu omezení své soběstačnosti, nejvyšší možnou podporu k prožití co nejkvalitnějšího života. Snahou celého kolektivu pracovníků pečovatelské služby je prodloužit období, které může klient prožít ve svém rodinném prostředí a nadále udržet a rozvíjet osobnost uživatele pečovatelské služby. Při své práci pracovníci pečovatelské služby jednají především ve smyslu ochrany lidských práv uživatelů tak, jak jsou uvedeny v ústavních zákonech, chartách a etickém kodexu poskytovatele.

II. EMPIRICKÁ ČÁST

2.1. Úvod k empirické části

V předchozí části práce jsem vymezila pojmy, se kterými v této práci operuji, zmínila jsem vývoj sociálních služeb od 20. let minulého století. Do tohoto konceptu jsem poté včlenila rozvoj pečovatelské služby – jako nejrozšířenější terénní služby a také aplikaci standardů sociálních služeb do praxe. To proto, že dle mého názoru aplikace ZSS úzce souvisí se zvyšováním kvality sociálních služeb, a tím i se zvyšováním ochrany lidských práv uživatelů PS. Nebylo možné se nezmínit o zakotvení lidských práv v dokumentech a o jejich praktickém dopadu v praxi. Z toho důvodu jsem zmínila i lidskou důstojnost, která je takto chráněna.

V praktické části se pokusím zjistit, jak uživatelé pečovatelské služby a jejich rodinní příslušníci vnímají svá práva, jejich ochranu a zda se sami chtějí aktivně účastnit na vypracování standardů.

Součástí praktické části bude i návrh takového standardu. Tento standard může sloužit manažerům a pracovníkům PS v přímé péči při zpracování standardu. Je ovšem nutné zdůraznit, že je to pouze a jen návod, pouhá instrukce, rada jak může takový standard vypadat, neboť správně napsaný standard má odpovídat praxi dané organizace.

Pro dokreslení průzkumu zmíním i závěry z několika rozhovorů s uživateli PS v Písku.

Na území města Písek jsou registrovány čtyři pečovatelské služby:

Diakonie ČCE – středisko Blanka

Oblastní charita Písek

Pečovatelská služba a jesle města Písku

Seniorský dům Písek a.s., respektive Seniorský klub Písek o.p.s.

Nejdelší historii a nejrozšířenější je Pečovatelská služba a jesle města Písku. Jde o příspěvkovou organizaci města. Zřizovatel provedl v této organizaci vlastní šetření spokojenosti a krátká zpráva z tohoto šetření byla zveřejněna ve Zpravodaji města Písek.

Autorkou článku je Mgr. Zuzana Staffová z odboru sociálních věcí města Písku. Ta shrnuje informace z dotazníkového šetření: „V průběhu listopadu 2012 proběhlo v součinnosti poskytovatelů sociálních služeb a Města Písku dotazníkové šetření k životní situaci osob ve starobním či invalidním důchodu.“ Zuzana Staffová na základě tohoto dotazníkového šetření uvádí že: „Spokojenost s Pečovatelskou službou města Písku ohodnotili dotazovaní průměrnou známkou 1,6.“²⁹

Naopak k nejmladším a svým rozsahem nejmenším PS patří PS patřící pod Seniorský dům a.s.. Zřizovatelem zbývajících dvou PS jsou církve. Pečovatelky České církve evangelické provozují své činnost s pečovatelskou službou a Oblastní charita se zaměřuje více na terénní služby na území města.

²⁹ Zpravodaj města Písek 1/13, leden 2013, ročník XVI dostupný též z www.mesto-pisek.cz

2.2. Cíl práce a hypotézy

2.2.1. Cíl práce

Cílem práce je zjistit, jakou důležitost přikládají uživatelé PS a jejich rodinní příslušníci ochraně lidských práv a tím i jejich lidské důstojnosti. Dále se pokusím nastínit, do jaké míry chtějí být uživatelé sami aktivní při ochraně svých práv. Pokusím se zjistit, zda si je veřejnost vědoma toho, že poskytovatelé PS mají povinnost zakotvit ochranu lidských práv ve svých interních dokumentech. Ptát se budu také na to, při jakých úkonech pečovatelské služby může podle názoru uživatelů nejčastěji docházet k porušování lidských práv. Rovněž se budu ptát, jakých porušování lidských práv se obávají v případě, že již nebudou orientováni ve své situaci např. z důvodu těžké psychické nemoci, stařecké, či jiné demence.

Pro účely této práce se budu zabírat pouze standardem č. 2, respektive jeho první částí. Tzn.: 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 a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde. Podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Cílem empirické části je navrhnout standard, který by zajišťoval ochranu lidských práv a byl využitelný pro přímou praxi.

V empirické části zmíním i výstupy ze sedmi rozhovorů, které jsem vedla s uživateli PS.

2.2.2. Hypotézy

H1: Za nejdůležitější právo při poskytování pečovatelské služby je považováno zachování práva na lidskou důstojnost.

H2: Osoby mající zkušenost s poskytováním pečovatelské služby hodnotí míru dodržování lidských práv v pečovatelské službě jako dostatečnou.

H3: Veřejnost neví, že pečovatelská služba je povinna mít způsob dodržování lidských práv při poskytování služby písemně zpracován.

2.3. Použité metody

Pro účely tohoto průzkumu jsem zvolila smíšený výzkum. Kvantitativní výzkum jsem použila u stanovení hypotéz a rozhovorů. Kvalitativní průzkum jsem aplikovala na zbylou část průzkumu.

Metody, které jsem v tomto průzkumu použila, jsou:

- Řízený rozhovor
- Polostrukturovaný rozhovor
- Práce s dokumenty

Základním souborem pro tento průzkum byli uživatelé PS v regionu města Písek a obyvatelé města Písek. Soubor jsme dále zúžila na vzorek uživatelů PS, které přislíbili spolupráci při průzkumu. Cílový soubor byl poté náhodně vybrán ve spolupráci s poskytovateli.

Druhou část empirické části, tj. návrh standardu, jsem tvořila na základě přímé praxe v PS a s pomocí dokumentů a MPSV, metodických příruček a legislativního vymezení lidských práv.

2.3.1.1. Řízený rozhovor

Řízený rozhovor se skládal z deseti otázek. Jeho finální podobu uvádím v příloze. Na začátku rozhovoru jsem uváděla identifikační otázky. První otázka směřovala k tomu, zda se jedná o přímého uživatele nebo jeho rodinného příslušníka. Druhá otázka byla na pohlaví. Třetí a poslední identifikační otázka se týkala věku respondenta.

V další části rozhovoru jsem se zaměřila na úkony PS a s tím související lidská práva. Cílem bylo zjistit, která lidská práva chráněná listinou lidských práv a svobod považují uživatelé za nejvíce důležitá. Také jsem chtěla zjistit, při kterých úkonech pečovatelské služby může nejčastěji docházet k porušování lidských práv. Toto jsem pak chtěla následně zapracovat do navrhovaného standardu. I když šestá otázka rozhovoru také směřuje k důležitosti chráněných práv, jedná se už o situaci, kdy o sobě uživatel nemůže rozhodovat při plném

vědomí. Jedná se o jakousi možnost dopředu se vyjádřit k potencionální možné situaci.

Sedmou otázkou jsem se snažila zjistit, u kterých úkonů podle uživatelů pečovatelské služby může nejnáze docházet k porušování lidských práv a která to jsou.

Osmá otázka se týkala pouze přímých uživatelů pečovatelské služby a jejich rodinných příslušníků. Chtěla jsem zjistit jejich subjektivní pohled na míru dodržování lidských práv v pečovatelské službě.

Devátá otázka se týkala vědomosti o zákonné povinnosti poskytovatele, mít písemně zpracován způsob ochrany lidských práv.

Poslední otázka z dotazníku pak směřovala k vlastní aktivitě respondenta. Zda by chtěli být součástí multidisciplinárního týmu a osobně se podílet na tvorbě a připomínkování interních pravidel poskytovatele zmíněných v předchozí otázce.

2.3.1.2. Doplnující rozhovory a standard č. 2

Pro celkové dokreslení problematiky ochrany lidských práv v pečovatelské službě jsem zařadila i výběr ze sedmi polostrukturovaných rozhovorů s uživateli pečovatelské služby. Otázky se týkaly jejich osobního názoru a představ na to, co to jsou lidská práva. Dále jsem zjišťovala, zda si jich jsou skutečně vědomi i v přímé kooperaci s pracovníky PS a co oni sami mohou aktivně v této problematice učinit.

I druhá část rozhovorů se týkala kooperace s pečovatelskou službou. Ptala jsem se, jak aplikace interních pravidel vypadá v praxi. Jak to uživatelé vnímají, zda oni sami mají přímou zkušenost s porušování lidských práv a s nápravou ze strany poskytovatele. Případně, zda mají podobný příklad ze svého okolí.

V závěru rozhovoru jsem se ptala, zda by se aktivně chtěli podílet na tvorbě interních pravidel poskytovatele. Zda, případně proč, považují ochranu lidských práv za důležitou. Výstupy z těchto sedmi rozhovorů uvádím ve třetí části tohoto průzkumu

Pro účely této práce jsem zpracovala pouze první část standardu. Zcela záměrně neuvádím ani střet zájmů uživatelů a poskytovatele ani pravidla pro přijímání darů.

2.4. Výsledky průzkumu

2.4.1. Řízené rozhovory

Data jsem sbírala v rozmezí září 2013 až leden 2014. Cílovou skupinou byli uživatelé pečovatelské služby a jejich rodinní příslušníci (více viz. Otázka č. 1 rozhovoru). Rozhovory jsem proto vedla s uživateli výše zmíněných organizací, jež poskytují pečovatelskou službu v Písku. Dále jsem oslovila náhodné respondenty z každé skupiny.

Tabulka 1: Vzorek respondentů průzkumu

Respondent	muž	žena	celkem
současný uživatel pečovatelské služby	3	12	15
budoucí uživatel pečovatelské služby	3	12	15
rodinný příslušník potenciálního uživatele pečovatelské služby	0	10	10
rodinný příslušník uživatele pečovatelské služby	0	10	10
počet respondentů	6	44	50

Jak je z výše uvedené tabulky patrné, vedla jsem během svého průzkumu 50 řízených rozhovorů. Z toho 15 rozhovorů se současnými uživateli pečovatelské služby, 15 s budoucími uživateli pečovatelské služby, 10 s rodinnými příslušníky potenciálních uživatelů pečovatelské služby a 10 s rodinnými příslušníky současných uživatelů pečovatelské služby.

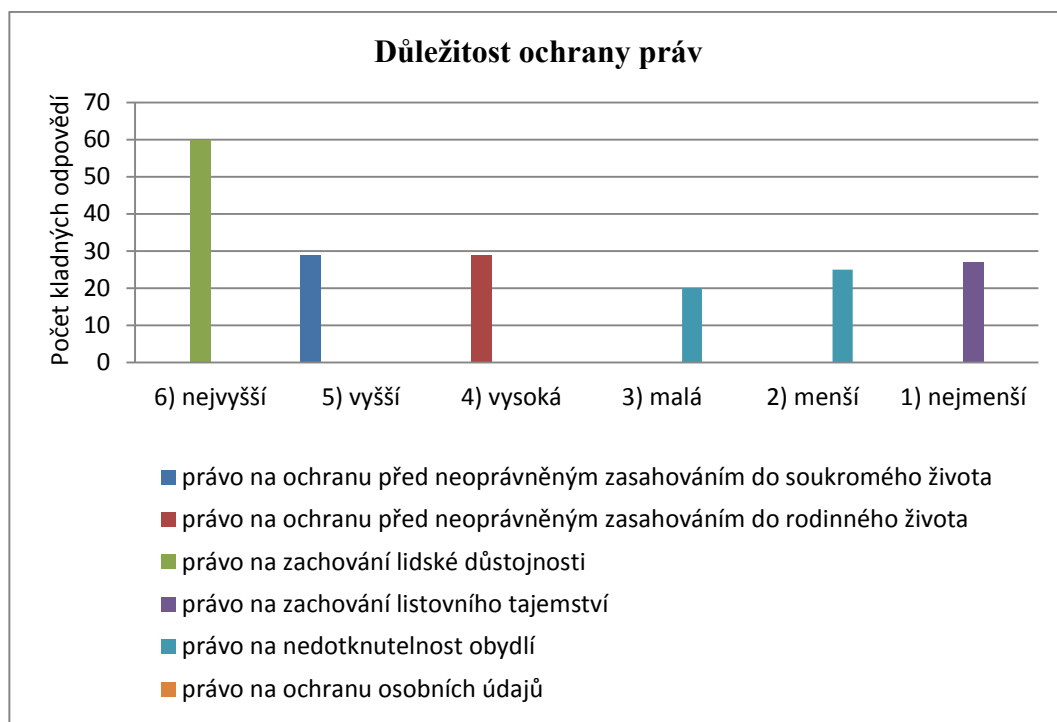
2.4.1.1. První hypotéza

H1: Za nejdůležitější právo při poskytování pečovatelské služby je považováno zachování práva na lidskou důstojnost.

