

Přenos ústavních prvků do života klientů v procesu transformace sociálních služeb

Markéta Kalužová

Bakalářská práce
2022



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2021/2022

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Markéta Kalužová**
Osobní číslo: **H19495**
Studijní program: **B0111A190011 Sociální pedagogika**
Forma studia: **Kombinovaná**
Téma práce: **Přenos ústavních prvků do života klientů v procesu transformace sociálních služeb**

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti sociálních služeb, mentálního postižení a transformace sociálních služeb.

Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.

Realizace kvalitativního výzkumu formou polostrukturovaných rozhovorů.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

- ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ, 2011. Sociální služby v ČR v teorii a praxi. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0027-7.
- CHÁB, Milan, 2004. Svět bez ústavů: až budete mít chvíli, zkuste si představit svět bez ústavů ukrývajících lidi, bez kterých jsou neústavní lidé ve svých životech dezorientovaní. Praha: QUIP – Společnost pro změnu. ISBN 80-239-4772-9.
- MATOUŠEK, Oldřich, 2011. Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0041-3.
- MŮHLPACHR, Pavel, 2001. Vývoj ústavní péče: (filosoficko-historický pohled). Brno: Masarykova univerzita. ISBN 80-210-2512-3.
- PIPEKOVÁ, Jarmila et al., 2014. Od edukace k sociální inkluzi osob se zdravotním postižením se zaměřením na mentální postižení: From education to social inclusion of people with health disabilities with focus on intellectual disabilities. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-7581-8.
- ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ, 2014. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0644-6.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Radana Krutilová Nováková, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **26. ledna 2022**
Termín odevzdání bakalářské práce: **29. dubna 2022**

Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan



doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 26. ledna 2022

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské 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 obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou 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. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou 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 bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval(a) samostatně a použitou literaturu jsem citoval(a). V případě publikace výsledků budu uveden(a) jako spoluautor.

Ve Zlíně 19.4.2022

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.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit 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 jím 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 přihlídí k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Bakalářská práce má za cíl odpovědět na otázku, v jakém kontextu dochází k přenosu ústavních prvků do života klientů v procesu transformace sociálních služeb. Abychom lépe pochopili problematiku ústavních prvků, zaměřili jsme se v teoretické části na ústavní charakter sociálních služeb a jejich obyvatele, což jsou pro naši práci lidé s mentálním postižením. Poté jsme si objasnili prostřednictvím odborných textů transformaci služeb v jejich dnešní moderní typ. V praktické části jsme zkoumali, zda a jak se ústavní prvky přenášejí do nového pojetí sociálních služeb. Využili jsme zakotvené teorie, která nám pomohla objasnit, proč k přenosu ústavnosti dochází.

Klíčová slova: sociální služby, deinstitucionalizace, transformace, klient, ústavní prvky

ABSTRACT

The bachelor thesis aims to answer the question in what context is the transfer of institutional elements into the lives of clients in the process of transformation of social services. In order to better understand the issue of constitutional elements, we focused in the theoretical part on the constitutional nature of social services and their inhabitants, which are people with mental disabilities for our work. Then we clarified through professional texts the transformation of services into their modern type. In the practical part, we examined whether and how constitutional elements are transferred to the new concept of social services. We used grounded theories to help explain why the transfer of constitutionality is taking place.

Keywords: social services, deinstitucionalization, transformation, client, constitutional elements

Děkuji paní Mgr. Radaně Kroutilové Novákové, Ph.D. za odborné vedení, cenné rady a pomoc při zpracování mé závěrečné práce.

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

OBSAH

ÚVOD.....	10
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY	13
1.1 LEGISLATIVA SOCIÁLNÍCH A POBYTOVÝCH SLUŽEB	13
1.2 POBYTOVÁ SLUŽBA ÚSTAVNÍHO CHARAKTERU	15
1.3 PRACOVNÍCI V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	18
2 KLIENT S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM.....	22
2.1 KLIENT SOCIÁLNÍ SLUŽBY	22
2.2 CHARAKTERISTIKA MENTÁLNÍHO POSTIŽENÍ	24
2.3 PRÁVA OSOB S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	25
2.4 KLIENT A SPOLEČNOST	28
3 TRANSFORMACE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	30
3.1 DEINSTITUCIONALIZACE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB VE SVĚTĚ	31
3.2 TRANSFORMACE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V ČR.....	32
3.3 KOMUNITNÍ SLUŽBY	34
II PRAKTICKÁ ČÁST.....	37
4 VÝZKUMNÁ ČÁST	38
4.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM	38
4.2 DESIGN VÝZKUMU.....	39
4.3 VÝZKUMNÉ OTÁZKY	39
4.4 VÝZKUMNÉ CÍLE	40
4.5 METODA SBĚRU DAT	40
4.6 VÝZKUMNÝ SOUBOR	41
4.7 ANALÝZA DAT.....	42
4.7.1 Život ústavních prvků	43
4.7.2 Síla pevných bodů	45
4.7.3 Ale co když... ..	47
4.7.4 Svět podle mého	49
4.7.5 Společník.....	51
4.7.6 Cesta nejmenšího odporu	54
4.8 PARADIGMATICKÝ MODEL.....	56
4.9 ZÁVĚR VÝZKUMU A DOPORUČENÍ PRO PRAXI	58
ZÁVĚR	62
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	64
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	68

SEZNAM OBRÁZKŮ	69
SEZNAM TABULEK.....	70

ÚVOD

Již samotný název práce Přenos ústavních prvků do života klientů v procesu transformace sociálních služeb napovídá, že hlavním tématem této práce budou ústavní prvky a život klientů služby.

Už nějakou řadu let prochází sociální služby proměnou. Do popředí se dostává více a více jedinec, který tuto službu využívá. Je kladen důraz zejména na jeho práva a také se stále hlouběji zabýváme jeho začleněním do běžné společnosti. V souvislosti se sociálními službami se také často mluví a individuálním přístupem. Individuální přístup je právě často konfrontován s ústavními prvky. Myšlenkou pro psaní této práce jsou tedy vlastně ústavní prvky v kontextu s individuálním přístupem. Chtěli bychom zjistit, zda jsou protikladem nebo jdou ruku v ruce. Zda se stále užívají, či se od nich upouští nebo zda byly transformací zcela odstraněny. Jestliže stále přetrvávají, máme zájem zjistit, jestli přetrvávají kvůli pracovníkům či klientům. A co kdyby klient chtěl daný prvek zachovat, ale bylo by to v rozporu s modernějším nastavením služby – v jaké pozici by zde byl individuální přístup? Touto prací bychom chtěli zmíněné úvahy rozpoznat a prozkoumat jev hlouběji.

Daná práce ve své teoretické části objasní pojmy ústavní prvky. Dle našeho názoru nemusí být laikům, tento užívaný pojem na poli sociálních služeb, znám. Právě sociální služby budou další oblastí, kterou práce vysvětlí. Sociální služby budeme popisovat pod dřívějším názvem ústavy a jejich následnou přeměnu v transformovaná zařízení. Bude zde nastíněna a přiblížena problematika mentálního postižení, jelikož popisujeme právě život klientů s mentálním postižením. Celkově máme v teoretické části za cíl uvést čtenáře do terminologie a pochopení vztahů mezi používanými ústavními prvky v životě klientů a sociální službou, která jim bydlení poskytuje a zajišťuje jim péči. Popíšeme si dnešní moderní trendy sociálních služeb nejen od autorů zabývajících se touto tematikou, ale i z hlediska legislativy. Na jejích základech totiž stojí právě dané změny v ústavních zařízeních.

V praktické části bude popsán výzkum, který jsme provedli, abychom zjistili, jak vlastně výše zmíněná teorie funguje v praxi. V našem výzkumu hovoříme s přímými účastníky přeměny ústavů v transformovaná zařízení. Uvidíme, jakou roli zde hrají ústavní prvky, jak se s nimi pracuje a zda jsou vůbec přítomny v životě klientů. Od našich respondentů se budeme snažit zjistit, jak oni danou tematiku vnímají, jak k ní přistupují, co je k tomu vede.

Z předchozích odstavců pozorujeme, že zmíněná problematika je součástí života lidí žijících v sociální službě. Týká se ale také lidí pracujících v sociální službě. V kontextu s ústavními prvky bychom rádi zjistili, jak se těmto účastníkům žije a pracuje, jak spolupracují. Jaký podíl na tom mají ústavní prvky a jak s nimi klienti působí v procesu začleňování, který je hlavním bodem v procesu transformace velkokapacitních zařízení, tedy ústavů. Tato práce je tvořena právě se záměrem průniku do života v zařízení, který má svá pravidla a tato se postupem času mění. Těm, kterým je tento svět sociálních služeb neznámý, pomůžeme pochopit alespoň z části, jak vše funguje. A pro ty, kteří se v oblasti orientují, nabízíme pohled možná z jiné perspektivy nebo zjištění, že jejich mínění jsou shodná se závěry této práce. Zkoumaná tematika je vhodná pro pracovníky sociálních služeb na různých pozicích, pro studenty humanitních oborů, pro rodiny a přátelé klientů ale i pracovníků a pro všechny, kteří chtějí vidět svět, který byl po dlouhá léta uzavřen před okolím.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

V této kapitole popíšeme sociální služby z hlediska legislativního vymezení, pobytových služeb s akcentem na ústavní charakter. Sociální služby směřujeme k domovům pro osoby se zdravotním postižením, kde žijí klienti s mentálním postižením. Důležitou a stěžejní součástí jsou pro naši práci pracovníci působící v této oblasti, jelikož právě oni udávají chod zařízení.

1.1 Legislativa sociálních a pobytových služeb

Sociální služby jsou upraveny zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Dále poté vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

V zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů jsou v § 3 písmenu a) sociální služby definovány jako činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. Výše uvedený zákon rozděluje sociální služby na druhy, a to sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence.

Pro práci je namístě především rozvést služby sociální péče. Dle ustanovení § 38 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, jsou tyto služby poskytovány tak, aby adekvátní mírou péče zachovávaly co největší samostatnost, podporovaly osoby v jejich začleňování do běžné společnosti a zajistily jim důstojné podmínky pro život. Mezi tyto služby patří osobní asistence, pečovatelská služba, tísňová péče, podpora samostatného bydlení, průvodcovské a předčitatelské služby, odlehčovací služby, centra denních služeb, denní stacionáře, týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněná bydlení a služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče.

Formy sociálních služeb dle § 33 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, jsou služby pobytové, ambulantní nebo terénní. Jedná se o pobytové služby poskytující možnost ubytování, dále ambulantní služby, které neposkytují ubytování a klient do nich dochází ze svého bydliště. Terénní služby jsou poskytovány v klientově přirozeném prostředí. Existují také distančně poskytované služby elektronicky, jestliže není nutný přímý kontakt mezi klientem a pracovníkem služby.

Zákon č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů rozděluje jednotlivé pobytové služby na domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, domovy pro osoby se zdravotním postižením, chráněná bydlení, azylová bydlení a domy na půli cesty. Zákon také vymezuje základní činnosti, které jsou v daném typu pobytových služeb poskytovány.

Domovy pro seniory jsou zařízení, kde se dle § 49 poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou fyzickou pomoc jiné osoby, dále jsou vyhraničeny základní činnosti, jež tato pobytová služba poskytuje. (§ 49 zákona č. 108/2006 Sb.)

Domovy se zvláštním režimem dle § 50 poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění nebo závislosti na návykových látkách, a osobám se stařeckou, Alzheimerovou demencí a ostatními typy demencí a sníženou soběstačností z důvodu onemocnění, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Režim v těchto zařízeních při poskytování sociálních služeb je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob. (§ 50 zákona č. 108/2006 Sb.)

Domovy pro osoby se zdravotním postižením dle § 48 poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení a jejich situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. (§ 48 zákona č. 108/2006 Sb.)

Chráněná bydlení dle § 51 poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Chráněné bydlení má formu skupinového, popřípadě individuálního bydlení. (§ 51 zákona č. 108/2006 Sb.)

Azylové domy dle § 57 poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Vytyčují základní činnosti, které jsou zde poskytovány. (§ 57 zákona č. 108/2006 Sb.)

Domy na půl cesty dle § 58 poskytují pobytové služby zpravidla pro osoby do 26 let věku, které po dosažení zletilosti opouštějí školská zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, popřípadě o osoby z jiných zařízení pro péči o děti a mládež, a pro osoby, které jsou propuštěny z výkonu trestu odnětí svobody nebo ochranné léčby. Způsob poskytování sociálních služeb v těchto zařízeních je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob. (§ 58 zákona č. 108/2006 Sb.)

Pobytová forma služby umožňuje ubytování a počítá se s ním také ve vymezení základních činností, které se v rámci služby poskytují. Přináší s sebou také riziko vzniku institucionalizace. (Mach, Janečková, 2019)

Nynějším nastavením sociálních služeb, zejména zavedením standardů kvality sociálních služeb a jejich dodržováním, by však k institucionalizaci nemělo docházet vůbec nebo co nejméně. Máme na mysli základní standardy kvality sociálních služeb přicházející již v roce 2002, definované však právním předpisem platným od 1. 1. 2007 nacházejících se v příloze č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. V předepsané vyhlášce je definováno 15 standardů kvality sociálních služeb rozdělených do 3 kategorií: procedurální, personální a provozní. Dle Sládka (2013, s. 45) došlo k „posunu obsahu standardů od počátečního akcentu na podpůrné a rozvojové funkce k pozdějšímu posílení funkce kontrolní.“ A podle Sládka (2013) je díky těmto standardům kvalita poskytování služeb měřitelná. Míru kvalitního poskytování služby pomocí těchto kritérií posuzuje inspekce kvality. (Čámský, Sembder, Krutilová, 2011)

1.2 Pobytová služba ústavního charakteru

Doba před reformou v oblasti sociálních služeb byla v jejich poskytování silně institucionální. Sládek (2013) hovoří o dřívějším pojetí ústavních služeb či rezidenčních sociálních služeb vymezených v ustanovení § 61 vyhlášky č. 182/1991 Sb., které vykazovalo typické znaky institucionalizace, kde byl jedinec odosobněn a musel se přizpůsobit chodu zařízení.

Pojem instituce dle Goffmana (in Keller, 2007, s. 129) rozlišuje totální instituci do 5 skupin. První z nich jsou instituce ustavené za účelem péče o ty, o nichž se soudí, že o sebe pečovat nedokáží (lidé přestárlí, sirotci, osoby silně tělesně či mentálně postižené atd.). Dále existují zařízení pro osoby, které o sebe pečovat nedokáží, a navíc mohou být z různých důvodů pro společnost nebezpečné (např. lidé trpící nakažlivými chorobami, nebezpeční šílenci apod.).

Vymezeny jsou také instituce zřízené kvůli ochraně společnosti před nebezpečnými osobami. Zde nejde o blaho chovanců, nýbrž o ochranu druhých (vězení, ústavy pro převýchovu nezletilých, sběrné tábory) a zařízení pro realizaci určitých technických záležitostí souvisejících s provozem společnosti (kasárna, námořní lodě, internátní školy apod.). Posledním typem jsou zařízení, jež mají umožnit svým obyvatelům opustit

většinovou společnost (kláštery a azyly nejrůznějšího druhu). Erving Goffman (in Keller 2007, s. 129) dále uvádí, že v totálních institucích jsou všechny činnosti provozovány ve stejném prostoru a pod dozorem téže autority, což je v podmínkách moderní společnosti další silně neobvyklý jev.

Jako zásadní autoritu vnímá Cháb (2004) mocenské pozice v ústavním prostředí, a to moc směrem od pracovníků vůči klientům, kde následně dochází k upevňování moci při různých činnostech probíhajících v režimu zařízení. Problémem podle Mühlpachera (2001) může být také dlouhodobá praxe pracovníků, kteří zažili ústavní charakter zařízení a jejich neschopnost empatie.

Matoušek (1999) upozorňuje na rizika ústavní péče pojmem hospitalismus, kdy se klient zcela přizpůsobí atmosféře zařízení takovým způsobem, že se přestane spoléhat na své schopnosti a dochází k jejich ztrátě. Na homogenní prostředí vyznačující se klientelou stejného pohlaví, v důsledku, které jsou navazovány homosexuální vztahy, aniž by byla homosexuální orientace pro jedince přirozená, ale přistupuje k ní kvůli nemožnosti výběru. Na ponorkovou nemoc typickou pro neměnné skupiny lidí na malém prostoru, kteří začnou být nesnášenliví vůči sebemenším projevům ostatních ve skupině. Na šikanu, která se projevuje jak mezi klienty, tak ve vztahu pracovník versus klient, kde je uplatňována mocenská pozice. Na ztrátu soukromí vyplývající z pobytu v prostředí, které je sdílené s dalšími klienty. Příkládá dále fakt, že dlouhodobým pobytem v zařízení a vyčleněním z běžné společnosti přichází na řadu nechuť klientů komunikovat s běžnou společností, raději zůstávají s lidmi, s nimiž je pojí společná zkušenost.

Můžeme tedy vidět, že život v ústavním prostředí má vliv na život jedince ve všech oblastech osobnosti. Matoušek (1999, s. 118) uvádí, že „*redukce nároků, omezení podnětů mají dobře známé, mnohokrát pospané následky, ztrácející se zájem o lidi a svět zhoršování schopnosti komunikovat, regresi čili návrat do ranějších vývojových stádií (u dětí i u starých lidí), hledání náhradního uspokojení v jídle, nepřiměřeně dlouhý spánek, automatické pohyby atp.*“

Matoušek (1999) vidí rozdíl mezi pobytovým zařízením a ústavem. Pobytové zařízení je pro něj například hotel, naproti tomu ústav je domov trvalý či dočasný pro lidi opečovávané pracovníky. A příjemci této péče jsou považováni pouze za pracovní náplň. Pro ústav je typický jeho specifický slovník. Autor však varuje před rušením těchto ústavů neuváženě s ohledem na zkušenosti v zahraničí, kde se z osob, které využívaly tyto služby, staly bezdomovci, jelikož se o sebe nedokázaly samy postarat.

