

Dodržování základních lidských práv v domovech pro seniory

Bc. Eva Kašpárková

Diplomová práce
2012



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky
Ústav regionálního rozvoje, veřejné správy a práva
akademický rok: 2011/2012

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Eva KAŠPÁRKOVÁ**
Osobní číslo: **M10590**
Studijní program: **N 6202 Hospodářská politika a správa**
Studijní obor: **Veřejná správa a regionální rozvoj**

Téma práce: **Dodržování základních lidských práv
v domovech pro seniory**

Zásady pro vypracování:

Úvod

I. Teoretická část

- Popište vývoj lidských práv.
- Rozeberte právní předpisy a dokumenty vztahující se k ochraně lidských práv.
- Popište instituce zabývající se ochranou lidských práv.

II. Praktická část

- Analyzujte případy porušení lidských práv a svobod v domovech pro seniory na základě zpráv veřejného ochránce práv.
- Zhodnoťte vnitřní předpisy Domova pro seniory Burešov vztahující se k ochraně lidských práv.
- Na základě analýzy evidovaných stížností a mimořádných událostí v Domově pro seniory Burešov z let 2009 až 2011 navrhnete doplnění vnitřních předpisů.

Závěr

Rozsah diplomové práce: **cca 70**
Rozsah příloh:
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

[1] MALÍKOVÁ, E. Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2011. 328 s. ISBN 978-80-247-3148-3.

[2] SOUSEDÍK, S. Svoboda a lidská práva: jejich přirozenoprávní základ. 1. vyd. Praha: Vyšehrad, 2010. 136 s. ISBN 978-80-7429-036-7.

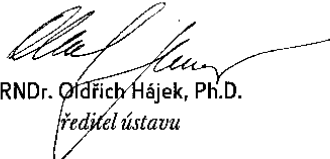
[3] ŠTURMA, P. Mezinárodní a evropské kontrolní mechanismy v oblasti lidských práv. 2. doplň.vyd. Praha: C. H. Beck, 2003. 144 s. ISBN 80-7179-398-1.

Vedoucí diplomové práce: **prof. JUDr. PhDr. Miloš Večeřa, CSc.**
Ústav regionálního rozvoje, veřejné správy a práva
Datum zadání diplomové práce: **26. března 2012**
Termín odevzdání diplomové práce: **2. května 2012**

Ve Zlíně dne 26. března 2012


prof. Dr. Ing. Drahomíra Pavelková
děkanka




RNDr. Oldřich Hájek, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že:

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby¹;
- diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému,
- na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3²;
- podle § 60³ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;

¹ zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

- (1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.
- (2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.
- (3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

² zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

- (3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

³ zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

- (1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

- podle § 60⁴ odst. 2 a 3 mohou užít své dílo – diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že:

- jsem diplomovou práci zpracovala samostatně a použité informační zdroje jsem citovala;
- odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Ve Zlíně 18. 4. 2012

Kanžehlová

⁴ zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

- (2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.
- (3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Tato diplomová práce se zabývá právy osob žijících v domovech pro seniory. Cílem je zjistit, zda dochází k jejich porušování, a jakým způsobem je v konkrétním zařízení – Domově pro seniory Burešov – zajištěna náležitá ochrana práv seniorů. V závěru je navržena úprava vnitřních předpisů DS Burešov.

Klíčová slova: lidská práva, domov pro seniory

ABSTRACT

This diploma thesis is focused on human rights of people living in retirement houses. The aim is to find out, whether these rights are generally violated and to determine relevant human rights precautions in the specific facility - Retirement home Buresov. As the conclusion, the modification of internal regulations in Retirement home Buresov is proposed.

Keywords: human rights, retirement home

Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	11
I TEORETICKÁ ČÁST	13
1 LIDSKÁ PRÁVA	14
1.1 DĚJINY LIDSKÝCH PRÁV	14
1.1.1 Sofisté.....	14
1.1.2 Aristoteles (384 – 322 př. Kr.)	14
1.1.3 Lidská práva a křesťanství	15
1.1.4 Tomáš Akvinský (1225 – 1274).....	15
1.1.5 Thomas Hobbes (1588 – 1679).....	15
1.1.6 John Locke (1632 – 1704).....	16
1.1.7 Immanuel Kant (1724 – 1804)	16
1.2 LIDSKÁ PRÁVA V HISTORICKÝCH ZÁKONNÝCH NORMÁCH	16
1.2.1 Magna Charta Libertatum	16
1.2.2 Habeas corpus akt.....	17
1.2.3 Bill of Rights of Virginia	17
1.2.4 Deklarace práv člověka a občana	17
1.3 DOKUMENTY K LIDSKÝM PRÁVŮM	17
1.3.1 Všeobecná deklarace lidských práv.....	18
1.3.2 Mezinárodní pakt o občanských a politických právech.....	18
1.3.3 Mezinárodní pakt o hospodářských, sociálních a kulturních právech.....	19
1.3.4 Evropská úmluva o lidských právech.....	19
1.3.5 Evropská sociální charta.....	19
1.3.6 Ústava ČR a Listina základních práv a svobod.....	19
1.4 OSTATNÍ PŘEDPISY	20
1.4.1 Charta práv a svobod starších občanů	20
1.4.2 Zásady OSN pro seniory	20
1.4.3 Úmluva proti mučení a jinému krutému, nelidskému či ponižujícímu zacházení nebo trestání.....	20
1.4.4 Doporučení Evropské alzheimerovské společnosti k použití omezujících prostředků v péči o pacienty s demencí	21
1.4.5 Evropská Charta práv a povinností starších osob vyžadujících dlouhodobou péči a pomoc	21
1.4.6 Charta práv umírajících.....	21
1.4.7 Evropská charta pacientů seniorů.....	21
1.4.8 Úmluva o lidských právech a biomedicině	22
1.4.9 Bílá kniha v sociálních službách	22
1.4.10 Etické kodexy	22
1.5 INSTITUCE ZABÝVAJÍCÍ SE OCHRANOU LIDSKÝCH PRÁV	23
1.5.1 Výbor pro lidská práva	23
1.5.2 Evropský soud pro lidská práva	23
1.5.3 Rada vlády ČR pro lidská práva.....	23
1.5.4 Rada vlády pro seniory a stárnutí populace.....	24
1.5.5 Český helsinský výbor.....	24

1.5.6	Veřejný ochránce práv.....	25
2	DOMOVY PRO SENIORY	26
2.1	CHARAKTERISTIKA DOMOVŮ PRO SENIORY.....	26
2.2	ZÁKON Č. 10/2006 SB., O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	27
2.2.1	Příspěvek na péči.....	28
2.2.2	Registrace poskytovatele.....	28
2.2.3	Smlouva o poskytování sociálních služeb.....	29
2.2.4	Standardy kvality sociálních služeb	30
2.2.5	Inspekce poskytování sociálních služeb.....	30
2.2.6	Opatření omezující pohyb osob.....	31
2.3	STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	32
2.3.1	Standard 1 – Cíle a způsoby poskytování služeb	32
2.3.2	Standard 2 – Ochrana práv uživatelů	33
2.3.3	Standard 3 – Jednání se zájemcem o službu	33
2.3.4	Standard 4 – Dohoda o poskytování služby	34
2.3.5	Standard 5 – Individuální plánování služby	34
2.3.6	Standard 6 – Dokumentace o poskytování sociální služby	34
2.3.7	Standard 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb.....	35
2.3.8	Standard 8 – Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje.....	35
2.3.9	Standard 9 – Personální a organizační zajištění sociální služby	35
2.3.10	Standard 10 – Profesionální rozvoj zaměstnanců	35
2.3.11	Standard 11 – Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby	36
2.3.12	Standard 12 – Informace o poskytované sociální službě.....	36
2.3.13	Standard 13 – Prostředí a podmínky	36
2.3.14	Standard 14 – Nouzové a havarijní situace	37
2.3.15	Standard 15 – Zvyšování kvalit služeb.....	37
II	PRAKTICKÁ ČÁST	38
3	DOMOV PRO SENIORY BUREŠOV	39
3.1	CHARAKTERISTIKA.....	39
3.1.1	Historie.....	39
3.1.2	Registrace.....	39
3.1.3	Kapacita a okruh osob.....	39
3.1.4	Vnitřní předpisy.....	40
4	DODRŽOVÁNÍ PRÁV UŽIVATELŮ	41
4.1	DŘÍVĚJŠÍ SITUACE V DOMOVECH DŮCHODCŮ.....	41
4.2	PRÁVO NA OSOBNÍ SVOBODU A SVOBODU POHYBU.....	41
4.2.1	Zjištění ombudsmana	41
4.2.2	Řešení situací v DS Burešov	42
4.3	OPATŘENÍ OMEZUJÍCÍ POHYB OSOB.....	44
4.3.1	Zjištění ombudsmana	44
4.3.2	Řešení situací v DS Burešov	45

4.4	PRÁVO NA SOUKROMÍ.....	45
4.4.1	Zjištění ombudsmana	45
4.4.2	Řešení situací v DS Burešov	47
4.5	PRÁVO SVOBODNĚ SE ROZHODNOUT.....	49
4.5.1	Zjištění ombudsmana	49
4.5.2	Řešení situací v DS Burešov	51
4.6	PRÁVO NA KVALITNÍ PÉČI.....	53
4.6.1	Zjištění ombudsmana	53
4.6.2	Řešení situací v DS Burešov	54
4.7	PRÁVO PODÁVAT STÍŽNOSTI	55
4.7.1	Zjištění ombudsmana	55
4.7.2	Řešení situací v DS Burešov	56
4.8	PRÁVO NA RODINNÝ A PARTNERSKÝ ŽIVOT	57
4.8.1	Zjištění ombudsmana	57
4.8.2	Řešení situací v DS Burešov	57
4.9	SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY	58
4.9.1	Zjištění ombudsmana	58
4.9.2	Řešení situací v DS Burešov	59
4.10	ÚHRADA ZA POSKYTOVANÉ SLUŽBY.....	60
4.10.1	Zjištění ombudsmana	60
4.10.2	Řešení situací v DS Burešov	61
4.11	ZHODNOCENÍ VNITŘNÍCH PŘEDPISŮ DS BUREŠOV	63
5	STÍŽNOSTI A MIMOŘÁDNÉ SITUACE	64
5.1	STÍŽNOSTI.....	64
5.1.1	Definice stížnosti.....	64
5.1.2	Podavatel stížnosti.....	65
5.1.3	Forma podání.....	66
5.1.4	Obsah stížnosti	67
5.1.5	Návrh řešení	69
5.2	MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI.....	69
5.2.1	Počty mimořádných situací	70
5.2.2	Formulář pro záznam mimořádných událostí.....	71
5.2.3	Návrh řešení	71
	ZÁVĚR	73
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	75
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	78
	SEZNAM OBRÁZKŮ	79
	SEZNAM TABULEK.....	80
	SEZNAM PŘÍLOH.....	81

ÚVOD

Moderní společnost západního typu, mezi kterou patří i Česká republika, chápe lidská práva a svobody jako nedotknutelná. Stáří a závislost na péči jiné osoby nemůže být důvodem k omezování práv, naopak u skupin znevýhodněných osob je nutná zvýšená míra ochrany a garance jejich práv. Problematika ochrany práv seniorů je aktuální téma, vzhledem k demografickému vývoji a stárnutí populace bude stále větší množství osob potřebovat dlouhodobou a trvalou péči v domovech pro seniory. Ve své práci se budu snažit zjistit, nakolik je v těchto zařízeních sociálních služeb zajištěna seniorům náležitá ochrana jejich práv, zda či do jaké míry nedochází k jejich porušování.

Nejdříve se v teoretické části budu věnovat vývoji lidských práv a pohledu na ně od starověku, přes teorie křesťanských a osvícenských filozofů, po jejich zakotvení v právních normách. Uvedu obsah uznávaných národních a mezinárodních dokumentů z oblasti lidských práv i dalších podzákoných předpisů a doporučení, které se již konkrétně týkají práv seniorů; uvedu instituce, které se věnují kontrole dodržování lidských práv.

Dále se v teoretické části budu zabývat současnou právní úpravou poskytování sociálních služeb. Uvedu charakteristiku domovů pro seniory, podrobně rozeberu nově zavedené prvky a instituty, které se dotýkají ochrany práv osob žijících v zařízeních sociální péče, a to příspěvek na péči, registraci poskytovatelů sociálních služeb, uzavírání smluv o poskytování sociálních služeb, inspekce kvality a používání opatření omezujících pohyb osob. V samostatné kapitole uvedu obsah tzv. Standardů kvality sociální péče, které vytváří rámec a zásady pro poskytování sociálních služeb. U jednotlivých standardů budu sledovat jejich účel, a jakým způsobem přispívají k naplňování práv seniorů.

V praktické části budu analyzovat garantování a dodržování základních lidských práv v konkrétním zařízení, a to v Domově pro seniory Burešov. Východiskem budou zprávy Veřejného ochránce práv z návštěv zařízení sociálních služeb pro seniory z let 2007 a 2008, ve kterých popisuje celkové podmínky v navštívených zařízeních a upozorňuje na případy porušování práv seniorů. Komparací s dokumenty DS Burešov budu zjišťovat, zda má organizace pro tyto situace určeny postupy a způsoby řešení ve svých vnitřních předpisech. V případě chybějících, nedostatečných či zcela nevhodných postupů navrhu jejich přepracování.

Dále budu zjišťovat, zda jsou vnitřní předpisy Domova pro seniory Burešov v praxi dodržovány, a to analýzou přijatých stížností z let 2009 až 2011. Zhodnotím počty stížností, jejich obsah, formu, zda je podání stížnosti umožněno všem osobám bez ohledu na jejich sníženou soběstačnost, zejména osobám s těžkými formami poruchy komunikace či s pohybovým postižením a celkový přístup organizace k této problematice. Výstupem bude návrh na odstranění případných nedostatků.

Analýze podrobím také zaznamenané mimořádné události ze stejného časového období. Budu sledovat, zda jsou jako mimořádné události řešeny případy porušování práv a oprávněných zájmů uživatelů, ke kterým typům porušení dochází nejčastěji a zda jsou přijímána systémová opatření, aby k těmto situacím opakovaně nedocházelo. Výstupem bude zjištění, zda nastavený systém dostatečně umožňuje zachycení případů porušování práv seniorů a pokud ne, tak návrh na změnu systému.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 LIDSKÁ PRÁVA

1.1 Dějiny lidských práv

Lidská práva v různých podobách byla součástí společenských řádů od starověkých civilizací. Užívání samotného výrazu „lidská práva“ a chápání jeho obsahu, jak je pojmán dnes v západní civilizaci, se začalo v nedávné historii, na konci 18. století. V té době se v Evropě prosadil absolutismus a v reakci na nekontrolovatelnou moc vznikla potřeba začlenit práva obyvatel do zákonných norem jednotlivých států.

V historii nacházíme více přirozenoprávních teorií, které se zabývají lidskými právy. Lze je rozdělit do dvou základních skupin. V první z nich je zdůvodnění společenských, etických a mravních norem opřeno o existenci dimenze či principů, které člověka přesahují. Tyto teorie vznikaly ve starověku a středověku. V období novověku se z nich vyvinuly další teorie, které řadíme do druhé skupiny. Ty existenci lidských práv zdůvodňují samotnou lidskou přirozeností a rozumem.

„Základním předpokladem filozofického zdůvodnění práv člověka je rozlišení mezi zákony vyhlášenými nějakou lidskou zákonodárnou autoritou, tzv. pozitivními zákony, a zákony platnými nezávisle na tom, tzv. přirozenými zákony.“ (Sousedík, 2010, s. 33)

1.1.1 Sofisté

První filozofové, kteří rozlišili pozitivní a přirozené zákony byli sofisté. Hledali kritéria pro stanovení toho, které principy platí ve společnosti vždy a nelze je zpochybnit, a které jsou uměle vytvořeny. Ve výkladu přirozenosti se pak sofisté rozcházeli. Podle některých jsou si všichni lidé rovni a pozitivní zákony by měly sloužit na ochranu slabých. Jiní naopak tvrdili, že je přirozená převaha silných nad slabými a vytvořené zákony vedou k potlačení silných. (Sousedík, 2010, s. 33 - 34)

1.1.2 Aristoteles (384 – 322 př. Kr.)

Dalším z filozofů, který měl významný vliv na nahlížení přirozenosti lidských práv, je Aristoteles. Zastával názor, že jedinec sdílí přirozenost se sobě podobnými a co platí všeobecně, platí i pro každého jednotlivě. Přirozeností člověka je být společenským tvorem, vytvářet rodinná společenství a ta se spojují ve větší celky – státy. Pro nastolení spravedl-

nosti ve společnosti je předpokladem, že pozitivní zákony vychází z přirozeného zákona. Teorii spravedlnosti se Aristoteles podrobně věnoval a jeho výklad je v mnohém dodnes všeobecně přijímán. Spravedlnost chápe jako nejdůležitější ctnost, klade ji před ostatní vlastnosti, jako jsou moudrost, statečnost či umírněnost. Domnívá se, že pouze jejím prostřednictvím se člověk může stát plně člověkem (Hanuš, 2002, s. 141)

1.1.3 Lidská práva a křesťanství

V křesťanství narážíme na některá lidská práva nebo je můžeme vyvodit v hlavním zdroji nauky víry – v Písmu. Lze to doložit například Desatera Božích přikázání. Např. v pátém přikázání „nezabiješ“ je jednoznačně vyjádřeno právo člověka na život. V sedmém „nepokradeš“ nacházíme právo vlastnit majetek. Osmé přikázání „nepodáš proti svému bližnímu falešné svědectví“ vyjadřuje právo na spravedlivý soudní proces a ochranu dobré pověsti. Přesto se dá konstatovat, že vztah křesťanství a lidských práv je v mnoha směrech konfliktní. Přiznání lidských práv vedlo k oslabení církevních pozic, proto ho křesťané často nevnímali jen pozitivně. (Hanuš, 2002, s. 15)

1.1.4 Tomáš Akvinský (1225 – 1274)

Jedním z nejdůležitějších křesťanských myslitelů zabývajících se přirozenoprávní naukou a pokračovatelem antických filozofů byl teolog Tomáš Akvinský. V jeho pojetí pozitivní normy nesmí odporovat přirozenému zákonu, veškerá vytvořená legislativa se může pohybovat jen v jeho mezích, přičemž původ přirozeného zákona nachází v existenci vyšší moci – Boha. (Sousedík, 2010, s. 40 - 45)

V období středověku se prosazovaly spíše svobody určitých vrstev společnosti, byly odstupňovány podle společenského postavení. Teprve s nástupem osvícenství se stává aktuální téma svobody člověka jako jedince.

1.1.5 Thomas Hobbes (1588 – 1679)

Na rozdíl od Aristotela přisuzuje člověku záporné vlastnosti, jako jsou egoismus, závist, ziskuchtivost. Známá je jeho charakteristika „člověk člověku vlkem“. Řešení situace kdy neexistují žádná pravidla a každý jedinec koná jen ve svůj prospěch, vidí v uzavření společenské smlouvy. Tuto chápe jako nepsanou dohodu svobodných a rovných jednotlivců, kteří se vzdají svých práv ve prospěch „Suveréna“. Ten se stává zárukou ochrany života a

majetku, zabezpečuje mír a bezpečí. Hlavním přínosem Hobbesa je to, že jako první formuloval teorii společenské smlouvy a s ní myšlenku, že lidé jsou ve svém přirozeném stavu svobodni, rovni a suverénní. (Klokočka, 1996, s. 30 - 33)

1.1.6 John Locke (1632 – 1704)

Mezi osvícenské filozofy, kteří významně přispěli k dalšímu vývoji teorie lidských práv, patří John Locke (1632 – 1704). Podle něho přirozený zákon zahrnuje tři základní práva – právo na život, na svobodu a na majetek. Zejména v posledně jmenovaném právu je prvním autorem, který se mu věnuje ve větší míře. Zdůrazňuje, že k právům zároveň vzniká i povinnost tato práva respektovat. (Sousedík, 2010, s. 97)

1.1.7 Immanuel Kant (1724 – 1804)

Filozof Immanuel Kant konkrétně o lidských právech příliš nenapsal, jeho význam spočívá ve zdůvodnění jejich existence mravním zákonem. Podle něj člověk přirozeně inklinuje k dosažení vlastního prospěchu, teprve společnost omezuje jeho svobodu svobodou ostatních. (Sousedík, 2010, s. 104)

1.2 Lidská práva v historických zákonných normách

Podle výše zmíněných přirozenoprávních teorií existují lidská práva i bez jejich zasazení do pozitivního práva. Přesto je jejich vyjádření v podobě vyhlášených zákonných norem výhodou. Je snazší vymáhat jejich respektování a stát garantuje jejich dodržování pod hrozbou sankcí.