Tuto hypotézu měla potvrdit, či vyvrátit především otázka č. 5. řízeného rozhovoru. Cílem bylo seřadit vybraná lidská práva z listiny základních práv a svobod občana podle subjektivní důležitosti. Otázka č. 6 byla (je) doplňková.

Má zjistit, jestli se žebříček hodnot mění, pokud již člověk předpokládá, že nebude orientován svou situací.

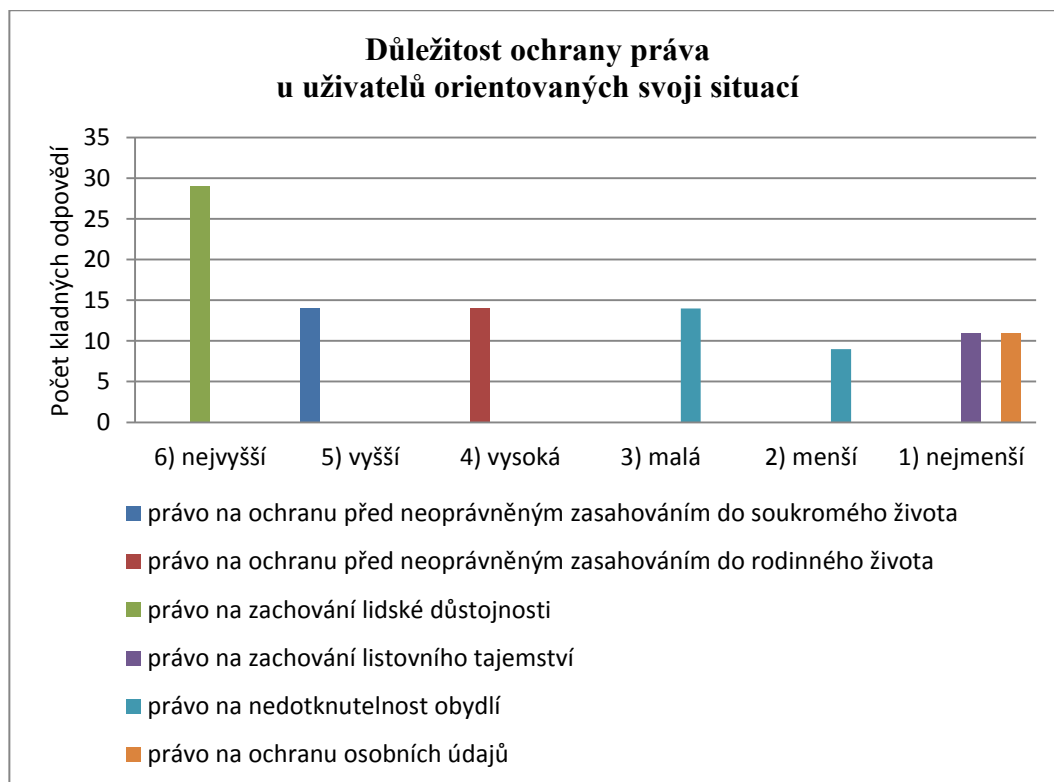
Graf 1: Důležitost ochrany práva



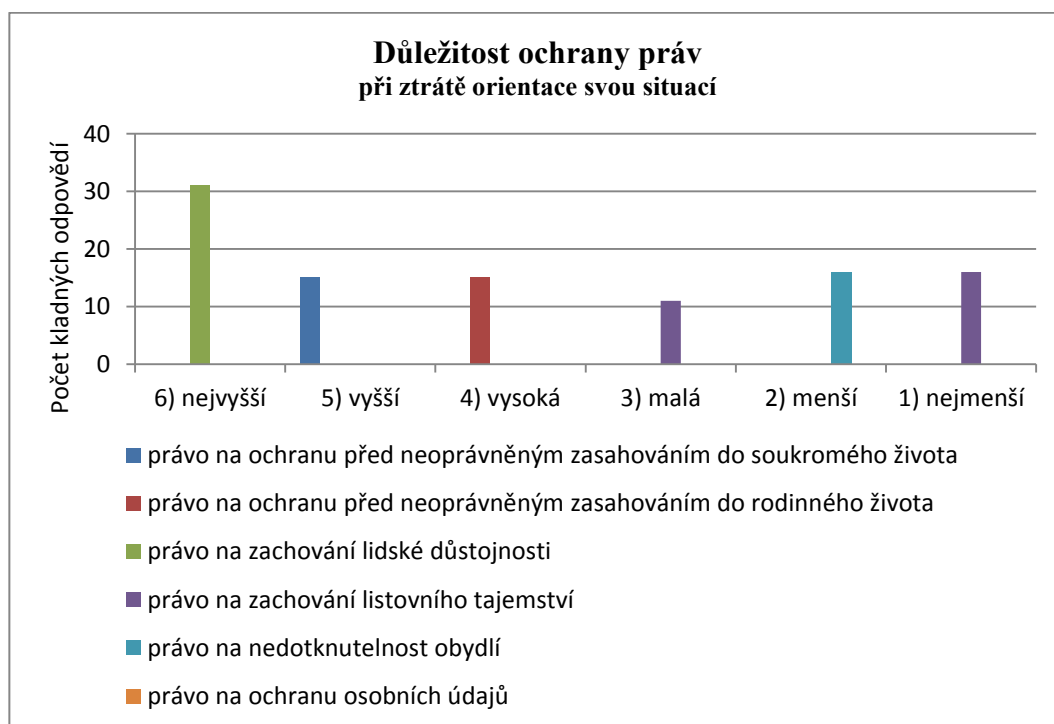
První hypotézu, tedy, že za nejdůležitější právo při poskytování pečovatelské služby je považováno zachování práva na lidskou důstojnost, jsem v řízeném rozhovoru doplnila ještě několika otázkami. V těchto otázkách jsem se snažila zjistit, zda se liší názor respondentů na důležitost ochrany lidských práv v situaci, kdy jsou ještě orientováni svoji situací, a jestli v případě, že z důvodů onemocnění, demence, či jiného důvodu již nejsou plně orientováni svou situací, se změní i žebříček důležitosti chráněných lidských práv.

Následující dva grafy toto znázorňují.

Graf 2: Význam důležitosti chráněného práva u orientovaných respondentů.



Graf 3: Význam důležitosti chráněného práva u neorientovaných respondentů

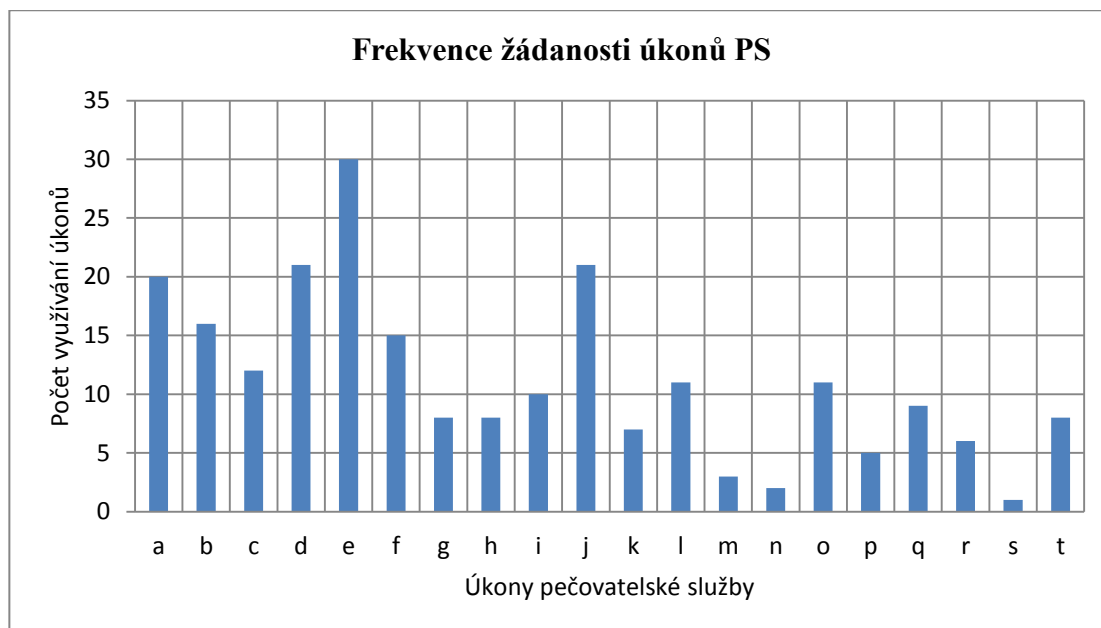


Předpoklad první hypotézy je doplněn mimo výše uvedené i o otázku číslo sedm. Tato otázka přiřadila k úkonům PS lidská práva, jejichž ochrana může být v souvislosti s těmito úkony ohrožena. Seznam úkonů pečovatelské služby byl v řízeném rozhovoru v souladu s rozsahem úkonů PS, tak jak je uvádí vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ze dne 15. 11. 2006. Úkony PS jsou podrobně zezpsány v § 6.

Úkony pečovatelské služby:

- | | |
|--|---|
| a) pomoc a podpora při vydávání jídla a pití | n) topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení |
| b) pomoc při oblékání a svlékání | o) běžné nákupy a pochůzky |
| c) pomoc při orientaci v prostoru, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru | p) velký nákup, např. týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti |
| d) pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík | q) praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy |
| e) pomoc při osobní hygieně | r) praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy |
| f) pomoc při základní péči o vlasy a nehty | s) doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět |
| g) pomoc při použití WC | t) doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět |
| h) pomoc při přípravě jídla a pití | |
| i) příprava a podání jídla a pití | |
| j) běžný úklid a údržba domácnosti | |
| k) údržba domácích spotřebičů | |
| l) pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti (např. po malování) | |
| m) donáška vody | |

Graf 4: Frekvence využívání úkonů pečovatelské služby



Graf 5: Potencionálně ohrožená práva v návaznosti na využívané úkony

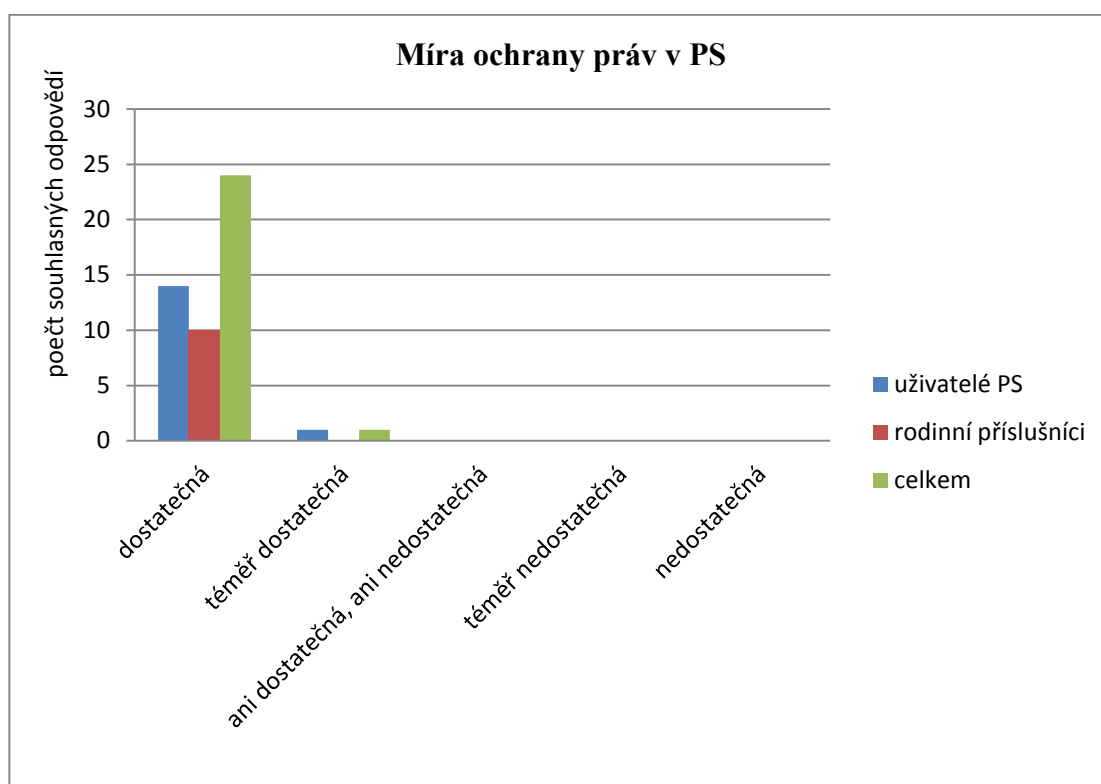


2.4.1.2. Druhá hypotéza

H2: Osoby mající zkušenost s poskytováním pečovatelské služby hodnotí míru dodržování lidských práv v pečovatelské službě jako dostatečnou.