Cháb (2004) vidí východisko objektivního úsudku v porovnávání života v ústavu s životem v běžné společnosti. Dle jeho názoru si lidé v ústavech na svět uvnitř zvykají a přebírají tamní pravidla za svá. „*Všechny aktivity jsou provozovány podle přesného a pro všechny přísně závazného rozpisu.*“ (Goffman in Keller, 2007, s. 129)

Vše se tedy děje v pravidlech daných zařízení. Protože neexistuje žádný konkrétní výčet ústavních prvků a často jsou na různých místech v různých variantách, rozhodli jsme se sestavit skupiny **ústavních prvků**, jež považujeme za zásadní. Dělení do skupin jsme uchopili napříč oblastmi v sociálních službách.

V oblasti zdravotní péče pokládáme za odlišné od běžné společnosti, že klienti sociální služby mají ve většině případů stejného lékaře. Ten navíc zpravidla navštěvuje zařízení v určitém časovém horizontu. Můžeme se tedy domnívat, že klienti přichází o možnost opuštění svého domova, tak jak se děje ve většinové populaci. Dalším ústavním prvkem je hromadný výdej léků, který obstarává zdravotní personál.

Druhou oblast můžeme nazvat denní činnosti, kdy je zaveden určitý režim. Klienti vstávají v určitou dobu, aby jim mohla být vydána snídaně, která je stanovena dle kuchyně v zařízení. Pak probíhá hygiena a následuje většinou aktivizační činnost či naplánovaný nákup. Vše by se mělo stihnout tak, aby bylo možno usednout k obědu. Odpoledne často probíhá ve stejném duchu jako dopoledne. Den se završí večeří, hygienou a zpravidla se chodí spát poměrně brzy, je třeba, aby byl také dodržen noční klid. Jak můžeme vidět, vše je naplánováno, od zdánlivých maličkostí jako jsou denní rituály až po nakupování. Plán je také přizpůsoben malému počtu pracovníků, klient se podřídí systému. Během dne na vše dohlíží pracovníci. Velmi častým jevem se stává, že klient nemá pojem o čase, jelikož dny v týdnu i víkendy splývají.

Stravování je zcela odlišné od běžné společnosti. Klienti si vybírají stravu například týden dopředu a jsou sestavovány jídelníčky. Ztrácí tedy možnost vybrat si, na co mají aktuálně chuť. Limit ovšem přichází takovým způsobem, že jej nikdo není schopen ovlivnit. Vzhledem k dodržování hygienických pravidel, je nutností, aby byl pokrm spotřebován do určité doby. Do oblasti stravování můžeme také zařadit uzamykání pochutin či kofeinových nápojů do skříní. Děje se tak z důvodné obavy o klientovo zdraví a zkušeností z minulosti, kdy byl klient takto na zdraví ohrožen, protože nedokázal množství korigovat.

Oblast hygieny je opět typická pro zařízení ústavního typu. Klient má naplánovány dny, ve které se buď sprchuje či koupe. Dle samostatnosti provádí hygienu sám nebo s podporou pracovníka. V posledních několika letech se klade důraz na intimitu, jež byla často opomíjena a v koupelně bylo více klientů. Během auditů ohledně ústavních prvků či různých projektů je upozorňováno na mytí žínkami i obličejů, což opět není ve společnosti běžné. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2020)

Finance jsou častokrát vydávány klientům v podobě kapesného, to si potom strádají u sebe. Vně zařízení finance spravuje opatrovník, jestliže je klient omezen ve svéprávnosti pro tuto oblast.

Hromadné činnosti jsou snad netypičtějším ukazatelem ústavního nastavení zařízení. Klienti konají hromadně pod vedením pracovníků. Jedná se o různé úkony jako jsou denní činnosti, ale i výlety, nákupy, procházky, různé druhy terapií.

Soukromí záměrně navazuje na předchozí oblast. Soukromí je velmi narušené kvůli žití ve skupině. Klient je nucen podřizovat se svým spolubydlícím, se kterými sdílí pokoj. Zde více než obvykle platí pravidlo, že právo jednoho končí tam, kde začíná právo druhého. Klient dělá ústupky svým individuálním potřebám pro klid ostatních. Pro běžnou společnost je naprosto přirozené, že si zvelebují svůj domov dle svých ideálů. Klient sociální služby však musí dbát na technickou stránku, do které nelze vždy zasahovat a musí mít na paměti, že pokoj obývá i spolubydlící, který má například jiný vkus.

Začleňování do společnosti je trendem zejména transformace sociálních služeb. Pracovníci by měli klientům pomáhat se začleněním do společnosti. Začínají většinou snahou o navázání kontaktu s místní komunitou, ve které klienti žijí. Je to však jiný svět než ten ústavní, ve kterém dosud žili. Společnost spatřuje odlišnosti například ve skupinových procházkách s dohledem pracovníků.

1.3 Pracovníci v sociálních službách

V této podkapitole se budeme zabývat pracovníky v sociálních službách. Jedná se o personál, jehož definici můžeme najít v § 116 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Pro klienta znamenají nejen denní kontakt, podporu v různých běžných denních činnostech, ale jsou také propojením mezi klientem a běžnou společností. Dle našeho názoru je právě tato profese nejdůležitějším článkem, jak klientovi pomoci se začleňováním do běžné společnosti a zamezit tak sociálnímu vyloučení.

Jak uvádí Janečková a Mach (2019) §116 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, rozděluje dále tyto pracovníky dle specifík jejich práce na pracovníky přímé obslužné péče, pracovníky vykonávající výchovnou nepedagogickou činnost, pracovníky vykonávající pečovatelskou činnost a pracovníky konající činnost pod dohledem sociálních pracovníků.

Pracovníci přímé obslužné péče v ambulantních nebo pobytových službách klientům pomáhají při základních činnostech, které daná služba nabízí od péče o vlastní osobu, aktivizaci po podporu k začlenění do společnosti.

Pracovníci vykonávající výchovnou nepedagogickou činnost se zaměřují na rozvoj klientových schopností a dovedností v rámci hygienických návyků. Také v rozvoji dovedností v oblasti aktivizační, jako jsou například různé rukodělné práce. Podporují začleňování klienta do společnosti a jeho osobní růst.

Pracovníci vykonávající pečovatelskou činnost v domácnosti poskytují péči osobám, které se z jakýchkoli důvodů nemohou postarat samy o sebe. Pečují celkově o domácnost těchto klientů, působí jako asistenti a pracovníci pečovatelské služby. Podílí se na začleňování klientů do společnosti, aktivizují a s dohledem sociálních pracovníků provádí depistáže.

Pracovníci konající činnost pod dohledem sociálních pracovníků poskytují poradenství, depistáže, činnosti spojené se začleňováním klientů do společnosti, podporují klienty v naplňování práv. Věnují se výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti.

Dle Čámského, Sembdnera, Krutilové (2011) je lidský zdroj v podobě personálu důležitý pro kvalitně poskytovanou službu. Standardy kvality sociálních služeb č. 9: Personální a organizační zajištění sociální služby a č. 10 Profesní rozvoj zaměstnanců se zabývají právě touto problematikou. Poskytovatel by měl vybírat pracovníky podle potřeb svých klientů.

Základní požadavek nalezneme taktéž v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, který klade povinnost na bezúhonnost, plnou svéprávnost, zdravotní způsobilost, odbornou způsobilost. (Janečková a Mach, 2019)

Odbornou způsobilostí je myšleno doplnění si kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách. Jestliže osoby mají odbornou způsobilost na základě předchozího specializovaného vzdělání, který si zákon vyhrazuje, pak absolvování kurzu není nutností. Kvalifikační kurz je nutno úspěšně dokončit do 18 měsíců ode dne nástupu do zařízení. (Janečková a Mach, 2019)

Vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů konkretizuje kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách v rozsahu minimálně 150 hodin. Z toho 80 hodin má být věnováno zvláštní části kurzu, která je závislá na pracovním zařazení a zaměření služby, kde pracovník začal či začne pracovat. Náplní je znalost oblasti sociální práce, právo v sociální oblasti, sociální služby a standardy kvality sociálních služeb, komunikační dovednosti, psychologie, psychopatologie, základy biologické, etika pomáhajících profesí včetně lidských práv, prevence závislosti klienta na poskytované službě, problematika zdravotní postižení, krizová intervence, pečovatelsví, zvládání klientů se v krizových situacích, starost o domácnost, edukační činnost, prevence zneužívání osob využívajících službu a nedílnou součástí je praktická část.

Pracovníci si dále doplňují vzdělání v podobě školení či kurzů během výkonu profese pracovníka v sociálních službách. Zaměstnavatel má povinnost pracovníkovi umožnit dle §116 v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů rozsah vzdělání 24 hodin. Další vzdělání by mělo cílit na potřeby klientů, poslání služby a nabyté znalosti by měl pracovník uplatnit v praxi. Je vyhotoven individuální vzdělávací plán, který se následně hodnotí. (Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011)

V procesu transformace sociálních služeb je kladen daleko větší důraz na vzdělávání pracovníků než kdy dříve. Pracovníci se mají během vzdělávání dozvědět, jakou změnu přináší přechod služeb z ústavního charakteru na komunitní, jaké benefity bude přinášet poskytování služby s akcentem na snahu o přiblížení se životu běžné společnosti a jak sami pracovníci mohou ovlivnit proces změny. Tématikou se tedy mají školení a kurzy zabývat novému nastavení služeb. Pracovníci mohou využít různých odborných konzultací potřebných ke své profesi. Preferovanou variantou k dosažení přehledu v oblasti sociálních služeb jsou stáže v již transformovaných zařízeních, kde pracovníci získávají praktický vhled do probíhajícího transformačního procesu. Neopomíjenou oblastí je supervize k uvědomění si své role uvnitř kolektivu. (Furmaníková in Kolektiv autorů, 2015)

Týmová spolupráce je nedílnou součástí pro kvalitní poskytování služby. David Fontana (2017) doporučuje principy profesních sociálních dovedností: znalost rolí a uvědomění si rolí v týmu, respekt vůči jednotlivým členům a vědomí přínosu vlastní osoby, demokratická komunikace a pocit zodpovědnosti celého týmu, jednotné profesní myšlení, jednotnost týmu, ale zároveň otevřené hranice k řešení problému inovativními způsoby. Apeluje na přítomnost při rozhodování všech členů, aby byla společná zodpovědnost. Tým by si měl

určit lídra, který bude zaštiťovat týmová setkání, každý by měl mít možnost říci bez obav vlastní názor a společně demokraticky dosáhnout řešení. Pokud by se začaly tvořit skupinové boje, je dobré zasáhnout ihned, než problém přeroste na úroveň bez východiska. Tým by měl vždy vzhlížet k vyšším a důležitým cílům.

2 KLIENT S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM

V této kapitole bude blíže popsána osobnost klienta sociální služby a jeho role v sociálních službách. Vzhledem k tomu, že naše práce je zaměřena zejména na klienty s mentálním postižením a jejich život v zařízeních sociálních služeb, charakterizujeme si mentální postižení. Poslední podkapitolou budou práva osob s mentálním postižením nejen v kontextu pobytu v zařízení.

2.1 Klient sociální služby

V oblasti sociálních služeb se můžeme setkat se dvěma označeními pro osoby pobývajícími v tomto prostředí. Jde o termíny uživatel a klient a obojí má stejný význam. Mnohdy záleží na vžitě terminologii dané organizace nebo na subjektivním pojetí ze strany pracovníků. O uživateli či klientovi se hovoří v dokumentaci či při rozhovorech mezi pracovníky. Osoba, které je poskytována služba si sama rozhoduje, jak chce být oslovována nebo zda upřednostňuje tykání či vykání.

Pilát (2015, s. 141) uvádí, že „*pod pojmem uživatel sociálních služeb většinou rozumíme osoby v nepříznivé nebo tíživé životní situaci, které sociální služby využívají a jimž jsou tyto služby určeny...nemá v našem právním řádu ukotvení.*“

Matoušek (1999) upřesňuje příchod klienta do sociální služby tím, že se do péče dostává, aniž by o ni projevil zájem, ale ocitl se v nepříznivé životní situaci, na základě které, zde byl umístěn. Rozhodnutí o umístění osoby pochází většinou ze strany rodiny, která o osobu nemůže či nechce pečovat ve svém prostředí.

Matoušek (1999) hodnotí, že je pro nastupujícího klienta těžké zvyknout si na prostředí v rámci sociální služby, jelikož je zcela odlišná od jeho dosavadního způsobu života. Doporučuje tedy předchozí seznámení se službou například návštěvou, aby byl připraven na místní atmosféru a věděl, co od služby může očekávat. Představu o nastávající změně mu doplní smlouva, která se uzavírá před nástupem do zařízení, zde jsou popsána práva a povinnosti mezi klientem a sociální službou.

Se zájemcem o službu je vedeno jednání – to podléhá standardu kvality sociálních služeb, a to standardu č. 3 – Jednání se zájemcem o službu. Čámský, Sembdner, Krutilová (2011) předkládají doporučený postup při takovém jednání: Zájemci o službu jsou vyznačeny podmínky, za kterých je poskytována sociální služba. Co nabízí a které služby u ní budoucí klient nenalezne. Je mu sdělena cena za služby a jak bude nakládáno s příspěvkem na péči,

jenž pobírá. Zájemce by měl taktéž uvést své požadavky vůči sociální službě, aby bylo ihned na začátku zjištěno, zda nejsou požadavky obou stran v rozporu. Společně mohou být dohodnuty hlavní cíle při poskytování služby. Zájemce musí jasně informován, jak služba funguje – sepisovaná smlouva má být řádně a srozumitelně vysvětlena. V případě komunikační bariéry je použit například augmentativní a alternativní způsob komunikace. Pokud je zájemce omezen ve svéprávnosti, je přítomen jeho opatrovník, ale i tehdy je samozřejmostí přítomnost zájemce, aby mohl sám projevit souhlas či nesouhlas k následnému vstupu do sociální služby.

Jestliže obě strany zhodnotí, že je služba vyhovující, přejde se k sepsání smlouvy, ta je předmětem standardu kvality č. 4 – Smlouva o poskytování sociální služby. Čámský, Sembdner, Krutilová (2011) míní, že tato smlouva bývá ve většině případů písemná a je definována ve vnitřních pravidlech konkrétní sociální služby. Jde o občanskoprávní vztah, jehož aktéři sepsali vzájemnou dohodu, kterou jsou zavázáni dodržovat. V případech, že je zájemce o službu omezen ve svéprávnosti v této oblasti, právo k uzavření smlouvy má zákonný zástupce, opatrovník a ve zvláště zákonem popsanych předpokladech obecní úřad obce s rozšířenou působností. Výše jsme zmínili, že ve smlouvě jsou určeny práva a povinnosti obou stran. Do smlouvy je zahrnuta role státu, který vytyčuje stropní cenu za služby, které jsou hrazeny z příspěvku na péči, který od státu zájemce o službu pobírá. Důležitým bodem smlouvy je osobní cíl, který bude s podporou služby plněn. Dokument stanovuje, jakým způsobem může být smlouva ukončena.

Smlouva o poskytování sociální služby zahrnuje základní činnosti, které jsou v rámci služby poskytovány, ty jsou určeny ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Osobní cíl klienta je zahrnut v procesu individuálního plánování. S tímto se můžeme setkat ve standardu kvality sociálních služeb č. 5. – Individuální plánování sociální služby. Z názvu nám může již plynout, že plánování vychází z individuálních potřeb člověka.

Zde je zmíněno, jakým způsobem je osobních cílů klienta dosahováno, jaké mu služba poskytuje podmínky k jejich dosažení, kdo zodpovídá za průběh plnění cílů a jejich hodnocení. (Johnová, 2004)

Jedná se dle Haicla a Haiclové in Bicková et al. (2011) o plán v poskytování sociální služby, v němž hlavní role zůstává klientovi služby a jeho cíli, jež si stanovil a sociální služba, která

mu poskytuje smluvenou podporu. Jedná se o různé činnosti, při které pracovník klientovi pomáhá na základě jeho potřeb a vztah není autoritativní, nýbrž tolerantní.

Formánek a Jindra in Kolektiv autorů (2020) připomínají, že stanovení cílů by mělo být již součástí smlouvy, která je sepsána po jednání se zájemcem o službu čili než zájemce nastoupí do sociální služby. Kladou důraz na jednotlivé kroky, kterými se postupuje během dosahování cíle či cílů, jestliže není jediným.

Haicl a Haiclová in Bicková et al. (2011, s. 27 – 30) uvádí modely, které bývají využívány v praxi. Jedná se buď o model zaměřený na dosahování cílů, model zaměřený na dialog a uživatele služby, model vycházející ze schémat počítačové podpory nebo model expertní. Dle autorů dochází k odlišnosti aspektů, avšak upozorňují na provázanost jednotlivých modelů. Individuální plánování popisují jako jednání s klienty, kteří mají obtíže komunikovat například z důvodu postižení, které jim znemožňuje vyjadřování nebo zcela nekomunikující osoby. Pracovník má tedy vycházet ze znalosti klienta a pokusit se mu navrhnout cíl, který si myslí, že by klient sám vyžadoval, následně jej vyhodnocuje dle pozorování klienta za časový úsek, který byl stanoven a zjišťuje, zda byl cíl nastaven správně.

2.2 Charakteristika mentálního postižení

Černá (2015) uvádí v psychopedii rovnost mezi názvy mentální postižení a mentální retardace. Mentální retardace je podle autorky syndromem. Zmiňuje, že mentální retardaci nelze jednotlivě zařadit do kategorie vzniku z biologických příčin nebo sociálního vlivu, uzavírá tedy, že je kombinací obou.

Valenta a Müller (2013, s. 50 - 52) charakterizuje mentální postižení jako „*opožďení duševního vývoje a strukturální vývojové změny*.“ Je ovlivněn kognitivní proces, který dělí na bezprostřední a zprostředkovaný, dle jeho rozdělení je ovlivněna smyslová percepce, myšlení, paměť, pozornost, emoční stránka a ovlivnění volných projevů (např. agresivita).

Valenta a Müller (2013) uvádí klasifikaci dle MKN-10 na jednotlivé stupně mentální retardace, kdy se rozlišuje lehká, středně těžká, těžká a hluboká mentální retardace. U lehké mentální retardace dochází k opožděnému vývoji, který je zaznamenán během školní docházky. Uvádějí, že osoby s lehkou mentální retardací jsou schopny samoobsluhy a přikládají velký vliv sociálnímu prostředí, ve kterém se pohybují. (Valenta a Müller, 2013)

Pipeková a Vítková (2017) hovoří o opožděném vývoji viditelném ve školním prostředí v závislosti na výuce, kdy jsou děti s lehkou MR schopny osvojit si praktickou část učení, v teoretické však mají problémy. Uznávají kompenzaci nedostatků na školní úrovni tréninkem učené látky. Potřebují také podporu v emoční stránce své osobnosti.