1.2.1 Magna Charta Libertatum

V roce 1215 v Anglii vydaný právní dokument Magna Charta Libertatum (Velká listina svobod) podchycuje stavovské svobody, váže se zejména k obchodníkům. Uznává jim právo na svobodu pohybu a pobytu, stát tato práva respektuje a zároveň se zavazuje k jejich zajištění. Postavení ostatních osob však zůstává nejisté, proto nelze hovořit o univerzálnosti této listiny. (Hanuš, 2002, s. 115)

1.2.2 Habeas corpus akt

Jedním z prvních států vyhlášených zákonů chránících práva jednotlivců je Habeas corpus akt schválený anglickým parlamentem v roce 1679. Zabývá se právy zatýkaných osob, jako je sdělení důvodu zatčení, vyloučení do 24 hodin aj. Tento dosud platný zákon se stal vzorem pro začleňování lidských práv do legislativy jednotlivých států. (Sousedík, 2010, s. 105)

1.2.3 Bill of Rights of Virginia

Ve výše jmenovaných zákonech byla specifikována práva jen určitých skupin osob, nejednalo se o stanovení obecné formulace lidských práv. Tu nacházíme až v ústavě vyhlášené 13 severoamerickými koloniemi Bill of Rights of Virginia z roku 1776. Hned v prvním článku této ústavy nalezneme:

„Všichni lidé jsou od přirozenosti stejně svobodní a nezávislí a mají určitá v nich samých skvoucí práva, která – vstoupí-li do společenského stavu – nemohou žádnou úmluvou svým potomkům odníti ani se jich ke škodě těchto potomků vzdát. Jmenovitě se jedná o to, že mohou požívat života a svobody a nadto usilovat o nabytí majetku a o jeho vlastnictví, a snažit se dosažení štěstí a jistoty obojího i dosahovat.“ (Sousedík, 2010, s. 106).

Protože Virginia patřila ke státům uznávajícím otrokářství, platila tato práva pouze bílým. To je z dnešního vnímání lidských práv problematický prvek.

1.2.4 Deklarace práv člověka a občana

Na evropské půdě lze pokládat za nejvýznamnější počín v oblasti formulace lidských práv v rámci zákonných norem Deklaraci práv člověka a občana vyhlášené ve Francii Národním shromážděním v revolučním roce 1789. V roce 1791 se stala součástí ústavy francouzského státu. Zabývá se převážně občanskými svobodami, práva sociální a kulturní obsahuje okrajově. Stala se předlohou pro 70 ústav vyhlášených v Evropě v letech 1795 – 1830 (Sousedík, 2010, s. 107).

1.3 Dokumenty k lidským právům

Největší rozvoj ochrany lidských práv v mezinárodním měřítku začíná na konci 2. světové války jako reakce na právě probíhající válečné události a zejména zločiny fašistického sys-

tému na celých skupinách obyvatel. Vznikla a je stále platná řada dokumentů vztahující se k lidským právům, vybraným z nich, které jsou respektovány v ČR, se budu podrobněji věnovat v následující kapitole.

1.3.1 Všeobecná deklarace lidských práv

Byla přijata Valným shromážděním OSN 10. 12. 1948. I když se nejedná o mezinárodní smlouvu a má pouze doporučující charakter, její význam jako prvního mezinárodního dokumentu o lidských právech je nesporný. Později přijímané národní i mezinárodní dokumenty vychází právě z ní. Deklarace stručně a bez upřesňujících kritérií vyhláší jak občanská a politická práva, tak hospodářská, sociální a kulturní práva. (Šturma, 2003, s. 5 - 6)

1.3.2 Mezinárodní pakt o občanských a politických právech

Byl přijat Valným shromážděním OSN 16. 12. 1966. Upřesňuje Všeobecnou deklaraci, zavazuje státy i jednotlivce k dodržování stanovených práv a upravuje kontrolní mechanismy. Je rozdělen do šesti částí; v I. části se věnuje právu národů na sebeurčení; II. část zavazuje státy k respektování a zajištění práv všem jednotlivcům; III. část obsahuje katalog občanských a politických práv (právo na život, zákaz mučení a krutého či ponižujícího zacházení, zákaz otroctví a nevolnictví, zákaz uvěznění pro neschopnost dostát smluvnímu závazku, zákaz retroaktivity trestního práva, právo na uznání právní osobnosti, svobodu myšlení, svědomí a náboženství, právo na svobodu a osobní bezpečnost, lidské zacházení s osobami zbavenými svobody, svoboda pohybu a pobytu, podmínky vyhoštění cizinců, právo na spravedlivý proces, právo na ochranu soukromí, svobodu názoru a projevu, zákaz válečné propagandy nebo podněcování národní, rasové či náboženské nenávisti, právo na pokojné shromažďování, právo na svobodu sdružování a zakládání odborů, právo na uzavření manželství a ochranu rodiny, určitá práva dětí, volební a některá jiná práva občanů, právo na rovnost před zákonem a stejnou ochranu bez jakékoli diskriminace, práva příslušníků etnické, náboženské nebo jazykové menšiny); ve IV. části jsou upraveny kontrolní mechanismy (Šturma); část V. potvrzuje Chartu OSN jako prvotní zdroj Paktu; část VI. Zajišťuje otevřenost Paktu pro členské státy OSN a upravuje možnosti změn. (Flegl, 1998, s. 30 – 42)

1.3.3 Mezinárodní pakt o hospodářských, sociálních a kulturních právech

Rovněž rozvádí práva obsažená ve Všeobecné deklaraci. Byl přijatý současně s Paktem o občanských a politických právech, na rozdíl od něho není pro státy bezprostředně závazný ve všech bodech. Zakotvení v legislativě závisí na ekonomických možnostech každé země. Uznává právo na práci, právo na spravedlivé a uspokojivé pracovní podmínky, právo na zakládání a vstup do odborových organizací podle vlastního výběru, právo na sociální zabezpečení, právo na ochranu rodiny, právo na přiměřenou životní úroveň, právo každého na dosažení nejvýše dosažitelné úrovně fyzického a duševního zdraví, právo na vzdělání, právo účastnit se kulturního života užívat plodů vědeckého pokroku. Stanovuje zákaz diskriminace: „práva formulovaná v tomto Paktu se budou uskutečňovat bez jakéhokoli rozlišování podle rasy, barvy pleti, pohlaví, jazyka, náboženství, politického nebo jiného smýšlení, národnostního a sociálního původu, majetku, rodu nebo jiného postavení.“ (Šturma, 2003, s. 15)

1.3.4 Evropská úmluva o lidských právech

Vedle výše jmenovaných univerzálních dokumentů k lidským právům vznikly regionální listiny lidských práv. Evropská úmluva se silně inspirovala Všeobecnou deklarací. Představuje právně závazný mezinárodní instrument obsažený v prvotním dokumentu přijatém v roce 1950, doplněným a rozšiřovaným o Protokoly. Zabývá se výlučně právy jednotlivců, která jsou na úrovni OSN zařazena v Mezinárodním paktu o občanských a politických právech. (Šturma, 2003, s. 28 - 30)

1.3.5 Evropská sociální charta

Smluvní dokument vytvořený Radou Evropy v roce 1961. Jedná se o paralelu k Mezinárodnímu paktu o hospodářských, sociálních a kulturních právech.

1.3.6 Ústava ČR a Listina základních práv a svobod

Základní lidská práva v České republice jsou zaručena Ústavou a Listinou základních práv a svobod, která je součástí ústavního pořádku České republiky. Jednotlivé okruhy práv jsou členěny do Hlav I. – VI.: obecná ustanovení; základní lidská práva a svobody; politická práva; práva národnostních a etnických menšin; hospodářská, sociální a kulturní práva;

právo na soudní a jinou právní ochranu; závěrečná ustanovení. Důležitou pojistkou ochrany základních práv je ustanovení čl. 1 LZPS, podle něhož jsou základní práva nezadatelná, nezcizitelná, nepromlčitelná a nezrušitelná. (Listina)

1.4 Ostatní předpisy

V oblasti lidských práv byla přijata celá řada mezinárodních či národních podzákonných předpisů a doporučení, které se zabývají jen určitými okruhy osob, vyžadujícími zvláštní ochranu nebo některými typy porušení lidských práv. V následujícím výčtu jsou uvedeny ty z nich, které se úplně nebo alespoň částečně vztahují k seniorům, zejména pak seniorům žijícím v institucionálním prostředí.

1.4.1 Charta práv a svobod starších občanů

Dokument vznikl z důvodu garantování práv seniorů jako početné a stále vzrůstající skupiny obyvatelstva. Vypracovala ji Francouzská nadace pro gerontologii společně s Ministerstvem práce a sociálních věcí Francie v roce 1966, uznávána a respektována je i v dalších evropských zemích, vč. České republiky. Charta poukazuje na nutnost zachování všech práv a svobod osob, které mají z důvodu věku a s ním souvisejících fyzických či psychických onemocnění sníženou soběstačnost. (Helpnet, 2007)

1.4.2 Zásady OSN pro seniory

Byly přijaty Valným shromážděním OSN 16. Prosince 1991. Vlády byly vyzvány, aby tyto zásady včlenily do svých národních programů. Zásady jsou rozčleněny do následujících oblastí: nezávislost, zařazení do společnosti, péče, seberealizace a důstojnost. (OSN, 1991)

1.4.3 Úmluva proti mučení a jinému krutému, nelidskému či ponižujícímu zacházení nebo trestání

Byla přijata OSN v roce 1984. Definuje znaky takového jednání; zavazuje státy k přijetí dostatečných legislativních opatření; zřizuje Výbor OSN proti mučení, který kontroluje dodržování Úmluvy. (Fleagl, 1998, s. 205 - 214)

1.4.4 Doporučení Evropské alzheimerovské společnosti k použití omezujících prostředků v péči o pacienty s demencí

Tento dokument byl vypracován Evropskou alzheimerovskou společností. Osoby s Alzheimerovou nemocí a jinými druhy demencí jsou častými uživateli domovů pro seniory, kde jsou pro ně zřizována specializovaná oddělení. V důsledku své nemoci nejsou často schopni domoci se svých práv a zasluhují zvýšenou ochranu. Dokument se zabývá situacemi, ve kterých je možné omezení osob s demencí, důvody a návody pro jejich použití, doporučené postupy. (Česká alzheimerovská společnost)

1.4.5 Evropská Charta práv a povinností starších osob vyžadujících dlouhodobou péči a pomoc

Byla vytvořena partnery z členských států EU, kteří se dlouhodobě zabývají problematikou seniorů (za Českou republiku je to společnost Život 90) a s podporou evropského programu DAPHNE III proti týrání a zneužívání starších lidí. Charta si klade za cíl zahájit v rámci Evropské unie diskuzi k ochraně práv seniorů, kteří jsou odkázáni na pomoc druhých osob, a to umocňuje jejich zranitelnost. (Život 90, 2010)

1.4.6 Charta práv umírajících

Doporučení Rady Evropy č. 1418/1999 „O ochraně lidských práv a důstojnosti nevléčitelně nemocných a umírajících“ bylo přijato 25. června 1999. Klade důraz na důstojné umírání a zajištění dostupné péči při respektování přání umírajících. Zároveň zakazuje úmyslné usmrcení nevléčitelně nemocných nebo umírajících osob. (Rada Evropy, 1999)

1.4.7 Evropská charta pacientů seniorů

Na doporučení Evropské sekce Mezinárodní gerontologické asociace byla schválena v roce 1998 výbory České gerontologické a geriatrické společnosti ČLS JEP a České alzheimerovské společnosti. Charta uznává, že starší pacienti si zasluhují zvýšenou ochranu a jmenuje zásady pro poskytování jak zdravotní tak sociální péče. (Mezinárodní gerontologická asociace, 1997)

1.4.8 Úmluva o lidských právech a biomedicíně

Byla přijata Radou Evropy 4. dubna 1997, pro Českou republiku vstoupila v platnost 1. října 2001. V souvislosti se seniory jsou důležité zejména části zaručující rovnou dostupnost zdravotnické péče, zásada svobodného a informovaného souhlasu a respektování dříve vyslovených přání. (Rada Evropy, 1997)

1.4.9 Bílá kniha v sociálních službách

Jedná se o konzultační dokument schválený vládou České republiky v roce 2003. Vymezuje základní principy pro poskytování sociálních služeb, a to:

- Nezávislost a autonomie pro uživatele – nikoliv závislost,
- Začlenění a integrace – nikoliv sociální vyloučení,
- Respektování potřeb – služba je určována individuálními potřebami a potřebami společnosti, neexistuje model, který všem vyhovuje,
- Partnerství – pracovat společně, ne odděleně,
- Kvalita – záruka kvality zajišťuje ochranu zranitelným lidem,
- Rovnost bez diskriminace,
- Standardy národní, rozhodování v místě. (MPSV, 2003)

1.4.10 Etické kodexy

Pro pracovníky profesionálně poskytují sociální péči či zdravotnickou péči v zařízeních sociálních služeb byla vypracována řada etických kodexů. Odkazují na základní dokumenty o lidských právech, popisují zásady pro kvalitně poskytovanou péči a pravidla etického chování ve vztazích ke klientům, spolupracovníkům, společnosti, k povolání a odbornosti. V České republice jsou dodržovány následující:

- Etický kodex sociálních pracovníků České republiky,
- Mezinárodní etický kodex sociální práce – principy,
- Etický kodex sester, vypracovaný Mezinárodní radou sester,
- Etický kodex zdravotnického pracovníka nelékařských oborů,
- Etické normy v ošetrovatelském povolání z roku 1991. (Malíková, 2011, s. 295 – 309)

1.5 Instituce zabývající se ochranou lidských práv

Jakékoliv vyhlášení lidských práv ztrácí význam, pokud jedinec a společnost obecně nemá možnost se svých práv domoci. Proto vznikly mezinárodní i národní instituce, které mají pravomoc kontrolovat dodržování lidských práv. Vedle toho existují i nestátní organizace, jejichž cílem je sledování dodržování lidských práv obecně nebo jen určité skupiny obyvatel a upozorňovat na případná pochybení v této oblasti.

1.5.1 Výbor pro lidská práva

Byl zřízen Mezinárodním paktem o občanských a politických právech. Posuzuje zprávy jednotlivých států o opatřeních, která byla přijata k zajištění dodržování práv uznaných v Paktu, překládá Valnému shromáždění OSN vlastní zprávy a připomínky ke stavu lidských práv ve světě, zkoumá oznámení o jejich nedodržování. (Šturma, 2003, s. 9)

1.5.2 Evropský soud pro lidská práva

Permanentně zasedající orgán, který kontroluje dodržování Evropské úmluvy o lidských právech. Každá fyzická osoba se může u soudu domáhat svých práv, pokud vyčerpala všechny dostupné vnitrostátní opravné prostředky. (Šturma, 2003, s. 30)

1.5.3 Rada vlády ČR pro lidská práva

Je poradním orgánem Úřadu vlády ČR od roku 1998. Sleduje oblasti lidských práv, u kterých v minulých obdobích docházelo k jejich porušování a vyhodnocuje dosažený pokrok i přetrvávající nedostatky. Každoročně vypracovává Zprávu o stavu lidských práv v České republice, pravidelně tak poskytuje vládě informace důležité pro další směřování aktivit na poli ochrany lidských práv. Zpráva vychází z hodnocení více subjektů: jednotlivých ministerstev, nevládních organizací, veřejného ochránce práv, zohledňuje judikaturu Nejvyššího a Ústavního soudu. Zprávy se zařízení sociálních služeb jsou uvedeny v samostatné kapitole. Např. zpráva z roku 2008 se zabývá právy a povinnostmi osob při využívání příspěvku na péči, zaměřuje se na otázku problematiky opatření omezujících pohyb osob. V roce 2009 zpráva upozorňuje na nebezpečí špatného zacházení s uživateli, na mnohé případy nevhodných podmínek domovů pro seniory, naopak pozitivně hodnotí posun v používání opatření omezujících pohyb osob.

Zpráva mj. cituje z prohlášení občanského sdružení Život 90: „Česká společnost je obecně velice ageistická vůči starším a dochází velice často k ignorování zákonů, legislativních či etických norem. Dalšími problémy je nedostatečná činnost inspekce v sociálních službách, jakož i všeobecné institucionální selhání těchto zařízení. Personál často zneužívá neznalosti, křehkosti, nízkého sociálního statusu pacientů a oběti se neumí dostatečně bránit, či ze strachu se ani bránit nechtějí. Zaměstnanci i zaměstnavatelé by měli být daleko více motivováni k řádné péči o seniory, stejně tak jako přinuceni k respektování integrity, důstojnosti a cti svých klientů.“

1.5.4 Rada vlády pro seniory a stárnutí populace

Je dalším poradním orgánem vlády ČR, která se speciálně zabývá problematikou seniorů. V roce 2009 mj. vyhodnocovala Analýzu inspekci poskytování sociálních služeb zpracovanou Asociací poskytovatelů sociálních služeb ČR.

1.5.5 Český helsinský výbor

ČHV je nevládní nezisková organizace pro lidská práva působící od roku 1988 v Československu a od roku 1993 v České republice. Mimo jiné provádí sledování stavu lidských práv se zvláštním důrazem na vybrané oblasti a skupiny obyvatel, které vyžadují zvýšenou ochranu lidských práv. Pravidelně vypracovává zprávy o stavu lidských práv v ČR.

Ze Zprávy o stavu lidských práv za rok 2010 se zvláštní kapitola věnuje seniorům.

„Fenoménem, jemuž stále není věnována náležitá a žádoucí pozornost, je násilí páchané na seniorech, a to ve formě domácího násilí (páchaného rodinnými příslušníky v důsledku rozvratu rodinných vazeb), institucionálního násilí (páchaného pracovníky v sociálních službách a zdravotnictví), jakož i násilí páchaného třetími osobami, typicky majetkové nebo majetkově motivované kriminality. Senioři jako oběti trestných činů jsou přitom zvláště zranitelnou skupinou, hendikepovanou zdravotními problémy a ztíženým přístupem ke spravedlnosti, včetně soudů a právní pomoci. Jak vyplývá ze zpráv veřejného ochránce práv, náležitá ochrana práv přitom není seniorům zaručena ani v zařízeních sociální péče pro seniory. Typickými nešvary v těchto institucích je nedostatečná až chybějící ochrana soukromí a intimity, obdobně jako nedostatečný přístup seniorů k informacím, případy nerespektování osobnosti seniorů ze strany personálu apod.“

1.5.6 Veřejný ochránce práv

Veřejný ochránce práv (dále „ombudsman“) je ustanoven zákonem č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv, ve znění pozdějších předpisů. Oblast pobytových zařízení sociální péče spadá do jeho působnosti od 1. ledna 2006, kdy se stal tzv. národním preventivním mechanismem ve smyslu Opčního protokolu k Úmluvě proti mučení a jinému krutému, nelidskému či ponižujícímu zacházení nebo trestání (Zdražilová, 2010). Ombudsman navštěvuje zařízení, kde jsou osoby omezeny na svobodě (např. věznice, diagnostické ústavy). Mezi ně jsou zařazeny i domovy pro seniory, přestože se nejedná o omezení svobody osob na základě rozhodnutí orgánu veřejné moci, ale z důvodu jejich závislosti na pomoci jiné fyzické osoby. Návštěvy domovů pro seniory a podobných zařízení sociální péče jsou prováděny systematicky, je jim věnována zvýšená pozornost. Zprávy z návštěv těchto zařízení budou součástí praktické části této práce.