Tuto hypotézu mohou potvrdit ti, kteří mají s pečovatelskou službou přímou zkušenost, tj.: uživatelé pečovatelské služby a jejich rodinní příslušníci. K potvrzení, či vyvrácení této hypotézy směřovala osmá otázka: Jak hodnotíte míru dodržování lidských práv v pečovatelské službě?

Graf 6: Jak respondenti hodnotí míru dodržování lidských práv v pečovatelské službě?



2.4.1.3. Třetí hypotéza

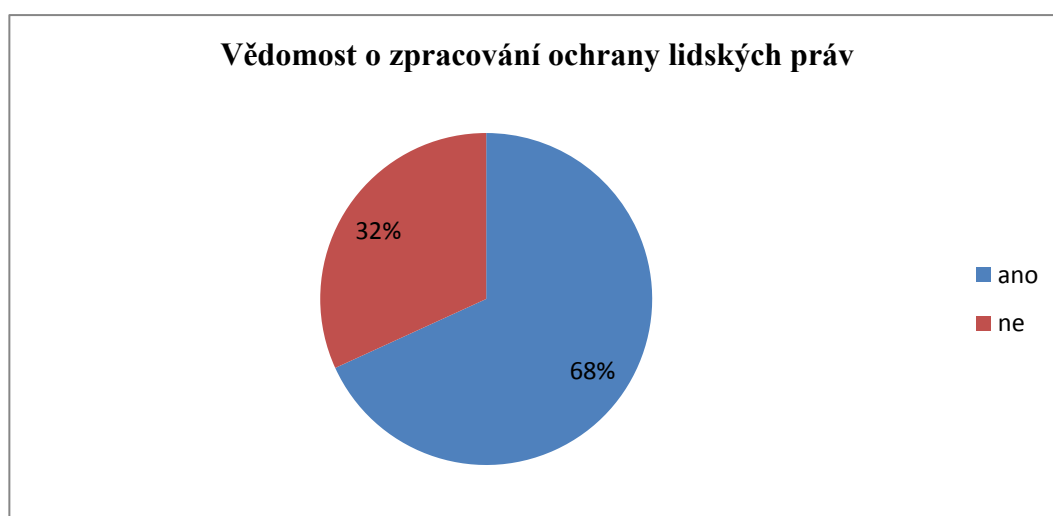
H3: Veřejnost neví, že pečovatelská služba je povinna mít způsob dodržování lidských práv při poskytování služby písemně zpracován.

Tuto hypotézu měla vyvrátit či potvrdit otázka číslo 9: Víte, že pečovatelská služba je povinna mít způsob dodržování lidských práv při poskytování služby písemně zpracován?

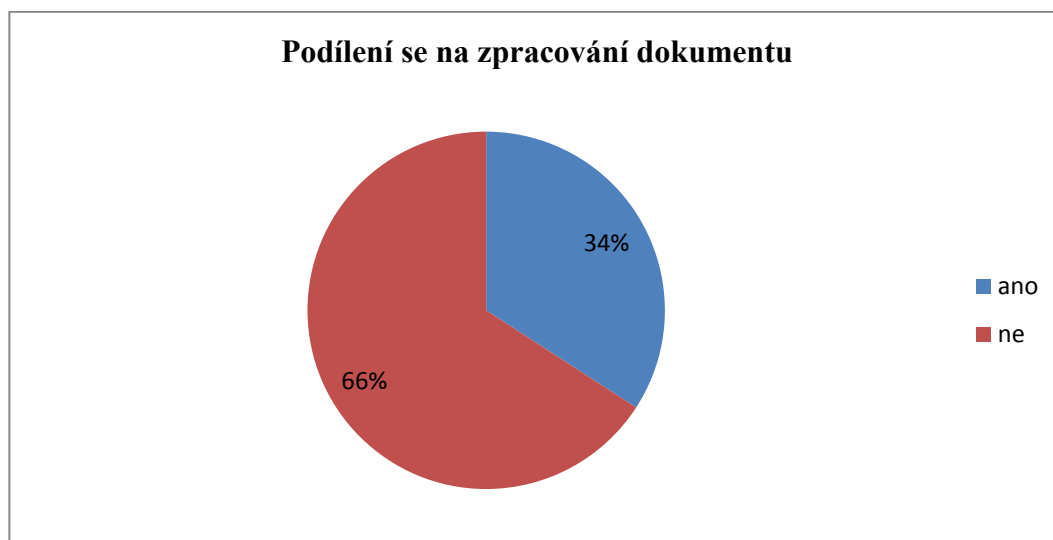
K doplnění této otázky byla (je) určena i otázka č. 10. (Kdybyste měl/a možnost se na připomínkování takového dokumentu podílet, využil/a byste této nabídky?)

Zodpovězení této otázky má managementu pečovatelské služby nastínit, zda uživatelé a jejich rodinní příslušníci chtějí spolupracovat při tvorbě standardů.

Graf 7: Respondenti vědí, že pečovatelská služba je povinna mít způsob dodržování lidských práv při poskytování služby písemně zpracován



Graf 8: Respondent by využil nabídku podílet se připomínkování takového dokumentu



2.4.2. Doplnující rozhovory

Výše uvedené řízené rozhovory doplňuji v této kapitole ještě několika rozhovory s uživateli PS. Stručné výpisky z polostrukturovaných rozhovorů, které jsem vedla s uživateli pečovatelské služby, uvádím příloze.

Z rozhovorů je patrné, že pod ochranou lidských práv se podle respondentů skrývají nejen služby poskytované pečovatelskou službou, ale i ochrana soukromí, možnost vyjádřit svůj názor, ozvat se, pokud se nám něco nelíbí, ale také ochrana před užitím moci vyšších orgánů. Všeobecné povědomí je tedy obecně dobré více rozvíjet. V tomto směru by byla jistě vhodná širší osvěta.

Uživatelé pečovatelské služby obecně vědí kde, komu a jak podávat stížnosti. Škála jejich možností sahá od podání stížnosti vedoucí službou, přes kontaktování policie, úředníků městského úřadu, až po schránku na stížnosti. Lidé však shodně uvádí, že nemají příliš důvody těchto možností využívat.

Každý uživatel pečovatelské služby by měl být seznámen se svými právy, s možnostmi, jak a kde si stěžovat. Tuto možnost však často zaměňují s domácím řádem, či soupisem poskytovaných služeb. Někteří z dotazovaných si nebyli vědomi, že by vůbec něco takového stvrdili svým podpisem. Doposud ani neměli možnost se na zpracování takových pravidel podílet a i kdyby tu možnost měli, pravděpodobně by ji nevyužili.

Ochranu lidských práv však shodně považují za velmi důležitou. I když důvody pro to se liší. Pro někoho je tím důvodem možnost, že se o něho někdo postará, jiný si pod tím představuje slušné a pěkné jednání lidí mezi sebou. Ale na povrch vypluly i obavy o smysluplnosti takového jednání.

Informace z výše uvedeného průzkumu a rozhovorů jsem dále zpracovala i do návrhu standardu. Tak je možné je uvést i do přímé praxe.

2.4.3. Tvorba vzorového standardu

Klasický interní standard organizace má podobu vnitřní směrnice, včetně čísla, data vydání a korekce, atd...

Smyslem této směrnice (standardu č. 2), je zajistit uživateli pocit bezpečí a důvěry, že s ním bude vždy zacházeno slušně, důstojně a že nebudou porušována jeho lidská práva tak, jak jsou deklarována v ústavním pořádku ČR a chartách. Za tím účelem jsou zcela jasně, konkrétně a účelně rozpracovány vybrané situace, kdy by mohlo dojít k porušování práv jak uživatelů služby, tak i pracovníků poskytovatele.

Směrnice je určena především pro pracovníky v přímé péči. Tedy pro pečovatelky a další osoby, které o uživatele přímo pečují (praktikanti, dobrovolníci). Úzce se dotýká i ostatních pracovníků poskytovatele, od pracovníků managementu až po pomocný personál.

Do standardu jsem vybrala práva, která jsou chráněna Listinou lidských práv a svobod. Ve standardu jsou většinou uváděny běžné situace z chodu organizace, při kterých může docházet k porušování práv uživatelů. Takovéto situace často vyplynou napovrch např. při supervizi či v rámci interní kontroly. Pokud organizace záměrně dbá na rozvoj své kultury, předchází tak rozvoji etických dilemat pracovníků.

Ke každému chráněnému právu je vždy uvedena typická situace z praxe organizace. Při každém porušení interních směrnic musí být zcela jasné, jak bude sjednána náprava. Tato opatření uvádím v závěru kapitoly a pro přehlednost uvádím u každého práva alespoň jeho číslo ze seznamu následných opatření.

To, že organizace chrání práva uvedená v SQ i v přímé praxi, by měla být nejen při inspekci svých služeb schopna doložit i jinak. Kromě metody přímého pozorování a rozhovorů mohou inspektoři sociálních služeb pracovat i s ostatními dokumenty organizace. Které dokumenty dokládají ochranu jednotlivých práv je další součástí SQ. U každého jednotlivého chráněného práva je proto uvedeno „Doložení ochrany práv osob“ a číselné vymezení, které opět odkazuje na seznam dalších interních dokumentů. SQ organizace jsou sice rozděleny do 15 směrnic,

ale organizace je jen jeden celek, a tak není možné se vyhnout vzájemné provázanosti SQ. Na vzájemnou návaznost různých typů SQ poukazuje poznámka „návaznost“ s vymezením standardů vztahujících se k danému tématu.

Na začátku standardu uvádím pro orientaci pojmy využívané ve standardu.

2.4.3.1. Základní pojmy

Poskytovatel sociálních služeb – organizace registrovaná pro poskytování sociální služby podle §40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. V tomto případě Pečovatelská služba a jesle města Písku.

Pracovník – každý, kdo pracuje pro poskytovatele na základě pracovní smlouvy, dohody o provedení práce či dohody o pracovní činnosti, dále praktikanti a dobrovolníci.

Pracovník v přímé péči – pracovník, který pracuje přímo s uživatelem a bezprostředně poskytuje všechny základní i fakultativní úkony.

Uživatel – ten, kdo má s poskytovatelem uzavřenou Smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby.

2.4.3.2. Vymezení vybraných práv uživatele pečovatelské služby

Na příkladu jednoho práva vysvětlím strukturu SQ:

Pod číslem 1) je uvedena *situace možného porušení práv uživatelů*.

Pod písmenem a) navazují možnosti jak *předcházet těmto situacím*.

Dále jsou uvedena: *následná opatření*, způsoby doložení ochrany práv osob

návaznost na další standardy (SQ – zkratka pro pojem „Standardy kvality sociálních služeb“). U jednotlivých práv je pouze číselné vymezení. Jejich souhrn je uveden v závěru této kapitoly.

V poznámce pod čarou je uveden odkaz na z. č. 2/1993 o vyhlášení Listiny základních práv a svobod.

Všichni zaměstnanci poskytovatele jsou obeznámeni s Listinou lidských práv a svobod.

Právo na nedotknutelnost a důstojnost osoby

Uživateli je zajištěno vždy rovné jednání a zacházení. Nelze ho zesměšňovat, snižovat jeho důstojnost a ani jinak ho diskreditovat.

Situace možného porušení práv uživatelů

- 1) Uživatel se setkává ze strany pracovníka s výrazy posměchu, ponižováním, atd. Důvodem je jeho romská národnost a životní styl. Pracovníci k němu mají větší odstup. Také kvalita služeb je nižší.

Opatření pro předcházení situacím

- a) Při uzavírání pracovní smlouvy je pracovník seznámen s příslušnými dokumenty, obzvláště s etickým kodexem a zavazuje se podle něj jednat. Je si velmi dobře vědom, že zanedbávání péče o uživatele ať již záměrné, či nedbalostní je nepřístupné a je vážným přestupkem.
- b) Pracovník je obeznámen s nevhodným chováním viz příloha č. 2 - Seznam nevhodných stylů jednání. Při své práci tyto způsoby nepraktikuje.
- c) Důstojnému jednání s uživateli se věnuje zvláštní pozornost při interních kontrolách.