V případě středně těžké mentální retardace je vývoj v komunikaci viditelně opožděný, v péči o vlastní osobu taktéž chybí samostatnost, je zapotřebí celoživotní dohled a dopomoc. Osoby se středně těžkou mentální retardací jsou dle autorů schopni zvládnout ve školním prostředí trivium. Etiologii považují za organickou. Mohou se přidružovat další poruchy jak tělesné, tak duševní. (Valenta a Müller, 2013)

Pipeková a Vítková (2017) doplňují, že opět převládá dovednost učit se praktickým dovednostem nad teoretickými. Je omezená abstrakce. Někteří jedinci se důvodu středně těžké MR nenaučí nikdy verbálně komunikovat. Rozvoj dovedností je možné ve školním prostředí, ne však už všech dětí s tímto postižením.

Těžká mentální retardace znamená silné opoždění psychomotorického vývoje, jehož známky jsou viditelné v předškolním věku. Řeč je výrazně oslabena a mnohdy jsou vytvořena pouze jednoslovná sdělení. Je narušen centrální nervový systém. Dochází k omezení při stravování, kdy jsou hledány alternativní způsoby k přípravě pokrmů. (Valenta a Müller, 2013)

Pipeková a Vítková (2017) uznávají u některých osob s těžkou mentální retardací schopnost zvládat základní hygienické návyky. „*Těžká mentální retardace se někdy dělí na eretickou formu s neklidem a agresivitou a torpidní formu s netečností, nezájmem a tupostí.*“ (Pipeková a Vítková, 2017, s. 30)

Hluboká mentální retardace je doprovázená těžkým motorickým i senzorickým postižením a neurologickými poruchami. (Valenta a Müller, 2013) Pipeková a Vítková (2017) konstatují, že některé osoby s hlubokou mentální retardací neporozumí základním požadavkům. Častá je imobilita. Mají výrazně omezené rozpoznávací smysly. Reagují dle svých schopností na změny hlasu komunikující osoby, která mění hlas v souvislosti se sdělením.

2.3 Práva osob s mentálním postižením v sociálních službách

Zákon č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod vymezuje základní lidská práva, kterými jsou „ochrana lidského života, právo na soukromí, právo zachování osobní svobody, nepřipustnost nuceným pracím, právo na zachování lidské důstojnosti, právo

vlastnit majetek, právo na nedotknutelnost svého obydlí, právo listovního tajemství, právo na svobodu pohybu a pobytu, právo na svobodné myšlení a svobodu náboženského vyznání.“

Sobek (2007) poukazuje na často chybný výklad termínů jako je zbavení práv a omezení způsobilosti k určitým právním úkonům. Žádný člověk dle autora nemůže být zbaven práv ani z důvodu duševního onemocnění. Upozorňuje na možnost rozhodování osob, které jsou klienty pobytových služeb v rámci zachování lidských práv, kde nemají být vedením pracovníků práva, jakkoliv potlačována.

Práva klientů jsou v rámci sociálních služeb obsažena ve standardu kvality sociálních služeb pod č. 2 – Ochrana práv uživatelů sociálních služeb. Johnová (2004) uvádí, že každá služba je povinna mít vedenou vnitřní metodiku pro oblast práv svých klientů, aby nedocházelo k jejich porušení a má být také zaměřena na střet zájmů mezi službou a vůlí klienta.

Čámský, Sembder, Krutilová (2011) vidí jako východisko znalost pracovníků v sociálních službách v oblasti lidských práv a dokumentech, ve kterých budou orientovaní. Zmiňují dále právo na podání stížnosti, které je taktéž součástí metodiky vedené v sociální službě, má definováno, jakým způsobem si klienti mohou stěžovat i s přihlédnutím na zachování anonymity, pokud si klient takto přeje. V sociálních službách jsou tzv. schránky důvěry, které mohou sloužit k anonymnímu podávání stížností. Služby jsou povinny mít jasně stanoveno, jak se stížnostmi budou zabývat. Autoři dále přikládají některá doporučení ze zprávy ombudsmana z roku 2007, který připomínal další respektování práv klientů, mezi ně patří např. přizpůsobení domů klientům, právo na manipulaci s klíči, klepání do pokojů, zachování soukromí na pokojích klientů, možnost kouřit, stravovat se více dle svých chutí a zvážit samostatnost v oblasti medikace.

Zvláštní a diskutovanou kategorií v sociálních službách je právo na důstojné zacházení v souvislosti s oslovováním klientů služeb. Sobek (2007) nastiňuje případy, kdy jsou klienti často zdětinštěováni, byť se jedná o dospělé jedince. Děje se tak ve způsobu vedení rozhovorů ze strany pracovníků, tak oslovováním. Klient má právo si rozhodnout, jak by chtěl, aby byl oslovován – tzn. jménem křestním či příjmením a zda si přeje od personálu vykat nebo tykat. K nepřiměřeným událostem vzhledem k věku dochází i ve vybavení pokojů, které jsou také často infantilní – autor doporučuje zkusit po konzultaci s klientem a jeho blízkými, zda by klient svůj zájem neobrátil k vybavení přiměřenému věku. Všechny příklady však zohledňují respekt vůči přání klienta.

Další kategorií, která je v oblasti práv velmi diskutovaná, je omezení pohybu klienta z různých důvodů. K takovému opatření dochází většinou kvůli agresi klienta, jímž ohrožuje zdraví své či dalších osob. Zákon č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a jeho § 89 Opatření omezující pohyb (dále OOPO) nám říká, že k takovému opatření dochází pouze v situacích, kdy je ohrožen klient či osoby další na svém zdraví, a to za podmínek, které zákon dále udává. Personál se uchyluje k tomuto omezení po vyčerpání možností jiného zklidnění, jímž je obvykle slovní, a další metody vedoucí k odvrácení pozornosti – např. aktivní naslouchání aj. Pokud slovní metody nepomáhají a je dále ohroženo zdraví, jsou použity metody fyzických úchopů, v případě nezkidnění situace, je osoba umístěna v místnosti bezpečného pobytu, v některých případech je poté přivolán lékař. Zákon nařizuje, aby se jednotlivé části OOPO děly v posloupnosti. Zařízení jsou povinna předcházet takovým situacím (většinou vycházejí ze znalosti klienta a co jej rozruší – pozn. autora), jestliže k nim dojde, bezodkladně informují opatrovníka či zákonného zástupce a vedou velmi podrobnou dokumentaci s veškerými náležitostmi a popisem situace. (§ 89 Zákona č. 108/2006 Sb.)

Dle Čámského Sembdera, Krutilové (2011) jsou OOPO také postranice, které ale nejsou předmětem § 89, nejsou používány z důvodu agrese, ale kvůli obavám z pádu klienta z lůžka, jež je např. imobilní. Tito autoři (2011, s. 106) doplňují: „*To ovšem neznamená, že všechny tyto pomůcky jsou za všech okolností přípustné a že se vždy používají v souladu s právními předpisy.*“ Opět by měla být odůvodněno, proč je tato pomůcka užita, zda neexistuje jiná méně omezující alternativa.

Práva klientů jsou zahrnuta taktéž v individuálním plánování. Bicková a Hrdinová in Bicková et al. (2011) upozorňují, že i práva mají své vytyčené body a je třeba respektovat práva dalšího klienta i poskytovatele služby. V individuálním plánování bývá zohledněno, ve kterých právech je klient schopen samostatného naplňování a ve kterých oblastech potřebuje pomoci ze strany sociální služby. V rámci tohoto plánování dochází k pravidelnému přehodnocování oblasti práv a je zjišťováno, jak se v tomto ohledu podílí klient a podpora, kterou dostává. Jestliže je zjištěno, že některá práva není schopen sám naplnit, bývají vyznačeny kroky, kterými se postupně dochází ke kladnému cíli a například dojde ke snížení podpory v některých bodech.

Sobek (2011) říká, že důležitou roli má v oblasti práv klientů sociálních služeb opatrovník, který je stanoven soudem v případě zbavení či omezení ve způsobilosti k právním úkonům. Může jím být příbuzná osoba, jiná osoba nebo orgán místní správy. Zastupuje osobu

v právních úkonech, ve kterých byl dotyčný omezen soudem. Opatrovník by měl za všech okolností respektovat rozhodnutí svého opatrovance a v souladu s ním také jednat. Je uváděn ještě příklad kolizního opatrovníka, jenž je ustanoven, pokud nedošlo ke shodě mezi opatrovníkem a opatrovancem v některé oblasti.

2.4 Klient a společnost

Klienti sociální služby jsou ohroženi omezenou možností začlenění do společnosti. Jandourek (2007, s. 220) popisuje socializaci jako „*proces, kterým se jedinec začleňuje do sociální skupiny, přičemž si osvojuje normy ve skupině panující, její hodnoty, učí se sociálními rolím spojeným s určitými pozicemi a dalším dovednostem a schopnostem.*“

Zákon č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů v § 3 Vymezení některých pojmů hovoří o sociálním vyloučení (f), do kterého se osoby dostanou vlivem nepříznivé životní situace a o sociálním začlenění (e), které znamená rovnost v příležitostech v oblasti ekonomické, sociální a kulturního života a potlačení nepříznivé životní situace, do které se osoba dostala nebo její jí ohrožena.

Valenta a Müller (2013) socializaci popisují jako celoživotní přijímání zásad společnosti, ve které osoby žijí, tyto zásady jsou společností měřitelné a hodnocené. Na socializaci se dle nich podílí vnitřní i vnější faktory osob. U osob s mentální retardací kladou důraz na odstranění překážek, které by bránily sociálnímu začlenění pomocí podpůrných opatření v rámci institucí. Zaměřují se na pomoc rodinám, profesní příležitosti, oblast bydlení a trávení volného času.

Černá (2015, s. 81) uvádí: „*Ve většině sociálních vztahů bude mít mentální retardace za následek sociální handicap.*“ Pipeková a Vítková (2017) hovoří o pozici lidí s mentálním postižením jako velmi vyčleňované, takto uvádí v kontextu lidí s jakýmkoliv postižením. Uvádí, že společnost není dostatečně znalá dané problematiky v oblasti mentálního postižení a staví se tak k této skupině lidí z nevědomosti. Neví, jak s lidmi s mentálním postižením komunikovat a jak reagovat při zvláštnostech v chování, kterými se mohou projevovat.

Pobytem lidí s postižením v zařízení sociálních služeb dochází k ještě větší izolovanosti a odklonu od běžného způsobu života. Podporou k začleňování klientů do společnosti se stala metodika zařízení vycházející ze standardů kvality sociálních služeb, z nichž nejvýznamnější pro tuto oblast jsou dle našeho mínění standardy č.1, 2 a 8.

Standard kvality č. 1 neboli Cíle a způsoby poskytování sociální služby vymezuje základní poslání a cíle služby, tedy svůj veřejný závazek. V němž se zavazuje poskytovat službu tak, aby nedocházelo k sociálnímu vyloučení klientů a představuje principy, jejichž dodržováním garantuje důstojný život klientů. (Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011)

Standard kvality č. 2 Ochrana práv osob se zaměřuje na práva klientů, cílí na přiblížení se co nejvíce životu běžné společnosti. Klienti by dle tohoto standardu měli mít možnost volby a další práva, která jsou shodná s běžnou populací. Daná oblast hovoří o rizicích a jejich přesnému vymezení a popsání v metodice zařízení, jelikož by na základě nich mohlo docházet k omezování práv klientů. (Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011) Pokud je služba poskytována extrémní obavou o své klienty a příliš je omezuje, aniž by to bylo potřebné, může dojít k upevnění závislosti na službě. V § 2 zákona č. 108/2006 Sb., zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, se ukládá zachovat důstojnost a samostatnost s ohledem na možnosti osob, kterým jsou sociální služby poskytovány. Mají být poskytovány tak, aby nedocházelo k přílišné závislosti na službě, jedinci jsou motivováni a jsou podporováni k začleňování do společnosti.

Čámský, Sembdner, Krutilová (2011) popisují standard kvality sociálních služeb č. 8 Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje, který uděluje povinnost sociální službě zajistit užití dostupných veřejných služeb mimo instituci, ve které klient žije. Nenaplněním tohoto standardu ohrožuje klienty sociálním vyloučením, a tedy i porušováním práv ze strany služeb. Těmito službami jsou služby, jež jsou využívány běžnou společností jedná se o organizace vyplňující volný čas, zdravotní služby, úřady, obchody či restaurace a cukrárny. Sobek (2007) vidí hrozbu sociálního vyloučení klientů ve využívání služby i při aktivitách, při kterých by mohli navštěvovat jiná místa mimo svého bydliště. Důvodem vidí nedostatečnou personální obsazenost, která by zajistila doprovod klienta mimo zařízení. Pomocí by se dle jeho názoru mohlo stát přijímání dobrovolníků, kteří by tyto možnosti mohli zajistit.

3 TRANSFORMACE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Závěrečná kapitola patří transformaci sociálních služeb. Procesu, který mění sociální služby ústavního charakteru na typ komunitních služeb. Měl by co nejvíce přiblížit život klientů v těchto zařízeních k životu v běžné společnosti. Popíšeme si proces transformace neboli také deinstitucionalizace. Přiblížíme si transformaci sociálních služeb ve světě a u nás v ČR. Charakterizujeme si komunitní typ služeb, které mají být nástupci služeb ústavního typu, které doposud známe. Nový charakter služeb má poskytovat klientům péči v přirozeném prostředí a zamezit riziku sociálního vyloučení.

Transformace sociálních služeb dle Čámského Sembdnera, Krutilové (2011) má zajistit péči v přirozeném prostředí. Jedná se od upuštění od rezidenčních typů služeb a postup ke komunitním službám.

Deinstitucionalizace je dle Čámského, Sembdnera, Krutilové (2011) přechodem z institucionální péče, která má charakter dlouhodobé celostní péče na poskytování péče zaměřené na individuální potřeby člověka, který ji využívá. Má tak co nejvíce připomínat přirozené prostředí.

Cháb (2004) vysvětluje deinstitucionalizaci při porovnávání s institucí. Jako největší problém vnímá uplatňování mocenské pozice ze strany pracovníků směrem ke klientům. Klientovy potřeby jsou upozaděovány na úkor autoritativního vedení personálu.

Manuál transformace ústavů (2013, s. 15) dokládá, že *„deinstitucionalizace sociálních služeb znamená změnu (transformaci) institucionální (ústavní) péče v péči komunitní. Je to změna, která usiluje o to, aby i uživatelé sociálních služeb žili ve svém domově a životem podle vlastní volby, tak jak je to ve většinové společnosti běžné.“*

Dle Manuálu transformace ústavů (2013) je proces deinstitucionalizace chápán jako odchod z ústavních typů zařízení do komunitních či rodinných prostředí pro všechny osoby pobývající v těchto službách. K tomuto procesu přispělo množství dokumentů mezinárodní úrovně zejména pro ochranu lidských práv, které požadovaly po státech zrušení institucí, kde byl jedinec součástí bez možnosti rozhodovat o svém vlastním životě. Podle tohoto Manuálu jsou osoby žijící v ústavním prostředí díky podmínkám, jež zde panují, natolik zvyklé na svět v ústavu, že se prohlubuje jejich závislost na tomto prostředí. Deinstitucionalizace pak má být jakýmsi posunem od typů zařízení dob minulých k běžnému způsobu života s činnostmi a starostmi, které prožívá většinová populace. Jedinec se takto podílí na vědomém prožívání vlastního života a navazuje vztahy mimo službu.

Deinstitucionalizace nebo transformace sociálních služeb vychází z Úmluvy OSN o právech osob se zdravotním postižením (2006), konkrétně čl. 19: Nezávislý způsob života a zapojení do společnosti. Cílem je, „aby si osoby se zdravotním postižením měly možnost zvolit na rovnoprávném postavení s ostatními, místo pobytu, kde a s kým budou žít a nebyly nuceny žít ve specifickém prostředí.“ Dále by „osoby se zdravotním postižením měly přístup ke službám poskytovaným v domácím prostředí, rezidenčním službám a dalším podpůrným komunitním službám, včetně osobní asistence, která je nezbytná pro nezávislý způsob života a začlenění do společnosti a zabraňuje izolaci nebo segregaci.“ Zároveň by „komunitní služby a zařízení určená široké veřejnosti byly přístupné, na rovnoprávném základě s ostatními, i osobám se zdravotním postižením a braly v úvahu jejich potřeby.“ (Organizace spojených národů in Ombudsman, 2006)

3.1 Deinstitucionalizace sociálních služeb ve světě

Proces transformace sociálních služeb začíná ve vyspělých zemích mnohem dříve než na území České republiky. Matoušek (1999) hovoří o tom, že ve vyspělých zemích tendence ke změně charakteru sociálních služeb od jejich institucionálních typů přicházely již ve 20. letech, realizace těchto myšlenek narušila 2. světová válka. K těmto idejím se země vrátily v 60. letech a došlo ke změnám v systému poskytování sociálních služeb. Pipeková a Vítová (2017) připomínají, že deinstitucionalizace probíhala v severských zemích od 60. let. Na našem území, stejně jako dalších východních zemích, přicházela o řadu let později v podobě neziskových organizací a prvních typů chráněných bydlení, které však měly rezidenční charakter.

V 70. letech se Evropě a USA prosazovaly snahy o deinstitucionalizaci všech ústavů, avšak po opuštění těchto zařízení docházelo k sociálnímu vyloučení osob a ty byly ohroženy nepříznivou sociální situací více než za zdmi institucí. Na základě této zkušenosti bylo doporučováno, aby odborníci příslušných oblastí posoudili, zda má být daný jedinec umístěn do instituce. Záleží také na rozhodnutí případného klienta. Autor dokládá příklad Kanady, kdy bylo k ústavní péči přistupováno po souhlasném stanovisku odborníků, blízkých osob a potenciálního klienta. K ústavní péči docházelo, jestliže nebyla možná jiná forma péče vzhledem ke schopnostem osoby. (Matoušek 1999)

Matoušek (2007) uvádí, že v 80. letech byly v západních zemích již převážně služby ve velkých budovách rušeny a přecházely ve služby komunitního typu – vznikají terapeutické komunity, stacionáře, komunitní centra a služby navštěvující klienty v jejich

přirozeném prostředí, které nazýváme terénními službami. Objevují se chráněná bydlení a podporovaná zaměstnání.