2 DOMOVY PRO SENIORY

2.1 Charakteristika domovů pro seniory

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZSS“) definuje tři typy sociálních služeb – sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Jsou poskytovány ve třech základních formách – služby pobytové, ambulantní nebo terénní. Nejrozšířenějším typem zařízení poskytující pobytové služby sociální péče jsou domovy pro seniory. Jsou určeny osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Poskytovatelem této sociální služby může být fyzická nebo právnická osoba, která má k této činnosti oprávnění dle zákona, domovy pro seniory nejčastěji zřizují obce a kraje. Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- Poskytnutí ubytování - zahrnuje vlastní ubytování v přiměřeně vhodných a vybavených prostorech, úklid, praní a žehlení prádla,
- Poskytnutí stravy - zajištění stravy naplňuje základní lidské potřeby. Strava v domovech pro seniory musí být vhodná pro danou věkovou kategorii jak svou skladbou, nutriční hodnotou, potřebnou úpravou,
- Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu – jedná se o pomoc při běžných denních činnostech spojených s pohybem jako je vstávání, uléhání, přesuny, oblékání apod. Je poskytována v menším, větším nebo úplném rozsahu podle míry soběstačnosti uživatele,
- Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu – opět je poskytována v míře, jakou vyžaduje stav uživatele,
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – hlavním cílem je, aby závislost uživatele na poskytované péči nevedla k jeho sociální izolaci,
- Sociálně terapeutické činnosti – posilují uživatele v zachování míry jeho soběstačnosti, upevňují jeho psychické, motorické a sociální schopnosti, podporují jeho sociální začlenění,
- Aktivizační činnosti – společně se sociálně terapeutickými činnostmi stimulují uživatele, naplňují smysluplně prožívání stáří, brání v prohlubování závislosti,

- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí – uživatelům, kteří nejsou schopni sami uplatňovat svá práva, jsou poskytovatelé povinni v takových situacích zajistit pomoc. (ZSS § 49)

Úhradu nákladů hradí uživatelé ve výši sjednané ve smlouvě s domovem pro seniory. Maximální výši úhrady za ubytování a stravu stanovuje vyhláška č. 505/2006 Sb., aktuální výše je 200,- Kč/den za ubytování a 160,- Kč/den za stravu. Zákon stanovuje, že uživatelům musí po úhradě za ubytování a stravu zůstat alespoň 15% jejich příjmu. Pokud uživatelům nedostačuje příjem na úhradu nákladů, může se domov dohodnout na spoluúčasti s jinou osobou, např. osobou blízkou daného uživatele. Jedná se o dobrovolné plnění, zákon alimentární povinnost neukládá.

Domovy pro seniory mohou kromě základních činností taxativně vyjmenovaných v ZSS poskytovat i další činnosti – fakultativní služby. Uživatelé si mohou sami zvolit, jaké fakultativní služby budou využívat. Tyto služby si uživatelé hradí zvlášť z vlastních příjmů.

2.2 Zákon č. 10/2006 Sb., o sociálních službách

Přelomový zákon o sociálních službách byl připravován 13 let a přinesl zásadní změnu v systému sociální péče. Vstoupil v platnost 1. 1. 2007. Nahradil dřívější předpisy, které stavěly klienty (uživatele) sociálních služeb do pasivní role pouhých příjemců péče bez větších možností tuto péči ovlivňovat a prosazovat své individuální potřeby. Do jeho tvorby se promítly základní dokumenty vztahující se k ochraně lidských práv. Nový zákon je založený na „*rovnoprávnosti, dobrovolnosti, důsledně individuálním přístupu, na úsilí o nevyčleňování adresátů sociálních služeb z přirozeného prostředí a ze společnosti, se zvláštním důrazem na spolupráci mezi poskytovateli, uživateli i osobami jim blízkými, s cílem mobilizovat uživatele sociálních služeb k převzetí spoluodpovědnosti 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.*“ (Čámský et al., 2008, s. 16)

Zákon přinesl několik nových prvků a institutů, které mění pojetí poskytování sociálních služeb a významně posilují autonomii a práva uživatelů. Jsou to:

2.2.1 Příspěvek na péči

Jedná se o účelovou sociální dávku poskytovanou osobám, které jsou z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu odkázány na pomoc jiné fyzické osoby při běžných činnostech. Při posuzování stupně závislosti se hodnotí schopnost zvládat základní životní potřeby: mobilita, orientace, komunikace, stravování, oblékání a obouvání, tělesná hygiena, výkon fyziologické potřeby, péče o zdraví, osobní aktivity, péče o domácnost. Příspěvek je stanoven ve 4 stupních podle stupně závislosti ve výši:

- I. stupeň - lehká závislost – 800,- Kč,
- II. stupeň – středně těžká závislost – 4 000,- Kč,
- III. stupeň – těžká závislost – 8 000,- Kč,
- IV. stupeň – úplná závislost – 12 000,- Kč.

O přiznání příspěvku rozhoduje krajská pobočka Úřadu práce na základě sociálního šetření a doporučení lékaře. Příspěvek je vyplácen přímo uživateli, ten pak má možnost samostatně se rozhodnout, na jaké sociální služby jej použije. Zvýšila se tak autonomie osob se sníženou soběstačností, mohou déle zůstat ve svém přirozeném prostředí a využívat různých forem terénních a ambulantních sociálních služeb. V případě, že uživatel žije v pobytovém zařízení s celodenním poskytováním sociální služby (domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem), náleží příspěvek v plné výši poskytovateli. (ZSS § 7 - 30)

2.2.2 Registrace poskytovatele

Sociální služby je oprávněn poskytovat pouze subjekt, který získal registraci poskytovatele sociálních služeb vydanou příslušným krajským úřadem. Pro registraci musí prokázat splnění určených podmínek hygienického, technického, materiálního, finančního, personálního i odborného charakteru, a to již před zahájením vlastní činnosti. Pro nesplnění daných podmínek může být registrace zamítnuta nebo odebrána. Povinná registrace všech poskytovatelů se stala důležitou formou ochrany práv uživatelů, garantuje dodržování základních kritérií kvalitních služeb. (ZSS 78 – 87)

2.2.3 Smlouva o poskytování sociálních služeb

Poskytování sociální služby je možné pouze při uzavření smlouvy mezi uživatelem a poskytovatelem. Tato skutečnost vyjadřuje rovnoprávné postavení uživatele, který není pouhým příjemcem služby a má v rukou nástroj pro vyjádření své svobodné vůle. Smlouva je soukromoprávní a podléhá ustanovením Občanského zákoníku. Mezi hlavní zásady, které musí smlouva splňovat, patří: dobrovolnost; rovné postavení účastníků; jednoznačnost, transparentnost; oboustrannou vynutitelnost; uvedení všech možností, které mohou v průběhu platnosti smlouvy mezi jejími účastníky nastat; trvání smluvního vztahu a možnosti jeho ukončení nebo změn. (Čámský et al., 2008, s. 19)

Na základě standardů kvality by měl být ve smlouvě ujednáno osobní cíl uživatele, vyjadřuje důvod uzavření smlouvy, jeho naplňování je smluvně zajištěno. Smlouva by měla vyjmenovat služby, které budou uživateli poskytovány, v jakém rozsahu a jejich četnost. Na všech těchto bodech se uživatel a poskytovatel předem dohodnou, individuální přístup umožňuje uživateli vybrat si z nabízených služeb jen ty, které skutečně potřebuje a bude využívat. Před uzavřením smlouvy musí být uživatel seznámen s ceníkem a sjednaná cena je ve smlouvě konkrétně uvedena. Při změně jakýchkoliv podmínek při poskytování služeb je povinností uzavřít písemný dodatek ke smlouvě, který tyto změny ošetří. Tím je zaručena ochrana práv uživatelů, bez jejichž souhlasu není možné jednostranně měnit dohodnuté podmínky.

Podle Čámského (Sociální služby 2009/3, s. 30) je vhodné zahrnout do smlouvy ustanovení, že uživatel byl seznámen s vnitřními pravidly poskytovatele, které je nutné dodržovat (např. domácí řád, návštěvní řád), pravidla pro podávání a vyřizování stížností, dále o tom, *„že se účastníci smlouvy vzájemně zavazují respektovat lidskou důstojnost uživatele i zaměstnanců poskytovatele, jejich lidská a občanská práva, svobody a oprávněné zájmy.“* V posledně jmenovaném ujednání je vyjádřena nejen ochrana základních práv uživatelů, ale také jejich povinnost tato práva dodržovat.

Smlouva musí uvádět platnost, účinnost a dobu trvání. U pobytových služeb je zpravidla smlouva sjednána na dobu neurčitou. Ukončení smlouvy ze strany poskytovatele je možné pouze z důvodů taxativně uvedených v zákoně. Uživatel může smlouvu vypovědět kdykoliv bez udání důvodu.

V domovech pro seniory mohou být někteří uživatelé zbavení nebo omezení ve způsobilosti k právním úkonům. V tom případě smlouvu za ně uzavírá soudem ustanovený opatrovník. Přesto standardy kvality vyžadují, aby jednání o smlouvě byl uživatel přítomen. Zbavení způsobilosti neznámá, že by se tato osoba nemohla vyjadřovat k záležitostem, které se jí týkají a nemohla vyjádřit svou vůli. Pro zachování lidských práv je nezbytné, aby byla s obsahem smlouvy přiměřenou formou seznámena a smlouva nebyla uzavřena proti její vůli.

2.2.4 Standardy kvality sociálních služeb

Standardy kvality sociálních služeb (dále jen „standardy“) představují soubor kritérií, pomocí kterých je možné zjišťovat úroveň a kvalitu poskytovaných služeb. Standardy jsou uvedeny v příloze č. 2 k prováděcí vyhlášce č. 505/2006 Sb. Standardy jsou obsáhlé téma, budu se mu věnovat v samostatné kapitole č. 2.3.

2.2.5 Inspekce poskytování sociálních služeb

Kontroly poskytovatelů sociálních služeb zaměřené na kvalitu dané služby, dodržování zákonem stanovených povinností a v neposlední řadě na ochranu práv uživatelů, jsou prováděny formou státní kontroly. Orgány oprávněné kontrolu provádět jsou krajské pobočky Úřadu práce. Stát, jako hlavní garant sociální péče v ČR, tak má v rukou nástroj pro přímou kontrolu subjektů působících v této oblasti. Inspekce hodnotí dodržování jednotlivých standardů kvality, bodově hodnotí jednotlivá kritéria standardů od 0 do 3 bodů. Pokud poskytovatel získá v celkovém součtu méně jak 50 % bodů, inspekci neprošel.

Hlavním cílem inspekci nejsou represivní opatření vůči poskytovatelům, ale zkvalitňování poskytované péče. Inspekční tým v závěrečné zprávě nejdříve na případné nedostatky upozorní, poskytovatel má možnost realizovat v přiměřené lhůtě nápravná opatření. Teprve při neodstranění nedostatků je jako nejzazší možnost odebrání registrace poskytovateli.

V přípravné fázi inspekční tým studuje vnitřní předpisy a dokumentaci poskytovatele. Při vlastní inspekci jsou formou prohlídek, pozorování a rozhovorů zjišťovány informace o poskytované službě. Uživatelé, se kterými jsou vedeny rozhovory, jsou vybíráni losem. Nejprve jsou osloveni, zda s rozhovorem souhlasí, mohou ho odmítnout nebo kdykoliv v průběhu ukončit. (Malíková, 2011, s. 135)

2.2.6 Opatření omezující pohyb osob

Opatření omezující pohyb osob je vysoce citlivé téma a vztahuje se rovněž na uživatele v domovech pro seniory. Jedná se o odepření jednoho ze základních práv člověka, a to na právo pohybu a pobytu. Jak uvádí MPSV v článku Problematika restriktivních opatření (2008): „Český právní řád vychází z principu, že osobní svoboda každého je zaručena, proto zásahy do osobní svobody lze činit pouze v případech a za podmínek výslovně zákonem vyjmenovaných“.

Na problematiku omezování pohybu uživatelů v zařízeních sociálních služeb upozornila Zpráva o stavu lidských práv v ČR Evropského výboru pro zabránění mučení a nelidskému či ponižujícímu zacházení nebo trestání v roce 2002. Pozornost byla věnována zejména používání klecových lůžek, nicméně restriktivní opatření je daleko širší pojem. Obecně se dělí na fyzické (držení, úchopy), mechanické (klecová lůžka, izolační místnosti) a chemické (sedativa). MPSV se začalo této oblasti cíleně věnovat a v roce 2004 vydalo Metodické opatření pro mimořádné použití klecových lůžek se sítí. Následně byla novelou zákona č. 218/2005 Sb., o sociálním zabezpečení opatření omezujících pohyb osob označena za nepřijatelné, mimo případů ohrožujících zdraví nebo život. Další vývoj této oblasti nastal s přijetím ZSS. V § 89 je upravena problematika ochrany práv uživatelů při použití opatření omezující pohyb. Jejich použití je umožněno jen za určitých podmínek, na nezbytně nutnou dobu a pouze po vyčerpání jiných opatření. Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni předcházet těmto situacím, o použití restriktivních opatření vést přesnou evidenci a zároveň o něm informovat registrující orgán. Tyto zákonem stanovené zásady a povinnosti poskytovatelů by měly zabránit zneužití restrikcí vůči uživatelům.

V návaznosti na ustanovení zákona vydalo MPSV Doporučený postup pro používání opatření omezující pohyb osob, ve kterém jsou ustanovení zákona podrobně popsána. Je zdůrazněno právo uživatelů na důstojné zacházení, péči a úctu i při nezbytném omezení jejich pohybu. Poskytovatelům je doporučeno písemné vymezení situací, kdy může dojít k porušení svobody pohybu včetně pravidel pro jejich řešení.

Ve vývoji této oblasti je patrná postupující humanizace a zvyšující se nároky na důstojnost uživatelů sociálních služeb.

Výše jmenované instituty zavedené zákonem o sociálních službách pozitivním způsobem posunuly celou oblast poskytování sociálních služeb k západoevropským standardům. Změnilo se chápání a postavení osob v nepříznivé sociální situaci. Do popředí se dostává individuální přístup k uživatelům, zachování jejich důstojnosti a důsledná ochrana práv.

2.3 Standardy kvality sociálních služeb

Nástrojem pro kvalitní poskytování sociálních služeb jsou standardy kvality sociálních služeb (dále jen standardy), které zavedl zákon o sociálních službách. Vytvářejí soubor stanovených kritérií a mají velký význam při garantování úrovně poskytované služby a tím významnou měrou přispívají k dodržování práv uživatelů. Jejich hlavním smyslem je vytvořit pravidla a postupy, které budou možnému porušování práv preventivně předcházet.

Standardů je 15 a dělí se do tří základních skupin: procedurální standardy jsou nejdůležitější, stanovují jak má poskytovaná služba vypadat, velký důraz je kladen na ochranu práv uživatelů; personální standardy popisují personální zabezpečení služby; provozní standardy se věnují materiálním a technickým podmínkám pro poskytování sociálních služeb. Standardy stanovují celkem 49 kritérií ohodnocených 147 body. V následujícím popisu jednotlivých standardů jsou stručně definovány jejich základní cíle, a jakým způsobem se daný standard dotýká tématu dodržování práv uživatelů.

2.3.1 Standard 1 – Cíle a způsoby poskytování služeb

Poskytovatel má písemně definovat své poslání, cíle, cílovou skupinu, principy poskytovaných služeb. Jejich zveřejněním bere na sebe veřejný závazek. Poslání by mělo vyjadřovat hlavní účel existence poskytovatele, k poskytování jakých služeb se zavazuje. Z poslání vychází krátkodobé i dlouhodobé cíle, ty určují konkrétní kroky a směřování poskytovatele. Důležité je definování cílové skupiny, ta by měla být v souladu s možnostmi poskytovatele, jak prostorovými, materiálními, tak odbornými. Definice cílové skupiny slouží k ochraně uživatelů i organizace, snižuje riziko, že služba bude poskytována uživatelům, pro které není vhodná. Principy poskytovaných služeb vyjadřují hodnoty, se kterými poskytovatel přistupuje k uživatelům, jsou součástí vnitřní kultury poskytovatele. Všechny tyto prvky úzce souvisí s ochranou práv uživatelů. Učiněním veřejného závazku se činnost organizace stává více transparentní, osoba v nepříznivé sociální situaci má možnost předem se rozhodnout, zda chce dané služby využívat, má větší prostor pro uplatnění vlastní vůle. Veřej-

ný závazek rovněž umožňuje kontrolu ze strany veřejnosti, zda organizace naplňuje to, co si předsevzala. Standard č. 1 patří k nejdůležitějším, je základním kamenem, ze kterého další standardy vychází. (Čámský et al., 2008; Malíková, 2011)

2.3.2 Standard 2 – Ochrana práv uživatelů

Jak napovídá název standardu, je komplexně zaměřen na ochranu práv uživatelů. Definuje situace, při kterých by mohlo dojít k porušení základních lidských práv, zavazuje poskytovatele k písemnému popsání postupů pro předcházení těchto situací a následnému řešení, pokud k porušení práv došlo. Jsou to zejména:

- Právo na osobní svobodu a svobodu pohybu,
- Právo na ochranu soukromí,
- Právo na ochranu osobního života,
- Právo na důstojné zacházení,
- Právo na informace,
- Právo vlastnit majetek,
- Právo na léčbu se souhlasem.