Následná opatření: 3 - 6

Doložení ochrany práv osob: 2, 3, 4, 5, 6, 16

Návaznost: SQ 9c, SQ 10, SQ 15

- 1) Ačkoli byl uživatel bývalý vysokoškolský profesor, nazýval ho pracovník zdobnělinami jako třeba „dědo“ apod.
 - a) Pracovník zná základní pravidla slušného jednání a v praxi je dodržuje.
 - b) Po dohodě s uživatelem je možné změnit styl oslovení. Je-li tomu tak, je způsob oslovení zaznamenán v osobní dokumentaci.
 - c) Upřednostňuje se vždy osobní jednání, jež předchází vzniku komunikačních problémů.
 - d) Pracovník zná metody poskytování péče.

Následná opatření: 2, 3

Doložení ochrany práv osob: 1, 2, 3, 4, 5, 6,

Návaznost: SQ 3, SQ 5, SQ 6, SQ 15

1) Při přímé péči se pracovník snaží přesvědčit uživatele, aby se odnaučil kouřit, stravoval se dietně nebo že „ta růžová blůza, kostkovaná košile...“ by mu slušela nejvíc a vyžaduje, aby si ji uživatel vzal. Hovoří s uživatelem, jako by byl malé dítě. Případně jeho přání nebere vážně, např. proto, že jim nerozumí, nebo rozumí špatně.

- a) Uživatel zná práva a povinnosti obsažené ve Smlouvě o poskytování služby.
- b) Pracovníci umí rozeznat manipulativní techniky a v rozhovoru s uživatelem se jim zásadně vyhýbají.
- c) Pracovníci znají komunikační metody a znají rizika komunikace.
- d) Poskytovatel má alespoň jednoho pracovníka znalého alternativní komunikace.
- e) Ke zkvalitnění služby a ochrany práv se využívá případová supervize.

Následná opatření: 2, 3, 4, 5

Doložení ochrany práv osob: 2, 3, 4, 6, 12, 13, 16

Návaznost: SQ 3, SQ 9, SQ 10, SQ 15

1) Uživatel by se rád sám oblékl nebo si nandal speciální pomůcky atd. Pracovník má však obavy, že tento úkon bude trvat příliš dlouho, nebo že nebude proveden správně a přistoupí k jeho provedení sám.

- a) Pracovník zná principy a metodiku poskytování pečovatelské služby a používá ji.

Následná opatření: 2

Doložení ochrany práv osob: 1, 3, 4, 5, 6, 16

Návaznost: SQ 5, SQ 6, SQ 15³⁰

³⁰Listina základních práv a svobod – hlava první – čl. 1, hlava druhá – oddíl první – čl. 10 – odst. (1), hlava první – čl. 3 – odst. (1)

Právo na ochranu soukromí

1) Pracovník vstoupí neohlášeně do bytu uživatele. Uživatel zrovna není doma. Pracovník si byt prohlídne, popřípadě podle svého vkusu přestaví ozdoby na poličce (vezme si něco z ledničky, drobné peníze ležící na stole.)

- a) Pracovníci znají standardy a kodex poskytovatele a řídí se jimi.
- b) Jsou zpracována pravidla pro užívání klíčů a pracovníci je v praxi uplatňují.
- c) Pracovníci mají podepsanou hmotnou odpovědnost.

Následná opatření: 1 - 5

Doložení ochrany práv osob: 3, 4, 10, 16

Návaznost: SQ 9, SQ 10, SQ 14, SQ 15

1) Uživatel z neznámého důvodu, nebo proto, že pracovníka nepoznává, neví, jestli opravdu pracuje u poskytovatele (např. si myslí, že to je záminka pro zloděje, nebo jde o začínající psych. onemocnění uživatele), nechce vpustit pracovníka do svého bytu. Pracovník se přesto dožaduje vstupu.

- a) Vedení osobní dokumentace a individuálního plánu a způsobů předávání informací mezi pracovníky. Zde je uvedena zvýšená pravděpodobnost výše uvedeného jednání uživatele.
- b) Přichází-li k uživateli poprvé je povinen se (na přání uživatele) identifikovat, ale např. u uživatele s demencí se bude prokazovat vždy.
- c) Poskytovatel má zpracovaný systém, jak zájemce i uživatele seznámit se svými pracovníky. (Např. fotografie pracovníků na webu a propagačních materiálech, identifikační průkazky návštěva u uživatele společně s vedoucí pečovatelek, či se sociálním pracovníkem atd.)

Následná opatření: 1 - 3

Doložení ochrany práv osob: 1, 3, 4, 9, 11

Návaznost: SQ 15

1) Bez svolení uživatele byly pořízeny záběry z jeho bytu a jeho rodiny a použity k propagaci organizace.

2) Pracovníci znají metodiku práce a etický kodex poskytovatele a řídí se jimi v praxi.

Následná opatření: 2 - 5

Doložení ochrany práv osob: 3, 4, 11

Návaznost: SQ 3, SQ 4c, SQ 15³¹

Právo na osobní a rodinný život

Pracovníci pečovatelské služby nejenže do tohoto práva nezasahují, ale aktivně se podílejí na jeho podpoře a naplňování.

1) Uživatel je ve špatném psychickém stavu, jehož příčinou jsou rodinné spory, osamocení a izolace od rodiny. Rád by rodině, nebo svým přátelům zavolaal, případně jim napsal dopis, nebo je osobně navštívil. Má však omezené možnosti tak učinit. Pracovník toto přání opomíjí nebo zlehčuje.

a) Pracovníci věnují psychickou podporu i rodině uživatele a podporují tak pozitivní atmosféru v rodině.

b) Se souhlasem uživatele si poskytovatel vede záznamy o rodinných příslušnících, nezbytné kontakty na ně, strukturu rodiny atd. Stručné záznamy si vede i o blízkých osobách a přátelích uživatele. Tato data jsou velmi přísně chráněna a slouží pouze pro zkvalitnění života uživatele. Tento trend se zaznamenává v osobní dokumentaci.

Následná opatření: 1 - 3

Doložení ochrany práv osob: 1 – 6, 11, 15

Návaznost: SQ 5, SQ 6, SQ 8b-c

³¹ Listina základních práv a svobod – hlava druhá – oddíl první – čl. 7 – odst. (1)

1) Uživatel se vyptává na podrobnosti ze soukromého života pracovníka. Případnou neochotu pracovníka sdělit tyto informace považuje za projev nedůvěry.

- a) Pracovník zná nejen práva uživatele, ale zná i svá práva a umí je aktivně bránit a zajistit si své bezpečí.

Následná opatření: 2, 5

Doložení ochrany práv osob: 4, 6, 16

Návaznost: SQ 7, SQ 10, SQ 15³²

Ostatní práva

Právo na listovní tajemství

1) Cestou k uživateli vyzvedl pracovník obsah poštovní schránky uživatele. Bez souhlasu uživatele dopis otevřel a přečetl si ho.

- a) Při výkonu služby dodržují pracovníci listovní tajemství. Je proti etickému kodexu zaměstnanců otevírat uživateli poštu bez jeho souhlasu. Je-li to v osobních silách uživatele, poskytuje mu pracovník veškerou podporu k tomu, aby si mohl své dopisy vyzvedávat a odesílat osobně.

Následná opatření: 3 - 6

Doložení ochrany práv osob: 3, 4, 12, 16

Návaznost: SQ 7, SQ 15³³

³² Listina základních práv a svobod – hlava druhá – oddíl první - čl. 10 – odst. (2), čl. 12 – odst. (1)

³³ Listina základních práv a svobod – hlava druhá – oddíl první – čl.13

Právo na náboženské vyznání

- 1) Uživatel se setkal s tím, že se ho pracovník snažil přesvědčit o „jediné“
správné víře. Případně se ho snaží přimět, aby na tuto víru přistoupil.
 - a) Uživatel zná svoje práva a způsob podání stížnosti.
 - b) Pracovník je povinen dodržovat etický kodex a uvědomuje si sankce plynoucí z jeho porušení.

Následná opatření: 2 - 5

Doložení ochrany práv osob: 2 - 5

Návaznost: SQ 3, SQ 4, SQ 7³⁴

³⁴ Listina základních práv a svobod – hlava druhá – oddíl první – čl. 15 – odst. (1)

2.4.3.3. Následná opatření

1. Změna interních pravidel – např. změna vzdělávacího systému
2. Ústní domluva – vysvětlení situace
3. Ústní napomenutí – výstraha, 1. upozornění
4. Finanční postih – odebrání osobního ohodnocení
5. Ukončení smluvního vztahu - pracovního poměru z důvodu hrubého porušení pracovní kázně, smlouvy o poskytování služby
6. Právní ochrana – postoupení orgánům činným ve správním, nebo trestním řízení.

2.4.3.4. Způsob doložení ochrany práv osob

1. Individuální plány
2. Záznamy ze supervizí
3. Záznamy z interních kontrol
4. Záznamy z rozhovorů s uživateli
5. Záznamy z rozhovorů s pracovníky
6. Vzdělávací plán pracovníků poskytovatele a záznamy o školení
7. Pravidla pro hospodaření s finančními prostředky uživatelů
8. Pravidla pro přijímání darů
9. Způsoby identifikace pracovníků
10. Pravidla pro zacházení s klíči - „Klíčový manuál“
11. Pravidla pro práci s osobními daty a osobní dokumentací uživatelů
12. Personální zajištění poskytovatele a zastupitelnost
13. Dodatek Smlouvy o poskytování pečovatelské služby
14. Pracovní smlouvy
15. Závazek mlčenlivosti
16. Kniha stížností

2.4.3.5. Související směrnice a smlouvy

- 1) Popis struktury organizace – SQ9
- 2) Způsob podávání stížností – SQ7
- 3) Seznam metodik, směrnic a podkladů pro kontrolu plnění standardu:
 - i. Metodika poskytování služby - SQ6
 - ii. Kniha a záznamy stížností - SQ7
 - iii. Kniha denních záznamů SQ12
 - iv. Vzdělávací plán organizace - SQ10
 - v. Zápisy ze supervize - SQ15
 - vi. Doklad o interní kontrole - SQ15
 - vii. Doklad o získávání zpětné vazby – dotazníky, ankety, rozhovory - SQ15
- 4) Smlouva se supervizorem
- 5) Sponzorská smlouva

2.5. Diskuse

2.5.1. Řízené rozhovory

V této části se chci zaměřit na výstupy z průzkumu a šířeji pojednat o deskripci tohoto průzkumu. Ačkoli mnoho profesionálů v oblasti péče o seniory zdůrazňuje důležitost lidského vztahu v přímé práci s lidmi (Haškovcová, H., Kopřiva, K., Musil, L.), samostatnému průzkumu se věnuje jen málo. Převážně se pozornost v odborných publikacích věnuje zavádění standardů nejen do sociálních služeb, ale i přímo do pečovatelské služby. Tuto pozornost si daná problematika zasloužila především díky své aktuálnosti a i nutnosti zodpovědět mnoho otázek při jejich zavádění do praxe.

Respondent	muž	žena	celkem
současný uživatel pečovatelské služby	3	12	15
budoucí uživatel pečovatelské služby	3	12	15
rodinný příslušník potenciálního uživatele pečovatelské služby	0	10	10
rodinný příslušník uživatele pečovatelské služby	0	10	10
počet respondentů	6	44	50

Potvrzení hypotézy č. 1 (Za nejdůležitější právo při poskytování pečovatelské služby je považováno zachování práva na lidskou důstojnost.) potvrzují první tři grafy.

Z prvního grafu (Důležitost ochrany práva) lze vyčíst, že pro respondenty je skutečně nejdůležitější chránit jejich osobní integritu a důstojnost. Pro 36 lidí z 50 je nejvíce důležité, aby bylo toto právo chráněno. Na druhou stranu, právo, které si podle respondentů zaslouhuje „nejmenší“ ochranu, je právo na zachování listovního tajemství.

Druhý a třetí graf (Význam důležitosti chráněného práva u uživatelů orientovaných svojí situací, Význam důležitosti chráněného práva při ztrátě orientace svou situací) slouží k porovnání názoru lidí na nutnost ochrany lidských práv v případě, kdy o sobě mohou rozhodovat a naopak v situaci, kdy už tuto možnost ztrácí. Vnímání a důležitost jednotlivých práv se příliš neliší ani v situaci, kdy klient pečovatelské služby již není orientován ve své situaci. Větší důraz je v této situaci kladen na ochranu obydlí. Domnívám se, že je to proto, že klient předpokládá, že si toto právo nebude moci hájit vlastními silami, a proto je potřeba klást větší důraz na zajištění ochrany obydlí jinými prostředky (např. upravit, jakým způsobem se bude manipulovat s klíči od klientova bytu).