Důležitou součástí transformace sociálních služeb je způsob jejich poskytování, zejména financování a role státu v samotném procesu. Můžeme pozorovat rozdíly v poskytování sociálních služeb napříč světem, vychází se z osvědčených modelů vyspělých zemí. Pohled nabízí Matoušek (2007), který pro lepší orientaci k dělení použil modely sociálních států dle Espinga – Andersena, který zahrnuje čtyři samostatné způsoby poskytování.

Anglosaský model z Velké Británie se začal vyvíjet v roce 1942 podle lorda Beveridge a znamenal systém národního pojištění, na kterém se podíleli občané a následně jím byli zabezpečeni. Konec tohoto systému se datuje do 80. let, kdy se sociální služby privatizují. Hlavní úlohu poskytovatele hrají neziskové organizace na rozdíl od státu. Stát financuje péči a dávky.

Skandinávský model z Dánska zahrnuje postup, kde jsou poskytovatelem sociálních služeb místní samosprávy financované z místních daní a rozpočtu. Dbá na poskytování péče v přirozeném prostředí. Je uznávána jako ideální předloha deinstitucionalizace.

Korporativní model Německa má silný systém sociálního pojištění, který slouží i k financování sociálních služeb. Existuje státem zavedená povinnost platit pojištění. Poskytovateli jsou často neziskové organizace, které uzavírají smlouvy převážně s obcemi, které dohlíží na poskytování služeb. Role státu není významná.

Vzájemnostní model pocházející z Francie tvrdí, že sociální služby jsou součástí sociálního a zdravotního péče. V těchto zemích je povinností platit sociální pojištění. Služby poskytují obce. Role nestátních neziskových poskytovatelů je minimální. (Matoušek, 2007)

3.2 Transformace sociálních služeb v ČR

Čámský, Sembdner, Krutitlová (2011) udávají, že sociální služby začínaly procházet reformou již po roce 1989, dochází tedy k jejich transformaci. Spadaly pod tehdejší zákon č. 100/1988 Sb. a jeho vyhlášku č. 182/1991 Sb., tento byl platný až do roku 2006, než jej nahradil zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Po roce 1989 došlo k marketizaci a komercializaci sociálních služeb, které přecházely ze zajištění péče o základní potřeby klientů k rozšíření do dalších oblastí přístupu k člověku. Sociální služby začíná ovlivňovat neziskový sektor, jež je v postavení mezi dalšími zřizovateli samosprávy, měst, krajů a obcí. Zatímco do roku 1989 jsou služby institucionální, dochází

poté k pokusu o nápravu, aby klient nebyl jako doposud pouze příjemcem péče. Navíc v dobách komunismu se netrpěl kdokoliv, kdo byl nějakým způsobem odkloněn od normy tehdejšího nastavení. V samotných zařízeních, a zejména těch pobytových, nebyla reforma jednoduchá, jelikož měla spočívat v přechodu od autoritativního přístupu personálu vůči klientům k rovnocennému vztahu. Klient tedy mohl od nynějška uplatňovat svá práva.

„Transformace sociálních služeb v ČR představuje proces změny řízení, financování, vzdělávání, místa a formy poskytování sociálních služeb tak, aby výsledným stavem byla péče v běžných podmínkách.“ (Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011, s. 12) Sokol a Trefilová (2008) uvádí, že rezidenční služby byly ovlivněny Usnesením vlády ČR č. 127, kdy byla schválena Koncepce podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné typy sociálních služeb, poskytovaných v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele.

Ministerstvo práce a sociálních věcí (2006) nabízí vzhled do dokumentu Koncepce podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné typy sociálních služeb, poskytovaných v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele z 21. 2. 2007. Tato Koncepce měla pomoci zřizovatelům a poskytovatelům služeb své služby poskytovat tak, aby co nejvíce připomínaly běžné prostředí. Mělo se tak dít s ohledem na uznání práv klientů služeb a zapojení všech pracovníků do změny v nastavení služby. Mapoval se závěrem, že služby byly zřizovány hlavně kraji a obcemi, neziskový sektor byl zaměřen spíše na ambulantní a terénní služby. Část je věnována časovému horizontu transformace, která se posuzuje dle období, která jsou financována prostředky z EU. Doufá v rozvoj, kdy dojde k odklonu od ústavní péče na transformaci v terénní a ambulantní služby pomocí investic.

V dokumentu je připomenuta deinstitucionalizace zemí EU již v 70. letech. A je tedy apelováno na poskytovatele, aby nabízeli kvalitní služby, jež budou realizovány na úrovni běžného života s přihlédnutím na potřeby osob, které je využívají. Služba má dbát na individuální potřeby a předcházet ústavnímu způsobu chodu zařízení. Ruku v ruce jde se standardy kvality sociálních služeb obsažených ve vyhlášce 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona v sociálních službách platných od 1. 1. 2007. Od tohoto data vzniká příspěvek na péči, kterým je nově hrazena převážná část péče za poskytované služby. V rámci transformace sociálních služeb je více kontrolována vzdělanost pracovníků. (Sokol a Trefilová, 2008)

Ministerstvo práce a sociálních věcí (2006) doplňuje, že výše zmíněná Koncepce transformace sociálních služeb je jedním z hlavních dokumentů pro transformaci společně

se strategickými materiály, Bílou knihou v sociálních službách a zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Byl vytvořen v souladu s Listinou základních práv a svobod, s cíli Lisabonské strategie a Národním rozvojovým plánem. (Sokol a Trefilová, 2008)

3.3 Komunitní služby

Než se dostaneme k termínu komunitní služby, nejprve považujeme za důležité vysvětlit si pojmy komunita, komunitní práce a komunitní plánování.

Jandourek (2007) popisuje komunitu jako společenství, v němž mají lidé společné určité znaky.

Matoušek (2003) vnímá komunitní práci jako řešení problémů z různých oblastí vyžadující různé přístupy při jejich rozebírání. Uvádí, že v zahraničí se začala objevovat v 2. polovině 19. století jako důsledek urbanizace a industrializace. Myšlenka vzniká díky Samuelu Augustu Barnettovi, který o komunitní práci v kontextu chudoby a tvrdil, že každý má stejná práva na poli osobního růstu. V 1. polovině 20. století začali sociální pracovníci vycházet do terénu a jejich práce se začala více zaměřovat i na problémy nejen v rámci jednotlivých osob, ale také komunit. V ČR započala éra komunitní práce v 90. letech 20. století z iniciativy neziskových organizací.

Ministerstvo práce a sociálních věcí (2015) vysvětluje pojem komunitní plánování sociálních služeb tím, že se jedná o vytvoření sítě sociálních služeb vycházejících z potřeb občanů daných obcí a krajů. Stojí na vzájemné komunikaci mezi jednotlivými aktéry tohoto procesu. Je postavena na principech přecházení sociálního vyloučení, a naopak sociálního začleňování. Cílem jsou kvalitně a dostupně poskytované sociální služby a například efektivně využívané místní zdroje.

Matoušek (2003) pokládá za plánování akt, který má rozpracované dostatečně dobře jednotlivé kroky se znalostí širokého okruhu dané problematiky, která vede k cíli, jenž byl vytyčen.

Pilát (2015) představuje triádu neboli výše zmíněné komunitní plánování založené na komunikaci všech aktérů, těmi jsou: uživatelé sociálních služeb, zadavatelé sociálních služeb a poskytovatelé sociálních služeb. Autor dále připouští další členy podílející se na komunitním plánování sociálních služeb.

Ministerstvo práce a sociálních věcí (2016) přináší dokument Kritéria sociálních služeb komunitního charakteru a kritéria transformace a deinstitucionalizace, kde upřesňuje pojetí služeb komunitního charakteru:

Klienti mají žít ve službách, které jsou co nejvíce podobné běžnému prostředí jak svým provozem, tak technicky. Dbají na individuální potřeby svých klientů, jsou respektována jejich práva a umožněno jejich uplatňování. Stávají se osobami žijícími podle běžných norem života jak uvnitř služby, tak v komunitě, do které jsou začleňováni. Začlenění do společnosti je podporováno i tím, že navštěvují služby mimo své bydliště. Tento dokument rozděluje služby do jednotlivých forem na: terénní, ambulantní a pobytové, a to následovně:

Terénní služby jsou poskytovány v přirozeném prostředí klienta, kde jej navštěvují pracovníci. Služba není provozovatelem bydlení. Podporuje klienta v rozvoji schopností, kterými disponuje, přistupuje k němu individuálně. Pomáhá klientovi se začleňováním do společnosti, aby měl možnost využívat dostupné zdroje komunity, ve které žije – obchod, služby apod. Cílem je nezávislost klienta na službě a co největší míra samostatnosti. V prostředí tohoto typu služby nesmí sídlit management, slouží pouze jako zázemí pro vyčleněný počet pracovníků poskytujících asistenci, aby mohli zajistit provoz.

Ambulantní služby se zakládá na principu, kdy je zajištěno klientovo setrvání v přirozeném prostředí například domácím a dochází k využití potřebných služeb mimo domácnost. To znamená, že klient navštěvuje ambulantní službu. Jedná se o službu, která je poskytována většímu počtu lidí, avšak místnosti jsou od sebe odděleny, aby byla možnost trávit čas i mimo velkou skupinu. Klient je podporován v začleňování do společnosti. V prostorech by mělo být maximálně 30 klientů. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2013)

Denní programy pobytových služeb probíhají také mimo domácnost klientů, tedy mimo přirozené prostředí. Je zde využíváno některých základních činností určených pro pobytové služby například vzdělávací, výchovné a aktivizační činnosti aj. Klienti jsou rozvíjeni v samoobsluze a ve schopnostech a dovednostech, které umožní jejich samostatnost s ohledem na jejich individuální potřeby. Typ komunitní služby může být ve stejném prostoru jako je domácnost klientů, pokud se jedná o klienty s vysokou mírou podpory, jinak je potřeba vyřešit objekt technicky, aby například měly rozdílné vchodové dveře. Kapacita stanovena na 32 klientů. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2016)

Pobytové služby mají charakter služeb komunitního typu, tzn. poskytují ubytování, avšak takové, jenž co nejvíce připomíná přirozené prostředí. Klient má právo na bydlení podle vlastních kritérií, jedná se například o vybavení pokoje dle libosti. Služba rozvíjí jeho schopnosti a dovednosti s ohledem na jeho individuální potřeby. Cílem je podporovat klienta k začleňování do společnosti a počítá s využitím dostupných služeb. Proto mají být domy v takových lokalitách, které slibují dostupnost služeb pro klienty s různou mírou podpory. Co se domů týče, mají připomínat domy pro běžnou společnost s klasickými pokoji i chodbami. Složení klientů by mělo být uzpůsobeno přáním klientů, nejlépe by mělo být pro klienty různého pohlaví a buď by to měly být osoby pouze zletilé nebo nezletilé. Klienti by měli mít nárok na vlastní pokoj, kde mohou žít sami. Pracovníci mohou mít zázemí ve společných prostorách nebo oddělenou místnost. V jedné domácnosti by mělo žít maximálně 6 klientů, v celém domě pak maximálně 12 klientů. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2013)

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 VÝZKUMNÁ ČÁST

V této části se budeme zabývat výzkumem daného jevu. Popíšeme si veškeré náležitosti výzkumu. Vzhledem k problematice, která z našeho pohledu, není zcela prozkoumána, se jevílo nejvhodnější postupovat směrem kvalitativního výzkumu, který bude jev zkoumat do hloubky. Jak totiž uvádí Švaříček a Šedřová (2014, s. 65) „*Neprozkoumanost určitého jevu nebo procesu tak slouží jako hlavní (a korektní) argument pro volbu kvalitativní metodologie.*“

Zajímají nás zkušenosti přímých účastníků. Očekáváme, že na základě rozhovorů zjistíme cenné informace vedoucí k závěru, který může nabídnout teorii k této konkrétní oblasti.

4.1 Výzkumný problém

Výzkumným problémem této práce je **přenos ústavních prvků v procesu transformace sociálních služeb ze strany přímých účastníků a jejich působení v životě klientů.** Ve zdrojích týkajících se transformace sociálních služeb se často hovoří o individuálním přístupu ke klientům a o jejich začleňování do běžné společnosti. Co se týče socializace ve společnosti, jde o poměrně složitý úkol, jelikož velkou část života strávili ve světě, který je tak trochu ukrytým a má svůj vlastní chod, tudíž je těžké adaptovat se na svět vnější. Překážkou mohou být ony prvky ústavu a jejich užívání z různých důvodů. Přitom jsou na území sociálních služeb jednou z nejdiskutovanějších a nejkontrolovanějších problematik, zejména ve vztahu k jejich odstraňování. Není, ale téměř nikde popsáno, co můžeme do těchto ústavních prvků zařazovat a jak je eliminovat. A právě ony tvořily jakési mantinely v životech klientů, kterými byli ovlivňováni, až vychováváni. Tato pravidla neumožňovala individuální přístup. a tudíž snad i přiblížení se běžné společnosti, pro kterou by dodržování těchto pravidel bylo nepředstavitelné. Cháb (2004, s. 46) zmiňuje některé prvky v zařízení, u kterých jsme svědky organizovaného života klientů prostřednictvím služby, kdy se každý den odehrává v podstatě stejně, a navíc je zde přítomno typické nálepkování obyvatelů ústavu. Grunewald (2003, s. 5) ale také připomíná, že: „*Struktura práce personálu v ústavech je více zaměřená na jednotlivé pracovní úkony a založená na rutině.... sotva má příležitost rozvíjet a zdokonalovat poskytovanou podporu.*“ Jak tedy pracovníci mohou ovlivňovat chod zařízení s ústavními prvky? Je jeden z našich cílů zjistit. Ústavní prvky také mohou omezovat proces začleňování a vůbec přiblížení se běžné společnosti, pro kterou je dodržování těchto pravidel nepředstavitelné. Grunewald (2003, s. 5) uznává, že lidé z ústavu jsou schopni nápodoby s běžnou populací, jestliže v ní budou

žit. Cháb (2004, s. 30) na druhou stranu ale míní, že klienti, kteří většinu života prožili v ústavech, mohou chtít v ústavu setrvat a doporučuje jim vyhovět.

V této práci navazujeme jak na zmínky o životě klientů z literatury, tak na zkušenost autorky, která v sociálních službách již nějakou dobu působí. A dle Strausse a Corbinové (1999, s. 22–23) je možné stanovit výzkumný problém například na základě „odborné literatury“, či „osobní a profesní zkušenosti“, jež by měl daný problém přiblížit či vysvětlit.

4.2 Design výzkumu

Za design výzkumu považujeme nejvhodnější užití **Zakotvené teorie**. Přináší nejobjektivnější způsob získání teorie v oblasti našeho bádání. Tento design vznikl v 60. letech 20. století díky autorům Glasera a Strausse, kteří v roce 1967 vydali společně dílo *The Discovery of Grounded Theory*. Později dochází k rozdílným přístupům zejména v oblasti kódování, kdy Glaser pracuje se dvěma typy kódování – substantivním a teoretickým, naproti tomu Strauss ve spolupráci s Corbinovou užívá 3 typy kódování – otevřené, axiální, selektivní. (Švaříček, Šedřová 2014).

Jak poukazuje Švaříček a Šedřová (2014, s. 86) jde o objevení teorie vycházející přímo z dat nasbíraných během výzkumu – je „*zakotvena v datech – to znamená, že výzkumník přistupuje k datovému materiálu s maximální nepředpojatostí a otevřenou myslí.*“

4.3 Výzkumné otázky

Formulování výzkumné otázky doporučuje Staruss a Corbinová (1999) přizpůsobit zkoumanému problému tak, aby nebyl příliš obsáhlý okruh bádání. Upozorňují, že položená otázka v kvalitativním výzkumu bude ovlivňovat získanou teorii a naopak. Švaříček a Šedřová (2014) doplňují, že výzkumné otázky korespondují s cíli a výzkumným problémem a konec výzkumu by měl směřovat k jejich zodpovězení.

Hlavní výzkumná otázka: V jakém kontextu se odehrává přenos ústavních prvků do života klientů v procesu transformace sociálních služeb?

Díličí výzkumné otázky:

- 1) Které ústavní prvky jsou součástí života klientů v transformovaných zařízeních a které z nich vymizely?

- 2) Jaký přístup má personál k ústavním prvkům?
- 3) Jakou roli hrají podle pracovníků ústavní prvky v životě klientů transformovaného zařízení?

4.4 Výzkumné cíle

Švaříček a Šed'ová (2014) nabádají k zamyšlení se nad otázkou, jaký okruh lidí bude náš výzkum zajímat, zda jde o profesionály v daném oboru nebo o laiky, kteří se o danou oblast zajímají. Podle toho bychom také měli stanovit cíle výzkumu. Ve svém díle zmiňují autora Maxwella (in Švaříček a Šed'ová), který dělí 3 typy cílů na *intelektuální*, *praktické* a *personální* a vzájemné propojení všech typů ve výzkumu. Stejně tak jako výše zmíněné otázky mají navzájem souznít společně s výzkumným problémem.

Hlavní výzkumný cíl: Cílem je zjistit, v jakém kontextu se odehrává přenos ústavních prvků do života klientů v procesu transformace sociálních služeb.

Dílčí výzkumné cíle:

- 1) Cílem je zjistit, které ústavní prvky jsou v životě klientů stále aktuální a které již vymizely.
- 2) Cílem je zjistit, jaký má personál přístup k ústavním prvkům.
- 3) Cílem je zjistit, jakou roli hrají ústavní prvky v životě klientů v transformovaném zařízení.