Klade důraz i na zpracování pravidel pro přijímání darů. Opět se jedná o jeden z důležitých standardů. Moderní sociální služby dbají zvýšené ochrany osob, které si svá práva mnohdy neuvědomují nebo nejsou schopni si zajistit jejich naplňování. Standard zdůrazňuje zachování všech práv i pro osoby s postižením, seniory, osoby ohrožené sociálním vyloučením. Ze strany poskytovatelů a jejich pracovníků by mělo být samozřejmé jejich respektování. (Čámský et al., 2008; Malíková, 2011)

2.3.3 Standard 3 – Jednání se zájemcem o službu

Smyslem tohoto standardu je definovat pravidla pro jednání se zájemcem o službu s ohledem na okruh možných zájemců. Ta musí zajistit, aby zájemce byl informován pro něj srozumitelným způsobem, při jednání se dozvěděl všechny možnosti a podmínky poskytované služby. To mu umožní uplatnit svou vůli při volbě konkrétní služby, zvážit zda služba naplní jeho potřeby. (Čámský et al., 2008; Malíková, 2011)

2.3.4 Standard 4 – Dohoda o poskytování služby

Poskytovatelé pro naplnění tohoto standardu musí mít písemně zpracovaná pravidla pro uzavírání smlouvy s uživatelem. Opět je velký důraz kladen na srozumitelnost. Postupy i samotný obsah smlouvy je potřeba stanovit tak, aby osoba porozuměla jeho obsahu a účelu. Samotný smluvní vztah je přitom výrazným prvkem při ochraně práv uživatelů, staví je do rovnoprávného vztahu k poskytovateli. Uzavření smlouvy je výrazem vůle obou subjektů, učiněný na základě dobrovolnosti. (Čámský et al., 2008; Malíková, 2011)

2.3.5 Standard 5 – Individuální plánování služby

Základním cílem tohoto standardu je individuální přístup ke každému uživateli služby. Z dříve běžných postupů u velkých poskytovatelů, kdy byl uživatel nucen přizpůsobit se režimu daného zařízení, se upouští. Hlavní slovo v plánování průběhu služby má samotný uživatel. Poskytovatel má povinnost s každým uživatelem společně službu naplánovat, a to s ohledem na jeho možnosti a osobní cíle. Pro zjišťování potřeb a přání uživatele je určen konkrétní tzv. „klíčový pracovník“. Pravidelně s uživatelem hodnotí, zda je služba poskytována dle jeho individuálních potřeb a dohodnuté požadavky přenáší do pracovního kolektivu. Stanovený osobní cíl uživatele by měl být realistický, konkrétní, dosažitelný a vyhodnotitelný. V naplňování tohoto standardu se prosazuje dodržování práv uživatelů. (Čámský et al., 2008; Malíková, 2011)

2.3.6 Standard 6 – Dokumentace o poskytování sociální služby

Tento standard se také výrazně dotýká dodržování lidských práv, a to v oblasti ochrany osobních údajů. Poskytované mají povinnost vést písemné záznamy o poskytované službě, často se jedná o citlivé údaje o uživatelích. Je proto nezbytné stanovení vnitřních pravidel pro vedení dokumentace, aby se předešlo neoprávněnému zasahování do práv uživatelů. Tato pravidla jsou závazná pro všechny zaměstnance, musí být s nimi prokazatelně seznámeni a průběžně proškolení. Dokumentace musí být zabezpečena proti možnému zneužití, je stanoven okruh pracovníků, kteří k ní mají přístup a pravidla pro sdělování jakýchkoliv údajů třetím osobám. (Čámský et al., 2008; Malíková, 2011)

2.3.7 Standard 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

K základním právům náleží také právo na stížnost. Tento standart patří k nejdůležitějším, což vyjadřuje, jaký důraz je kladem na respektování lidských práv a oprávněných zájmů uživatelů. Pokud dojde k jejich byť neúmyslnému porušení, musí být uživatelům zaručena možnost svých práv se domáhat. Je povinností poskytovatele mít srozumitelnou formou definovány postupy pro podávání a řešení stížností. Právě srozumitelnost, jasnost a přehlednost pravidel je stěžejní, aby uživatele předem od podání stížností neodrazovala a umožnila jednoduchým způsobem domoci se nápravy v situacích, kdy se cítí být ve svých právech poškozeni. (Čámský et al., 2008; Malíková, 2011)

2.3.8 Standard 8 – Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Tento standard se týká ochrany práv uživatelů spíše okrajově, a to v souvislosti se zachováním přirozených vztahů a využívání běžných služeb a institucí. Uživatelé jsou podporováni v zachování soběstačnosti a využívání služeb i mimo poskytovatele, které běžně využívají lidé v jejich věku. (Čámský et al., 2008; Malíková, 2011)

2.3.9 Standard 9 – Personální a organizační zajištění sociální služby

Personální standard zavazuje poskytovatele k vytvoření organizační struktury, stanovení počtu pracovníků jednotlivých kategorií, požadavků na jejich vzdělání a dovednosti tak, aby byly zajištěny potřeby uživatelů v požadovaném rozsahu a kvalitě. Primárně se tedy ochrany práv uživatelů netýká. Přesto se dá říci, že optimální personální zajištění služby kvalifikovaným personálem je předpokladem k poskytování kvalitních služeb a pouze kvalitně poskytované služby jsou předpokladem neporušování práv uživatelů. (Čámský et al., 2008; Malíková, 2011)

2.3.10 Standard 10 – Profesní rozvoj zaměstnanců

Stejným způsobem se ochrany práv uživatelů dotýká i tento standard. Dříve nebyly na další vzdělávání pracovníků v sociálních službách kladeny takové požadavky jako nyní. V současné době zákon přímo ukládá povinné školení pracovníků v určitých pozicích v rozsahu 24 hodin ročně. Školení musí být zaměřena na profesní rozvoj pracovníků, na udržování a prohlubování jejich znalostí. Pouze školený personál má dostatečné znalosti a

povědomí o právech uživatelů, aby nedocházelo k jejich nevědomému porušování. (Čámský et al., 2008; Malíková, 2011)

2.3.11 Standard 11 – Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Standardem 11 začínají tzv. provozní standardy. Kvalitní sociální služba by měla vycházet z potřeb její cílové skupiny a tomu přizpůsobit své umístění a dobu poskytování služeb. U domovů pro seniory často není jejich poloha vhodná, špatná dostupnost ztěžuje uživatelům využívání služeb mimo zařízení a omezuje jejich vztahy s přirozeným sociálním prostředím. Tím dochází k porušování jejich práv, ale řešení tohoto problému je dlouhodobé a vázané na finanční možnosti poskytovatelů či jejich zřizovatelů. (Čámský et al., 2008; Malíková, 2011)

2.3.12 Standard 12 – Informace o poskytované sociální službě

Standard zavazuje poskytovatele ke zpřístupnění informací o poskytované službě jak pro své uživatele, tak pro zájemce o službu a širokou veřejnost. Opět je kladen důraz na srozumitelnost pro cílovou skupinu. Informace by měly obsahovat co je obsahem služby, jaké činnosti jsou poskytovány, jaké je postavení uživatele, stanovení jeho práv a povinností, stejně tak práv a povinností poskytovatele a jeho personálu, za jaké služby uživatel platí a výši úhrad, apod. Teprve přehledné a podrobné informování o službě vede k aktivní spolupráci uživatelů, nestaví je do pozice pasivních příjemců služeb a dává jim potřebné povědomí, co mohou od služby očekávat a požadovat. (Čámský et al., 2008; Malíková, 2011)

2.3.13 Standard 13 – Prostředí a podmínky

Podle tohoto standardu jsou poskytovatelé povinni vytvořit prostředí vhodné pro svou cílovou skupinu uživatelů, přizpůsobit je jejich potřebám a fyzickým možnostem. Jedná se o bezbariérovost, dostatečné vybavení kompenzačními pomůckami, vytvoření příjemného prostředí apod. Zároveň musí dodržovat všechny závazné předpisy, např. hygienické a bezpečnostní normy, protipožární předpisy. Standard se vztahuje k právům uživatelů v oblasti zajištění soukromí. Poskytovatelé by měli jasně vymezit společné a soukromé prostory a tyto pak důsledně respektovat. (Čámský et al., 2008; Malíková, 2011)

2.3.14 Standard 14 – Nouzové a havarijní situace

Jedním z práv uživatelů je právo na bezpečné prostředí. Pro jeho zajištění je nutné mít stanovené postupy v situacích, kdy je ohroženo zdraví, život či majetek. V těchto případech může docházet k porušování práv uživatelů – zejména právo na soukromí, právo na svobodu pohybu, právo na nedotknutelnost obydlí. Předem stanovené postupy vymezují alespoň rámcově, kdy je porušení těchto práv nezbytné. Tím se eliminuje riziko, že práva uživatelů budou porušována bezdůvodně či účelově. (Čámský et al., 2008; Malíková, 2011)

2.3.15 Standard 15 – Zvyšování kvalit služeb

Poslední standard je zaměřen na způsoby kontrol a hodnocení, zda je poskytovaná služba na dostatečné úrovni a v odpovídající kvalitě. Jednou ze zpětných vazeb je zjišťování spokojenosti uživatelů. Způsoby zjišťování spokojenosti by měly být pro uživatele bezpečné, vhodná je anonymní forma. Tím dochází i k naplňování jejich práva ovlivňovat poskytovanou službu. (Čámský et al., 2008; Malíková, 2011)

II. PRAKTICKÁ ČÁST

3 DOMOV PRO SENIORY BUREŠOV

V praktické části se budu zabývat dodržováním práv uživatelů v konkrétním zařízení, a to v Domově pro seniory Burešov. Nejdříve budu analyzovat postupy, které má domov obsaženy ve svých vnitřních předpisech a které se týkají situací, při nichž by mohlo dojít k porušení práv uživatelů. Pro srovnání vycházím ze zpráv Veřejného ochránce práv z návštěv zařízení sociální péče v letech 2007 a 2008.

3.1 Charakteristika

3.1.1 Historie

Domov pro seniory Burešov (dále jen „DS Burešov“ zahájil svou činnost 1. 11. 1984 jako jedna z organizací Okresního ústavu sociálních služeb Zlín (Gottwaldov). Z důvodu zefektivnění poskytovaných sociálních služeb v okrese Zlín a zprůhlednění hospodaření OÚSS Zlín k 31. 12. 1997 zanikl, Okresní úřad ve Zlíně ustanovil 13 nástupnických rozpočtových organizací s právní subjektivitou. Z rozhodnutí Okresního úřadu z důvodu zachování právní subjektivity v kontinuitě s reformou sociálních služeb, zrušením okresního úřadu jako zřizovatele a začleněním do samostatné působnosti kraje zanikla rozpočtová organizace k 30. 9. 2000 a k 1. 10. 2000 byla zřízena příspěvková organizace. Jejím zřizovatelem je od 1. 1. 2003 Zlínský kraj. K 1. 1. 2007 došlo ke změně názvu z původního Domov důchodců Burešov na stávající Domov pro seniory Burešov.

3.1.2 Registrace

Krajský úřad Zlínského kraje, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, příslušný k rozhodování podle § 78 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, rozhodl dne 13. 6. 2007 podle ustanovení § 81 odst. 1 zákona o sociálních službách a na základě žádosti o registraci sociálních služeb č.j. KUZL 38403/2007/SZD/Zbr podané žadatelem o registraci sociální služby: domov pro seniory.

3.1.3 Kapacita a okruh osob

V DS Burešov je k dispozici 172 lůžek, z toho je pro službu domov pro seniory využíváno 108 lůžek. 6 pokojů je jednolůžkových a 51 dvoulůžkových. Zbývající pokoje jsou určeny pro druhou službu: domov se zvláštním režimem.

Cílovou skupinou jsou osoby s chronickým onemocněním, osoby s tělesným, sluchovým, zdravotním či zrakovým postižením, senioři. Věková struktura cílové skupiny jsou mladší senioři (65 – 80 let) a starší senioři (nad 80 let). Průměrný věk uživatelů v roce 2011 byl 83,2 let.

3.1.4 Vnitřní předpisy

DS Burešov má vypracovanou řadu vnitřních dokumentů, které se vztahují k právům uživatelů. V dalším textu se budu na ně odvolávat. Jedná se zejména o standardy 1 – 15, dále vnitřní směrnice a metodické pokyny. Seznam těchto dokumentů je uveden v příloze.

Zavádění standardů je dlouhodobý proces, během kterého jednotliví pracovníci postupně akceptují a přijímají za své zpracované postupy a metodiky, které tvoří obsahovou stránku jednotlivých standardů kvality stanovené ZSS a těmito se při své každodenní práci a činnostech řídí. Standardy jsou tvořeny na pravidelných pracovních schůzkách, vycházejí z praxe a specifik domova. Těchto pracovních schůzek se účastní ředitel zařízení, vrchní sestra, vedoucí sociálního úseku, vedoucí přímé péče, ekonomka, sociální pracovníce, pracovníci sociální péče a instruktoři sociální péče. Se schválenými dokumenty jsou následně seznámeni všichni pracovníci zařízení, v připomínkovém řízení se k nim mohou vyjadřovat. Se standardy jsou rovněž seznamováni uživatelé na pravidelných schůzkách se sociální pracovníci. Protože se v praxi stále objevují nové skutečnosti, které dosud nebyly ve vnitřních předpisech ošetřeny, tvorba standardů se nedá považovat za ukončený proces.

4 DODRŽOVÁNÍ PRÁV UŽIVATELŮ

4.1 Dřívější situace v domovech důchodců

Do roku 1989 byly sociální služby pro seniory řešeny pouze formou institucionalizace. Terénní či ambulantní poskytování sociálních služeb neexistovalo, senioři byli při ztrátě či snížení soběstačnosti umísťováni do domovů důchodců. Na druhé straně se odchodem do těchto zařízení často řešila v rodinách bytová otázka, do domovů byli přijímáni i lidé schopní samostatného života. Otázkou dodržování lidských práv v těchto organizacích se nikdo veřejně nezabýval, což odpovídalo postoji socialistického státu k tomuto tématu. Obyvatelé domovů pouze pasivně přijímali to, co jim služba nabízela a umožňovala. Mnohdy si senioři ani personál neuvědomovali, že určitým jednáním dochází k porušování základních práv. Proto v této době nalezneme řadu nevhodných postupů, např. užívání stejnokrojů, vícelůžkové pokoje bez možnosti soukromí, režimní opatření. (Malíková, 2011)

Situace po roce 1989 se částečně změnila, ale stále chyběla právní úprava podmínek zařízení pro seniory. Tato oblast byla regulována jen podzákonnými normami, kontrola podmínek poskytování sociálních služeb ve vztahu k osobám žijícím v těchto zařízeních neexistovala.

Zásadní změna nastala v roce 2007 po přijetí ZSS, dodržování práv a zachování autonomie uživatelů se stalo základem moderní péče o seniory.

4.2 Právo na osobní svobodu a svobodu pohybu

Právo na osobní svobodu a svobodu pohybu jsou jedněmi ze stěžejních lidských práv, jsou garantována LZPS i mezinárodními úmluvami. Jedná se velmi široký pojem, jejich porušování může mít různé formy a příčiny.

4.2.1 Zjištění ombudsmana

Předpokladem naplnění práva na osobní svobodu u lidí se zhoršenou pohyblivostí je bezbariérové prostředí. V tomto směru nejsou všechny domovy pro seniory přizpůsobeny potřebám svých uživatelů. Služby jsou poskytovány v budovách s nevhodným stavebně-technickým řešením, které omezují zejména méně mobilní uživatele. V těchto případech se

většinou jedná o starší objekty, které nebyly primárně projektovány pro poskytování sociálních služeb (původní zámečky, špitály, kláštery aj.). Často je jedná o památkově chráněné objekty a nesplňují dnešní nároky vyplývající např. z vyhlášky č. 369/2001 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících užívání staveb osobami s omezenou schopností pohybu a orientace, ve znění pozdějších předpisů. V některých zařízeních chybí výtahy pro přepravu osob upoutaných na lůžko. Komplikované uspořádání vnitřních prostor vytváří bariéry pro osoby se zhoršenou orientací. Ombudsman kritizuje také praxi, kdy jsou ležící uživatelé soustředováni ve vyšších patrech budov, což může znesnadňovat evakuaci v případě mimořádných situací, např. požáru.

Převažuje praxe, kdy jsou budovy ve večerních hodinách uzamykány. V některých případech je pak opuštění zařízení či návrat pro uživatele zkomplikován, neboť nevládní klíč od budov a není zde zajištěna obsluha vrátnice. I když uživatelé mohou o odemknutí požádat personál, je takové opatření možné vnímat jako omezující.

Za nepřijatelnou praxi lze považovat vnitřní opatření některých domovů, která umožňují vycházky uživatelům jen se souhlasem personálu, případně za určitých podmínek (špatné počasí, zdravotní stav uživatele) opuštění zařízení přímo zakazují. Jedná se o hrubé omezení práva na osobní svobodu a svobodu pohybu, které odporuje článku 4 LZPS. Vycházky nelze v žádném případě zakazovat, personál může pouze uživatelů dávat v tomto směru doporučení.

Omezení osobní svobody uživatelů bývá způsobeno i nedostatkem obslužného personálu, který by zajišťoval jejich doprovod mimo zařízení. Běžnou praxí je vyvážení uživatelů na zahradu, terasu apod., ale možnosti procházek jsou omezené. Nejhorší situace je u zcela imobilních uživatelů, kteří se v extrémních případech nedostanou ven i několik let.

4.2.2 Řešení situací v DS Burešov

DS Burešov poskytuje služby v komplexu dvou propojených budov. Jedná se o dvoupatrový hospodářsko-společenský objekt a šestipatrový ubytovací objekt. Budovy byly zkolaudovány v roce 1984, a přestože od začátku slouží jako domov pro seniory, nebyly projektovány s tímto záměrem. To dodnes přináší řadu omezení a problémů při přizpůsobování prostorů potřebám uživatelů, např. úzké dveře do pokojů, malé chodbičky před pokoji a koupelny. Budovy jsou postaveny z panelů, takže realizace úprav je omezena touto skutečností. Vhodné je naopak architektonické uspořádání ubytovací budovy, na každé etáži je

dostatečně široká rovná chodba, na obou stranách jsou rozmístěny pokoje a další místnosti (klubovna, kuchyňka pro uživatele, společná koupelna, ošetrovna, pracovna personálu, úklidová místnost). Vnitřní prostor je tak přehledný i pro hůře se orientující uživatele. K tomu přispívá i barevné odlišení jednotlivých etáží. Uživatelé mohou využívat 4 výtahy, jedná se o 2 osobní výtahy, lůžkový a evakuační výtah. V tomto směru je zajištěna dostatečná bezbariérovost objektu.

DS Burešov poskytuje dvě sociální služby: domov pro seniory a domov se zvláštním režimem. Uživatelé služby domov pro seniory jsou ubytováni na 1. – 3. etáži, uživatelé služby domov se zvláštním režimem užívají 4. – 5. etáž. Jedná se ve smyslu ZSS o dvě rozdílné služby, domov se zvláštním režimem je určen pro osoby s Alzheimerovou chorobou či jiným typem demence. V souvislosti s negativním hodnocením ombudsmana na umístění takových osob do horních pater je potřeba říci, že tyto lidé jsou mnohdy mobilnější než uživatelé domova pro seniory. Problém případné evakuace řešil DS Burešov nákupem tzv. evakuačních plachet. Ty jsou trvale umístěny v lůžkách zcela imobilních uživatelů, v případě potřeby je možné jejich pomocí stáhnout z lůžek matrace i s ležícím uživatelem a transportovat ho takto dokonce i po schodišti.

Ve vestibulu DS Burešov je umístěna vrátnice, kde je zajištěna služba 24 hodin denně. I když se budovy po 22 hodině uzamykají, přítomný vrátný na požádání budovu odemkne i v pozdějších hodinách. Opuštění zařízení je zcela na rozhodnutí uživatele, v zájmu jeho bezpečnosti je pouze doporučeno nahlásit odchod i příchod službu konajícímu personálu.

Přání a potřeby uživatelů jsou zaznamenány v jejich individuálním plánu. Mohou projevit přání, zda, jak často či kde chtějí pobývat venku. Pro vyvážení imobilních uživatelů je v zařízení dostatečný počet invalidních vozíků. Doprovod ve vnějších prostorách DS Burešov (terasa, zahrada) zajišťuje personál, pro delší vycházky či návštěvy města jsou využívány služby dobrovolníků. Organizace má podepsány smlouvy s dobrovolnickými organizacemi Adra a Samari, v roce 2011 docházelo do domova 32 dobrovolníků a dohromady odpracovali 4 485 hodin. Jak bylo výše řečeno, v budově jsou vstupy do pokojů příliš úzké, není tedy možné vyvézt z pokojů lůžka. Pro pobyt venku zcela imobilních uživatelů, kteří nejsou schopni sedět v invalidním vozíku, bylo zakoupeno 5 transportních polohovacích křesel.

4.3 Opatření omezující pohyb osob

Opatření omezující pohyb osob jsou upravena v ZSS. Názory na rozlišení, kdy se o omezující opatření jedná a kdy nikoliv, se mezi poskytovateli liší. Ombudsman (2007) rozumí opatřeními omezující pohyb „*taková opatření, která zamezí konkrétnímu uživateli sociální služby svobodně a bez omezení se pohybovat v prostoru, a tak i omezí jeho svobodný projev vůle*“. Dále upozornil na riziko zneužití byť oprávněných zákroků, proto musí být tato oblast podrobena přísným pravidlům.

4.3.1 Zjištění ombudsmana

Ombudsman při svých návštěvách zaznamenal poměrně časté použití omezujících opatření různého druhu a intenzity. Konkrétně se jednalo o uzamčení uživatele v bezpečné místnosti, podání léků v případě neklidu, použití postranic u lůžka, uzamčení v pokoji, omezení pohybu v části zařízení. Za restrikcí považuje i neuvědomělá omezení, jako jsou hůře otvíratelné dveře, chybějící madla u stěn, nedostatek kompenzačních pomůcek či složité ovládání výtahu.

Za nepřipustnou praxi označil případy, kdy lékař předem paušálně předepíše tlumící léky „pro případ neklidu“, konkrétní ordinace je pak pouze na uvážení personálu. Dle ustanovení ZSS je souhlas lékaře nutný v každém jednotlivém případě a pokud je předepsání léků nezbytné, zařízení by mělo trvat na návštěvě lékaře.

Kromě zákonem stanovených případů, kdy je možné restriktivní opatření použít – tj. při ohrožení života či zdraví, připouští ombudsman i možnost, kdy s jejich použitím vysloví uživatel svobodný informovaný souhlas. I v těchto případech je však nutné dodržet všechny stanovené podmínky.