Osobně se domnívám, že stejný důvod stojí i za rozdílem ve vnímání práva na ochranu soukromého života. Ochrana soukromí klienta získává na důležitosti, pokud do jeho života vstoupí demence, nemoc, či jiný důvod k tomu, aby člověk ztratil kontrolu nad ochranou vlastního soukromí.

Z grafu č. 4 (Frekvence využívání úkonů pečovatelské služby) vyplývá, že nejvíce využívaným, či předpokládaným úkonem, který poskytují PS, je pomoc při osobní hygieně. K doplnění této otázky byl zvolen i dotaz na to, u kterých z výše uvedených služeb může podle respondentů nejčastěji docházet k porušování lidských práv. Z grafu vyplývá, že největší obavy mají uživatelé, potencionální uživatelé a jejich rodinní příslušníci, především ze zachování lidské důstojnosti při poskytování pomoci při osobní hygieně. Lidská důstojnost je ohrožena i při pomoci při použití WC a pomoci při přesunu na lůžko nebo vozík. Další poskytovaná služba, kde potencionálně hrozí porušení práva na nedotknutelnost obydlí, je běžný úklid a údržba domácnosti. Z výše uvedeného popisu lze jednoznačně říci, že hypotéza č. 1 se tedy potvrdila.

Stejně tak se potvrdila i hypotéza č. 2. (Osoby mající zkušenost s poskytováním pečovatelské služby hodnotí míru dodržování lidských práv v pečovatelské službě jako dostatečnou.) V mém průzkumu se potvrdilo, že jak uživatelé pečovatelské služby, tak jejich rodinní příslušníci považují ochranu lidských práv

v pečovatelské službě jako dostatečnou, či téměř dostatečnou. Významný rozdíl ve vnímání dané problematiky nebyl ani mezi přímými uživateli a jejich rodinnými příslušníky.

Hypotéza č. 3 (Veřejnost neví, že pečovatelská služba je povinna mít způsob dodržování lidských práv při poskytování služby písemně zpracován.) se nepotvrdila. Předpokládala jsem, že mezi respondenty bude jen malá část těch, kteří jsou informováni o tom, že poskytovatel jakékoli sociální služby, včetně pečovatelské služby, musí mít ve svých standardech písemně zpracováno, jak bude předcházet porušování lidských práv v organizaci a jak bude postupovat při jejich případném porušení. Z celkového počtu respondentů si je této povinnosti poskytovatele vědomo celých 68% dotazovaných oproti 32%, kteří o této možnosti neví. Uvedená čísla jsou pro mne milým překvapením. Předpokládám, že takto kladný výsledek je důsledkem dostatečné informační kampaně spojen se zaváděním ZSS a standardů do praxe.

Potvrdil se ale můj předpoklad, který jsem neuvedla do hypotézy, že starší občané, zvyklí vyrůstat v období válek a zakládat svoje rodiny v poválečném období, budou projevovat menší ochotu ke spolupráci s poskytovateli pečovatelské služby. Zároveň lze předpokládat, že budou méně aktivní v přijetí možnosti ujmout se svého dílu odpovědnosti. Pouze 34% respondentů by využilo možnost interní pravidla organizace připomínkovat. Oproti tomu 66% respondentů se dané možnosti předem vzdává. Koncepce multidisciplinárního týmu v praxi je dle mého názoru zatím jen vymožeností malého okruhu poskytovatelů.

2.5.2. Doplnující rozhovory

Oproti předchozím řízeným rozhovorům mělo těchto pár rozhovorů mnohem uvolněnější atmosféru. Uživatelé měli větší prostor proto se rozpovídat. Rozhovory byly vedeny vždy ve velmi přátelské atmosféře. Vyjma dotazů týkajících se přímo průzkumu jsme měli prostor spolu hovořit i velmi neformálně a strávit spolu více času. Dotazovaní byli velmi uvolnění, s pečovatelskou službou v podstatě spokojení. Velké zadostiučinění pro ně je, pokud mají možnost pravidelně se vidat se svými rodinnými příslušníky, přáteli, nebo se účastnit společenských setkání organizovaných PS. Největší starosti jim zcela samozřejmě dělá především jejich zdraví a s tím spojená snížená možnost samoobsluhy. Individuálně se liší míra angažovanosti a přijetí vlastní odpovědnosti za řešení své současné situace.

Z rozhovorů jednoznačně vyplývá, že PS má velký vliv na zvýšení, či udržení kvality života respondentů.

2.5.3. Vzorový standard č. 2

Ačkoli tvorbu standardů považují mnozí poskytovatelé za „nutné zlo“, pro mě byla jeho tvorba úžasnou kreativní činností. V praxi je dobré tento standard tvořit v týmu tak, aby bylo možné do něj maximálně zapracovat přímé zkušenosti zaměstnanců poskytovatele a aby mohl co nejvíce odpovídat praxi dané organizace. Standard je živý organismus a nikdy není hotový. I když ho jednou napíšete, neustále se k němu musíte vracet a jeho obsah korigovat. Pro další náležité využití v praxi je dobré, aby mohl být standard podpořen dalšími směrnici a smlouvami organizace.

Při tvorbě standardu jsem vycházela z Listiny lidských práv – jako nejvyšší legislativní ochrany lidských práv v České republice. Dalším zdrojem pro tvorbu standardu byly písemné charty, ale i osobní zkušenost s fungováním pečovatelské služby a především velmi cenné rady zkušených „matadorů“ pracovníků, manažerů a inspektorů sociálních služeb.

2.6. Závěr

Zpracovat toto téma jsem se rozhodla v době, kdy jsem začala pracovat v Pečovatelské službě. Střet mých představ a ideálů s realitou organizace byl velkou motivací pro zmapování situace a získání dat a podkladů pro pozitivní změnu. Mým původním záměrem bylo nejen zmapovat ochranu lidských práv v jedné organizaci z pohledu všech zúčastněných, z pohledu zakotvení v dokumentech organizace, ale postihnout názory všech zúčastněných (management, pečovatelky, i samotní uživatelé). Shodou více okolností tento pracovní poměr však brzy skončil. Tématu jsem se však nadále držela.

V teoretické části práce jsem krátce shrnula historii sociálních služeb v České republice a nastínila problematiku Pečovatelské služby a ochrany lidských práv v ní. Protože se touto ochranou zabývá standard č. 2, dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zmínila jsem se i o tomto zákonu, standardu a způsobu jeho tvorby.

V praktické části jsem vedla rozhovory nejen s uživateli pečovatelské služby, ale i s jejich rodinnými příslušníky. Dále jsem se ptala i potencionálních uživatelů a jejich rodinných příslušníků. V rámci těchto rozhovorů jsem si ověřila, že uživatelé i jejich rodinní příslušníci jsou s úrovní dodržování ochrany lidských práv v pečovatelské službě spokojeni. Oproti mým předpokladům se ukázalo, že veřejnost je informována o tom, že pečovatelská služba má mít zpracovány standardy sociálních služeb a v jejich rámci i ochranu lidských práv. Samotní uživatelé však tento standard často zaměňují s domovním řádem, nebo smlouvou o poskytovaných službách. Přesto je mezi uživateli i jejich rodinnými příslušníky převážná část těch, kteří by se na tvorbě těchto pravidel osobně podílet nechtěli.

V praktické části jsem se též pokusila nastínit, jak by mohl vypadat vzorový standard, chránící práva uživatelů pečovatelské služby. Nutno podotknout, že jde vskutku jen o vzorový standard. Může sloužit jako vzor pro pečovatelské služby, jeho obsah je však nutno přizpůsobit zvykům a fungování dané organizace.

Oproti mým původním představám se ukázalo, že uživatelé pečovatelské služby nevidí situaci natolik negativně, nebo nejsou až tak citliví na styl jednání s nimi a dodržování etického kodexu. Ukázalo se též, že úroveň vnímání ochrany lidských práv je ze strany uživatelů a jejich rodinných příslušníků na velmi vysoké úrovni. Uživatelé pečovatelské služby často řeší spíše mezilidské vztahy, či technické záležitosti, které jim neumožňují plnohodnotný život. Jen malá část uživatelů by se ráda zapojila do tvorby těchto standardů. Na druhou stranu se potvrdilo, že právo, na které jsou uživatelé nejvíce citliví, je jejich lidská důstojnost.

Při zamýšlení se nad tím, z čeho plyne rozdíl v mém očekávání míry důstojného zacházení s uživateli PS a jejich subjektivním pocitem, jsem dospěla k názoru, že to bude patrně generačním rozdílem. Názory a hodnoty uživatelů PS se přeci jen formovaly v době, kdy společenské klima bylo ovlivněno paternalistickým systémem, ve kterém vyrůstali a žili.

2.7. Seznam použité literatury a zdrojů

Literatura

1. Haškovcová, H., *Fenomén stáří*. Praha: Havlíček Brain Team, 2010. ISBN 978-80-87109-19-9
2. Hartl, P., Hartlová, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000. ISBN 978-80-7367-569-1.
3. Hartl, P. *Stručný psychologický slovník*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-803-1.
4. Hendl, J., *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál, 2010. ISBN 80-7367-040-2.
5. Heřmanová, J. a kol., *Etika v ošetrovatelské praxi*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3469-9.
6. Hill, G. *Moderní psychologie*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-641-1.
7. Janovský, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6.
8. Johnová, K., Čermáková, K. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe –průvodce poskytovatele*. Praha: Fokus, 2003. ISBN 80-86552-45-4.
9. Kol. autorů: *Pečovatelská služba v České republice*. Tábor: Asociace poskytovatelů soc. služeb ČR, 2010. ISBN 978-80-9046-680-7.
10. Kopřiva, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-150-9.
11. Kraus, B. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-383-3.
12. Krutilová, D., Čámský, P., et al. *Tvorba a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Centrum sociálních služeb, 2010. ISBN 978-80-2543-427-7.
13. Matoušek, O. a kol.,: *Sociální služby*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.
14. *Kapitoly sociální práce v praxi*. České Budějovice: Jihočeská univerzita, Zdravotně sociální fakulta, 2008. ISBN 978-80-7394-074-4.

15. MPSV. Metodika MPSV k provádění inspekci poskytování sociálních služeb.
Dostupné též z http://www.mpsv.cz/files/clanky/6894/metodika_inspekci.pdf
16. Musil, L. „Rád bych Vám pomohl, ale...“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9.
17. Nekonečný, M. *Základy psychologie*. Praha: Academia, 1998. ISBN 80/200/0689-3.
18. *Respektování lidské důstojnosti*. Příručka pro odbornou výuku, výchovu a výcvik studentů lékařských, zdravotnických, a zdravotně-sociálních oborů. Praha: Hospicové občanské sdružení Cesta domů, 2004. ISBN 80-239-4334-0.
19. Strauss A., Corbinová J. *Základy kvalitativního výzkumu*. Brno: Sdružení Podané ruce, 1999. ISBN 80-85834-60-X.
20. Švaříček R., Šedřová K., a kol., *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
21. Šedivý M., Medlíková O. *Úspěšná nezisková organizace*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2707-3.
22. Úlehla, I., *Umění pomáhat*. Praha: Slon, 2005. ISBN 80-86429-36-9.
23. Urban, J., *Personalistika 2009 – 2010*. Praha: Wolters Kulwer - ASPI, 2009, ISBN 978-80-7357-429-1.

Periodika

1. Krutilová, D. *Zvyšování kvality služby*. Sociální služby. 2009, roč. 11, č. 6, s 18. ISSN 1803-7348.
2. Rambousová, H. *Pečovatelská služba a jesle města Písku je tu pro širokou veřejnost*. Zpravodaj města Písku. 2013, roč. 16, č. 1 s. 13. Dostupný též z [www, www.mesto-pisek.cz/ soubory/dokument17218.pdf](http://www.mesto-pisek.cz/soubory/dokument17218.pdf)
3. Wojtoňová, J. *Pečovatelská služba a standardy kvality*. Sociální péče. 2009, roč. 11, č. 5, s 30. ISSN 1213-2330.
4. Zdražilová, P. *Veřejný ochránce práv a sociální služby*. Sociální služby, 2010, roč. 15, č. 11, s 13. ISSN 1803-7348.