4.5 Metoda sběru dat

Pro naši práci se nám jevílo nejpřínosnější zvolit polostrukturovaný rozhovor, který je jedním z typů hloubkových rozhovorů. Umožňuje nám pomocí námi sestavných otázek vést rozhovor a udávat jeho směr. Dává nám také možnost zkoumat problém do hloubky tím, že se budeme respondentů doptávat na otázky, které vyplynou přímo v rozhovoru. Jde o specifické téma, takže respondenti mnohokrát měli tendenci uhýbat směrem, který pro nás nebyl relevantní. Proto jsme je opět byli schopni nasměrovat na potřebnou rovinu připravenými otázkami udávající strukturu, jež souvisí přímo s výzkumnými otázkami a cíli. Měli jsme sestaveno téměř 40 otázek, které se skrývaly pod jednotlivými výzkumnými

otázkami. Podle potřeby jsme se je během rozhovoru specifikovali nebo snažili rozvést otázkami typu *PROČ*. Otázky jsme se snažili klást otevřené, jestliže měl některý z respondentů úmysl odpovídat jednoslovně (ano – ne), byla mu otázka buď položena jinak nebo byl požádán, aby mohl odpověď více rozvést.

Vybrali jsme zařízení, které se nám zdálo přímo pro náš vhodné pro náš výzkum. Jedná se o zařízení sociální služby, jehož obyvatelé jsou klienti s mentálním postižením. Zařízení má zkušenost s transformací. Před uskutečněním výzkumu jsme se dotazovali vedení této služby, zda bylo možné provést výzkum s pracovníky. Po kladné odpovědi jsme začali s vyhledáváním pracovníků ochotných se k tématice vyjádřit. Výzkum probíhal v roce 2021.

4.6 Výzkumný soubor

Oslovili jsme pracovníky sociální služby pro klienty se zdravotním postižením a jakmile jsme měli dostatečné množství, začali jsme s výzkumem. V souvislosti s kontroverzní tematikou, která je doménou této práce, jsme se rozhodli k zachování anonymity celého zařízení. Respondenti byli před uskutečněním rozhovorů, taktéž seznámeni se zachováním mlčenlivosti z naší strany o jejich osobě, respektive o citlivých údajích týkajících se jejich osoby.

Pracovníci byli vybráni na základě délky praxe. Výběr byl tedy zvolen dle apriori determinace, která uznává dva strukturní faktory, v našem případě práci v zařízení a délku praxe respondentů. Dále jsme využili graduální konstrukci, která předpokládá výběr vzorku na základě výzkumného problému. (Švaříček a Šeďová, 2014)

Neuvádíme záměrně přesnou dobu jejich praxe, je pouze přibližná a pro pochopení souvislostí zcela dostačující. Potřebovali jsme respondenty ze strany pracovníků takové, kteří zažili dobu ústavu a proměnu v nynější charakter služby, ale i pracovníky nové, abychom zjistili jejich náhled na téma ústavních prvků a režimu. Jména všech respondentů budou smyšlená. Budou vedeni pod počátečními písmeny smyšlených jmen. Jedná se celkem o pět respondentů. Pracovníci rozhovory poskytovali na různých místech, jelikož jde o téma, které je nepříjemné diskutovat před dalšími lidmi, kteří zde pracují či před klienty služby. Doba rozhovorů se pohybovala mezi 40 min – 75 min, podle sdílnosti respondentů. Jednalo se o záměrný výběr výzkumného souboru.

Rizika výzkumu:

Je třeba, abychom si uvědomili, že tematika ústavních prvků je v sociálních službách poměrně ožehavým tématem. Účastníci zřejmě ne vždy vypoví data takové hodnoty, než kdyby se jednalo o pouhou konverzaci na úrovni běžné komunikace bez záznamu. Tím, že jsou rozhovory vedeny za účelem nějakého výstupu, dochází k nervozitě, která ovlivňuje celkový projev. Používání ústavních prvků podléhá také různým kontrolám, která také přesahuje hranice dané služby a respondenti jsou si toho vědomi, může je tedy ovlivňovat strach. Dále je také namístě chápat, že užívání ústavních prvků je velmi subjektivní, stejně tak jako jejich pojetí, je ovlivněno mnohými faktory, které nemusí být laické veřejnosti zcela pochopitelné.

V níže uvedené tabulce nalezneme smyšlená jména s orientační délkou praxe a označení respondentů, abychom se mohli lépe orientovat v textu. Jako dlouhou praxi můžeme brát dobu před zavedením standardů kvality, střední dobu praxe po zavedení standardů kvality a mezi krátkou dobu praxe zařazujeme pracovníky, kteří mají dobu praxe min 0,5 roku a max 2 roky.

Tabulka 1 Respondenti

Číslo	Respondent	Délka praxe	Označení v textu
1.	Daniela	Krátká	D
2.	Sofie	Dlouhá	S
3.	Lada	Dlouhá	L
4.	Valerie	Střední	V
5.	Klára	Krátká	K

Zdroj: vlastní zpracování

4.7 Analýza dat

Vzhledem k již předeslané poznámce výše, jsme při zjišťování faktů z literatury a dalších zdrojů zjistili, že ústavní prvky nemají téměř žádnou popsanou příčinu jejich trvajících výskytu – pro nás přesněji přenosu. Přišlo nám zajímavé a žádoucí, přijít v rámci výzkumu na teorii, která by takový přenos vysvětlovala. Rozhodli jsme se jít cestou Zakotvené teorie, která nám umožňuje díky důkladnému rozboru dat a rozbití textu na malé části a následného poskládání částí opět dohromady dosáhnout teorie, která by jev vysvětlovala. Zakotvená

teorie vyžaduje sběr dat pomocí rozhovorů s respondenty, psaných poznámek z pozorování v daném prostředí, kde jev objevuje. Po sběru dat následuje metoda otevřeného kódování, kdy si text členíme dle svého uvážení na části, jež následně označujeme kódy podle subjektivního chápání textu. Jakmile jsme měli takto označená data, využili jsme dále axiální kódování, kdy jsme zařadili naše kódy do kategorií, které nám nejlépe vystihovaly nadřazený pojem podobných kódů. Po tzv. kategorizaci jsme zakončili proces kódování selektivním kódováním. To nám udává sestavení paradigmatického modelu čili návaznosti jednotlivých kategorií dle vztahů do grafického znázornění. Tento model je následně podrobně vysvětlen. (Švaříček a Šed'ová 2014)

Představme si **seznam** námi určených **kategorií**, které byly nasyceny kódy z výpovědí našich respondentů:

Tabulka 2 Kategorie

Popis kategorie
Život ústavních prvků
Síla pevných bodů
Společník
Ale co když ...
Svět podle mého
Cesta nejmenšího odporu

4.7.1 Život ústavních prvků

Výzkumné otázky cílily zejména na ústavní prvky, jejich existenci, jejich vnímání, práci s nimi a jejich celkové pozice. Od našich respondentů se dozvídáme, že některé prvky stále nějakým způsobem přežily dobu transformací sociálních služeb, ať po roce 1989, 2006 či nyní v probíhajících transformacích v různých sociálních službách. Jsou to různé druhy těchto prvků a s různými podobami.

Tato kategorie byla nasycena kódy: *skupina (V350, K171), nad rámec (D322), obsluha (D25,) hromadně (D265, V321, L71), bez možnosti (V154, L68), do světa (L142, K343), řád (V31, V341, L65), omezení (D299), sdílení soukromí (V300), nálepkování (D417)*

Když jsme se našich respondentů ptali, co si představují pod pojmem ústavní prvky, převážná většina z nich začala mluvit o tom, že se něco dělá hromadně. (V350) „*Hodně ústavnický je při těch procházkách, když jich chceš vzít třeba 10....a oni chtěou jít...*“

Zde například máme možnost vidět tvoření skupin při opouštění zařízení, které vzniklo nedostatkem personálu a touhou klientů jít ven, stejně tak jako další výpověď. (K171) „...*když jdete v té velké skupině.*“

Nemusí jít vždy o hromadné přesuny venku, ale jedná se i o společné vykonávání různých činností. Samozřejmě i to přináší život mimo běžné domácí prostředí. (D265): „*Sednou všichni společně o půl desáté a dají si to kafe.*“ Jiný pracovník uvádí téměř ten samý příklad. (L71): „*Společně mají kávu, společně tady mají polední svačinu.*“ Jedná se tedy o tak běžné činnosti jako je popíjení kávy, ale i činnosti zaměřené na práci. (V321): „...*a jdeme hřabat a teď prostě všichni.*“ K tomuto kódu bychom ještě rádi uvedli jev, který jsme vyzorovali u všech pracovníků. V drtivé části odpovědí mluví v množném čísle, nejen u situací s klienty, ale i mezi pracovníky. A protože společně tráví většinu dne, bývá častým jevem narušené soukromí, jelikož už nejsou cizími lidmi, nýbrž téměř rodinou a každého reakce jsou jiné. (V300): „*Strašně moc si vidíjou do talíře, takže o to víc o sobě ví.*“

Dalším často uváděným prvkem, který vnímají, je určitý režim, ten je typickým znakem, na kterém byla postavena ústavnost. Režim se tedy dle pracovníků objevuje zejména v oblasti stravování či hygieny. (V31): „*Režim ve smyslu třeba toho času jako rozdělení ta snídaně, svačina, oběd, svačina, večeře, že to jsou takový jako můstky.*“ (L65): „*Většinou je naplánovaný to koupání.*“ Činnosti běžných domácích prací mají také svůj rytmus. (V341) „...*v sobotu se bude převlíkat.*“ Jsou si vědomi toho, že se některé režimové děje nedají ovlivnit. (V154) nám vysvětluje, jak si klienti vybírají dopředu z jídelníčku. „*Aby si vybírali 14 dní dopředu, na co budou mít chuť...*“ Zde se jedná o stravu, která je vařena jídelnou jako např. ve školských zařízeních nebo nemocnicích, nevaří si tedy jako v běžné domácnosti, na co mají chuť. Strava je také stanovena v posloupnosti. (L68): „*Jídlo je, jak vstanou, nebo že je stanovena snídaně, stanovené oběd.*“

Odlíšnými druhy ústavních prvků objevujících se v sociálních službách je tzv. přepečování (vykonáváme něco za klienta, který daný úkon zvládá sám), koná se s dobrým úmyslem, ale hlavní zásadou v sociálních službách je udržení schopností a dovedností, tedy vše tak, aby si klient udržel stav, kterým disponuje. (D322): „...*se umí oblíct, tak proč ho oblíkala.*“ Na tento prvek většinou upozorní sami pracovníci. Ovšem, jak jsme zjistili, záleží na typu pracovníka, který jej používá, někdy je chápán i odlišně, není veden za účelem přehnané péče, ale jako urychlení procesu. (D252): „*Ona jim to kafe nachystá.*“ Vyplývá, že velmi záleží na úhlu pohledu hodnotící osoby. Co je oprávněnou

obavou o zdraví klienta a co už je omezování jeho práv. (D299): „...si tam nemůže dát pět lžiček kávy.“

Objevují se nám taktéž označení daných klientů, které si s sebou mohou nést z minulosti nebo pracovník nabývá dojmů na základě svého subjektivně zbarvenému pohledu. (D417): „Je to klient od klienta. Že jsou prostě lepší – šikovnější, a pak jsou prostě trošku horší.“

Jsou zde také ze strany pracovníků vnímány určité změny, které jsou principem transformace sociálních služeb, spouštěcí mají s výlety, nakupováním a celkově se začleňováním do společnosti. (L142): „Jezdíjou ted' tak víc samostatně, nejezdí velká skupina.“ (K343): „Snažíme se právě co nejvíc používat tu veřejnou dopravu, abychom tím víc vlastně s tou společností měli kontakt.“

4.7.2 Síla pevných bodů

Tato kategorie nám z výpovědí vyplynula, jako síť pro kódy, které napovídaly, proč jsou ústavní prvky stále živé nebo naopak proč a jak vymizely.

Zde uvádíme kódy, které se v ní nachází: *po staru (L36, K113, D140), podle plánu (D33, D57), čekání na pokyn (L56, D51), autorita (V307, D250, K205), zkušenost jako zbraň (K177, K150), od dětství (S196, L152), není zbylí (L103, V351, K96, K165), v jednoduchosti je krása (L79, V453), přání klienta (K245), nápodobou (S158, L119, K287) přizpůsobení (D214, V235), bezmyšlenkovitě (L49), pocit bezpečí (L167, K268), obava z chaosu (D226, K231), síla pracovní skupiny (K147, V249, V376), ochrana (S243)*

Nejčastější odpovědi respondentů, kterou zmiňovali během celého rozhovoru několikrát jako důvod přenášení a trvání ústavních prvků, je fráze, která říká, že se to tak dělalo dříve a že to tak bylo nastaveno v minulosti. Odpovědi nebyly vůbec závislé na tom, zda se jednalo o dlouholetého pracovníka či nového. (L36): „Protože to tak prostě bylo, prostě se to tak dělalo.“ A další dodává. (K113): „Je to o nějaké zvyklosti o nějakém nastaveném systému prostě o starých kolejích, které vlastně přetrvávají jako léta.“ Vidíme i konkrétnější odpověď. (D140): „No tak jako třeba pracovníkama, kteří to dělali 10, 15, 20 let jako a bylo to tak.“

Dále jsme se dotazovali, jak je možné, že doba minulá má takovou váhu i v dnešní době, pracovníci mají jasnou odpověď. Je to podle nich letitá zkušenost, která něčím převyšuje moderní dobu. (K177): „Ti vám prostě pořád budou říkat, že jsou zkušení, že prostě všechno

vijou a že se to tak dělalo.“ A evidentně tato zkušenost převládá. (K150): „*Tak on je zkušený, ví, jak to tady chodí.*“ Ale ne vždy se jedná o zkušené pracovníky, může se jednat také o nové. Zjišťujeme, že jde vlastně o typ povahy, která může ovlivňovat celý chod atmosféry a strhnout sebou většinu ostatních. (V307): „*A teď zavelí a začne jim dělat ten program.*“ (D250): „*Ona byla generál na všechno.*“ (K205): „*Ale taky mají jako potřebu velet.*“ Zde bychom rádi upozornili, že si respondenti uvědomují převzetí velení a podřízení se.

Dříve či později se jedinec, který je ve skupině nový, přizpůsobí kolektivu. (D214): „*tak já jsem se tomu přizpůsobila taky něčemu zavedenému co tam tak dělali.*“ (V235): „*Takže bylo krásně vidět ten přerod, jak byla pěkně zmanipulovaná.*“ I když je poté na směně sám, naučené chování kopíruje, jde o to, které převládá, jelikož se mu nějaké osvědčilo, tak jej používá dál. (S158): „*Možná to není jen těma lidma, ale že prostě převzali vzor od těch, co tam byli před nima.*“ (L119): „*tak se to naučili, no a teď je používají taky, ale třeba někteří i v menší míře.*“ Ve službě s kolegou pak kopíruje přímo jej. (K287): „*...v nápodobě je to prostě o přežitím v tom kolektivu.*“

Ukazuje se, že je pro ně těžké samostatně jednat či asertivně vystupovat, často se spoléhají na druhé, i když sami jsou schopni hodnotit a vidět chyby. (D51): „*Je sama třeba celej den na směně, tak jí nikdo neřekne, že jako to dělá špatně.*“ Vidíme nejistotu vlastního úsudku. (L56): „*A potom, aby taky někdo řekl, tak toto jsou ty prvky.*“ A z toho zřejmě pramení potřeba vyhledání opory, jestliže se jedná o jedince, kteří nejsou dominantní. (V249): „*...prostě by mě tam vyštípaly, prostě byla bych pod takovým psychickým tlakem, že bych to neustála.*“ (V376): „*tak se to dycky lepší všechno prosazuje, když máš prostě ty lidi, který už... to je jak v senátě.*“ Možná, i kdyby byl pracovník silnou osobností, stojí před ním skupina. (K147): „*Ta síla té skupiny vás většinou prostě převálcuje, protože takový ten dlouhodobý odpor jednotlivce jako není dlouhodobě udržitelný.*“

Respondenti se často odvolávají na to, že bylo něco naplánováno předem. (D33): „*...Mají tak některý ty věci nalajnovaný, třeba zítra pojedeme na nákup.*“ Z výpovědí vytušíme, že podle nich plánoval někdo jiný a oni dodržují stanovené. (D57): „*Proto se ty domečky taky dělaly, aby ti klienti žili jak v domácnosti.*“ Plán je taktéž záchytným bodem, který zřejmě slouží k udržení hranic. (D226): „*Zase jim fakt jako dovolí všechno, takže mně zas přijde, že jsou takový jako rozjetí, a tak jako neposlouchají.*“ Vše pramení z obavy, že se situace, která po roky držela, vymkne kontrole. (K231): „*... že by vznikl chaos a kdo by za ten chaos potom zodpovídal.*“ Dochází však také podle respondentů k práci

s ústavními prvky nevědomky. (L49): „*Myslím, že hodně nevědomky, protože nevíš, že to třeba ten ústavní prvek je.*“

Často se také opakovalo, že existují různé bariéry, které nelze překročit. Následně dochází k použití ústavních prvků a pracovníci jsou si toho vědomi, ale dle jejich názoru je situace neřešitelná. Jedná se například o nemožnost přepravy auty, která jsou vytížená jinak. (L103): „*Když třeba chceš někam jet, nemáš se tam jak dostat.*“ Zase se najde ale i žádoucí výsledek, který může vzniknout díky překážce, klienti mají možnost aktivněji se podílet na dopravě k cíli. (K96): „*Nevím, jako je jich nedostatek, používají se na různý lékaře a takhle, tak vlastně jezdíme MHD, což si myslím, že je paráda, protože máme tu možnost.*“ Jako příčinu používání ústavních prvků vnímají i nedostatek personálu. (V351): „*Ono se to jinak nedá udělat, třeba přes ten víkend, když s nima jdeš ven a jseš tam sama.*“ (K165): „*Když prostě vás tlačí čas, vy víte, že něco jako musíte mít splněno, jakože fakt musíte.*“

Nejfrekventovanější odpovědi pro důvod používání ústavních prvků je ulehčení práce nebo její urychlení. (L79): „*Je to pro zaměstnance schůdnější.*“ (V453): „*Pro ně je to jednodušší, samozřejmě, že je to pro ně jednodušší, než tam stát u toho člověka a čekat, jestli si to tam zalije.*“