K naprostému nerespektování práv uživatelů docházelo v některých zařízeních, kdy byli dementní uživatelé zamykáni ve svých pokojích a to někdy i po celý den. Takové jednání je neobhajitelné.

Jiný případ je vytvoření uzamčených oddělení pro zmatené uživatele. Ombudsman uznává (2007), že „*současná strohá právní úprava omezení z důvodu dlouhodobé ztráty schopnosti se orientovat v prostoru u pohyblivých lidí nezná*.“ Doporučuje posílení personálu a zvýšení rozsahu péče, dále pak dodržování zásady použití nejmírnějšího způsobu omezení.

Velice časté je používání postranic u lůžka. Jejich užití není obecně zakázáno, je však potřeba dodržet určité podmínky, např. pohybliví uživatelé by měli být schopni postranice sami spustit. Není možné jejich použití z důvodu zamezení pohybu neklidnému uživateli.

4.3.2 Řešení situací v DS Burešov

V DS Burešov jsou pracovníci povinni postupovat podle metodického pokynu POP č. 6 – Metodický pokyn k použití prostředků omezujících pohyb uživatele. Restriktivní opatření jsou zakázána používat bez ordinace lékaře. V tomto směru jsou prováděny pravidelné kontroly a nedodržení tohoto zákazu je dle závažnosti dané situace považováno za porušení pracovní kázně. Metodický postup přesně stanovuje podmínky, které musí být splněny, než je přistoupeno k použití opatření omezující pohyb, jejich možné způsoby a povinnosti pracovníků. Vždy je uživatel vhodným způsobem informován, bez zbytečného odkladu také jeho zákonný zástupce a přímý nadřízený pracovníka. Ten pak následně informuje zřizovatele. Všechny případy použití restriktivních opatření jsou evidovány na předepsaném formuláři, který obsahuje identifikaci osoby; datum, čas a místo; důvod použití opatření; druh omezujících prostředků; jména pracovníků, kteří omezující opatření použili; souhlas lékaře; datum a čas ukončení; popis bezprostředně předcházející situace; záznam o informování; popis případných poranění osob.

V domově pro seniory je velice časté použití postranic u postelí, metodický pokyn definuje, že se nejedná o restriktivní opatření v případě, že je uživatel zcela imobilní. Samotné postranice ho nijak neomezují, omezený je již svým postižením. Také použití postranic u uživatelů, kteří jsou schopni si je sami spustit, není považováno za restrikcii.

4.4 Právo na soukromí

I přes závislost na pomoci a péči jiných osob mají senioři žijící v domovech pro seniory právo na respektování soukromí. Mohou mít potřebu být chvíli o samotě nebo s blízkými osobami a pro naplnění těchto potřeb by měli mít příležitost, místo a čas. Právo na soukromí zahrnuje i náležitou ochranu osobních údajů a zachování listovního tajemství.

4.4.1 Zjištění ombudsmana

I přes současný trend snižování počtu uživatelů na pokoji, se ombudsman při svých návštěvách nezdědka setkal i s pěti až osmilůžkovými pokoji. Bylo to vždy ve starších domovech.

Soukromí uživatelů je zde téměř nulové, prostředí připomíná spíše zdravotnické zařízení. Uživatelé mají také omezenou možnost ovlivnit, s kým budou pokoj sdílet.

Pokoj lze chápat jako obydlí uživatelů a pro naplnění práva na soukromí by měli mít možnost si jej uzamknout. Ne vždy však uživatelé klíče od pokojů vlastní, organizace argumentují bezpečnostními hledisky. Tyto důvody však nelze uznat, uživatelé by měli být především informováni o možnosti obdržet klíč a bezpečnost je možné řešit jinými způsoby. Například instalací zámků, které pokoj zevnitř uzamykají otočným mechanismem a z vnější strany jdou odemknout klíčem.

Většina domovů nabízí uživatelům úschovu finanční hotovosti, vkladních knížek či ceností. Tuto praxi lze podpořit v tom případě, že se nejedná o jedinou možnost a záleží na svobodném rozhodnutí uživatele, zda ji využije nebo bude mít svůj majetek u sebe. Měl by mít možnost své věci si bezpečně uložit ve vlastním uzamykatelném nočním stolku či skříni. Objevila se praxe, že domov vydal jednostranné písemné prohlášení, že „za věci, cenosti a peníze neuložené do úschovy domova neodpovídá“. Pokud však zařízení nezajistí uživatelům uzamykatelný prostor v jejich pokoji, nemůže se zbavit odpovědnosti v případě jejich ztráty.

Ne všude je běžnou praxí klepání před vstupem personálu do pokoje uživatelů. Také se stává, že personál se pohybuje po pokoji bez přítomnosti uživatele a bez jeho vědomí. To lze považovat za porušení práva na nedotknutelnost obydlí. V některých zařízeních nemohli uživatelé pobývat v pokoji během úklidu, aniž s nimi byla doba úklidu dohodnuta.

Zvýšený důraz na respektování soukromí je třeba klást při provádění osobní hygieny. Pokud jsou v zařízení používány společné koupelny a toalety, musí být možnost jejich uzamčení zevnitř. Ombudsman připouští i používání otočných cedulí s nápisem „OBSAZENO / VOLNO“.

Imobilním uživatelům jsou za asistence personálu prováděny úkony spojené s prováděním hygieny přímo na pokojích. Ve vícelůžkových pokojích je nutné zajistit soukromí použitím zástěn. V domovech jich ale bývá nedostatek a ne vždy se používají.

Při převážení uživatelů do společné koupelny se stává, že nejsou dostatečně zahaleni a při koupeli nejsou dveře uzavřeny. Jedná se o nerespektování intimity uživatelů a narušování jejich lidské důstojnosti.

Ve všech zařízeních převažuje ženský personál. Běžně tak pomoc při osobní hygieně mužům poskytují ženy. Objevují se však i opačné situace. V každém případě musí mít uživatelé možnost vyjádřit se k tomu, zda souhlasí, aby jim pomáhala osoba opačného pohlaví.

Právo na soukromí zahrnuje i možnost vybavit si vlastní pokoj dle svého vkusu. Organizace by měly toto respektovat a vycházet uživatelům vstříc. Při zařizování pokojů je však nutné přihlížet k právům spolubydlících. Snahou by mělo být vytvoření domácího prostředí, ve kterém se budou uživatelé cítit dobře.

4.4.2 Řešení situací v DS Burešov

V DS Burešov jsou pouze jedno a dvoulůžkové pokoje. Jednolůžkových je 6, dvoulůžkových 51. Již před nástupem mají uživatelé možnost si pokoj prohlédnout. Pokud mají zájem o jednolůžkový pokoj, jsou zařazeni do pořadníku. Každé stěhování uživatele na jiný pokoj se děje jen za jeho souhlasu, pokud uživatelé vyjádří přání bydlet spolu, je jim vyhověno.

Při nástupu do zařízení je uživatel informován o možnosti mít klíč od svého pokoje. Organizace vyšla z doporučení ombudsmana a do pokojů nainstalovala zámky s otočným mechanismem. Pro případ nutného vstupu do zavřeného pokoje či ztráty klíče jsou duplikáty uloženy v zapečetěných skříňkách na ošetřovnách, jejich použití je evidováno.

Každý uživatel má na pokoji k dispozici uzamykatelnou skříň, v nich jsou napevno namontovány malé trezorky pro úschovu cenností a finanční hotovosti. Uživatelům je nabídnuta i možnost uschovat si cenný majetek v trezoru v kanceláři sociálních pracovníků.

Postup pro vstupování do pokojů je konkrétně popsán ve standardu č. 2. Jsou s ním seznámeni všichni pracovníci a také studenti a dobrovolníci, kteří do zařízení dochází. Povinností je vždy zaklepat a počkat 2 – 3 vteřiny na vyzvání ke vstupu. Pokud uživatel neodpovídá, je možné pootevřít dveře a zeptat se, zda je možné vstoupit. Uživatelé, kteří ze zdravotních důvodů nejsou schopni odpovědět, mají tuto skutečnost zaznačenou ve své dokumentaci.

Personál se nesmí pohybovat po pokoji v nepřítomnosti uživatele bez jeho vědomí. To se týká i provádění úklidu.

Přestože většina pokojů je vybavena sprchovým koutem, většinou uživatelé preferují z důvodu pohodlí či potřeby asistence provádění koupele či sprchy ve společné koupelně. Ta je

na každé etáži, pro zajištění soukromí je vybavena cedulkou OBSAZENO / VOLNO. Při koupeli ve společné koupelně je uživatel vždy sám nebo s pracovníkem. Nikdy není prováděna hygiena více uživatelům současně.

Uživatel je již při sociálním šetření před nástupem dotázán, zda souhlasí s pomocí osoby jiného pohlaví. Uživatel má možnost požádat o výměnu pracovníka, který mu poskytuje pomoc při koupeli. V den plánované koupele je povinností pracovníků dotázat se uživatele na čas a způsob koupele (vana nebo sprcha) a koho si přeje z přítomných pracovníků při asistenci. Specifická přání (např. délka pobytu ve vaně) musí být dokumentována v individuálním plánu. Klíčový pracovník seznámí uživatele s možností volby. Pracovníci jsou povinni vyhovět přání uživatele, pokud to provozní možnosti dovolí. Pokud si uživatel přeje pomoc pracovníka, který není přítomen, přesune se termín koupele.

Ve standardu č. 2 je popsán postup pro případ, kdy uživatel koupel odmítne. Pracovníci jsou poučeni, že se jedná o jeho právo. Pracovníci pak zjistí, zda uživateli vyhovuje doba a forma koupele, způsob převozu do/z koupelny či jiné okolnosti. Odmítnutí koupele je zaznamenáno v dokumentaci uživatele a je mu navržen náhradní termín, jiná forma či pracovník. Při dlouhodobém odmítání pracovníci motivují uživatele k dodržování hygieny. Do řešení je zapojen klíčový pracovník, popř. příbuzní.

Uživatel se sám rozhoduje, zda je při převozu do společné koupelny oblečen do županu nebo koupací peleríny, která chrání intimní místa nebo je vysvlečen až na koupelně. K dispozici je dostatečné množství koupacích plášťů. Uživatel je převážen na koupacím vozíku vybaveném nádobou pro případný únik moči nebo stolice a je důstojně zahalen.

Pro zajištění soukromí jsou ve všech dvoulůžkových pokojích nainstalovány teleskopické zástěny. O jejich použití si rozhodují uživatelé sami, při vykonávání osobní hygieny je tato zástěna použita důsledně vždy.

Již před nástupem je uživatel informován o prostorových možnostech pro umístění osobních věcí a je mu nabídnuta návštěva zařízení. V případě požadavku uživatele na dovybavení pokoje vlastním nábytkem je toto konzultováno se sociální pracovnící s ohledem na prostory pokoje. Zařízení pokoje doplňky je plně na volbě uživatele.

4.5 Právo svobodně se rozhodnout

Právo svobodně se rozhodovat patří do širšího pojmu osobní svobody. Rozhodování o každodenních běžných záležitostech, např. co a kdy budu jíst, kdy půjdu spát, jestli budu konzumovat alkohol či kouřit, v přirozeném prostředí nikým neomezované, naráží v prostředí domovů na své hranice. Ideálního stavu, při kterém by byla tato práva všech uživatelů naplněna, není reálně dosáhnout. Přesto nelze rezignovat na hledání řešení těchto situací.

4.5.1 Zjištění ombudsmana

Ombudsman uznává, že jistá režimová opatření jsou při společném charakteru soužití nezbytná. Přesto by měli být uživatelé důsledně informováni o všech možnostech volby, aby se mohli svobodně rozhodovat v oblastech, kde je to možné. Potřeby a přání uživatelů týkající se např. doby vstávání a uléhání, hygieny, podávání stravy, by měly být zaznamenány v individuálních plánech uživatelů a měli by mít možnost je kdykoliv změnit.

Často se v domovech praktikuje jednotné ranní vstávání a to zejména u nesoběstačných uživatelů. Ranní hygiena probíhala v některých zařízeních již od páté hodiny.

Většina domovů řeší dobu nočního klidu domácími řády, v některých zařízeních se objevuje i polední klid. Vyskytly se případy, kdy v této době byla možnost sledování televize či poslechu rozhlasu podmíněna svolením personálu. Pokud však uživatel neruší ostatní spolubydlící, neměla by se tato činnost vázat na vůli personálu. Objevil se případ, kdy uživatelé byla televize personálem vypínána vždy přesně ve 22:00 hodin, i před koncem sledovaného programu.

Jako špatná praxe byl označen případ, kdy inkontinentnímu uživateli byla personálem odmítnuta pomoc při vysazení na WC, a byl nucen používat pleny. Jedná se nerespektování svobodného rozhodnutí a snižování lidské důstojnosti.

V jednom domově byla striktně dána doba větrání pokojů uživatelů, přitom by se toto mělo zcela řídit přáním obyvatel konkrétního pokoje.

Právo volby v oblasti stravování je v hromadných zařízeních omezeno, není možné plně zajistit všem uživatelům druh stravy a dobu podávání jídla dle jejich přání. Přesto by uživatelé měli mít možnost např. odmítnout dietu doporučenou lékařem, což jim v některých domovech nebylo umožněno. Uživatelé mají právo na přiměřené riziko a sem spadá i nere-

spektování dietních doporučení. Úkolem personálu je poučit uživatele o zdravotních následcích.

V některých domovech je zakázáno odnášení jídel z jídelny a jeho uchovávání na pokoji. Domovy argumentují hygienickými normami, které stanovují, do kdy je třeba podané jídlo zkonsumovat. Tyto předpisy se ovšem vztahují jen na poskytovatele a nijak nezavazují uživatele. Ombudsman upozorňuje na nedostatek chladniček pro skladování potravin uživatelů, v zařízení by měly být k uživatelům dispozici i elektrické spotřebiče k ohřevu jídla.

K právu volby patří rozhodnutí, zda bude uživatel kouřit či konzumovat alkohol. Většina domovů vyhrazuje kuřákům určené místnosti. V jednom domově byl přísný zákaz kouření v celém areálu, přitom takové nařízení nemá oporu v zákoně. Konzumace alkoholu představuje pro domovy větší problém, přesto ji nelze zakazovat. Případy narušující soužití a chod zařízení po konzumaci alkoholu je možné ošetřit v domácím řádu a stanovit předvídatelné sankce.

Ve většině zařízení měli uživatelé uloženy osobní doklady (občanský průkaz, průkaz pojištěnce) u sociálních pracovníků. I tady by měla existovat možnost volby, zda uživatelé chtějí mít doklady u sebe nebo je svěří do úschovy.

Ombudsman se při svých návštěvách setkal s upřednostňováním přání rodiny před přáním uživatele. I když pozitivně hodnotí zapojování rodinných příslušníků do péče o uživatele, v každém případě je na prvním místě volba uživatele. Specifické jsou případy, kdy se uživatel dostane do střetu se svou rodinou, zařízení by měla mít postup v takových situacích zpracován ve svých vnitřních předpisech.

Mnohá režimová opatření v domovech pro seniory jsou zavedena z vědomí odpovědnosti za své uživatele. Ombudsman zdůrazňuje, že se zde nejedná o odpovědnost absolutní, prostředí v domovech by mělo být bezpečné, ale zároveň co nejpřirozenější. *„Protože je riziko nedílnou součástí našich životů, DpS by se neměly snažit o jeho naprosté odstranění ze života seniorů, ale naopak by jim měly umožnit podstupovat tzv. přiměřené riziko.“* (2007). Pokud je míra rizika na běžné úrovni, pracovníci zařízení odpovědnost za uživatele nenesou.

4.5.2 Řešení situací v DS Burešov

Situace a postupy řešení související s právem volby uživatele jsou podrobně zpracovány ve standardu č. 2. Při zjišťování potřeb a přání uživatele postupují pracovníci podle metodického pokynu POP č. 8 – Metodický pokyn pro individuální plánování.

Provádění ranní hygieny u uživatelů a podávání snídaně je v DS Burešov stanoveno na určitou dobu, ale tato není pro uživatele striktně závazná. Klíčový pracovník s uživatelem dohodne, kdy si přeje vstávat. Pokud má uživatel specifické požadavky, které neodpovídají běžnému režimu v zařízení, jsou zaznamenány v individuálním plánu a personálem respektovány. Dobu uléhání si určuje uživatel sám.

Uživatelé mají možnost mít na pokoji vlastní televizory, v jejím sledování nejsou nijak omezováni. Pokud se spolubydlíci navzájem ruší, řeší pracovníci tuto situaci individuálně – navrhnou používání sluchátek nebo sledování televize na klubovnách, které jsou k dispozici 24 hodin denně.

Pomoc personálu při použití WC nebo toaletního křesla je písemně zpracována. Uživatel má právo kdykoliv žádat nikoliv prosit o pomoc nebo podporu při použití WC nebo toaletního křesla a jiných pomůcek. Pracovníci jsou o právu uživatele poučeni. V individuálním plánu uživatele je zaznamenáno, jakou podporu či pomoc vyžaduje.

Větrání není nijak striktně nařizováno, samostatní uživatelé si větrají pokoje sami. U méně soběstačných uživatelů se tak děje na jejich přání nebo po jejich svolení.

Dietu si uživatel nasmlouvá již při nástupu do zařízení. Podle zdravotního stavu je uživateli doporučena vhodná dieta, eventuálně forma stravy (mletá, kašovitá), konečný výběr je na jeho rozhodnutí. Strava je podávána v časovém rozmezí dle domácího řádu, uživatel si může domluvit pozdější ohřev stravy. Strava je vydávána v jídelně nebo v klubovnách na etážích, dle zdravotního stavu uživatelů i na pokojích. Uživatelé schopní dojít do jídelny nebo do klubovny si mohou za poplatek jako fakultativní službu nasmlouvat donášku jídla na pokoj.

Pro uchovávání zbytků jídel a vlastních potravin jsou na každé etáži v kuchyňkách pro uživatele umístěny chladničky. Přístup do nich mají všichni uživatelé, potraviny si ukládají do vlastních krabiček se jménem. Uživatelé mají možnost mít vlastní malou chladničku na pokoji, spotřeba energie je hrazena formou fakultativní služby.

Kouření a požívání návykových látek řeší Domácí řád, se kterým jsou uživatelé seznámeni již při sociálním šetření před nástupem. Pro kouření je v zařízení vyhrazena kuřárna v přízemí, kouření na pokojích je zakázáno. Pokud je imobilní uživatel kuřák, je s ním v individuálním plánu dohodnutý doprovod do kuřárny. Požívání alkoholu není omezováno ze předpokladu, že uživatel svým chování neporušuje Domácí řád. Jako fakultativní služba je hrazena péče o uživatele po nadměrném požití alkoholu nebo jiné návykové látky. V případě nezvladatelného agresivního uživatele je přivolána Městská policie.

Osobní doklady mají uživatelé většinou u sebe, k jejich úschově mají k dispozici uzamykatelné skříně. Na požádání je mohou svěřit sociálním pracovnícům.

DS Burešov má ve svých vnitřních pravidlech zpracované i další situace, kde může uživatel realizovat své právo volby. Na sociálním šetření je uživatel informován o možnosti volby praktického lékaře. Při nástupu do zařízení uvede, zda si zvolí lékaře, který dochází do zařízení nebo zůstane u svého praktického lékaře. V průběhu poskytované služby se může přehlásit k jinému smluvnímu lékaři.

Uživatel může kdykoliv odmítnout zdravotní péči. Pracovníci provedou edukaci o možných zdravotních komplikacích nebo následcích, snaží se zjistit důvody odmítnutí. Pokud na odmítnutí uživatel trvá, je jeho rozhodnutí respektováno, tato skutečnost je zaznamenána do protokolu Mimořádné události.