Citované právní dokumenty

Standardy

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

Zákon č. 206/2009 Sb., kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony

Zákon č. 109/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách

Vyhláška č. 505/2006 Sb., Příloha 2 této vyhlášky

Příloha č. 1 k vyhlášce č. 505/2006 Sb. – Činnosti pro hodnocení schopnosti zvládat úkony péče o vlastní osobu a úkony soběstačnosti a odchylný způsob hodnocení těchto úkonů u osob do 18 let věku

Příloha č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb. – Obsah standardů kvality sociálních služeb

Příloha č. 3 k vyhlášce č. 505/2006 Sb. – Vzor zvláštního oprávnění zaměstnance obce, kterým se prokazuje při provádění sociálního šetření a kontroly využívání příspěvku na péči

Příloha č. 4 k vyhlášce č. 505/2006 Sb. – Obory vzdělání, při jejichž absolvování se nevyžaduje absolvování kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách

Atd.

Lidská práva

Zákonem vymahatelná:

Zákon č. 1/1993 Sb. - Ústava České republiky

Zákon č. 2/1993 Sb. - Listina lidských práv a svobod

Bez právního nároku:

Zásady OSN pro seniory – rezoluce Valného shromáždění OSN 46/91) – výkladový slovník str. 31

Evropská charta pacientů postižených demencí a těch, kteří o ně pečují

(přijata Evropskou alzheimerovskou asociací v roce 1998)

Evropská charta pacientů seniorů

(doporučení Evropské sekce Mezinárodní gerontologické asociace z r. 1997, schválené Československou gerontologickou společností ČLS JEP a Českou alzheimerovskou společností)

Charta práv a svobod starších občanů

(francouzská Národní nadace pro gerontologii ve spolupráci s Ministrem práce a sociálních věcí ve Francii v roce 1966)

Diplomové práce

Malůšková, J. *Rizika zavádění standardů kvality do terénní pečovatelské služby*. Zlín, 2010. s. 105. Diplomová práce (Mgr). Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. Fakulta humanitních studií. Vedoucí diplomové práce: Eva Machů. Dostupný také z www: <https://portal.utb.cz/wps/portal/prohlizeni>

Ráčková, K. *Pečovatelská služba a standardy kvality sociálních služeb v praxi*. Brno, 2001. 136 s. Diplomová práce (Mgr). Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. Fakulta humanitních studií. Vedoucí diplomové práce: Antonín Řehoř. Dostupný také z www: <https://portal.utb.cz/wps/portal/prohlizeni>

Wojtoňová, J. *Standardy kvality sociálních služeb a pečovatelská služba*. Brno, 2007. 86 s. Diplomová práce (Mgr). Masarykova univerzita v Brně. Fakulta sociálních studií. Vedoucí diplomové práce: Libor Musil. Dostupný také z www: is.muni.cz/th/79099/fss_m/

Internetové odkazy

<http://www.apsscr.cz> „on-line“ 5.3.2013

http://www.csspraha.cz/users_data/file/manual-standardy-kvality-pdf „on-line“
12.5.2012

<http://www.mesto-pisek.cz> „on-line“ 15.5.2012

http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf „on-
line“ 16.7.2012

http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf „on-line“ 17.7.2012

(<http://www.mpsv.cz/cs/9>) „on-line“ 16.7.2012

<http://www.pspisek.cz/> „on-line“ 16.7.2012

<http://www.socialnisluzby.eu> „on-line“ 5.5.2013

Přílohy

Seznam příloh

- Příloha č. 1: Charta práv seniorů
Příloha č. 2: Seznam grafů a tabulek
Příloha č. 3: Řízený rozhovor
Příloha č. 4: Výpisky z doplňujících rozhovorů

Příloha č. 1: Charty práv seniorů

- Evropská charta pacientů postižených demencí a těch, kteří o ně pečují
- Evropská charta pacientů seniorů
- Charta práv a svobod starších občanů

Pro příklad uvádím pouze jednu vybranou chartu, Chartu práv a svobod starších občanů.

Charta práv a svobod starších občanů

21.1.2007 16:47

Chartu práv a svobod starších občanů, kteří potřebují péči a pomoc druhé osoby, vypracovala francouzská Národní nadace pro gerontologii ve spolupráci s Ministerstvem práce a sociálních věcí Francie v roce 1966.

Stáří je obdobím života, ve kterém by měl pokračovat rozvoj lidské osobnosti.

Většinou jsou lidé vyššího věku samostatní a zachovávají si dobrou psychickou kondici až do posledních dnů svého života. Závislost na péči druhé osoby přichází z důvodů onemocnění, které může být jak psychické, tak somatické (tělesné).

Ale i v situaci závislosti na péči jiné osoby je zapotřebí, aby starším občanům nejen náležela všechna práva a svobody, ale aby měli možnost je také využívat tak, jako jiní občané. Měli by zůstat v původním prostředí, v kontaktu s ostatními generacemi.

Účelem této výsadní listiny je připomenutí a uznání důstojnosti, kterou mají požívat starší občané se sníženou soběstačností, připomenutí a uznání jejich práv.

Článek I (svoboda volby)

Každý občan se sníženou soběstačností má právo vybrat si sám způsob svého života. Musí používat autonomie dle svých fyzických a psychických možností, a to i za cenu určitého rizika. Je však třeba, aby byl o tomto riziku informován

a přizpůsobil mu prostředí, ve kterém žije.

Rodina a ošetřující by měli jeho volbu respektovat.

Článek II (domácnost a prostředí)

Prostředí, ve kterém žije starší občan se sníženou soběstačností (ať je to již jeho domácnost či jiné zařízení), by mělo respektovat jeho volbu a být přizpůsobeno jeho potřebám.

Je třeba, aby tito lidé mohli co nejdéle setrvat v domácím prostředí. Tomu by také mělo odpovídat uspořádání, zařízení a vybavení jejich domácnosti.

Možnost setrvání doma může mít své meze, a proto je třeba, aby se tito lidé mohli rozhodnout pro alternativní řešení, kterým bývá nejčastěji pobyt v instituci.

Častou příčinou, proč je třeba volit pobyt v instituci, je duševní onemocnění (nejčastěji demence). V tomto případě je třeba, aby pacient i jeho rodina volili vždy podle potřeb pacienta. Cílem je zajistit duševní i psychickou pohodu a kvalitní život. Proto by zařízení měla být koncipována tak, aby odpovídala potřebám soukromého života. Zařízení by mělo být přístupné, bezpečné a mělo by umožňovat dobrou orientaci.

Článek III (sociální život s handicapem)

Všichni lidé, kteří jsou v důsledku svého onemocnění závislí na pomoci a péči druhých osob, by měli mít garantovanou svobodu volně komunikovat, neomezeně se pohybovat a podílet se na společenském životě.

Urbanisté by při plánování měst měli vzít v úvahu stárnutí populace. Veřejná doprava a prostranství by měly být přizpůsobeny změněným potřebám zdravotně postižených.

Všichni starší občané by měli být jasným, srozumitelným a přesným způsobem informováni o svých sociálních právech a o legislativních změnách, které jsou pro ně důležité.

Článek IV (přítomnost a role blízkých a příbuzných)

Pro občany se sníženou soběstačností je zásadně potřebné, aby si mohli zachovat

a udržovat dosavadní přátelské a příbuzenské vztahy.

Je třeba společensky respektovat roli pečujících rodin, které by měly být zejména psychologicky podporovány. Také instituce by měly dbát na spolupráci s rodinami pacientů, která je důležitá pro zlepšení kvality jejich života. V případě, že není rodina, je třeba, aby její roli převzali profesionálové nebo dobrovolníci. Je třeba, aby si tito lidé také mohli zvolit a prožívat své intimní vztahy.

Článek V (majetek)

Všechny starší osoby s omezenou soběstačností mají nezpochybnitelné právo si zachovat movitý i nemovitý majetek.

S tímto majetkem mohou sami disponovat, kromě případů, kdy je soudem rozhodnuto jinak. Pokud tito lidé nejsou schopni nést náklady svého handicapu, je třeba jim pomoci.

Článek VI (aktivní život)

Je třeba umožnit všem starším občanům, kteří jsou závislí na pomoci a péči druhé osoby, aby si co nejdéle zachovali své dosavadní aktivity.

Potřeba vyjádřit se a kreativně uplatnit trvá i v situaci těžkého zdravotního i duševního postižení. Je třeba vytvořit centra, která se této problematice budou věnovat. Aktivity by neměly být stereotypem, ale měly by respektovat přání starších občanů. Při koncipování aktivit je třeba se vyvarovat degradujících prvků.

Článek VII

Každý starší člověk se sníženou soběstačností musí mít možnost podílet se na náboženských či filozofických aktivitách dle své vlastní vůle a volby. Každé zařízení by mělo tuto potřebu respektovat a umožnit ji prostorově i přístupem zástupců různých církví a vyznání.

Článek VIII

Stáří je fyziologickým - normálním stavem. Nesoběstačnost je vždy důsledkem tělesné či psychické choroby. Některým z těchto chorobných stavů je možné

předcházet. Proto je důležité prosazovat takové medicínské postupy, které povedou k prevenci nesoběstačnosti.

Způsoby, jakými lze těmto stavům předcházet, by měly být předmětem informací určených široké veřejnosti, zejména občanům vyššího věku.

Článek IX

Každý člověk se zhoršenou soběstačností by měl mít přístup k takovým službám, které potřebuje a jsou mu užitečné.

V žádném případě by se neměl stát pouhým pasivním příjemcem služeb, a to ani v instituci, ani doma. Přístup ke službám by se měl řídit individuálními potřebami nemocného. Nesmí docházet k věkové diskriminaci. Služby zahrnující všechny lékařské a jiné odborné zdravotnické činnosti, by se měly přizpůsobovat potřebám starších lidí, nikoli naopak.

Cílem je zlepšení kvality života nemocného a zmírnění obtěžujících příznaků, např. bolesti, zlepšení nebo udržení dobrého duševního stavu, vrácení naděje.

Instituce obecně (i nemocnice) by měly být personálně, věcně i architektonicky vybaveny pro přijetí starších občanů a to i těch, kteří jsou nemocní duševně.

Musejí být zrušena veškerá administrativní opatření, která vedou ke zbytečnému čekání na příslušnou službu - a jsou vlastně jednou z forem špatného zacházení se starými lidmi.

Článek X

Všichni, kteří pracují se staršími pacienty by měli získat vzdělání v oblasti gerontologie v návaznosti na jejich profesi. Vzdělání musí být úvodní a kontinuální, mělo by se zabývat zvláštnostmi onemocnění a potřebami pacientů vyššího věku.

Všichni profesionálové by měli mít možnost analyzovat své postoje a praktické přístupy ve spolupráci s psychologem.

Článek XI (úcta ke konci života)

Nemocnému v terminálním stadiu onemocnění i jeho rodině by měla být

poskytnuta péče, pomoc a podpora.

Je samozřejmé, že nelze směřovat stavy závažné a stavy neodvratitelné vedoucí ke smrti. Odmítnutí terapie tomu, kdo má naději na vyléčení, je stejným omylem, jako obtěžující a nadbytečné léčení toho, kdo se nachází v terminálním stadiu nevléčitelného onemocnění. Jakmile se blíží neodvratitelně smrt, je třeba nemocného obklopit péčí a pozorností přiměřenou jeho stavu. Znamená to citlivé doprovázení, zmírňování všech nepříjemných psychických i fyzických příznaků, které stav doprovázejí. Umírající by měli svůj život končit co nejpřirozenějším způsobem, obklopeni blízkými, s respektem k víře a přání umírajících. Ošetřující by měli umět doprovázet nejen pacienta, ale i jeho rodinu obdobím před i po smrti.

Článek XII (výzkum: priorita a povinnost)

Prioritou by měl být multidisciplinární výzkum o stárnutí a o všech aspektech a souvislostech soběstačnosti.

Jenom výzkum umožní lepší znalost poruch a chorob, které se váží ke stárnutí, a tím také k jejich lepší prevenci. Výzkum by měl zahrnovat kromě disciplin biomedicínských také humanitní a ekonomické aspekty. Rozvoj takového výzkumu by měl vést ke zlepšení kvality života osob se zhoršenou soběstačností, ke zmírnění jejich utrpení. Také by měl přinést ekonomický efekt.

Článek XIII (zpoplatnění práva a právní ochrana osob s omezenou soběstačností)

Každý člověk s omezenou soběstačností musí požívat ochrany svých práv a své osobnosti.

Článek XIV (informace, nejlepší prostředek boje proti vyloučení)

Veřejnost by měla být efektivně informovaná o obtížích, se kterými se setkávají lidé s omezenou soběstačností.