Jsou podle nich existují i faktory k udržení ústavních prvků, které vychází přímo od klientů. Spousta klientů zná pouze ústavní život. (S196): „*Oni prostě na to vzpomínají tak jako na dětství.*“ (L152): „*Na druhou stranu jsou taky zvyklí celej život.*“ A dle názoru respondentů jsou někteří klienti zvyklí natolik na některé prvky, že je změna může až rozrušit. (K245): „*No, pokud bysme za každou cenu, to je negativní podle mě, chtěli odstranit prostě některé prvky, které jsou právě pro klienta důležité, tak si myslím, že by to potom mělo za následek jeho nepohodu a nevím, jestli to stojí za to, že je klient v nepohodě, když je to jenom kvůli tomu, že chceme odstranit nějaký ústavní prvek.*“ Odstranění těchto prvků mohou chápat klienti i takto. (L167): „*Ale jestli taky určitý omezení neberou jako třeba pocit bezpečí.*“ (K268): „*Takže možná to může způsobovat nějaký jakoby nepevný území.*“ Význam pro bezpečí také pociťují pracovníci. (S243): „*...je člověk, jakože furt hlídá, a tak jak kvočna si je shromažďuje.*“

4.7.3 Ale co když...

Kódy, které nám naplňují tuto kategorii jsou: *obavy (D381, L86, K153), možnosti (D246, D47, K 49), znalosti (D235, L50), slepá důvěra (D78, K151), asertivita (D196, S193),*

znalost vnitřních pravidel (L163, D152), školení (D333, L124), hranice pracovníka (D36, L115)

Jak v průběhu výzkumu zjišťujeme, panují velké obavy různého typu. Jedná se o obavy z rozhodování. (D381): „...*jako sama bych si netroufla.*“ Mohlo by totiž dojít k převzetí zodpovědnosti, což je dalším nechtěným výsledkem. (K153): „*Ten ústavní prvek odstraním a něco se nedejbože stane, tak samozřejmě jako, jak já si to budu obhajovat.*“ Pocit zodpovědnosti mají respondenti také za bezpečnost klienta. (L86): „*Aby to nepřinášelo zas nějaký další rizika pro ty klienty.*“ Zde by se mohl jejich záchytným bodem v první řadě stát systém vnitřního nastavení zařízení nebo jeho znalost, jestliže je i takto zaměřen. Respondenti na to spoléhají. (L163): „*Ale zase to nezáleží jenom na tym jednom člověkoví, to prostě musí celá ta...nebo to zařízení.*“ (D152): „*Tam to tak bylo zajetý, tak mi to tak přišlo normální, jakože to tak prostě je a brala jsem to, že to tak má být.*“

Pracovníci mají zřejmě nedostatek znalostí ohledně ústavních prvků, aby mohli reagovat na jejich užívání. (L150): „...*protože nevíš, že to třeba ten ústavní prvek je, no a jako člověk neví, co přesně se do těch ústavních prvků může zařazovat nebo co všechno ten ústavní prvek je.*“ Nejvíce jsou právě v nevědomosti noví pracovníci. (K17): „*A jinak o těch ústavních prvcích jsem před nástupem do toho zařízení prostě neslyšela, protože si myslím, že prostě laik o tom ani vědět nemůže, pokud se vyloženě o tuto oblast nějak jako opravdu důsledně prostě nezajímá, potom už vlastně ani není laik.*“ Zajímalo nás, jestli je možné, aby společnost věděla, jak to chodí v sociálních službách a zda je možné, že by mohla vypozerovat používání ústavních prvků na veřejnosti. (V455): „*Myslím si, že vůbec nemají páru, spousta lidí se zadržlo v tom filmu Requiem pro panenku a myslí si, že to tak je furt.*“

Zde opět můžeme vidět ovlivnitelnost různými zdroji informací, které nejsou ověřitelné u stran s jiným názorem nebo na základě odborných podkladů. Nicméně i tak mají velký dopad na další myšlení. Tím spíš, pokud je přebírána novými osobami v pracovním týmu v zařízení sociální služby. Důvěřují zkušenému. (K150): „*Aha tak prostě on je zkušený, ví, jak to tady chodí, ti klienti jsou na něho zvyklí, je zvyklý prostě tady takhle jako dělat.*“ Nebo že někdo něco řekl. (D78): „*No já si myslím, je to proto, že to tak má být na těch domečkách, že tak nějak s tím počítali nebo ten, kdo to vymyslel tu transformaci ne?*“

Dalšími zdroji informací jsou školení či kurzy, která probíhají s pravidelností. (D333): „*Kolegyně zase říkala, že se na tym kurzu hodně o tym bavili, jako o té transformaci,*

o těch ústavních prvcích. “ Další také vidí možnost ve vzdělávání. (L124): „...*jestli sem tam na nějakým tym školení nebo nějakým tom kurzu o nějaké té transformaci.*“

Respondenti vidí problém v omezených možnostech, které dle jejich názoru nelze ovlivnit, proto jsou omlouvány přístupy a užívání prvků ústavu. (D47): „...*si myslím, že tady u nás je problém ten, že jednak tady není čas na to se jim věnovat.*“ Důvodem je často dle výpovědí nízký počet pracovníků. (D246): „*Protože jsme furt sami.*“ Jsou ale také závažnější kritéria, která se dají těžko vyřešit z pozice zařízení, ta přesahují jejich hranice. (K49): „*Ale jsme vlastně limitováni určitými pravidly a jsme vlastně taky jakoby sledováni, protože jednak samozřejmě patříme pod hygienu...*“ Jsou ale stále i věci řešitelné. (D36): „*Prostě dělali 10–15 let jakoby v ústavu a je pro ně problém to teď začít dělat jinak.*“ Ke změnám v ústavnosti a její zarytosti byla jednotná odpověď. (L115): „*Pro pracovníky je to těžký.*“ Jedním z názorů, jak docílit konce zastaralých přístupů je tzv. „přetáhnutí na svou stranu“ kolektivem. (S193): „*A že mu prostě tak jako řeknou – tak toto teda ne.*“ Jenže zatím asi převládá opačný jev. (D196): „*Já s nikým nebudu nic řešit a nebudu nic – nepůjdu do konfliktu a nebudu poučovat starší zkušenější ženský.*“

4.7.4 Svět podle mého

Tato kategorie byla nasycena kódy: *vnímavý klient (S162, L152, L157, V259), nezkušenost (D200), představy (D209, V289), ti druzí (D27), korekce chování (D40, K285), pozorování chyb (D38), důvěra ve schopnost (K86), důvěra v samostatnost (L96), pozice moci (D210, D243, S190, K194), ze škatulky (S165), za klidem (S160), zásluhy pracovníka (L115), obhajoba vlastního jednání (D190), jako doma (V149), rozdílný pohled (D230), příjem rizika (V433), srovnávání (L44, L53), hranice (L150, V422, K57)*

Jsme svědky faktu, že zkušenost je důležitým faktorem ovlivňujícím další konání. Je zásadním předpokladem pracovníka pro jeho další pracovní pozici ve smyslu kolektivu a jejich nedostatek je brán většinou jako mínus. Také bývá častým důvodem nedostatečné sebedůvěry v profesní oblasti. (D200): „*By mně mohli říct, že mám těch zkušeností podstatně míň než oni.*“ Noví pracovníci přicházeli s různými představami o náplni své práce, což mohlo ovlivnit jejich působení a také mnohdy dodávají ústavním prvkům další extrém v podobě nadměrné péče. (S209): „*Já si myslím, že když přijdou noví, tak si myslí, že jdou pečovat – opečovávat, a ne jako prostě je něco učit nebo aspoň, aby se oni posunovali dál.*“ Jsou tedy svými kolegy, kteří jsou zde delší dobu a nemusí se jednat o opravdu zkušené pracovníky, upozornění na chyby ve své práci (D40): „*A já říkám, neoblíkej ho, on to umí*

sám.“ Objevují se výtky kolegům, jestliže je ústavnictví viditelné. (K285): „*Snažím se je na to upozornit.*“ Pracovníci jsou tedy schopni rozlišovat chyby jak u zkušených kolegů, tak u nových pracovníků (D38): „*Některé věci dělají noví pracovníci špatně.*“ Stále si všímáme hodnocení kolegů v kontextu používání ústavních prvků, které u respondentů navazuje na již zmíněnou mluvu v množném čísle. (D27): „*Pozoruju u některých zaměstnanců, že prostě to pořád dělají.*“ K vlastnímu použití potom mají vysvětlení. (D190): „*...že je to třeba v tym spěchu, že honem a nepřemýšlím nad tím.*“

Respondenti hovoří o porovnávání situací při odhalování ústavních prvků (L53): „*Třeba srovnávat jako, co všechno...jak to běží doma.*“ Uvědomují si, že přechodem z velkokapacitního zařízení došlo k mírnému útlumu režimu. (L44): „*Třeba tady se těch prvků používá míň.*“ Častým ukazatelem ústavnosti se nabízí srovnání s vlastním životem. (V149): „*Takže já si to vždycky беру na svůj vlastní život.*“

Porovnávání s původním velkokapacitním zařízením má vliv na představy o činnosti v transformovaných domech. (D209): „*Protože jsem si myslela, že pojedeme úplně novou věc...s novějma pravidlami a s novýma věcmi.*“

Zajímaly nás tedy případné reakce klientů na změny, které přicházely nebo by měly přijít. Reakce jsou různé podle typů klientů a jejich schopnosti a chuti se adaptovat na novinky, které byly zavedeny. (L152): „*Někteří vidijou, že je trošku něco jinak.*“ Co se týče vize do budoucna, u některých už je nyní předpoklad, že nebudou odstranění některých ústavních prvků naklonění. (L157): „*Určitě by je to tak jako rozrušovalo.*“ Zde se můžeme pozastavit nad tím, zda názory vychází ze znalosti klienta, obavy pracovníka či zkušenosti z minulosti, která udává směr dalším predikcím o jednání člověka. (S165): „*Někdo přinde a má, jakože už předem daný, že ten je takovej, ten je makovej a ten je tak zaškatulkovanej.*“

Vidíme tedy, že názory pracovníků se různí, ale udávají tempo vývoje právě oni. Část z nich vidí v ústavnosti určité limity, jež mají vliv na začleňování klientů do společnosti, což je jedna z hlavních úloh služeb čili pracovníků. (K57): „*Pohled na ústavní prvky mám takový, že je to prostě omezující pro ty klienty, prostě je to taková jako kdyby hradba v tom, že vlastně je to jeden z důvodů, proč se nemůžou vlastně přiblížit tomu běžnému životu.*“

Vidí cestu v důvěře ve schopnosti klienta a v jeho vlastní rozhodování. Tato strategie je těžká, jak jsme během rozhovorů pochopili, pro pracovníky autoritativní anebo s přehnaným pocitem zodpovědnosti za klienta. (V433): „*Ale prostě to je to riziko, který já su schopná podstoupit, protože si myslím, že za tohle prostě neneseme zodpovědnost.*“ Je to jedna

z nejdůležitějších věcí, jak by zřejmě mohl klient nabýt sebedůvěry. (L96): „*No tak oni se bez těch prvků naučijou víc té samostatnosti.*“ (D86): „*Aby předvedli ty svoje schopnosti a dovednosti.*“

Čeho je tedy zapotřebí? Odpověď je jasná – (L115): „*Ale jde o ty zaměstnance, aby je k tomu vedli.*“

Ale jak se ukazuje, jakmile dojde ke střetu s dominantními pracovníky, původní záměr se stává opravdu jen myšlenkou. (D243): „*Když je třeba někdo dominantní se mnou, tak já se prostě přizpůsobím a nechám je, ať to jako dělají teda po svém.*“ Mají zcela jiný přístup a berou jej jako jediný možný, je to režimový způsob užívající ústavních prvků. (K194): „*Anebo jsou to prostě zase pracovníci zkušeni direktivní nebo můžou být nezkušení, ale je prostě autoritativní a že prostě budou používat, protože prostě vůbec jako neberou, že by mohl být i jiný způsob.*“ (D210): „*Tak to tak prostě dělají a ani by si to nenechali asi vymluvit.*“ Automaticky se nám vkrádala otázka, kterou jsme také následně položili: Co je k tomu vede? (S160): „*Myslím si, aby měli klid že se snažijou prostě udělat nějakou morálku a hotovo.*“ Může tedy vůbec být změněn takovýto pracovník? Dle názoru pracovníků je to možné převzetím moci pracovníků, kteří nezastávají striktní pravidla. (S190): „*Že ten tým, když tam má i některýho takovýho jakože starýho zarytýho, že ho může tak jakože zpracovat, že on se bude muset prostě podřít.*“

Jsme si vědomi obrovského kontrastu v kolektivech. (D230): „*Protože ty to chtěou dělat striktně tak, aby...a ty zase jsou...mají prostě ten den volnější.*“ Co si mohou myslet obyvatelé domů? Přemýšleli jsme, jestli jsou si klienti vědomi těchto rozdílů, zda pozorují tyto výkyvy. (S162): „*Tak o oni to vycítijou.*“ (D259): „*Naši uživatelé, oni přesně ví, kdy, kdo, jakým tónem, kdo s kým komunikuje, kdo má koho rád, poznají to prostě.*“

V čem se ale obě strany pracovníků shodují, je potřeba nastavených pravidel, jež je nutno dodržovat. Jak nám bylo sděleno, berou dle svého života, že taky musí dodržovat určitá psaná i nepsaná pravidla běžné společnosti. (V422): „*My jenom potřebujeme, aby dodržovali nějaký hranice z toho společného soužití.*“ Hranicemi jsou i ústavní prvky, které nejsou normou společnosti, ale pracovníci vědomě konstatují. (L150): „*Bez některých se neobejdeme nebo neobjedeme...neumíme to bez nich dělat.*“

4.7.5 Společník

Tato kategorie byla nasycena kódy: *tichý společník (D245, D249), radši sám (K161), přizpůsobivý klient (S223, L155, V128, K106), dohled zkušeného (D52), kontroly (K117),*

za oponou (D360), architektura (V167), ovlivnitelní (S212), veřejně neveřejně (V489), uvědomělý pracovník (V224), subjektivní pojetí prvků (K66), sounáležitost pracovníků (D246), sounáležitost klientů (V467)

Postupem výzkumu zjišťujeme, že je kladen velký důraz na účastníky, kteří ovlivňují chod celého provozu či jednotlivých směn. Hlavními body vidíme dominanci, přizpůsobivost pracovníků, další faktory mající vliv na vytváření atmosféry a tyto všechny atributy dopadají na práci s klientem.

Vnímáme velkou míru ovlivnitelnosti, byť s myšlenkou transformace nekorespondující. Noví pracovníci v roli těch, co nemají vnášet ústavní prvky a pracovníci, kteří nemají odvahu postavit se nastavené direkci se přizpůsobí. (D245): „*Já jsem takovej jako ocásek vzadu, a tak tu směnu jako propluju.*“ (D249): „*Já jsem prostě tady tak jakože jenom ocmrndávala a jako pořádně jsem se k ničemu nedostala.*“

Dochází poté k tomu, že si pracovníci přejí raději na směně být sami, aby se nemuseli přizpůsobovat a chtějí si pracovat podle svého, ať je to jakkoliv. Dokážou zhodnotit, jaký je rozdíl mezi držením tempa s kolegou či svým vedením. (K161): „*Než kdybych byla na té službě sama.*“ Přitom u nových pracovníků v rozhovoru kvitovali několikrát, že je dobré, když dohlíží zkušený kolega. (K117): „*Jí nikdo neřekne, že jako to dělá špatně.*“ Uvažujeme-li nad tím, jde pak možná o výběr zkušeného kolegy, který příliš nekontrastuje s povahou nového pracovníka. Tato připomínka je také jednou z velmi často se opakujících odpovědí. Pracovníkům záleží na tom, s kým budou ve službě. (D246): „*Fakt bych byla s někým, kdo je super, s kým si rozumím.*“ Tento jev se týká právě i pojetí ústavních prvků, které je velmi subjektivně chápáno a následně s ním nakládáno. Stejně jako je těžko určitelné, co vše patří do ústavních prvků, mají i pracovníci tendence je chápat různorodě. (K66): „*A třeba každý vnímá ty prvky jinak, kolegyně bude vnímat ty prvky jinak než já. Co pro mě bude ústavní prvek, nebude ústavní prvek pro ni a naopak.*“ Závisí na komunikativnosti mezi kolegy a toleranci k názorům druhých. Evidentně roste pocit, že daný názor je zrovna tím dobrým a obhajitelnost toho vlastního je rozhodujícím aspektem pro další konání ve službě. Obhájený názor ale nemusí být tím oprávněným. (V422): „*Aby prostě ty lidi byli schopní – zaprvé pojmout názor toho druhýho, bez toho, aby si to brali osobně.*“

Rozhodnutí by mohly mít kontroly ze strany celého zařízení, které nastavuje systém formou metodik a směrnic. Pakliže nejsou, je těžké odůvodnit správnost či nesprávnost názoru, zůstává pak na pracovnících, jak se rozhodnou, podle kterého systému „pojedou“.