Je pamatováno i na právo výběru oblečení a úpravy vzhledu. Uživatelé mají k dispozici všechno své oblečení na pokoji, ve výběru nejsou nijak omezováni, ústavní prádlo se nepoužívá. U nesoběstačných a nekomunikujících uživatelů vybírá oblečení personál s ohledem na lidskou důstojnost, u méně soběstačných uživatelů pouze taktně doporučí, konečný výběr je na uživateli. Také úpravu vzhledu nesmí personál přikazovat, pouze taktně navrhnout.

Uživatel má právo účastnit se nabízených denních aktivit v zařízení. Pokud uživatel projeví přání účastnit se jakékoliv aktivity, není mu v tom nijak bráněno, ale ani není do aktivit nucen. V případě, že účast na aktivitě by mohla vést je zhoršení zdravotního stavu, personál poučí uživatele o této možnosti a účast na aktivitě nedoporučí. Instruktoranky sociální péče průběžně uživatele s nabídkou aktivit seznamují.

4.6 Právo na kvalitní péči

Senioři mají právo na kvalitní, včasnou a dostupnou zdravotní a ošetrovatelskou péči odpovídající jejich individuálním potřebám. Personál poskytující tuto péči by měl být odborně vzdělaný a kvalifikovaný.

4.6.1 Zjištění ombudsmana

Ombudsman nezaznamenal v žádném zařízení odmítnutí základní lékařské péče, ta je poskytována prostřednictvím praktických lékařů, kteří mají přímo v zařízení ordinaci nebo do něho pravidelně dochází. Jiná je situace v oblasti odborné péče, zájem specialistů o docházení do domovů je malý. Je doporučeno vyvíjet snahu o zajištění spolupráce domovů se specializovanými lékaři, neboť potřeba jejich služby je ze strany seniorů velká. Při návštěvě lékaře mimo domov je doprovod personálu u uživatelů pobírajících příspěvek na péči úkonem péče, uživatel si hradí pouze náklady na dopravu.

Také poskytování rehabilitační péče není dostatečně zajištěno, většinou z důvodu nedostatku odborného personálu. Jen omezeně jsou používány nejrůznější terapeutické techniky – hydroterapie, aromaterapie, muzikoterapie, arteterapie apod.

V souvislosti s poskytovanou lékařskou péčí má uživatel právo určit, komu budou informace o jeho zdravotním stavu sdělovány nebo naopak vyslovit zákaz podávání informací jakékoliv osobě. Je vhodné takové určení stanovit předem, nejlépe již při uzavírání smlouvy mezi uživatelem a zařízením.

V některých domovech byla určitá odborná vyšetření uživatelům prikazována. Takový postup je možný je v zákonem ošetřených případech, obecně je možné léčebné úkony provádět jen na základě informovaného souhlasu pacienta. Jakékoliv direktivní příkazy ze strany poskytovatelů jsou nepřijatelné.

Ošetrovatelská péče je ve většině zařízení na dobré úrovni, občas byly zaznamenány nedostatky ve vedení ošetrovatelské dokumentace a jejím propojení se sociální dokumentací. Doporučuje se její větší návaznost na individuální plány uživatelů. Chybí také centrální evidování a vyhodnocování mimořádných událostí, většinou bývají zaznamenávány roztržitě a není tak umožněno jejich efektivní sledování.

V domovech pro seniory dochází z přirozených důvodů k velkému počtu úmrtí uživatelů. Nejsou ve všech zařízeních zpracovány metodické postupy pro tyto případy, objevují se

případy nevhodných způsobů přechovávání těl zemřelých. Někdy jsou ponecháváni na pokoji, extrémním případem bylo ponechání těla zemřelého na chodbě.

4.6.2 Řešení situací v DS Burešov

Základní lékařská péče je zajištěna smluvním praktickým lékařem, který dochází do zařízení 2 x týdně. Uživatel si při nástupu zvolí, zda se bude u něj registrovat nebo zůstane u svého praktického lékaře, své rozhodnutí může kdykoliv změnit. Z odborných lékařů spolupracuje DS Burešov s psychiatrem, oční a kožní lékařkou. V dřívějších letech měli svou ordinaci v zařízení také zubní lékař a ortoped, tito svou činnost již ukončili a nové se nepodařilo získat. Personál zajišťuje nesoběstačným uživatelům doprovod na lékařská vyšetření, jako fakultativní služba je nabízeno využití služebního vozidla.

Domovu se dlouhodobě nedaří obsadit místo fyzioterapeuta, zájem o práci v domovech pro seniory je u kvalifikovaných fyzioterapeutů malý. Rehabilitační péči tak zajišťuje pouze jedna rehabilitační sestra, což je vzhledem k počtu uživatelů a jejich zdravotnímu stavu nedostatečné. Od roku 2011 je v zařízení používána metoda bazální stimulace, zatím bylo proškoleny 8 pracovníků, v roce 2012 je plánováno školení dalších.

Uživatelé mají právo nahlížet do své zdravotnické či ošetrovatelské dokumentace, požít si z ní výpisy, kopie, opisy. Pro nahlížení do dokumentace třetí osobou je nutný písemný souhlas uživatele nebo jeho zákonného zástupce. Pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí, pouze uživatel rozhoduje o tom, kdo bude informován o jeho osobě. Uživatelem určená osoba je zaznamenána v dokumentaci. Pokud žádá informaci jiná osoba než určená uživatelem, není jí poskytnuta. Informace o zdravotním stavu může podat pouze lékař nebo jím pověřený zdravotnický pracovník.

Žádný druh lékařských vyšetření nebo péče není v DS Burešov striktně nařizován.

Dokumentace uživatelů je vedena dle standardu č. 6 – Dokumentace o poskytování sociálních služeb, metodického pokynu pro přímou obslužnou péči POP č. 1 – Vedení dokumentace uživatele a předávání informací, směrnice č. 18 – O ochraně osobních údajů. Zdravotnická dokumentace je vedena pouze v písemné formě, vede ji ošetřující lékař a má k ní přístup pouze zdravotnický personál. Ošetrovatelská a sociální dokumentace je vedena jednak v písemné podobě a také v elektronické podobě v informačním systému Cygnus. Jedná

se o propojený systém, informace o uživateli jsou tak soustředěny a přístupné jsou všem kompetentním pracovníkům.

Péče o umírající a zemřelé je ošetřena v metodických pokynech. Ihned po zjištění úmrtí je přivolán lékař a po ohledání je tělo zemřelého převezeno do vyhrazené místnosti, která slouží pouze jako márnice.

4.7 Právo podávat stížnosti

Právo podávat stížnosti, podněty a připomínky je nezpochybnitelným právem uživatelů zakotveným v § 88 ZSS a standardu č. 7, rovněž tak právo na nápravu. Mají právo vědět o možnostech podat stížnost bez důvodné obavy z negativních následků.

4.7.1 Zjištění ombudsmana

V mnoha zařízeních panuje mezi uživateli nedůvěra k systému podávání stížností, často se objevuje názor, že „stížnost stejně nic nevyřeší“. Domovy by měly rozhodně ke stížnostem přistupovat se vší vážností a nevnímat je pouze negativně, ale jako prostředek ke zvyšování kvality poskytovaných služeb.

Ne všechna zařízení měla pravidla pro podávání a řešení stížností zpracována písemně a úroveň písemných předpisů se velmi lišila. V některých zařízeních existovaly dva souběžně platné vnitřní předpisy s rozdílnými postupy, jinde byl výrazně omezený okruh osob, kterým je možné stížnost podat, ne všude byl s předpisy seznámen personál, případně byl vypracovaný postup pro uživatele nesrozumitelný.

Rozdílný byl přístup k anonymním stížnostem. Právní předpisy jejich podávání nevylučují, proto by se jimi měli poskytovatelé zabývat. Některé domovy ale takto podané stížnosti neakceptovaly.

Nedostatky byly shledány i v umístění schránek pro vhazování stížností, buď chyběly úplně, nebo byly na nevhodných místech. Je potřeba zajistit, aby byly přístupné pro všechny uživatele a na diskrétním místě, aby uživatelé, pokud si to přejí, mohli zůstat v anonymitě.

Důsledně je potřeba přijaté stížnosti evidovat a vyhodnocovat. V některých zařízeních evidence zcela chyběla, jinde byla vedena velmi formálně nebo roztržštěně. Evidence stížností by měla být centrální, stížnosti by se měly pravidelně vyhodnocovat a dále s nimi pracovat.

Pro zjišťování spokojenosti uživatelů je možné kromě stížností, připomínek a podnětů využívat nejrůznější ankety a dotazníkových šetření. Mohou se obracet nejen na uživatele samotné, ale i na jejich rodinné příslušníky či personál.

4.7.2 Řešení situací v DS Burešov

DS Burešov má podrobně zpracovaná pravidla pro podávání a vyřizování stížností ve vnitřní směrnici č. 19. Již v úvodu je obsaženo prohlášení: *„V našem zařízení jsou stížnosti chápány jako důležitá poselství o spokojenosti uživatelů s poskytovanou službou, která je jedním z hlavních cílů naší práce. Stížnosti, podněty a připomínky jsou pro nás důležitým zdrojem informací o možnostech jak poskytované služby zlepšit ke spokojenosti uživatelů. Řešením stížností a podnětů ke zlepšení naší práce se chceme zabývat odpovědně a s plnou vážností“*.

Pro uživatele je postup popsán ve zjednodušené formě v Pravidlech pro přijímání a vyřizování stížností a jiných podnětů, které jsou přílohou smlouvy o poskytování sociálních služeb. Pravidla definují rozdíl mezi stížností a podnětem či připomínkou: stížnost je vyjádřením nespokojenosti s kvalitou a způsobem poskytovaných služeb, s řízením práce v organizaci či chováním jeho pracovníků. Podnětem nebo připomínkou se rozumí příspěvek ke zlepšení kvality poskytované služby, který se netýká porušování práv uživatelů. Pro tyto dvě formy platí jiné pravidla: stížnosti jsou evidovány, připomínky ne; na stížnost musí být odpovězeno písemně nejpozději do 30 dnů, řešení podnětu či připomínky se sděluje pouze ústně. V praxi je někdy obtížné rozlišit, zda se jedná o stížnost či připomínku. Platí však pravidlo, že pokud uživatel vyjádří vůli stěžovat si, je vždy respektováno.

Při nástupu do zařízení je uživatel seznámen sociálními pracovníci se svými právy a povinnostmi, mezi které patří i právo na stížnost. Na pravidelných informačních schůzkách sociálních pracovníků s uživateli jsou pravidla pro podávání stížností alespoň 1 x ročně zopakována. Pracovníci jsou poučeni o tom, že na požádání musí být uživatelům s podáním stížnosti nápomocni. K podání stížnosti je oprávněn nejen uživatel, ale v jeho zájmu příbuzný, známý, jakýkoliv občan i personál. Uživatel si může zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

S anonymní stížností je nakládáno podle pravidel jako s každou jinou stížností s tím rozdílem, že odpověď je zveřejněná na nástěnkách v prostorách zařízení, pokud tím nejsou dotčena práva některých osob.

V pravidlech jsou dále uvedeny kontakty na DS Burešov a na instituce, kam se může stěžovatel obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti: je to Zlínský kraj jako zřizovatel příspěvkové organizace, kancelář veřejného ochránce práv a Český helsinský výbor.

V kapitole 5.1 budu analyzovat přijaté stížnosti v DS Burešov v letech 2009 – 2011.

4.8 Právo na rodinný a partnerský život

I v zařízeních sociálních služeb mají uživatelé právo na respektování jejich intimity, na zachování rodinných vazeb, manželského či partnerského života, na ohleduplné a taktní chování ze strany pečujícího personálu.

4.8.1 Zjištění ombudsmana

V žádném z navštívených domovů nebylo uživatelům upíráno právo na kontakt s rodinou. Někdy ovšem nebyli uživatelé dostatečně informováni, např. o možnosti využití telefonních linek. Formy zajištění telefonního kontaktu byly různé, převládají telefonní automaty, dále se využívají přenosné linky, v některých domovech byly na náklady uživatelů zavedeny pevné linky do pokojů.

Možnosti přijímání návštěv jsou v domovech více méně neomezené s výjimkou nočního klidu. Ve společných prostorech bylo relativně široké spektrum různých posezení či zákoutí, z pohledu respektování soukromí jsou problematické návštěvy na vícelůžkových pokojích. Proto je vhodné mít zřízené místnosti pro přijímání návštěv, které zaručí nerušený pobyt uživatelů s rodinou a přáteli.

Pouze v jednom případě nebylo umožněno společné soužití manželským dvojicím, což bylo zdůvodňováno prostorovými možnostmi. Ombudsman doporučuje vytvářet podmínky pro společné bydlení manželských a partnerských dvojic.

4.8.2 Řešení situací v DS Burešov

Pro telefonování můžou uživatelé využívat telefonní automat umístěný ve vstupní hale, není zde však zajištěno dostatečné soukromí. Telefonuje-li příbuzný uživateli přímo na oddělení a nenarušuje-li to momentálně chod oddělení (např. při lékařském vyšetření, při provádění toalet, podávání stravy), přinese pracovník uživateli přenosný telefon na pokoj na dobu nezbytně nutnou pro vyřízení vzkazu. Pracovník vždy po dobu hovoru opustí

místnost, účasten telefonního hovoru může být pouze v případě, že o to uživatel sám požádá. Uživatelům je umožněno na vlastní náklady zavedení pevné telefonní linky na pokoj. Vlastní mobilní telefony a pevné telefonní linky mohou uživatelé využívat bez omezení.

Návštěvní doba v DS Burešov je denně od 6 hod do 22 hod, jedinou výjimkou je zákaz návštěv na doporučení Krajské hygienické stanice po dobu epidemie. Kontakt s rodinou je uživateli umožněn vždy s přihlédnutím k provozním podmínkám (např. provádění osobní hygieny uživatele nebo spolubydlícího). Pro komunikaci v soukromí mohou návštěvy využívat klubovny a kuchyňky na jednotlivých etážích, jídelnu, různá zákoutí. Pravidla pro návštěvy jsou uvedena v Návštěvním řádu.

Vnitřní předpisy pamatují i na sexuální život uživatelů. Uživatelé nejsou v této oblasti omezováni, v případě zájmu je umožněno společné bydlení i nemanželským dvojicím. Dostatek soukromí je zajištěn uzamykatelnými pokoji.

4.9 Smlouvy o poskytování sociální služby

Před uzavřením smlouvy o poskytování sociální péče mají senioři právo na podání veškerých informací, podmínky a cena služby musí být vymezeny v písemné smlouvě, jejich práva a povinnosti by měly být jasně a srozumitelně formulovány.

4.9.1 Zjištění ombudsmana

Samotnému uzavření smlouvy předchází jednání se zájemcem o službu. V domovech běžně seznamují zájemce s jeho budoucími právy a povinnostmi, ne vždy ale podávají informace v písemné formě. Zájemce pak nemá možnost se s nimi v klidu seznámit, může dojít k jejich nepochopení. Proto ombudsman doporučuje písemnou podobu alespoň základních informací o službě.

Většinou v zařízeních chyběla metodika pro obsazování volných míst. Protože stále u domovů seniorů převažuje poptávka nad nabídkou, měla by být jasně stanovená kritéria pro příjem nových uživatelů, která by zohledňovala naléhavost jejich sociální situace.

Velká část uzavřených smluv o poskytování sociální služby měla formulářovou formu, tzn. že kromě změny smluvních stran byla téměř totožná. Nedostatečná individualizace smluv je v rozporu se ZSS a standardy kvality. Ombudsman doporučuje ve smlouvách více konkretizovat rozsah sjednané péče, včetně uvedení osobního cíle uživatele.

Objevily se případy, kdy smlouvy podepsaly osoby, které fakticky nebyly schopné jednat, přestože nebyly zbaveny způsobilosti k právním úkonům. V těchto případech by měla být osoba zastoupená opatrovníkem, kterého ustanoví soud a pokud není určen, ZSS umožňuje, aby při uzavírání smlouvy byla osoba zastoupena obecním úřadem obce s rozšířenou působností.

Kriticky pohlíží ombudsman na uzavírání smluv na dobu určitou. Senioři nastupují do domovů pro seniory se zřejmým úmyslem v zařízení dožít a termín platnosti smlouvy je pro ně zbytečně stresující.

Některé domovy měly smluvně určenou tzv. adaptační či zkušební dobu, během které je možné vypovědět smlouvu ze strany poskytovatele bez udání důvodů. Argumentují možností ukončení pobytu osob, u kterých se projeví skutečnosti, které nebyly předem zřejmé a které je vylučují z cílové skupiny domovů pro seniory, např. Alzheimerova nemoc, alkoholismus. Přestože je takový postup legitimní, zkušební doba by neměla být nepřiměřeně dlouhá.

4.9.2 Řešení situací v DS Burešov

Pro příjem žádostí, zařazení do pořadníku čekatelů a umístování nových uživatelů jsou vypracované podrobné metodické pokyny. Všechny přijaté žádosti, jejichž součástí je i vyjádření praktického lékaře o zdravotním stavu žadatele, posoudí ústavní lékař. Ten doporučí nebo nedoporučí zařazení do pořadníku čekatelů pro službu domov pro seniory nebo domov se zvláštním režimem. Pokud z důvodu diagnózy nebo neodpovídající cílové skupině zařízení (např. alkoholismus) není žadatel zařazen do pořadníku, je o tom vždy písemně informován.

Před nástupem žadatele do zařízení provádí sociální pracovnice v místě pobytu žadatele sociální šetření. Hlavním cílem sociálního šetření je seznámit žadatele se všemi podmínkami poskytování služby, zjistit jeho očekávání, osobní cíle a společně se žadatelem formulovat, jakým způsobem bude poskytovaná služba naplňovat tyto cíle a jaký bude průběh poskytované služby, její podmínky a rozsah.

Během sociálního šetření sociální pracovnice informuje žadatele o všech právech a povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze Smlouvy o poskytování sociální služby, o rozsahu a způsobu poskytování sociální služby a úhradách za tuto službu. Žadateli tyto informace

poskytne ústně takovým způsobem, aby jim zcela porozuměl. V písemné formě žadatel obdrží informační letáček o zařízení, Domácí řád, návrh smlouvy a ceník služeb. Žadateli je ponechána dostatečně dlouhá doba na prostudování písemných dokumentů, nejméně 48 hod.

Po sociálním šetření je žádost projednána v přijímací komisi ve složení: ředitel zařízení, sociální pracovnice, ústavní lékař a vrchní sestra. Komise projedná jednotlivé žádosti a rozhodne o zařazení/nezařazení do aktuálního pořadníku. Při určování pořadí se přihlíží k sociální situaci žadatele, míře jeho soběstačnosti a datu podání žádosti.

S každým nově přijatým uživatelem je v den nástupu sepsána písemná smlouva o poskytování sociální služby. Ve smlouvě je uveden osobní cíl uživatele, typ a číslo pokoje, zvolený typ stravy, výše úhrady, dohodnuté fakultativní služby, způsob úhrady za pobyt, důvěrná osoba případně opatrovník. Smlouva musí být s každým novým uživatelem řádně projednána a předložena takovým způsobem, aby obsahu a účelu smlouvy zcela rozuměl. Změna smlouvy se provádí formou písemných, číslovaných dodatků, které musí být projednány a podepsány oběma stranami smlouvy.

Pokud při sociálním šetření u žadatele o službu sociální pracovnice zjistí, že žadatel není schopen chápat důsledky svého jednání nebo vzhledem ke svému zdravotnímu stavu vyřizovat si sám své záležitosti, navrhne příbuzným uživatele, aby u soudu podali návrh na určení opatrovnictví.

4.10 Úhrada za poskytované služby

Finanční záležitosti uživatelů v domově vedou zpravidla sociální pracovnice. Přijímají od uživatelů tržby za pobyt a fakultativní služby, vyúčtovávají přijaté důchody, příspěvky na péči, vyplácejí kapesné, vratky za dobu nepřítomnosti, doplatky za léky, vedou depozitní účty, mají v úschově vkladní knížky a cennosti.

4.10.1 Zjištění ombudsmana

V jednom zařízení byl způsob příjmu důchodu omezen pouze na tzv. hromadný seznam, kdy je uživatelů zasílán důchod z České správy sociálního zabezpečení hromadně na účet domova. Jiné způsoby nebyly umožněny, což nepřiměřeně zasáhlo do práv uživatelů disponovat se svými finančními prostředky.