Tyto informace by se měly šířit co nejvíce. Neznalost a nevědomost vedou příliš často k sociálnímu vyloučení lidí, kteří by se díky svým zachovaným

schopnostem mohli a přáli podílet se na společenském životě.

K vyloučení (exkluzi) může vést jednak nerespektování oprávněných potřeb pacientů, ale i nadbytečná infantilizující a invalidizující péče.

Často nejsou možnosti ani typy služeb známy, a to dokonce ani profesionálům.

Pojmenovat reálnou situaci, poukázat na tento problém v celé složitosti a seznámit s ním veřejnost je významný krok k prevenci sociálního vyloučení starších lidí s omezenou soběstačností.

Pokud naše společnost a všichni její členové budou respektovat, že starší lidé s omezenou soběstačností mají absolutně stejná práva a stejnou důstojnost lidského života jako ostatní dospělí členové společnosti, naplní se poslání této charty.

Příloha č. 2: Seznam obrázků, tabulek a grafů

Obrázek 1: Model důstojnosti	21
Tabulka 1: Vzorek respondentů průzkumu	38
Graf 1: Důležitost ochrany práva	39
Graf 2: Význam důležitosti chráněného práva u orientovaných respondentů.....	40
Graf 3: Význam důležitosti chráněného práva u neorientovaných respondentů...	40
Graf 4: Frekvence využívání úkonů pečovatelské služby	42
Graf 5: Potencionálně ohrožená práva v návaznosti na využívané úkony	42
Graf 6: Jak respondenti hodnotí míru dodržování lidských práv v pečovatelské službě?	43
Graf 7: Respondenti vědí, že pečovatelská služba je povinna mít způsob dodržování lidských práv při poskytování služby písemně zpracován	44
Graf 8: Respondent by využil nabídku podílet se připomínkování takového dokumentu	44

Příloha č. 3: Řízený rozhovor

1. Jste (vyberte prosím pouze jednu, pro Vás nejaktuálnější, možnost):
 - a) současný uživatel pečovatelské služby
 - b) bývalý uživatel pečovatelské služby
 - c) budoucí uživatel pečovatelské služby
 - d) rodinný příslušník potenciálního uživatele pečovatelské služby
 - e) rodinný příslušník uživatele pečovatelské služby
2. Jste:
 - a) muž
 - b) žena
3. Váš věk:
 - a) do 30ti let
 - b) 31 – 40 let
 - c) 41 – 50 let
 - d) 51 – 60 let
 - e) 61 – 70 let

- f) 71 – 80 let
- g) 81 a více let

4. Které z následujících úkonů pečovatelské služby jste využíval/a nebo si umíte představit, že byste využíval/a pro sebe či svého blízkého? Vyberte více možností.

- a) pomoc a podpora při vydávání jídla a pití
- b) pomoc při oblékání a svlékání
- c) pomoc při orientaci v prostoru, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru
- d) pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík
- e) pomoc při osobní hygieně
- f) pomoc při základní péči o vlasy a nehty
- g) pomoc při použití WC
- h) pomoc při přípravě jídla a pití
- i) příprava a podání jídla a pití
- j) běžný úklid a údržba domácnosti
- k) údržba domácích spotřebičů
- l) pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti (např. po malování)
- m) donáška vody
- n) topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení
- o) běžné nákupy a pochůzky
- p) velký nákup, např. týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti
- q) praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy
- r) praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy
- s) doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět
- t) doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět

5. Na dodržování kterých práv by měla pečovatelská služba dbát? Seřad'te prosím od nejméně důležitého (označte číslem jedna) po nejvíce důležité (označte číslem 6).

	Právo	Příklad porušení práva	Důležitost práva
a)	právo na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého života	Pečovatelka říká panu Novákovi, uživateli pečovatelské služby: „Pane Nováku, neměl byste se s tou svou sousedkou stýkat, stejně vím, že si od Vás chodí akorát telefonovat.“	
b)	právo na ochranu před neoprávněným zasahováním do rodinného života	Pečovatelka říká paní Smutné: „Už konečně přestaňte tomu Vašemu vnukovi dávat peníze, stejně je určitě utrácí za hlouposti.“	
c)	právo na zachování lidské důstojnosti	Při mytí celého těla na posteli stojí nad odhaleným uživatelem pečovatelka a sousedka, která přinesla poštu, a povídají si.	
d)	právo na zachování listovního tajemství	Pečovatelka bez svolení uživatele otevře a čte jemu adresovaný dopis.	
e)	právo na nedotknutelnost obydlí	Pečovatelka, která má k dispozici klíče, přichází uklízet do uživatelova bytu bez předchozí domluvy s ním, když není doma.	
f)	právo na ochranu osobních údajů	Pečovatelská služba neseznámila uživatele s tím, že poskytujeme jeho osobní údaje jako je rodné číslo třetím osobám (např. u lékaře)	

6. Představte si, že jste uživatelem pečovatelské služby, který není orientován svou situací. Dodržování kterých práv vůči Vaší osobě považujete v této situaci za důležité? Seřad'te prosím opět od nejméně důležitého (označte číslem jedna) po nejvíce důležité (označte číslem 6) v kolonce „Důležitost práva“.

	Právo	Příklad porušení práva	Důležitost práva
a)	právo na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého života	Pečovatelka říká dceři paní Novákové: „Ta její kamarádka (tedy paní Novákové) už by za ní rozhodně neměla chodit, po její návštěvě je vždycky rozrušenější než obvykle.“	
b)	právo na ochranu před neoprávněným zasahováním do rodinného života	Pečovatelka říká dceři paní Novákové: „A vnoučata by sem také neměla chodit. Stejně neví, že tady jsou!“	
c)	právo na zachování lidské důstojnosti	Pečovatelka myje pana Veselého v přítomnosti doručovatelky, s kterou si povídá. Když se doručovatelka ptá, jestli nemá raději už odejít, pečovatelka jí říká: „A proč, stejně neví, že jste tady.“	
d)	právo na zachování listovního tajemství	Pečovatelka bez svolení rodiny nejen přebere, ale i otevře poštu určenou uživateli.	
e)	právo na nedotknutelnost obydlí	Pečovatelka přichází uklízet bez domluvy s rodinou pozdě večer.	
f)	právo na ochranu osobních údajů	Pečovatelka doma hovoří o Vašem zdravotním stavu, přitom Vás jmenuje celým jménem.	

7. Vraťte se prosím k otázce č. 4, přečtete si ještě jednou jednotlivé úkony pečovatelské služby uvedené pod písmeny a)-t) a vypište do následující tabulky tři úkony, u nichž se domníváte, že může dojít nejčastěji k porušení práva uživatelů. Zároveň do tabulky vepište, jaké právo může být porušeno u konkrétního úkonu.

Úkon	Porušené právo (prosím pouze jedno)

8. Tato otázka je určena pouze pro ty, kteří už mají s poskytováním pečovatelské služby vlastní zkušenost, tedy oni sami či jejich rodinní příslušníci využívali pečovatelskou službu. Jak hodnotíte míru dodržování lidských práv v pečovatelské službě?

- a) dostatečná
- b) téměř dostatečná
- c) ani dostatečná, ani nedostatečná
- d) téměř nedostatečná
- e) nedostatečná

9. Víte, že pečovatelská služba je povinna mít způsob dodržování lidských práv při poskytování služby písemně zpracován?

- a) ano
- b) ne

10. Kdybyste měl/a možnost se na připomínkování takového dokumentu podílet, využil/a byste této nabídky?

- a) ano
- b) ne

Příloha č. 4: Výpisky z doplňujících rozhovorů

Tazatel: „*Co si pod ochranou lidských práv představujete? Co to pro vás znamená?*“

- První respondent: „*No to je velmi citlivý problém, jaksí, běžný občan, v tom smyslu slušný, který pracuje, by měl být chráněn proti vlivu nebo proti systému, který ho bude poškozovat, tzn. individuálně proti darebákům neindividuálně, proti státu, národním výborům a takovým korporacím, nejsem proti nim, ale vím, že se můžou dopouštět nepříjemného tlaku na občana.*“
- Druhý respondent: „*Já nevím. Já vám řeknu, že já už jsem stará, bude mi 67 let a tenkrát všechno bylo jinak a dneska taky a já si na to nemůžu zvyknout a proto, když mi syn něco říká, já říkám prosím tě, dyť je to takhle, ty tvoje názory, to už bylo. Soukromí mám, jak vidíte, nemůžu ven, a když je hezky nikdo mně ven nevyveze. Dostanu se jenom dolů ke dveřím. Jsem tu jako pes, můžu jenom sem a tam. Vedle je dům s pečovatelskou službou. Tam dá vyjet ven a vyjet dovnitř a tady v tom domě je dole ten kopeček a já ho sama nemůžu přejet.*“
- Třetí respondent: „*Rozhodně lepší vztahy mezi námi nebo třeba ty lidi jsou na výboře nebo na okrese nebo i lékaři se dnes změnili oproti tomu, dyť i pan doktor..., pokud to byl státní zaměstnanec, každý k němu chtěl chodit.*“
- Třetí respondent: „*Když jsem žádala o ten příspěvek (příspěvek na péči – moje pozn.), tady je nějaká paní, co je sociální pracovnice a ta se hned mým jménem odvolala.*“
- Čtvrtý respondent: „*Že můžu volit, že se můžu ozvat, když se mi něco nelíbí.*“

- Čtvrtý respondent: „*No tak tak já nevím, jak je to myšlený, já jsem s nimi moc spokojená, já jsem tady s nimi moc spokojená, já jsem moc spokojená.*“
- Pátý respondent: „*No já si představuji to, co pro mě dělají v pečovatelské službě. A dělají toho moc, dělají dost, úžasný jsou ty děvčata. Já využívám pečovatelskou službu dvacet let. Před tím, to jsem byla ještě dobrá, tak mi pečovatelská služba pomáhala mýt okna, pomáhali mi s velkým úklidem, s mytím chodby. Za ta léta se u mě vystříдалo hodně pečovatelek. Nemůžu si na ně stěžovat.*“
- Šestý respondent: „*Složitá otázka. Ochrana lidských práv je jen z pozice síly. Ať se díváte, na co chcete, ať už mocnosti bojují proti mocnostem, nebo studenti stávkují, protože nemají práci. Co jsou lidský práva? Když jsou lidský práva porušovány, co svět světem stojí.*“
- Šestý respondent: „*No, když něco potřebujete, tak vám to udělají, když si zaplatíte. Někdy udělají nějaké to posezení, hezky nás obslouží. O starého člověka se hezky postarají. To je tady výborný. Pokud to dřív bylo lepší, teď je to horší. Je to ještě horší. Ale nemyslím, že je horší, protože to špatně dělají lidi, ale proto, že se všechno zdražuje a ty penze jsou čím dál tím menší a nároky čím dál tím větší a teď si vezměte, že jsou tady ženský, který berou osm tisíc důchodu.*“
- Sedmý respondent: „*Že máme nárok na obsluhu, péči a to tady máme, vzornou, vzornou obsluhu, vzornou péči.*“

Tazatel: „*Jak může samotná pečovatelská služba přispět k ochraně vašich práv? Pomáhá vám třeba pečovatelská služba, když potřebujete něco zařídit např., na úřadech a podobně?*“

- První respondent: „*No podívejte se, já jsem tady nevím jak dlouho, není to nějaký dlouhý čas, ale není to ani krátký čas a já musím říci, že s tím, s tou službou, službou, která tady v tomto prostoru funguje, jsem velmi spokojen, protože jsou velmi ohleduplní, zdvořilí, obětaví, já sice jsem pacient nebo důchodce, který si myslím, že nedá moc práce, protože*

chodím, všechny běžný úkony si obstarám, ale nicméně ten vztah, ten lidský vztah, vztah ke člověku je tady velice, velice slušný. Prostě nemůžu si stěžovat.“

- První respondent: *„To víte, že jo, že mi pomáhají, když potřebujete nakoupit, tak vás na nákup odvezou nebo si zaplatíte nebo vás vezmou do nemocnice.“*
- Druhý respondent: *„Takhle ta, Gábina, (sociální pracovnice pozn.) ta mi to vyřizuje. Abych vám řekla, co mi přijde do pošty a já o tom třeba nevím, tak zavolám Gábinu a ona mi to všechno vyřídí. Co potřebuju tak opravdu všechno a nemám s tím problém.“*

Tazatel: *„Víte, co si pracovníci pečovatelské služby k vám můžou a nemůžou dovolit?“*