(K117): „*Těžké se toho zbavit anebo je to prostě ten systém, který jako vlastně zatím neumožňuje moc těch změn a který na to, aby se to změnilo, až tak příliš nedohlíží.*“

Je důležitý i názor klienta? Debatuje se s ním? Někteří jsou přístupní jakýmkoli změnám i užití prvků. (S223): „*Ale ti staří v tom byli tak zaběhlí, že jim to ani nepřijde.*“ (L155): „*Většina z nich to bere tak, jak to je.*“ Ne vždy je to ale pravidlem. (K106): „*A jsou to klienti zrovna, kteří se těžko adaptují na jakékoliv změny, ale byli takhle prostě zvyklí celý život.*“ I kdyby pracovníci chtěli, není možné ukončit veškerý režim všem. (V128): „*Takže toho to úplně rozhodí, tomu musíš ten rohlík dát, aji kdyby trakaře padaly.*“

Názory jsou i takové, že odchodem z velkých budov dochází k tzv. ponorce, to znamená, že pro pracovníky je velkou zkouškou menší budova, protože zde vyplouvá na povrch více, než by si dříve bylo možné všimnout. (V167): „*Že vlastně je to zajímavý, ale že vlastně ti pracovníci si víc lezou na nervy než na té předchozí budově, protože jsou strašně na malém prostoru, to samo s klientama, ty s těma klientama nemáš kam jít.*“ Vliv přechodu z budovy na budovu pocítují také přímo u klientů. Nemají na mysli podíl architektury, ale že byli zvyklí žít větší část života s určitou skupinou lidí, která se přátelila a nyní byli rozděleni do domů například s klienty, které neznají. Učí se tedy, stejně jako pracovníci, navazovat nové kontakty, sžívat se s dalšími lidmi a očekává se od nich tolerance vůči ostatním, kteří mají stejná práva (tak jako pracovníci). (V467): „*Že tam bylo vidět, že tam fakt vznikaly přátelství mezi těma klientama a právě proto, že byly v nějaké skupině, všechny ty dovolený a plesy a tak, že prostě tam byli lidi, kteří si byli víc sympatičtí a tihli k sobě. Kdežto tady – oni vlastně si jen nemají, kde ty přátelství udělat. Mně se zdá, že jsou strašně jako izolovaní sociálně.*“

Dostali jsme se k sociální izolovanosti, zajímalo nás tedy, jak pracovníci pomáhají se začleňováním klientů do běžné společnosti, což je jednou z hlavních úloh právě pracovníků. Vliv na začlenění klienta sociální služby má jeho postoj k začleňování, přístup celého zařízení, a hlavně pracovník je podporovatelem v této oblasti. (V489): „*Pracovník dělá obraz klienta na veřejnosti, to, co my o něm říkáme, bere veřejnost jako bernou minci.*“ Opět tedy narážíme na ovlivnitelnost. Ta mnohdy vytváří obraz laické veřejnosti na život v pobytových službách. Ovlivnění přicházejí například i noví pracovníci z řad veřejnosti. (S212): „*Protože někdo prostě jde z venku a teď vidí v televizi prostě různý takový, jak se pečuje tam.*“

A vnímá tedy klient používání ústavních prvků, jejich odstraňování nebo vztahy v kolektivu? Je empatický nebo se jen přizpůsobuje nastavenému? (D360): „*Já myslím, že když je to*

v ústavu, tak to nevnímá, protože tam je na to zvyklej, a tady, já nevím, jestli oni to vnímají, jestli...možná...“ Má takový vliv budova s větší či menší kapacitou, začíná klient více vnímat, protože má k tomu více příležitostí nebo je to pracovníkem, že začíná sám vnímat pocity klienta a jeho reakce nyní, kdy jsou si všichni blíže kvůli menšímu prostoru a nižšímu počtu ...

4.7.6 Cesta nejmenšího odporu

Kategorie byla nasycena kódy: *kličkování klienta (S166, S214, V103, K215), kličkování pracovníka (D41, D239, V252), konflikt (D229, L62, K143) agrese (D366), vnitřní rozbroj (K156), ukotvení prvků (L45), tajně (V381, K285), selhání dobré myšlenky (D202, D204, D211), pomalými krůčky (D176), ze skořápky (D115), k užítku (L144), nesouhlas (D259, L160, K102)*

Vzhledem k postojům, které nejsou schopni autoritativní jedinci s potřebou velet utlumit, dochází k různým následkům jak na úrovni pracovníků, tak v chování klientů. K některým změnám oproti původní velké pobytové službě došlo. Je dobré říci, že pomalé změny jsou vhodné i s ohledem na klienty, aby nebyli příliš frustrováni rychlým posunem věcí. (D176): *„Tak všechno tak nějak postupně.“* Přesněji jsou pomalé změny vhodné i pro pracovníky, které dokážou klienti překvapit svou rekcí na změny. (D115): *„Odemče jako velice pěkně, nebylo to, jakože by byl zmatenej nebo že by mu to nešlo, tak to mě jako překvapil, že byl šikovnej.“* Tímto nám prakticky dokazují, že pokud se jim dá příležitost, jsou schopni a ochotni se jí ujmout. Respondenti jsou svědky pozitiv odstranění některých pozůstatků ústavu a směřují dopady i na začlenění do společnosti. (L144): *„Jakože některý byly odstraněný, tak to je dobře, protože oni se ti klienti víc přiblížijou tomu normálnímu průběhu života.“* Jak už jsme výše zmínili, jsou klienti, kterých by se změny dotkly negativně, o to opatrněji pracovníci k modernizaci služby přistupují. (L160): *„No někteří by se zlobili.“* Mohlo by docházet až k velkému projevu odporu. (D366): *„Tak někdy může být až agresivní, třeba že, když se mu to nelíbí.“*

Ovšem klienti nejsou jedinými, komu by se inovace nelíbila. Vlnu nevole dokáže projevovat i pracovník a má k tomu různé důvody. (K102): *„Ale vadí to pracovníkům, protože jsou prostě na to zvyklí.“* A pokud je zvyklost a dominance společně, je to příliš silný protivník pro neprůbojně a nové pracovníky. (D202): *„Přece když přijdu nová, tak nebudu tam jako zkoušet něco novýho nebo tak.“* Začnou vytvářet jakékoliv strategie, aby směnu odpracovali v klidu. Jsou tací, kteří jednají bez přítomnosti dalších kolegů. (V381): *„Udělal*

jsem to tak, že jsem to s ním nacvičila. “ Nebo se přizpůsobí autoritě, čímž smaže, jak už jsme dokládali, myšlenku transformace, že noví pracovníci mají být ti, kteří nevnáší ústavní prvky. (D204): „Zapadla jsem do kolektivu a dělal jsem to tak jak všichni...tak, jak to tam prostě byli zvyklí dělat x let. “ Přitom jsou lidé, kteří věří v nové pracovníky a jejich pozitivní přínos. (V211): „Že ty mladý lidi jsou tam fakt potřeba, že na nich vidím ten zápal, že mají tu energii, ať už fyzickou energii, i jako psychickou energii. “ Protože jestliže se přizpůsobí úplně všichni, pak ústavní prvky nemají šanci vymizet. (L45): „Pořád jsou, že...a ti, co přišli, tak to dělají tak, jak ti ostatní. “ Objevují se někdy i jedinci, kteří poukážou na příliš režimový přístup a očekávají nápravu, výsledek se ale ne vždy dá ovlivnit. (K285): „Potom je to většinou tak, že buď je přede mnou nedělají... “

Pracovníci, kteří nedokážou vystoupit se svým odporem, často zažívají vnitřní rozkol. (K156): „Samozřejmě, že s některýma prvky člověk nesouhlasí. “

Zjišťujeme různé cesty, kterými se může před autoritami obcházet. (D239): „A nechtěla jsem nějak vyčnívat jako v kolektivu, ale tady si to dělám jakoby ne po svém, ale snažím se to teda dělat – ne pokaždé, to taky asi nejde. “ Z výpovědi můžeme tušit, že v rezidenční službě tam zřejmě moc příležitosti nebylo a nyní si pracovník není zcela jist, zda může se svými postoji vystoupit a zda jsou správné. Takových pracovníků, kteří se snaží dělat věci po svém je řada. (V252): „Dělat ty věci takzvaně svýma cestičkama, abych k tomu došla. “ Dalším častým druhem pracovníka je někdo, kdo ví, že nekoná úplně v pořádku, nicméně dokáže svou chybu rychle obrátit v pozitivní úmysl, který původně neměl. (D41): „...ale to máš jedno...ale aspoň je to rychlejší. “

Nechápali jsme, jak je možné, aby to takto v kolektivu fungovalo a dotazovali jsme se, k čemu může docházet. (D229): „No a pak samozřejmě ty ženský spolu nevycházejou. “ (L62): „No tak mezi něma začnou vznikat i spory nějaký. “

Často jsme se narovinu ptali, kdo se tedy změnám lépe přizpůsobuje. Zda klienti... (S166): „Se jakože nedivím tym, že prostě oni tam žili jakože 34-35 let na tym bydlení, takže oni se...prostě musí ustoupit. “ Anebo pracovníci... (D259): „Protože jim vadí pak jako, kdyby se něco mělo dělat jinak, oni to tak jako nechcú dělat. “

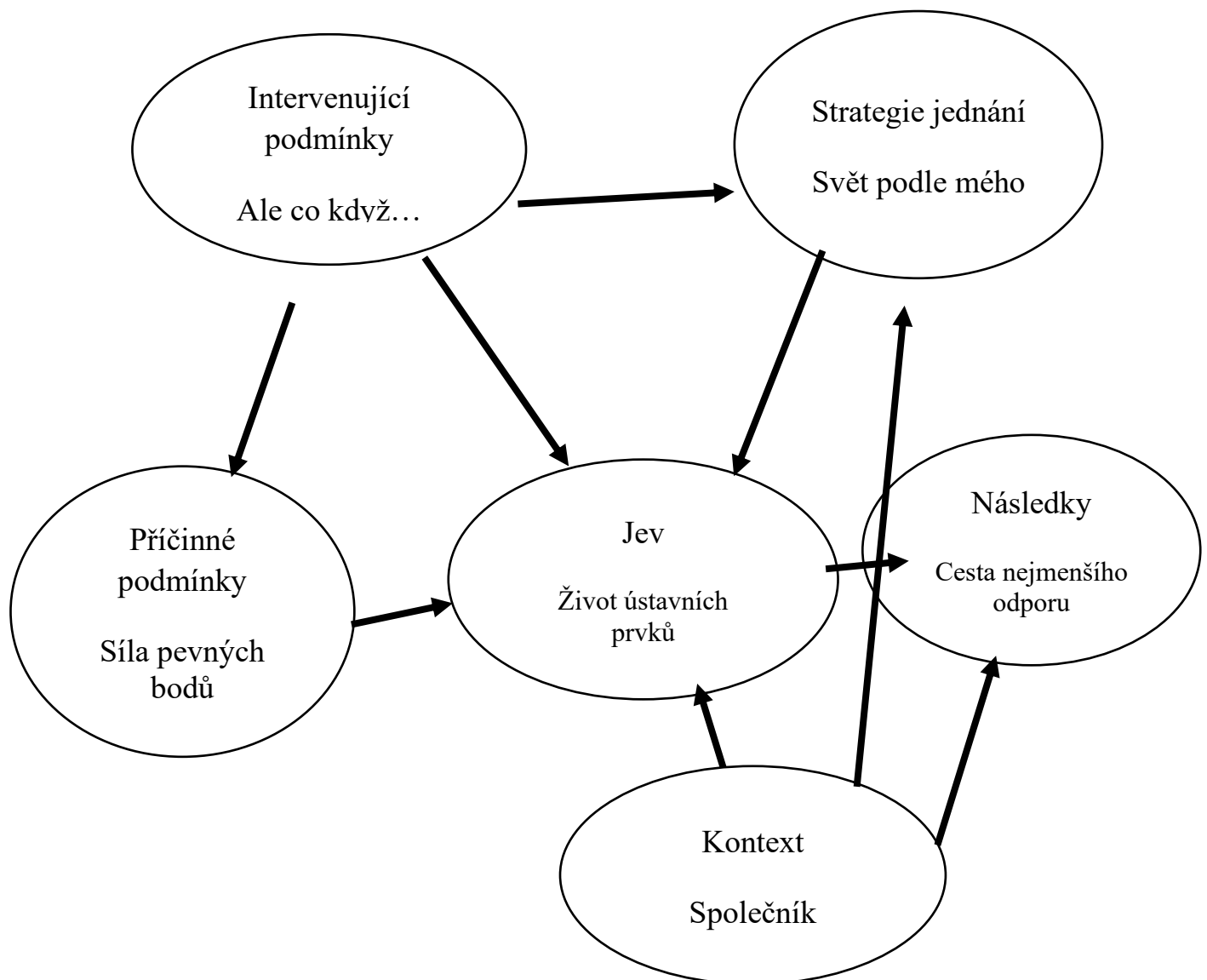
Má klient také nějaké své cestičky (jako pracovníci) jak obcházet? Samozřejmě a dokonce propracovanější. Dokáže se adaptovat na různé typy pracovníků, různě složené kolektivy, množství pravidel. (K215): „Klient velice dobře vycítí, na keho si, co může dovolit, to úplně vidíte, že prostě, když je na službě ten pracovník, tak ten klient si vůbec nedovolí to, co si

dovolí jinde. Prostě ten klient mezitím krásně proplová a umí se na danou situaci, a hlavně na toho pracovníka adaptovat.“ A není vůbec problém, když přijde nový pracovník, jehož nezná. (S214): „A jsou klienti, kteří jsou tak mazaní, že zkouší. Takže oni jsou fiškulanti a umijou v tym chodit a oni zkoušijou.“

(V103): *„Klient přesně ví, který pravidlo se u keho dodržuje, protože jsou všichni jenom lidi.“*

4.8 Paradigmatický model

Nyní se podívejme na sestavení paradigmatického modelu z předchozích kategorií, který vysvětluje vztahy mezi jednotlivými kategoriemi:



Obrázek 1 Paradigmatický model

Jevem neboli **fenomémem**, který je ústřední kategorií našeho paradigmatického modelu, je **Život ústavních prvků**. Zjišťujeme, že ústavní prvky jsou stále používané a dozvídáme se, které z nich to například jsou, respektive, které respondenti nejvíce vnímají. Nejčastějšími odpověďmi jsou hromadné činnosti, plánování dopředu, nálepkování, sdílené soukromí a celkově režimový způsob chodu sociálních služeb. V rámci transformace zařízení došlo k odstranění některých ústavních prvků, jež měly souvislost zejména se začleňováním klientů do běžné společnosti.

Za **příčinné podmínky** považujeme kategorii s názvem **Síla pevných bodů**. Můžeme vyzorovat, že hlavní příčinou přenášení ústavních prvků je ohled na minulost a její vliv na stávající dobu. Minulost je stále živa díky pracovníkům a klientům, kteří k ní mají vztah a nehodlají ji opustit. Největší roli zde hrají dominantní pracovníci, neustále se řídící režimem přebraným z minulosti, tento by neměl takovou sílu, kdyby jej dále nepoužívali jejich submisivní kolegové. Jak se ukázalo, použití ústavních prvků je pomůckou k ulehčení práce.

Intervenující podmínky neboli kategorie **Ale co když...** vznikla z různých obav před upuštěním od ústavních prvků jako režimu. Pracovníci se obávají opustit zaběhlý řád, aby nedošlo k nějakému problému, v němž by museli rozhodnout. Panuje obava z převzetí zodpovědnosti. Pomoci by naopak mohla znalost vnitřních pravidel nebo znalosti získané prostřednictvím školení. Zde je reálná myšlenka, že by získali relevantní podklady a nemuseli by tak důvěřovat pouze přenášeným informacím z neodborných zdrojů.

Strategie jednání se nám jeví jako kategorie **Svět podle mého**. Jsou mezi nimi různé druhy jednání, které jsou používány v kontextu přenášení ústavních prvků. Na jedné straně vidíme silnou roli zkušeného autoritativního pracovníka odmítajícího změny, který chce mít respekt ostatních a ujímá se vedení pomocí zaběhlých ústavních prvků. Na druhé straně přichází do kolektivu noví pracovníci. Buď jsou povahy autoritativní a rádi přijímají nastavený řád a korigují dále chod nebo ovlivnitelní jedinci, kteří si nevěří a přizpůsobí se stejně tak, jako jejich zkušené ale ovlivnitelné kolegové. Změnu můžeme vidět v případě záblesků inovací, jejichž hlavním bodem je důvěra v klientovi schopnosti a dají mu tak možnost, aby projevil své dovednosti a samostatnost. Pro stálost režimového nastavení či nastavení změn jsou dle výpovědí základem dodržování stanovených hranic. Jednání klienta vůči používání ústavních prvků či naopak jejich odstranění závisí na typu klienta. Některé to rozrušuje, další se přizpůsobí. Z výzkumu je zřetelné, že se klienti dokáží přizpůsobit většině nastavení.

V jakém **kontextu** se odehrávají jednotlivé strategie nám vyplývá z kategorie **Společník**. Bylo pro nás zásadním zjištěním, že jednání vzniká dle toho, zda je ve službě autoritativní pracovník, jímž je zcela ovlivněn jeho kolega a celkový pracovní den. Ovlivnitelný pracovník potlačí své vlastní běžné chování, aby nedocházelo ke konfliktům a aby nebyl nucen rozhodovat, spoléhá na vedení autoritou. Závisí také na reakcích klientů, to, že se klient špatně adaptuje na změny, je v rámci udržení režimu z minulosti, bráno jako pozitivum. Dále jsme vyzorovali, že v menších transformovaných domech je mnohem víc vnímáno chování jak klientů, tak i kolegů. Důležitou podporou udržitelnosti režimového nastavení z minulosti je absence pozorovatelů z jiného prostředí, před zraky ostatních je chování potlačeno, znamená to, že je uvědomělé.

Cesta nejmenšího odporu je následkem. Pokud je ovlivnitelnost vůči autoritě vysoká, dochází k přizpůsobení, tedy většinou k udržení ústavních prvků. Objevuje se únik neasertivních pracovníků, který pro ně znamená klid, ale také cestu k tajnému hledání změny. Díky různorodým pracovníkům a citelném nestabilním prostředí v jejich kolektivu, se klienti naučili vnímat osobu jakéhokoliv pracovníka a přizpůsobit se jeho požadavkům, které nemusí ani vyřknout.