Rozdílná je praxe ukládání tzv. kapesného, tj. prostředků, které zůstávají uživateli z důchodu po úhradě pobytu a služeb. Kapesné mohli mít uživatelé u sebe na pokoji, často jim byly částky ukládány na vkladní knížky. Tím však byl ztížen přístup uživatelů k vlastním finančním prostředkům. Jako dobrá praxe se jeví možnost uložení peněz na depozitní účet vedený sociálními pracovníci, hotovost si mohli vybírat během jejich pracovní doby.

Nepřípustný je způsob vyplácení kapesného uživatelům, kteří nejsou schopni podpisem potvrdit převzetí peněz a bez jejich souhlasu je částka vyplácena jejich příbuzným. Ombudsman zdůrazňuje, že pro nakládání s majetkem osoby, jejíž způsobilost k právním úkonům nebyla nijak omezena, je nutný jejich souhlas.

Domovy zpravidla nabízejí uživatelům možnost úschovy cenností či vkladních knížek. Převzetí cenností je potřeba důsledně evidovat. Příkladem dobré praxe je pořízení fotografií uložených věcí, předchází se tak případným sporům. Vnitřní předpisy zařízení by měly upravovat postupy vydávání cenností po úmrtí uživatele.

Uživatelé mají nárok na náhradu nákladů za služby, které neodebrali po dobu pobytu mimo zařízení, ty jsou jim vypláceny jako tzv. vratky. Pravidla pro vyplácení vratek musí být dostatečně jasná a uživatelé s nimi musí být seznámeni. Zpravidla se jim z neodebrané stravy vrací cena pouze cena potravin, ombudsman doporučuje zohlednit ve vrátkách i část režijních nákladů. Neakceptovatelná je praxe jednoho domova, kdy uživatelé měli nárok na vratku za neodebranou stravu až od 4. dne pobytu mimo zařízení.

Pokud domov manipuluje s penězi uživatelů, vždy je nutná přesná a průkazná evidence všech pohybů. Pro ochranu před zneužitím je vhodné vyžadovat písemný souhlas uživatelů. Uživatelé musí mít možnost do evidence kdykoliv nahlédnout či si vyžádat výpis, aby měli informace o aktuálním stavu svých finančních prostředků.

Většina domovů měla ve svých předpisech zpracovaná pravidla pro přijímání darů, přesto v některých případech okolnosti přijetí daru vzbuzovaly pochyby. V žádném případě nelze poskytnutím daru podmiňovat přijetí uživatele do zařízení či jiným způsobem dary jakkoliv vymáhat. Jedná se o neetické chování a porušování právních předpisů (§ 91 odst. 3 ZSS).

4.10.2 Řešení situací v DS Burešov

Po zaplacení úhrady za pobyt musí uživateli zůstat alespoň 15 % z jeho příjmu. Pokud uživatel z důchodu není schopen zaplatit plnou úhradu za pobyt, může požádat o placení tzv.

snížené úhrady. V tom případě musí uživatel předložit důchodový výměr nebo jiný doklad o výši příjmu, na základě kterého sociální pracovnice vypočítá sníženou úhradu.

Forma úhrady je s uživatelem dohodnuta při nástupu do zařízení, kdykoliv ji může změnit. Jsou mu nabídnuty 3 způsoby: hromadným seznamem z ČSSZ, placením v hotovosti nebo bezhotovostním převodem.

Uživatelé jsou podporováni a motivováni k tomu, aby si sami hospodařili se svými finančními prostředky, k úschově hotovosti mají k dispozici trezorek na pokoji. Pokud uživatel není schopen sám hospodařit se svými penězi, sociální pracovnice mu nabídne možnost založení depozitního účtu. Při založení depozitního účtu domluví sociální pracovnice s uživatelem, co přesně chce z depozitního účtu proplácet. Pohyby na depozitním účtu se evidují, při každém pohybu jsou vytištěny dva doklady, jeden obdrží uživatel, druhý se založí do jeho spisu. Každý příjmový nebo výdajový doklad podepíše uživatel a sociální pracovnice, která doklad vystavila.

Výplata peněz příbuzným bez souhlasu uživatele není možná. Uživatel může dát příbuzným nebo známým plnou moc, aby za něj mohli vyřizovat jeho záležitosti. Záleží na zmocniteli a na zmocněnci, které úkony uvedou do plné moci. Plnou moc lze vyřídít v případě, kdy je uživatel schopen podpisu nebo pokud se uživatel nepodepíše, ale je schopen vyjádřit souhlas s tím, že dává plnou moc. V tom případě je třeba účast dvou svědků. Příbuzní si sami zajistí odvoz k notáři nebo si domluví, aby notář přišel do zařízení za uživatelem, který není schopen pohybu. Opatrovnictví se vyřizuje v těch případech, kdy uživatel není schopen podpisu a není ani schopen se vyjádřit, že dává plnou moc anebo že souhlasí s tím, aby ho někdo zastupoval. Ustanovení opatrovníka probíhá na základě rozhodnutí Okresního soudu.

Uživatel si může uložit vkladní knížku či cennosti do úschovy do trezoru v kanceláři sociálních pracovnic. Výběr hotovosti může provádět pouze majitel vkladní knížky nebo druhý disponent. Vklad hotovosti na vkladní knížku může na žádost uživatele provést sociální pracovnice s písemným souhlasem uživatele. Převzetí cenností potvrdí svým podpisem na složném listu sociální pracovnice, která cennosti převzala. Podepsaný složný list se založí do osobního spisu uživatele. Po úmrtí uživatele na základě rozhodnutí soudu předá sociální pracovnice cennosti tomu dědici, který je uveden v rozhodnutí. Pokud je v rozhodnutí uve-

deno více dědiců, musí se k převzetí dostavit všichni, nebo jednoho z nich pověřit k převzetí ověřenou plnou mocí.

Vratky jsou uživatelům vypláceny za neodebranou stravu v hodnotě potravin bez režijních nákladů, a to jak při celodenní nepřítomnosti, tak při částečné. Podmínkou je, že uživatel nepřítomnost nahlásí alespoň 2 dny předem, výjimkou je nepřítomnost z důvodu hospitalizace. V případě, že uživatel neplatí plnou úhradu, je z vypočítané částky vratky nejdříve dorovnaná část do plné úhrady, až zbylá částka je vyplacena uživateli. Při celodenní nepřítomnosti (mimo pobytu v nemocnici) se vrací také poměrná část příspěvku na péči. Uživatelé jsou se systémem výpočtu vratek seznámeni při nástupu do domova, je uveden ve smlouvě o poskytování sociálních služeb a v Domácím řádu.

Pravidla pro přijímání darů jsou podrobně zpracována ve vnitřní směrnici č. 35. V úvodním ustanovení je uvedeno: „*Dary jsou humanitární gesto a nesledují žádné výhody pro dáorce ani nejsou na něm vymáhány.*“ Případné poskytnutí daru nemá žádný vliv na umístění čekatele v pořadníku čekatelů. Při přijetí daru je vždy vystavena darovací smlouva, která obsahuje jméno a adresu dáorce, popis daru, určení účelu využití (nemusí být určen), podmínky předání daru, datum vyhotovení a podpisy smluvních stran. Všechny darovací smlouvy jsou evidovány.

Ve směrnici jsou dále rozlišeny dary a drobné pozornosti. Za ně se považují pozornosti drobné a materiální povahy, např. káva, bonboniéra, květiny a nevztahují se na ně pravidla pro přijímání darů. Nepřípustné je přijímání pozorností v podobě finančních prostředků byť drobné povahy, cigaret, drahých darů. Přijímání pozorností nesmí mít za následek zvýhodňování vybraných uživatelů či znevýhodňování jiných, pozornosti nesmí být pracovníky vyžadovány.

4.11 Zhodnocení vnitřních předpisů DS Burešov

Vnitřní předpisy organizace – standardy kvality, směrnice a metodické pokyny – jsou kvalitně zpracovány, poměrně podrobně se zabývají situacemi, kdy může docházet k porušování práv uživatelů. V postupech řešení jsem nenalezla významné rozpory mezi nastaveným systémem organizace a pohledem ombudsmana na tuto oblast. Drobné odchylky se objevily pouze v oblastech, ve kterých návrhy ombudsmana mají pouze doporučující charakter. Organizace na svých předpisech pracuje dlouhodobě a systematicky.

5 STÍŽNOSTI A MIMOŘÁDNÉ SITUACE

I přes podrobně vypracované vnitřní předpisy a vytvoření mechanismů, které preventivně brání, i když neúmyslnému, poškozování práv a oprávněných zájmů uživatelů, nelze zcela vyloučit vznik situace, kdy se uživatel může cítit ve svých právech dotčen. Ať už je dojem uživatele oprávněný nebo jen domnělý, ke všem situacím je potřeba přistupovat se stejnou vážností. Zhodnocení přístupu organizace k této otázce poskytuje analýza přijatých stížností a řešených mimořádných situací z let 2009 až 2011.

5.1 Stížnosti

Jak už bylo popsáno v bodě 4.7.2 DS Burešov má zpracovaná pravidla pro podávání a vyřizování stížností, jednak v podrobné, tak ve zjednodušené podobě. Podrobná pravidla poskytují pracovníkům jasné návody, jak postupovat při příjmu a vyřizování stížností. Zjednodušený postup je určený uživatelům, ve srozumitelné formě je informuje, jak se domoci nápravy. V letech 2009 až 2011 bylo v DS Burešov zaevidováno 14 stížností, v následujících bodech budu analyzovat přijaté stížnosti z různých hledisek.

5.1.1 Definice stížnosti

Je těžké zhodnotit, zda počet přijatých stížností za poslední tři roky je přiměřený. Jejich počet není nijak vysoký, ale to může být z více důvodů. Poskytovaná služba může být na takové úrovni, že nespokojenost s její kvalitou je malá a uživatelé nemají důvod ke stížnostem. Domnívám se však, že reálně nelze zaručit všem uživatelům s širokou škálou jejich potřeb a požadavků 100 % spokojenost. Bylo by chybou se domnívat, že již není potřeba zlepšovat způsob poskytování služeb, to by naopak mohlo vést ke stagnaci. Vždy existují rezervy a právě přijaté stížnosti je mohou odhalit.

Dalším z důvodů, proč je počet přijatých stížností nízký, může být malá důvěra možných stěžovatelů, že podání stížnosti povede k vyřešení jejich problému. Tady je potřeba dlouhodobého a trvalého přístupu celé organizace, všech jejích pracovníků. V první řadě by uživatelé měli být dostatečně informováni o možnostech podat stížnost. To se sice v organizaci děje, nejprve při příjmu do zařízení, dále při schůzkách sociálních pracovníků s uživateli, v písemné formě jsou pravidla součástí smlouvy, ale toto informování nemusí být dostatečné. Je třeba vycházet z toho, že senioři, zejména ti se sníženou soběstačností,

mají problémy si tyto informace dlouhodobě zapamatovat. Bylo by proto vhodné pravidla zveřejnit na přístupném místě, např. je vyvěsit u schránek důvěry.

Významný je přístup pracovníků, kteří jsou v bezprostředním kontaktu s uživateli, zejména klíčových pracovníků, jejichž úkolem je mimo jiné sledovat projevy spokojenosti či nespokojenosti uživatelů, nevyjímaje uživatele nekomunikující. V situaci, kdy mohlo dojít k porušení práv uživatele, by ho měli podpořit a být mu s podáním stížnosti nápomocni. Úkolem organizace je ovlivňovat způsob myšlení svých pracovníků, aby ke stížnostem nepřistupovali negativně a nesnažili se počet stížností eliminovat na minimum.

To souvisí i s rozlišováním, kdy se jedná o podnět či připomínku a kdy již o stížnost. Jak bylo řečeno v bodě 4.7.2, pro každou kategorii existují rozdílná pravidla. Protože při řešení podnětů a připomínek není nutný písemný postup a jejich přesná evidence, může docházet k tomu, že se pracovníci při nejednoznačně označených podnětech přikloní k této variantě. Bylo by vhodné ve vnitřním předpisu organizace toto rozlišení více specifikovat a popsat, aby poskytla pracovníkům přesnější návod k rozpoznání mezi stížností a podněty či připomínkami.

Objevují se i případy, kdy jednoznačně došlo k porušení práv uživatele, ten si ale výslovně nepřeje tuto situaci řešit formou stížnosti. Může to být z různých důvodů, buď má obavy z důsledků či si jen přeje na daný problém upozornit a dále nechce být nijak zatěžován související administrativou. V prvním případě by pracovník, který s ním situaci řeší, měl jeho obavy rozptýlit a zdůraznit, že podání stížnosti ho v žádném případě nemůže poškodit. Pokud uživatel trvá na tom, že stížnost podat nechce, lze využít možnosti, že stížnost za něho podá pracovník. K němu by pak směřovala písemná odpověď, jak byla situace prošetřena. Zatím se tak v organizaci neděje, ale domnívám se, že tento postup by umožnil zaznamenat všechny případy zjevného porušení práv uživatelů a bylo by možné situace analyzovat a přijmout systémová opatření.

5.1.2 Podavatel stížnosti

Vnitřní pravidla organizace umožňují podání stížnosti prakticky komukoliv, stěžovat si mohou nejen uživatelé, ale i uchazeči o službu, rodinní příslušníci a přátelé uživatelů, zaměstnanci. Je pamatováno i na možnost, kdy stížnost vznese instituce zabývající se ochranou lidských práv. Uživatelé si mohou při podání stížnosti zvolit svého zástupce, který ho bude zastupovat. Přijímány a vyřizovány jsou i anonymní stížnosti, platí pro ně stejná pra-

vidla jako pro ostatní stížnosti. Okruh osob, které jsou oprávněny podat stížnost je tedy dostatečně široký. V následující tabulce je uveden počet přijatých stížností podle toho, kdo ji podal.

Tab. 1. Počet přijatých stížností podle stěžovatele

Stížnost podal	Uživatel	Rodinný příslušník	Zaměstnanec	Anonymní stížnost	Ostatní
Počet	5	2	2	5	0

Převažuje počet podepsaných stížností, těch je celkem devět, vůči pěti anonymním. Dá se tedy vyvodit, že převažuje pocit důvěry, že podání stížnosti nepovede k jakékoli diskriminaci stěžovatele. Přesto by měla organizace dále pracovat na tom, aby možnost podat stížnost byla přístupná skutečně všem, včetně osob upoutaných na lůžko, více informovat příbuzné a známě uživatelů o této možnosti.

5.1.3 Forma podání

Organizace přijímá stížnosti v jakékoliv formě, netrvá na konkrétních formálních náležitostech, které by zužovaly možnosti podat stížnost. Za stížnost je chápán jakýkoliv podnět, ať podaný ústně, telefonicky, písemně, faxem či e-mailem, ze kterého je zřejmé, že došlo k porušení práv osob a vyjadřuje zájem o sjednání nápravy. Záznam o přijetí stížnosti je naproti tomu přesně stanovený a je závazný pro všechny pracovníky, kteří stížnost přijímají. V určeném formuláři pracovník zaznamená, kdo stížnost podal, v jaké formě, datum a čas přijetí stížnosti. Pokud je stížnost přijatá v písemné formě, vždy se přikládá originál stížnosti, pokud je přijata ústně či telefonicky, pracovník stručně popíše obsah stížnosti.

Tab. 2. Počet přijatých stížností podle formy podání

Forma podání	Ústně	Písemně do schránky důvěry	Písemně na adresu domova	Telefonicky	Faxem / e-mailem
Počet	2	11	1	0	0

Možnosti způsobů podání stížností jsou v DS Burešov dostatečně pružné a nevylučují předem z šetření žádný z nich. Naprosto převažují stížnosti vhozené do schránky důvěry. Jejich instalace na každém oddělení se osvědčila, schránky jsou umístěny na dostatečně diskrétním místě, pokud si stěžovatel přeje zůstat v anonymitě, nemusí mít obavy, že bude při vhození stížnosti do schránky viděn. Ve vnitřních pravidlech je ošetřen i způsob vybírání schránek, a to pravidelně každé pondělí společně dvěma sociálními pracovníci, aby se předešlo případnému střetu zájmů, pokud by stížnost směřovala vůči tomu, kdo schránku vybírá.

5.1.4 Obsah stížnosti

Tab. 3. Počet přijatých stížností podle jejich obsahu

Obsah stížnosti	Chování pracovníků	Chování spolubydlících	Strava	Ztráta osobních věcí
Počet	4	3	6	1

V obsahu jednotlivých stížností převažují stížnosti na kvalitu stravy. Z mého pohledu se nejedná o zjevné porušení práv uživatelů, neboť stížnosti se netýkaly množství stravy či odepření stravy, ale byly vyjádřením subjektivních názorů na chuť podávaných jídel. Organizace zavedla některá opatření. V hlavní jídelně je k dispozici kniha přání a stížností, kde mohou uživatelé sdělit své připomínky, ale i pochvaly. Pravidelně 1 x za měsíc se koná schůzka uživatelů s nutriční terapeutkou, kde mohou diskutovat o sestaveném jídelníčku, navrhnout různá jídla či se vyjádřit, která jídla si nepřejí. Přesto je nesmírně složité vyjít všem vstříc, chutě 172 uživatelů jsou velice různorodé a vždy se budou v jídelníčku objevovat jídla, která někdo preferuje a jiný ne. Od roku 2011 byl zaveden každý pátek výběr ze dvou jídel. Ideální by bylo, kdyby tato možnost existovala každý den. Z provozních a zejména finančních důvodů toto není zatím možné, přesto má organizace ve svých cílech zahrnuté rozšíření výběru ze dvou jídel alespoň na dva dny v týdnu.

Druhým nejčastějším obsahem stížností bylo nevhodné chování pracovníků organizace. Dvě se týkaly nevhodného chování směrem ke spolupracovníkům. Jedna z nich neznamenala žádné porušení práv uživatelů, u druhé tomu bylo částečně. Dotyčná pracovníce nepřiměřeným způsobem komunikovala se svými kolegyněmi, a to i před uživateli. Při pro-

šetřování této stížnosti pracovnice vše přiznala a byla si vědoma svého nevhodného chování, zdůvodňovala to svými osobními problémy. Jako řešení byla přijata omluva dotčeným kolegyním, pracovníci bylo zdůrazněno, že nesmí projednávat pracovní problémy před uživateli.

Další stížnost na chování pracovníka organizace podal příbuzný uživatele. Jednalo se o nevhodný komentář pracovnice úklidu směrem k návštěvám. Při osobním pohovoru uznala nevhodnost svého chování a byla poučena o nutnosti profesionálního přístupu.

Nejzávažnější byla stížnost uživatelky na chování jedné zdravotní sestry, stěžovala si na její přístup a vyjádřila dokonce strach, když dotyčná pracovnice slouží noční službu. Uváděla, že z důvodu své zhoršené pohyblivosti potřebuje častou pomoc a pracovnice jí pomáhá se zjevnou neochotou, v jednom případě dokonce s komentářem: „*ale nekecejte*“. Celá situace byla důkladně prošetřena, znovu se k ní vyjádřila jak uživatelka, tak dotčená pracovnice. Ta na svou obhajobu uvedla, že „*z její strany nebyl záměr ani neochota uživatelce pomoci, snažila se pouze v rámci aktivizace zapojit uživatelku do sebeobslužných činností*“. Připustila, že jednou v časovém stresu použila výraz „*nekecejte*“ a je si vědoma, že je nevhodný. Sestra byla důrazně napomenuta, bylo jí nařízeno, aby uživatele při obslužné péči více vycházela vstříc. Staniční sestře jako její přímé nadřízení bylo uloženo zvýšeně si všimnout jejího chování k uživatelům. Byla doporučena následná kontrola, která také za měsíc proběhla. Uživatelka byla dotázána, zda je s péčí a chováním zdravotní sestry spokojená nebo přetrvávají problémy. Uživatelka již neměla žádné připomínky a vyjádřila spokojenost s chováním i ostatního personálu. Pracovnice přesto zůstala pod zvýšenou kontrolou. K postupu řešení této stížnosti mám jednu zásadní výhradu, v přijatých opatřeních chybí záznam o tom, zda se pracovnice uživatele omluvila.