- První respondent: *„No podívejte se, ptát se mohou na cokoli. A co si můžou dovolit? No to, co oni předvádějí, je přijatelný a nemám proti tomu žádné námitky a nevím, co bych řekl, co si nemůžou dovolit, oni si nedovolují nic špatného, funguje to dobře, v mém případě to funguje dobře. „*
- První respondent: *„Já jsem opravdu spokojený a nemyslete, ale já jsem na tyto věci citlivý, já si myslím, že jsem tolerantní, ale vyžadují i od ostatních, aby byli tolerantní a to tady funguje dobře.“*
- První respondent: *„No tak já si myslím, že tady není žádný důvod, aby na ně byl někdo sprostý. Opakuju, jsou slušný, zdvořilí, obětaví a já nemám žádnou výhradu, neumím si představit, že by na ně byl někdo sprostý, protože ke starým lidem jsou slušní zdvořilí, i když podtrhuju, že já nepotřebuju žádnou zvláštní péči.“*
- Třetí respondent: *„No to vím. Když je nepozvu dál, tak sem nesmějí. Protože špatně chodím a stávalo se, že pečovatelky, když mi nesly oběd nebo šly uklízet, tak dlouho čekali, než dojdu ke dveřím. Tak jsme se domluvily s paní vedoucí, že jim dám klíče. Zazvoní na mně, abych věděla,*

že sem jdou a otevřou si sami. Takže nemusím chodit ke dveřím a zpátky. Máme takovou domluvu. Takže já jsem takto s těmi pečovatelkami domluvená. Jsou tu dvě pečovatelky, co chodí přímo ke mně s nákupem, nebo s obědem. Tak věřím, že by nic nedovolily, protože by v práci skončily. Takže nemám žádnou stížnost.“

- Čtvrtý respondent: *„Můžu se ozvat, když by se mi něco nelíbilo, že to můžu říci naši vedoucí, když je tady něco na opravu, to všechno hlásíme naší vedoucí. Také nás vozí k doktorovi.“*
- Pátý respondent: *„Byl tady takový příklad. Jeden starý pán, kterému to špatně myslelo, pečovatelky obviňoval, že kradou, ale nebyla to pravda. Oni by to nikdy neudělaly vůbec ne, to se mi za těch dvacet let nestalo. Naopak, když jsme měli dlouholetou paní pečovatelku, tak jsme byli celý pryč a smutní z toho, že odchází, protože jsme ji měli hrozně rádi. A všechny pečovatelky jsou takový.“*
- Šestý respondent: *„Nevím, jestli to mají, když potřebují, zaklepu, zazvoní nebo řeknou.“*

Tazatel: *„Co můžete udělat sama pro ochranu svých práv? Víte, komu a jak si můžete stěžovat, kde a jak můžete podávat stížnosti?“*

- První respondent: *„No podívejte se, já tohle řeším se svými dětmi, které sem za mnou jezdí. Dcera jednou týdně a druhý týden můj syn. Neříkám, že jsem je dobře vychoval, já jsem měl takové zaměstnání, že je vychovala moje žena a jsou velice obětaví a já v tomhle smyslu jsem Pečovatelskou službu nijak zvlášť nepotřeboval. I když potřebuju zajít k lékaři, pro doktory tak to velice ochotně udělají, to zas nemám stížnost.“*
- Druhý respondent: *„Můžu se obrátit na vedoucí pečovatelek na pí“*
- Třetí respondent: *„Jde to, nahlásit jedině vedoucí nebo já nevím komu jinému tady? Třeba řediteli? Opravdu si nemůžu stěžovat. Já jsem tady 5 let, ale opravdu si nemůžu stěžovat.“*

- Pátý respondent: „*No, já nevím, jestli to do toho patří. Víte, tady je krásný park kolem dokola, jsou tam lavičky, jenže tam není človíčka, protože se tam nedá chodit. Cestičky jsou tam vysypané takovým šterkem. Na kolečkovém křesle se tam vůbec nedostanete. Já mám hůl a taky se tam bojím jít, nemám už tu stabilitu a byla jsem už taky operovaná a je mi líto, že si tam nemůžu jít sednout.* „
- Šestý respondent: „*Je tady kastlík, tam si můžete dát stížnost a snad by to asi vyřídili. Ale já si nestěžuju. Já jsem spokojený člověk. Občas si lidi stěžovali třeba na to, že ti druzí dělají hluk po desáté hodině. Tak to s nimi potom projednají, to je normální.*“
- Šestý respondent: „*Celkem mě nic nenapadá. Zatím si člověk takhle stačí, pokud je soběstačný, tak je to dobrý. To víte takhle, když člověk zrovna nic nepotřebuje. Nic mně teď nenapadá. Co jsem potřeboval, to oni mě udělali.*“
- Sedmý respondent: „*Já žádnou stížnost podávat nechci, protože jsem tady spokojená, ale vím, jak se to dělá.*“
- Sedmý respondent: „*No, to jsem nepomyslela (co můžu udělat pro ochranu svých práv), protože to nepotřebuju...mám všechno, mám tady všechno řádně ve výborném stavu, všechno, opravdu je tady péče moc dobrá, vynikající.*“

Tazatel: „*Máte třeba někde napsaná, nebo ošetřená, pravidla, která se týkají vašich práv i vůči pečovatelkám?*“

- Třetí respondent: „*Co si můžu dovolit? I kdyby to bylo napsané, tak bych nic neporušila. Člověk ví, co si může a nemůže dovolit. Je tu paní, která má psa. Nechá ho volně pobíhat tady po zahradě. Ten pes často i v noci štěká. Policie jí psala několik dopisů, řešili to domluvou, teď už tady byli i z městského úřadu. Snažily se jí domluvit. Nechce nikoho poslouchat. Já když budu mít nějaké zvíře, tak se o něj budu starat, aby to nevadilo nikomu jinému. Úředníci z městského úřadu se začali o to zajímat až v okamžiku, když k těm, co si stěžovali, jsem přibyla i já. Tak pak už to*

opravdu šlo a začalo se něco dít. Já jsem se nebála, já jsem nikomu nic neudělala, tak jsem zavolala na technické služby, tady vedoucí i policajtům, když mně na to odkázali.“

- Sedmý respondent: *„No to nevím..“*

Tazatel: *“Chtěla jsem se zeptat, jak jsme si povídali o tom, co můžete vy a co pečovatelská služba, určitě je to někde napsané. Někde jste to podepisovala, pamatujete si to?“*

- První respondent: *„No to jsem asi něco podepisoval, ale dneska samozřejmě nevím co, prostě říkám to už po několikátý, jsem tady spokojený.“*
- Druhý respondent: *„To chodí takový papír a tam je to psaný. Jó, kdybych já věděla, jak se to jmenuje, papír ne jako péče pečovatelské služby něco takového.“*
- Třetí respondent: *„Určitě jo, polodomácí řád.“*
- Čtvrtý respondent: *„Ano domovní řád, je tu všechno, to máme papíry, každý rok nám chodí a papír takový podepisujeme, co nám všechno pečovatelky dělají.“*
- Pátý respondent: *„Ano, ano, všechno. Jaké služby mi budou poskytovat. Třeba donášku obědů nebo doprovod k lékaři a takový ty věci, co člověk potřebuje, to je všechno napsaný.“*
- Šestý respondent: *„Ne a neslyšel jsem ani, že by se s nimi někdo dohadoval. Spíš se holky dohadují mezi sebou. Na každém pracovišti jsou spoluzaměstnanci, kteří mají nějaký ty šťouchy. Bez toho to nejde. Ať už je to v dobrém nebo ve zlém.“*
- Šestý respondent: *“Ne, ne nic jsme nepodepisovali. Protože my tady máme prakticky smlouvu jako nájemní bydlení, smlouvu s obcí. Takže tady je to trochu jinak než jinde. Např. v... .. je prý velký dům s pečovatelskou službou. Tam mají klubovny a restaurace a je tam o všechno postaráno, nemusí vůbec vystrčit hlavu ven. Tady to třeba bylo plánovaný, že se obědy budou podávat dole u okýnka. Jenomže se to nezavedlo hned z počátku.“*

A protože tady patří dům s pečovatelskou službou pod obec, tak není možné něco takového zařídit. My tu máme nájemním bydlení. Když si budete vařit, tak do toho nikomu nic není. To je právě taková chyba. Tohle mělo být řešený jako v domově důchodců. Měly by se vařit obědy pro všechny tak, že se všichni sejdou na společné jídelně a nají se. Bude to pohodlný a bude to mít jiný gryf.“

- Šestý respondent: *„Já myslím, že ne, že jsme nic nepodepisovali, My jenom, občas podepíšeme jenom to, co chceme využívat za služby. Nějaký dovoz, pedikúru, obědy, kdybychom chtěli práť, tak oni nám to připišou do smlouvy, zase to podepíšeme a tím pádem máme tu službu zajištěnou.“*
- Sedmý respondent: *„To dostáváme každý rok, každý rok dostáváme soupis služeb, který bereme, tak jestli je budeme chtít dál ty služby, tak to podepíšeme a když chceme ještě nějakou jinou službu, tak s námi sepíšou další formulář.“*

Tazatel: *„Měl(a) jste možnost podílet se na tvorbě těchto pravidel?“*

- První tazatel: *„Ne neměl.“*
- Třetí respondent: *„Já teprve ne.“*
- Čtvrtý respondent: *„Ani ne. Mám tam napsaný, že беру obědy, když potřebuju, že mi uklidí, kdybych potřebovala, ale mně to dělá dcera, když přijde.“*
- Pátý respondent: *„Já nevím.“*
- Šestý respondent: *„No podívejte takový pečovatelský kodex je nebezpečný pro všechny. Máme tady na podlaží člověka, který je strašný rejpal. Tady např. máte možnost, když vám vypadne lednice, tak si můžete pár zmrzlých věcí dát dolů k sestřám, než vám to opraví. Ten pán to jednou využil, ne že by měl rozbitou lednici, dal si tam něco a pak přidával a přidával a za chvíli měli lednici plnou. Takový chytráci jsou. Když napíšete kodex, že vám mají vyhovovat v tomto, tak jsou lidi, kteří toho okamžitě zneužijí. To je to samý, jako mají kodex strany a všichni to zneužijí, to nejde, tady musí*

být určitá dobrovolnost a určité věci člověk musí chtít. Jste starej, děti o vás nemají nejenom zájem, ale ani čas, mají svoje starosti, a i oni na tom budou tak jako my, možná ještě hůř.“

Tazatel: *„Pokud byste měla tu možnost, bylo by to pro vás zajímavé?“*

- Druhý respondent: *„Ne, já bych jim do toho nemluvila, chodí do koupelny uklízet jednou týdně mají na starost úklid, tak to chodí, protože já neudělám nic.“*
- Druhý respondent: *„Ne, mají moji plnou důvěru i moje klíče, dyť víte, abych nemusela furt ke dveřím. Nikdy se nestalo, že by ty klíče nějak zneužili.“*
- Čtvrtý respondent: *„No zajímalo by mně to, no, ale dyť říkám, když člověk nemá žádné stížnosti. Já jsem taková skromná.“*
- Sedmý respondent: *„Ne ani ne.“*

Tazatel: *„Je podle vás důležité mít zakotvená lidská práva? Proč je důležité je chránit?“*

- První respondent: *“No to jistě, bez pochyby, tak kdyby bylo potřeba, tak bych se jich dovolával, zatím jsem nenarazil na to, že by mně chtěl někdo v tomto smyslu poškozovat. (a kde byste se jich dovolával:) No to záleží na tom, o co by šlo. Tak myslí, že nejbližší pro mě možnost jen na obecním úřadu na sociálních službách. Pak by se vidělo, můžu si stěžovat na polici a tak dále nechci to rozvíjet, zatím se nic nestalo, až by se to stalo, tak bychom viděli, já vím, že se to nestane.“*
- Třetí respondent: *„No já si myslím, že jo, že je to důležité, že kdyby nic takového nebylo, že by si naše vrchnost mohla dělat, co by chtěla, no je to tak? Všude je dobře, když víte, na čem jste.“*
- Čtvrtý respondent: *„No já si myslím, že jo. Ale proč? Protože se o vás může někdo postarat.,,*

- Pátý respondent: *„Je to důležitý. Důležitý je, že jednáte pěkně a slušně, to je velice důležitý, já nevím jak jinde, ale všechny pečovatelky, co tady pracují, tak si dělají svojí práci dobře.“*
- Šestý respondent: *„Na druhou stranu je to na nic. To je tak zneužitelný. Vidíte to v těch zprávách, kdyby ji zneužívali jen obyčejný lidi, ale zneužívají ji i prezidenti, všichni...“*
- Sedmý respondent: *„No já myslím, že je to důležitý, protože každý člověk má právo na různý sociální a ty věci.“*