4.9 Závěr výzkumu a doporučení pro praxi

Z výzkumného šetření, které jsme provedli metodou Zakotvené teorie, nám vyplývá, že ústavní prvky jsou a zřejmě dlouhou dobu ještě budou neodmyslitelnou částí světa pobytových sociálních služeb. Zabývali jsme se jejich užíváním v procesu transformace sociálních služeb, které mění svou strukturu z velkokapacitních zařízení na komunitní typ služeb. Velkým podílem na přenosu těchto prvků se přičinila síla minulosti, kterou jako vzor dobré praxe dále propagují služebně letití pracovníci, jež se často nedokáží odpoutat od řádu, který dříve panoval. Řád pro ně znamenal zejména nastavená pravidla, při jejichž dodržování si plnili pracovní povinnost, nemuseli tedy rozhodovat dle vlastního uvážení a nést tak odpovědnost za vyskytlé problémy. Nově nastupující pracovníci jsou zaučováni zkušenými kolegy a málokdy se odváží odporovat, i když s přístupy nesouhlasí, upřednostňují dlouhodobou zkušenost v praxi. Největší roli ovšem hraje autorita. Ta se objevuje v pracovních kolektivech, kdy dominantní jedinci určují chod celé služby v rámci pracovních vztahů a přístupu ke klientele zařízení. Submisivní pracovníci ustupují a nechají se vést nebo jsou tichými pozorovateli. Jestliže tedy autoritativní pracovník určí, že přístupy užívající ústavní prvky jsou těmi správnými, není možnost nastavení nijak změnit. Autoritou

mohou být zkušení pracovníci, ale i noví, kterým tento styl direkce vyhovuje. Upevňují si tak své pozice v kolektivu i ke klientům. Zajímavé je, že pracovníci své chování dokáží přizpůsobit dané směně, tedy těm, se kterými zrovna ten den pracují a tím je změněna i atmosféra celého dne. Na dotazy, proč jsou ústavní prvky používány, se nám dostávalo jednoznačné odpovědi – usnadňují práci. Celkově dodržování režimu je jednodušší, než vymýšlet zapojení klientů nebo individuální přístup k nim. Existují ovšem také ústavní prvky, které neovlivní nikdo z řadových pracovníků. Vznikají důsledkem nedostatečného personálního obsazení služby, nelze se potom tedy věnovat individuální činnosti s jedním klientem a opět jsou činnosti hromadné. Projevuje se nedostatečná znalost pracovníků v oblasti sociálních služeb, která by mohla znamenat jistotu v propagování moderních přístupů při práci s klienty s důrazem na jejich práva. Pracovníci nedokáží objektivně vymezit ústavní prvky, a tak je vnímají subjektivně, každý po svém. Jelikož nemají pracovníci většinou povědomí o problematice práv klientů, uchylují se k slepé důvěře ve zkušenosti starších či sebejistotě autoritativních, tím dále podporují jejich moc a pomáhají ukotvit ústavní prvky, které by mohly být odstraněny. Propagátorům ústavního režimu se zase nechce opouštět zajaté koleje, protože v nich vidí udržení kázně a zábranu před chaosem. K odstranění některých ústavních prvků došlo již ve velkokapacitním zařízení zejména vlivem standardů kvality. V přechodu do transformovaných domů se automaticky odstranily prvky, které by v menším domě nebylo možné dodržovat, jedná se totiž o nastavení, které je již v domech předem dáno. Jak jsme se také dozvěděli, vliv na užití ústavních prvků má také samotné zázemí služby čili budova. Dle pracovníků má velikost budovy vliv na přizpůsobení se klienta ústavním prvkům. Není tolik vidět a koná hromadně se skupinou dalších klientů. Pracovníci se ale také příliš spoléhají na to, že o změnách rozhodne někdo jiný. Byli jsme svědky jevu, který se pravidelně projevoval, pracovníci mluvili velmi často v množném čísle, nechtěli o ničem rozhodovat sami a mít zodpovědnost. I když se projevují autority, vina je brána jako kolektivní. Nečekané také ve výzkumu bylo, že u každého jsou různě chápány jeho přístupy, co je u jednoho pracovníka bráno jako ulehčení práce ústavním prvkem, u druhého vidí jako přepečování. Co se klientů týče, ústavní prvky berou dle pracovníků mnohdy jako jistotu a pocit bezpečí, který znají již několik let. Z výpovědí pracovníků vyplývá, že klienti zřejmě neví, co jsou to ústavní prvky a nikdo je s nimi neprobírá. Jak uváděli v rozhovorech pracovníci, pokud jde o odstranění ústavních prvků, záleží na typu klienta, jak reaguje na změny. Změnu může kvitovat, ale také se dostat až do stavu agrese, ne vždy je odstranění ústavních prvků možné, znamená pak údajně velké rozrušení. Dle pracovníků je na místě, aby změny byly postupné.

Dle respondentů dosáhli klienti větší svobody a dokáží překvapovat pracovníky svými schopnostmi, které zřejmě plynou z příležitostí, které se jim nyní dostává. Tak se děje i při začleňování do společnosti, kdy se pracovníci snaží klientům pomoci v přiblížení se životu v běžné populaci například využíváním veřejné dopravy namísto služebních vozů. Závěr je jednoznačný, zjistili jsme, že klienti jsou daleko flexibilnější než pracovníci. Za léta v ústavu se dokázali přizpůsobit různým přístupům, změnám a pracovníkům. Dokáží reagovat svým chováním na jakýkoliv typ pracovníků, rozpoznají nálady a atmosféru v pracovním kolektivu. Pracovníci jsou více strnulí a adaptují se na změny hůře než klienti. Zcela se ztotožňujeme se závěrečnou zprávou *Kvalitativní šetření projektů ve výzvách na transformaci pobytových sociálních služeb-Syntéza zjištění ze závěrečné zprávy veřejné zakázky*, která udává, že se klienti v transformovaném zařízení stávají více samostatnými a individualizovanými. Taktéž jako my dokládají, že vliv na reformu v přístupech a následných změnách má velikost prostoru, ve kterém je služba poskytována. Přínosem je potom školení pracovníků, jež má být dostupné všem pracovníkům a má tak zvyšovat jejich kompetence, může také pomoci ve vnímání rozdílů mezi péčí a podporou. Upuštění od ústavnosti vychází nejen od managementu ale i ostatního personálu, další možností je pak spolupráce s externími odborníky. U klientů je třeba vzbudit povědomí o tom, že nemají pouze práva, avšak i povinnosti. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2021)

V praxi bychom doporučili k pravidelným kolektivním supervizím pracovníků i supervize individuální, které přináší možnost většího otevření a rozpoznání bariér své osobnosti, které mohou mít vliv na práci s klienty. Supervize by byly zaměřeny na efektivitu moderních přístupů, které by pomohly vyřadit zastaralé direktivní a ústavní postupy. Postupně by se zúžil jejich cíl na individuální potřeby jedinců, nejen klientů, ale i samotných pracovníků, kteří by se naučili vymezit vůči autoritativním kolegům. Přínosem by byl také k utužení kolektivu a týmové spolupráce teambuilding, kde by byly stanoveny cíle, jak dojít kolektivního souznění, a také dosažení dobrých výsledků s klienty. Východiskem je uvědomění si svých rolí v kolektivu, svoboda slova a tolerance osobnostních rozdílů. Prioritou by měl být již samotný výběr pracovníků založen na osobnostních rysech a motivaci k tomuto druhu zaměstnání. Pohovory by mohly sestávat i z testů psychologické způsobilosti jedince žádajícího o zaměstnání v sociální službě. Během výkonu zaměstnání a 24 hodinové dotace na školení by měla být základní školení směřována na práci s lidmi, problematiku sociálních služeb a jejich dnešních trendů. A nedílnou součástí je potom systém kontrol nad dodržováním nastavených postupů v pracovním procesu a práci s klienty,

pravidelné hodnocení, které neprobíhá pouze jednou za rok. Motivační by byly zajisté odměny, ale i například slovní či písemné ohodnocení pracovního nasazení. Velmi bychom také doporučovali osvětu klientů v oblasti jejich práv, jak nyní fungují sociální služby a jak by k nim měli přistupovat pracovníci. Vedoucí služby by mohl pořádat pravidelná sezení nejen s pracovníky, ale i s klienty a rozebírat chod služby a jejich spokojenost či naopak, jde o takzvané příklady dobré praxe. Jako obohacím pro celkovou práci s lidmi vidíme případové supervize jednotlivých klientů, z nichž vyplynou vhodné přístupy na míru jejich osobnosti. Výhodou by mohl být externí evaluátor, který není zainteresovaný místními problémy a vidí zařízení objektivně.

ZÁVĚR

Bakalářská práce se zabývá přenosem ústavních prvků do života klientů sociálních služeb. Je členěna do dvou částí – teoretické a praktické. V teoretické části jsme se ve třech kapitolách zabývali sociálními službami, respektive jejich transformaci ze služeb ústavního charakteru k moderním komunitním službám. Nedílnou součástí vzhledu do sociálních služeb je legislativní pojetí, jejich základní dělení a přiblížení ústavních prvků. Ústavní prvky jsou stěžejní problematikou této práce, proto jim byla věnována příslušná pozornost, aby bylo i nezainteresovaným čtenářům přiblíženo, v čem jsou tyto prvky tolik specifické a proč se vyvíjí taková snaha k jejich odstranění. Mohli bychom říct, že v dnešním moderním pojetí sociálních služeb jsou ústavní prvky až tabuizovány a organizace se je snaží vymýtit. Dále jsme se věnovali pracovníkům sociálních služeb a celá kapitola naší práce se zabývala klienty zařízení. Protože jsme ve výzkumné části vybrali zařízení pro osoby s mentálním postižením, bylo na místě přiblížit nejen druh postižení, ale například také práva těchto osob. Zmíněná výzkumná část práce měla za cíl zjistit, v jakém kontextu se přenáší ústavní prvky, jaký vztah k nim mají klienti a v jakém duchu s nimi pracuje personál. Zjistili jsme, že ústavní prvky se přenáší na vlnách různých faktorů, protože ty se převážně obrací k minulosti, která je pevnou součástí navozující pocit bezpečí jak pro klienty, tak pro pracovníky. Překvapivým objevem je neschopnost většiny personálu vymezit se vůči autoritativnímu jednání kolegů, kteří propagují zastaralý řád, kterým byly charakteristické ústavy. Dle vyjádření respondentů se mnohem lépe adaptují na změny související i s ústavními prvky klienti, ti se za léta pobytu ve službách dokáží adaptovat na většinu pracovníků a jejich přístupů. Dokonce podle vypovídajících pracovníků klient velmi dobře vnímá atmosféru pracovního kolektivu. V našem výzkumu jsme se rozhodli jít kvalitativní cestou výzkumu a pro analýzu dat jsme využili Zakotvené teorie. Výzkum tak doplnil teoretický základ postavený na odborné literatuře a zdrojích k dané tématice. Byl tak přiblížen neznámý svět, jehož obyvatelé mají snahu začlenit se do světa běžné společnosti. Pomocnou ruku k začlenění do společnosti podávají zaměstnanci, jež se o klienty v sociální službě starají, tato práce by pro ně mohla být vodítkem, čeho využít a čeho se naopak vyvarovat. Společnost se naopak potřebuje otevřít těmto lidem bez obav. Obavy jsou důsledkem pověr a smyšlených příběhů. Taktéž oni by v této práci mohli najít jak podložené informace z řad odborníků, tak pohledy osob pracujících s lidmi s postižením. Studentům sociálních i pedagogických oborů poslouží tato závěrečná práce jako praktický

příklad pobytových sociálních služeb měnící svou podobu z ústavních na komunitní služby
– tedy procesu transformace nebo deinstitucionalizace sociálních služeb.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Odborné monografie:

- 1) BICKOVÁ, Lucie a HRDINOVÁ, Markéta. In BICKOVÁ, Lucie et al. 2011. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, ISBN 978-80-904668-1-4.
- 2) ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. 2011. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál, ISBN 978-80-262-0027-7.
- 3) ČERNÁ, Marie. 2015. *Česká psychopedie: speciální pedagogika osob s mentálním postižením*. Vydání druhé. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum, ISBN 978-80-246-3071-7.
- 4) FORMÁNEK, Libor a Petr JINDRA. *Individuální plánování v praxi a správně*. In KOLEKTIV AUTORŮ. 2020. *Role sociálního pracovníka ve vybraných tématech sociálních služeb*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, profesní svaz sociálních pracovníků v sociálních službách, ISBN 978-80-88361-02-2.
- 5) FURMANÍKOVÁ, Lada. *Zdánlivě nekonečný příběh: Vzdělávání pracovníků v průběhu deinstitucionalizačních změn*. In KOLEKTIV AUTORŮ. 2015. *Efektivita vzdělávání v sociálních službách a její vztah k prevenci sociálního vyloučení uživatelů sociálních služeb*. V Olomouci: [Caritas - Vyšší odborná škola sociální Olomouc], ISBN 978-80-87623-11-4.
- 6) CHÁB, Milan. 2004. *Svět bez ústavů: až budete mít chvíli, zkuste si představit svět bez ústavů ukrývajících lidi, bez kterých jsou neústavní lidé ve svých životech dezorientovaní*. Praha: QUIP – Společnost pro změnu, ISBN 80-239-4772-9.
- 7) HAICL, Martin a Veronika HAICLOVÁ. *Individuální plánování v sociálních službách ČR*. In BICKOVÁ, L. a kol. 2011. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 272 s. ISBN 978-80-9046-681-4.
- 8) HAICL, Martin a Veronika HAICLOVÁ. 2011. *Metody individuálního plánování s uživateli*. In BICKOVÁ, L. a kol. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 272 s. ISBN 978-80-9046-681-4.

- 9) JANDOUREK, Jan. 2007. *Sociologický slovník*. Vyd. 2. Praha: Portál, ISBN 978-80-7367-269-0.
- 10) JANEČKOVÁ, E. a Petr MACH. 2019. *Zákon o sociálních službách. Komentář*. Praha: Wolters Kluwer ČR, ISBN 978-80-7552-246-7.
- 11) JOHNOVÁ, Milena. 2004. *Standardy kvality sociálních služeb*. 3. vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, ISBN 80-86552-98-5.
- 12) KELLER, Jan. 2007. *Sociologie organizace a byrokracie*. 2., přeprac. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, Základy sociologie. ISBN 978-80-86429-74-8.
- 13) MATOUŠEK, Oldřich. 1999. *Ústavní péče*. Vyd. 2. přeprac. a rozš. Praha: Sociologické nakladatelství, Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-85850-76-1.
- 14) MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- 15) MATOUŠEK, Oldřich. 2007. *Sociální služby*. Portál. ISBN: 978-80-7367-310-9.
- 16) MÜHLPACHR, Pavel. 2001. *Vývoj ústavní péče: (filosoficko-historický pohled)*. Brno: Masarykova univerzita, ISBN 80-210-2512-3.
- 17) PILÁT, Miroslav. 2015. *Komunitní plánování sociálních služeb v současné teorii a praxi*. Praha: Portál, ISBN 978-80-262-0932-4.
- 18) PIPEKOVÁ, Jarmila, Marie VÍTKOVÁ, Miroslava BARTOŇOVÁ, et al. 2014. *Od edukace k sociální inkluzi osob se zdravotním postižením se zaměřením na mentální postižení: From education to social inclusion of people with health disabilities with focus on intellectual disabilities*. Brno: Masarykova univerzita, ISBN 978-80-210-7581-8.
- 19) SLÁDEK, Miloš. 2013. *Inspekce kvality v rezidenčních zařízeních sociálních služeb - etické aspekty*. V Praze: FHS UK, ISBN 978-80-87398-37-1.
- 20) SOBEK, Jiří. c2007. *Práva lidí s mentálním postižením: příručka pro poskytovatele sociálních služeb*. Praha: Portus Praha, ISBN 978-80-239-9399-8.
- 21) SOKOL, Radek a Věra TREFILOVÁ. 2008. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: ASPI, Meritum (ASPI). ISBN 978-80-7357-316-4.
- 22) STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN. 1999. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení Podané ruce, SCAN. ISBN 80-85834-60-X.

- 23) ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. 2014. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 2. Praha: Portál, ISBN 978-80-262-0644-6.
- 24) VALENTA, Milan a Oldřich MÜLLER. 2013. *Psychopedie: [teoretické základy a metodika]*. 5., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Parta, ISBN 978-80-7320-187-6.

Internetové zdroje:

- 1) 7) GRÜNEWALD, Karl, Zavřete ústavy pro mentálně postižené. Každý může žít v otevřené společnosti. [online]. 2003. [cit. 2021.11.11]. Dostupné z: <https://www.kvalitavpraxi.cz/res/archive/001/000182.pdf?seek=1188218595>.
- 2) MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Popis ústavních prvků a jejich eliminace* [online]. Praha: MPSV, 2020 [cit. 2022-13-03]. Dostupné z: <https://esf2014.esfcr.cz/dap/LW/Views/Core/Detail?action=get&id=96955325-E7D6-4C5F-B31D-5170979CA308&idForm=72365cd6-f664-4c8f-8b75-c637c9bfc32b&idbo=f42266a2-71fa-4be1-8242-eda4dd92cb4c>
- 3) MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Koncepce podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné typy sociálních služeb, poskytovaných v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti* [online]. Praha: MPSV, 2006 [cit. 2022-03-01]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Koncepce_podpory.pdf/9849e5e3-206b-393e-00af-a8e210ee1c47
- 4) NÁRODNÍ CENTRUM PODPORY TRANSFORMACE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB. *Kritéria sociálních služeb komunitního charakteru a kritéria transformace a deinstitucionalizace* [online]. Praha: MPSV, 2016 [cit. 2022-03-08]. Dostupné z: <http://www.trass.cz/wp-content/uploads/2016/05/kriteriasSKCH-a-TaDI.pdf>
- 5) MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Kvalitativní šetření projektů ve výzvách na transformaci pobytových sociálních služeb-Syntéza zjištění ze závěrečné zprávy veřejné zakázky* [online]. 2021 [cit. 2022-03-01]. Dostupné z: http://www.trass.cz/wp-content/uploads/2021/08/Synteza-a-Zaverecna-zprava_Podpora-TF-OPZ_kvali-setreni.pdf
- 6) MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Manuál transformace ústavů. Národní centrum podpory sociálních služeb* [online]. 2013 [cit. 2022-03-01]. Dostupné z: <http://www.trass.cz/wp-content/uploads/2016/02/manual-T-ustavu.pdf>

Právní předpisy:

- 1) ORGANIZACE SPOJENÝCH NÁRODŮ. *Úmluva o právech osob se zdravotním postižením*. IN OMBUDSMAN – ochránce veřejných práv. *Článek 19 – nezávislý způsob života a zapojení do společnosti* [online]. 2007 [cit. 2022-03-01]. Dostupné z: <https://www.ochrance.cz/umluva/clanek-19-nezavisly-zpusob-zivota-a-zapojeni-do-spolecnosti/>
- 2) Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. [online]. 2006 [cit. 2022-03-01]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>
- 3) Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. [online]. 2007 [cit. 2022-03-01]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

MKN Mezinárodní klasifikace nemocí

MR Mentální retardace

OOPO Opatření omezující pohyb osob

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Paradigmatický model.....	56
-------------------------------------	----

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Respondenti	42
Tabulka 2 Kategorie.....	43