Další kategorií jsou stížnosti na chování spolubydlících. Jednalo se o nedodržování osobní hygieny, hlasité projevy a rušení nočního klidu. Ve všech případech dotčení nebyli z důvodu svého zdravotního stavu pochopit důsledky svého jednání a porozumět domluvě. Personálu byla nařízena zvýšená kontrola těchto uživatelů, v jednom případě bylo stěžovatelce nabídnuto přestěhování do jiného pokoje. Řešením těchto problémů by byly jednolůžkové pokoje pro všechny uživatele. Organizace má navýšení počtu jednolůžkových pokojů ve svých dlouhodobých cílech, v současné době je ale takové řešení nereálné.

V jedné stížnosti uživatel upozorňoval na opakované ztráty osobního prádla, ke kterým došlo při předání prádla k vyprání. Bylo provedeno šetření postupu předávání prádla mezi prádelnou a pracovníky přímé péče. Ke ztrátám zřejmě došlo omylem, kdy bylo prádlo chybně uloženo mezi osobní věci jiných uživatelů. Pracovníci byli poučeni o nutnosti pečlivějšího přístupu při třídění prádla.

5.1.5 Návrh řešení

V systému přijímání a řešení stížností v DS Burešov nejsou významné nedostatky, dílčími opatřeními lze ale systém zdokonalit. Doporučuji pravidla určená uživatelům ještě více zjednodušit a zveřejnit je na dostupném místě. V pravidlech pro pracovníky přesněji specifikovat, kdy se jedná o stížnost a kdy pouze o podnět či připomínku. Dále by bylo vhodné pracovníky opakovaně proškolovat v rámci interních školení, zdůraznit pozitivní přínos stížností. Každoročně by vedení organizace mělo provést analýzu přijatých stížností, zhodnotit, zda řešení měla žádoucí efekt a na základě toho přijmout systémová opatření.

5.2 Mimořádné události

Evidence a vyhodnocování mimořádných událostí bylo v DS Burešov zavedeno v roce 2009. Je vypracován metodický pokyn, který definuje okruh situací, které je možné považovat za mimořádné a obsahuje postupy, jak tyto situace řešit včetně uvedení kontaktů na osoby či instituce, které je třeba informovat. Mimořádné události se dají rozdělit do tří okruhů:

Sociální oblast: ztráta majetku, pohřešování uživatele, fyzické napadení, problémové chování, sexuální obtěžování, žádost o nahlédnutí do dokumentace, aj.

Zdravotnicko-ošetrovatelská oblast: aspirace cizího tělesa, podezření na cévní mozkovou příhodu, zjištění dekubitu, hospitalizace, hyperglykémie, hypoglykémie, chyba v medikaci, podezření na infarkt myokardu, odmítnutí léčby, pád uživatele, úmrtí uživatele, úraz zaměstnance, aj.

Technická oblast: havárie vodovodního řádu, poruchy plynu, výpadek elektrického proudu, požár, uvíznutí ve výtahu, zablokování dveří ležícím uživatelem, aj.

5.2.1 Počty mimořádných situací

Tab. 4. Počet mimořádných událostí podle jednotlivých kategorií a let

Popis situace	2009	2010	2011
Pád uživatele	193	120	157
Zdravotní potíže	144	95	106
Úmrtí uživatele	20	10	23
Konflikty	3	5	2
Opuštění domova	5	2	2
Odmítnutí léků	1	3	1
Agresivní uživatel	3	2	1
Pokus o sebevraždu	0	1	0
Ztráta majetku	4	1	0
Jiné	3	1	1
Celkem	376	240	293

Z tabulky vyplývá, že v zaznamenaných mimořádných událostech ve všech sledovaných letech naprosto převažují situace ze zdravotnicko-ošetrovatelské oblasti. V žádné z těchto situací nedošlo k porušení práv uživatelů, byly řešeny standardními postupy. Události dotýkající se ochrany práv uživatelů je možné vysledovat spíše v ojedinělých případech.

V organizaci je zavedena praxe, že všechny události, týkající se konkrétního uživatele, ať se jedná o běžnou péči nebo mimořádnou situaci, se zaznamenávají do informačního systému Cygnus do osobní karty uživatele. Přístup k ní mají všichni kompetentní pracovníci, výhodou je propojenost systému a možnost sledování historie jednotlivých uživatelů. Nedostatkem systému je, že nemá možnost sledovat statistiky událostí za celé zařízení. Podkladem pro statistiku a vyhodnocování mimořádných událostí jsou pouze ty, které byly zaznamenány v písemné podobě. Z důvodu, který popíšu v následujícím bodě, jsou takto zaznamenávány události spíše zdravotního charakteru, proto se jeví, jako by k jiným typům mimořádných událostí v zařízení téměř nedocházelo.

5.2.2 Formulář pro záznam mimořádných událostí

Mimořádné situace jsou zaznamenávány v písemné podobě na předepsaný formulář, na který se uvede datum a čas události, osoba provádějící zápis, osoby, kterých se událost týká a případní svědci, stručný popis události, kdo byl o události informován a přijatá opatření. Formulář obsahuje předepsané druhy mimořádných událostí, ze kterých pracovník má možnost vybrat zaškrtnutím, o kterou se jedná v daném konkrétním případě. Z přednastavených možností se největší počet týká zdravotního stavu uživatelů, ze sociální oblasti je jich méně a technická oblast chybí úplně. Proto se takto zaznamenané mimořádné události týkají téměř výhradně zdravotnicko–ošetřovatelské péče. Evidenci a vyhodnocování mimořádných událostí má v kompetenci vrchní sestra, to také vyvolává dojem, že jinou než zdravotní oblast není takto nutné sledovat.

V současnosti tedy chybí v organizaci mechanismus, který by spolehlivě odhalil, pokud by se v sociální oblasti určitý typ mimořádných situací více vyskytoval, došlo by k náhlému zvýšení případů na některém z oddělení, ve sporných případech by stále figuroval některý pracovník apod. Jednotlivé mimořádné události jsou řešeny podle stanovených postupů, zaznamenávány do osobních karet uživatelů, ale chybí celkové zhodnocení všech případů za určité časové období.

5.2.3 Návrh řešení

Jako řešení by bylo vhodné zavedení více typů formulářů, pro každou oblast mimořádných situací jiný. Také jejich evidenci a vyhodnocování by měli provádět určené vedoucí pracovníci podle své odbornosti: zdravotnicko–ošetřovatelskou oblast by dále měla na starosti vrchní sestra, sociální oblast by sledovala vedoucí sociálního úseku a technickou referent hospodářské správy. Celkové zhodnocení všech mimořádných událostí by mělo probíhat nejméně jedenkrát za rok, s výsledky by mělo být seznámeno vedení organizace, zhodnocení by mohlo být i součástí výroční zprávy.

Do roku 2010 byla v DS Burešov poskytována pouze sociální služba „domov pro seniory“, od roku 2011 je ve dvou odděleních poskytována služba „domov se zvláštním režimem“. Mimořádné události jsou evidovány stále společně, nejsou rozděleny dle jednotlivých služeb. Na záznamových formulářích není vždy poznamenáno, na kterém oddělení k události došlo. Dle mého názoru by bylo vhodné evidovat události zvlášť, protože každá služba má jiný režim. Například opuštění areálu je v domově pro seniory běžnou záležitostí a uživate-

lé nejsou nijak omezováni, v domově se zvláštním režimem se jedná o mimořádnou událost, neboť uživatelé jsou v důsledku zhoršené orientace ohroženi. Je tedy nutné důsledné označení, na kterém oddělení k události došlo, následnou kontrolou odstraňovat formální nedostatky v záznamovém formuláři a odděleně sledovat mimořádné události dle typu služby.

ZÁVĚR

Cílem diplomové práce bylo zjistit, jak jsou garantována práva osob žijících v domovech pro seniory a zda v těchto zařízeních nedochází k porušování práv a oprávněných zájmů seniorů.

Pro obsažení celkové problematiky jsem se nejdříve v teoretické části věnovala historii lidských práv a jejich zachycení v současně uznávaných mezinárodních dokumentech, jakými jsou Všeobecná deklarace lidských práv, Mezinárodní pakt o občanských a politických právech, Mezinárodní pakt o hospodářských, sociálních a kulturních právech; dále v regionálních listinách Evropská úmluva o lidských právech a Evropská sociální charta; v Listině základních práva a svobod, která je součástí ústavního pořádku České republiky. Dále jsem uvedla dokumenty, které se již konkrétně zabývají právy seniorů a instituce zřízené pro kontrolu dodržování lidských práv.

V další části jsem věnovala současné právní úpravě domovů pro seniory obsažené v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Z celkového vyznění zákona je patrná inspirace základními dokumenty vztahující se k lidským právům a snaha o posílení postavení osob v nepříznivé sociální situaci. Zákon definuje základní zásady poskytování sociálních služeb, zejména zachování lidské důstojnosti, individuální přístup k uživatelům a jejich rovnoprávné postavení. Zároveň nastavuje mechanismus kontrol, zda jsou poskytované sociální služby na dostatečné úrovni.

V praktické části jsem vymezila okruhy situací, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních práv a svobod osob, např. právo na osobní svobodu a svobodu pohybu, právo na soukromí, právo svobodně se rozhodnout, právo na kvalitní péči, právo podávat stížnosti, právo na rodinný a partnerský život. Vycházela jsem ze zpráv z návštěv Veřejného ochránce práv ze zařízení sociální péče pro seniory z let 2007 a 2008. V nich je zachycena řada porušení práv uživatelů různé závažnosti a intenzity, u některých byl zaznamenán častý výskyt, jiná se objevovala pouze ve výjimečných případech. Komparativní metodou jsem zjišťovala, jak tyto situace řeší v konkrétním zařízení – Domově pro seniory Burešov. Ve vnitřních předpisech organizace jsou stanoveny postupy pro většinu situací, při kterých by mohlo dojít k porušení práv uživatelů a jejich řešení se až na malé výjimky shodovalo s pohledem ombudsmana. V případech, kdy je postup DS Burešov rozdílný, se jedná vždy o situace, které ombudsman nepovažuje za zá-

sadní a jeho návrhy řešení mají pouze doporučující charakter. Dá se tedy konstatovat, že ochrana práv uživatelů v tomto zařízení je garantována kvalitně a dostatečně zpracovanými vnitřními předpisy.

V poslední části diplomové práce jsem rozborem přijatých stížností a zaznamenaných mimořádných událostí v DS Burešov z let 2009 až 2011 zjišťovala, nakolik jsou vnitřní předpisy organizace dodržovány v praxi a zda nedošlo k případům porušení práv uživatelů. V systému přijímání a řešení stížností jsem nezaznamenala významné nedostatky a počet stížností za dané období nebyl nijak vysoký, což ale nemusí odrážet skutečnost. Proto jsem navrhla dílčí opatření, zveřejnění pravidel na trvale dostupném místě, upřesnění definice stížnosti ve vnitřních pravidlech a interní školení pro pracovníky v této oblasti.

Evidence mimořádných událostí je v DS Burešov dostačující pouze v zdravotnicko-ošetrovatelské oblasti. Chybí systémové sledování zejména sociální oblasti, ve které může nejvíce docházet k porušování práv uživatelů. Proto jsem navrhla vyhotovit více typů formulářů pro hlášení mimořádných událostí a rozdělení kompetencí pracovníků, kteří budou události evidovat a vyhodnocovat.

Závěrem lze konstatovat, že celá oblast poskytování sociálních služeb včetně domovů pro seniory prošla v posledních letech znatelným vývojem a dochází k postupné humanizaci poskytovaných služeb. Protože ochrana práv uživatelů má oporu v zákoně a podléhá kontrole ze strany státu i jiných institucí, jejich porušování se děje spíše v jednotlivých případech a nemá systémový charakter.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Monografie:

ČÁMSKÝ, Pavel et al. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Centrum sociálních služeb Praha, 2008. 78 s. JPD 3 - CZ.04.3.07/2.1.00.1/0003.

FLEGL, Vladimír. *Významné mezinárodní dokumenty o ochraně lidských práv*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 1998. 325 s. ISBN 80-7179-204-7.

HANUŠ, Jiří. *Křesťanství a lidská práva*. 1. vyd. Praha: Vyšehrad, 2002. 168 s. ISBN 80-85959-89-5.

KANCELÁŘ VEŘEJNÉHO OCHRÁNCE PRÁV. *Souhrnná zpráva o činnosti veřejného ochránce práv 2008*. 1. vyd. Brno: Print Matula, 2009. 121 s. ISBN 978-80-210-4822-5.

KLOKOČKA, Vladimír. *Ústavní systémy evropských států*. 1. vyd. Praha: Linde Praha, 1996. 415 s. ISBN 80-7201-010-7.

MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2011. 328 s. ISBN 978-80-247-3148-3.

SOUSEDÍK, Stanislav. *Svoboda a lidská práva : jejich přirozenoprávní základ*. 1. vyd. Praha: Vyšehrad, 2010. 136 s. ISBN 978-80-7429-036-7.

ŠTURMA, Pavel. *Mezinárodní a evropské kontrolní mechanismy v oblasti lidských práv*. 2. doplněné vyd. Praha: C. H. Beck, 2003. 144 s. ISBN 80-7179-398-1.

Časopisy:

ČÁMSKÝ, Pavel. Smlouvy o poskytování sociálních služeb. *Sociální služby*. 2009, roč. 11., č. 3, s. 31. ISSN 1803-7348.

ZDRAŽILOVÁ, Petra. Veřejný ochránce práv a sociální služby. *Sociální služby*. 2010, roč. 12., s. 13. ISSN 1803-7348.

Internetové zdroje:

Bílá kniha v sociálních službách [online]. MPSV aktualizováno 2005-04-26 [cit. 2012-02-13]. Dostupný z WWW: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf>.

Doporučení evropské alzheimerovské společnosti k použití omezujících prostředků [online]. Alzheimer Europe [cit. 2012-02-09]. Dostupný z WWW: <<http://www.alzheimer.cz/res/data/000062.pdf>>.

Evropská charta pacientů seniorů [online]. Mezinárodní gerontologická asociace 1997 [cit. 2012-01-31]. Dostupný z WWW: <<http://www.umirani.cz/evropska-charta-pacientu-senioru.html>>.

Evropská charta práv a povinností starších osob vyžadujících dlouhodobou péči a pomoc [online]. Život 90 [cit. 2012-02-17]. Dostupný z WWW: <<http://www.julbc.cz/docs/Evropska-charta-prav.pdf>>.

Charta práv a svobod starších občanů [online]. Helpnet.cz 2007 [cit. 2012-02-01]. Dostupný z WWW: <<http://www.helpnet.cz/seniori/dokumenty-tykajici-se-senioru/364-3>>.

Charta práv umírajících [online]. Rada Evropy 1999 [cit. 2012-02-01]. Dostupný z WWW: <<http://www.helpnet.cz/dokumenty/deklarace-prav/284-3>>.

Problematika restriktivních opatření [online]. MPSV aktualizováno 2008-11-07 [cit. 2012-02-09]. Dostupný z WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/1087>>.

Úmluva na ochranu lidských práv a důstojnosti lidské bytosti v souvislosti s aplikací biologie a medicíny: Úmluva o lidských právech a biomedicině [online]. Rada Evropy 1997 [cit. 2012-02-02]. Dostupný z WWW: <<http://www.helcom.cz/view.php?cisloclanku=2005020124>>.

Zásady OSN pro seniory [online]. OSN 1991 [cit. 2012-02-12]. Dostupný z WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/1111>>.

Zpráva z návštěv zařízení sociálních služeb pro seniory [online]. Veřejný ochránce práv 2007 [cit. 2012-01-19]. Dostupný z WWW: <

http://www.ochrance.cz/fileadmin/user_upload/ochrana_osob/2007/Seniori_SZ_2007.pdf.

>.

Zpráva o stavu lidských práv v ČR v roce 2008 [online]. Vláda ČR 2009 [cit. 2012-02-10]. Dostupný z WWW: <<http://www.vlada.cz/scripts/file.php?id=60437>>.

Zpráva o stavu lidských práv v ČR v roce 2009 [online]. Vláda ČR 2010 [cit. 2012-02-10]. Dostupný z WWW: <http://www.vlada.cz/assets/ppov/zmocnenec-vlady-pro-lidska-prava/aktuality/zprava_LP.pdf>.

Zpráva o stavu lidských práv v ČR v roce 2010 [online]. Český helsinský výbor 2011 [cit. 2012-02-11]. Dostupný z WWW: <<http://www.helcom.cz/view.php?cisloclanku=201106200297>>.

Právní předpisy:

Listina základních práv a svobod (vyhlášena pod č. 2/1993 Sb.).

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

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

Vyhláška č. 369/2001 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících užívání staveb osobami s omezenou schopností pohybu a orientace, ve znění pozdějších předpisů.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ČHV	Český helsinský výbor.
ČLS JEP	Česká lékařská společnost Jana Evangelisty Purkyně.
ČR	Česká republika.
ČSSZ	Česká správa sociálního zabezpečení.
DS	Domov pro seniory.
EU	Evropská unie.
LSPS	Listina základních práv a svobod.
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí.
OSN	Organizace spojených národů.
OÚSS	Okresní ústav sociálních věcí.
POP	Přímá obslužná péče.
ZSS	Zákon o sociálních službách.

SEZNAM OBRÁZKŮ

Nenalezena položka seznamu obrázků.

SEZNAM TABULEK

Tab. 1. Počet přijatých stížností podle stěžovatele	66
Tab. 2. Počet přijatých stížností podle formy podání	66
Tab. 3. Počet přijatých stížností podle jejich obsahu	67
Tab. 4. Počet mimořádných událostí podle jednotlivých kategorií a let	70

SEZNAM PŘÍLOH

P I. Seznam vnitřních předpisů DS Burešov vztahující se k právům uživatelů

PŘÍLOHA P I: SEZNAM VNIŘNÍCH PŘEDPISŮ DS BUREŠOV VZTAHUJÍCÍ SE K PRÁVŮM UŽIVATELŮ

Směrnice:

- Č. 1 Sociální agenda uživatelů
- Č. 18 O ochraně osobních údajů
- Č. 19 O přijímání, vyřizování stížností a jiných podnětů
- Č. 24 Pracovní řád
- Č. 25 Provozní řád
- Č. 26 Postup při porušení pracovní kázně
- Č. 33 Kontrolní systém
- Č. 34 Etický kodex zaměstnanců
- Č. 35 Dary

Metodické pokyny pro přímou obslužnou péči:

- POP 1 Vedení dokumentace uživatele a předávání informací
- POP 4 Postupy při mimořádných událostech v DS
- POP 5 Postupy při mimořádných událostech v přímé obslužné péči
- POP 6 Použití prostředků omezujících pohyb uživatele
- POP 8 Individuální plánování

Metodické pokyny sociálních pracovníků:

- S 1 Přijímání nových žádostí
- S 2 Sociální šetření
- S 3 Příjem nového uživatele
- S 4 Uzavírání smlouvy

- S 5 Úmrtí uživatele
- S 6 Úhrada za pobyt
- S 7 Důchody a hromadný seznam
- S 8 Příspěvek na péči
- S 9 Vkladní knížky a cennosti
- S 10 Vyúčtování léků
- S 11 Pokladna
- S 12 Vratky
- S 13 Depozitní účty
- S 14 Vyúčtování fakultativních služeb
- S 15 Přestěhování uživatele
- S 16 Sociální dokumentace
- S 17 Vzdělávání sociálních pracovníků
- S 18 Oslava jubilantů
- S 19 Výběr stížností ze schránek
- S 20 Ostatní činnosti
- S 21 Opatrovnictví
- S 22 Přijímací komise
- S 23 Přebírání pošty
- S 24 Vyúčtování na konci měsíce
- S 25 Načasování úkonů realizace
- S 26 Vedení dobrovolnické činnosti