

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Katedra filosofie a religionistiky

Diplomová práce

**OCHRANA LIDSKÝCH PRÁV UŽIVATELŮ V DOMOVECH
PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM**

Vedoucí práce: Mgr. Jakub Jinek, Dr. phil.

Autor práce: Bc. Lucie Matějková

Studijní obor: Etika v sociální práci

Ročník: II

2009

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

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

5. června 2009

vlastnoruční podpis studentky – studenta

Děkuji vedoucímu diplomové práce Mgr. Jakobovi Jinkovi, Dr. phil.
za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

OBSAH

Úvod.....	6
1 OCHRANA LIDSKÝCH PRÁV V ČR.....	8
1.1 POJEM LIDSKÁ PRÁVA A POVINNOSTI	8
1.2 VÝVOJ LIDSKÝCH PRÁV	10
1.2.1 VÝVOJ LIDSKÝCH PRÁV V ČR.....	12
1.3 SYSTÉM OPATŘENÍ PRO OCHRANU LIDSKÝCH PRÁV V ČR.....	14
1.3.1 STÁTNÍ OCHRANA	16
1.3.2 SOUDNÍ OCHRANA	19
1.3.3 PARLAMENT ČR	20
1.3.4 VLÁDA ČR	21
1.3.5 RADA VLÁDY ČR PRO LIDSKÁ PRÁVA.....	22
1.3.6 OMBUDSMAN.....	24
1.3.7 POLICIE ČR	25
2 LIDSKÁ PRÁVA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH A ZPŮSOB JEJICH GARANCE.....	27
2.1 LIDSKÁ PRÁVA A SOCIÁLNÍ SLUŽBY	27
2.1.1 ZÁKLADNÍ PRAMENY LIDSKÝCH PRÁV UŽIVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	29
2.2 ZÁKON O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	31
2.3 POJEM POSKYTOVATEL SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	33
2.3.1 CHARAKTERISTIKA SLUŽBY A DANÉHO SOCIÁLNÍHO ZAŘÍZENÍ.....	35
2.3.2 CHARAKTERISTIKA CÍLOVÉ SKUPINY	36
2.4 POVINNOSTI POSKYTOVATELE	39
2.5 KVALITA ŽIVOTA	41
2.5.1 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	44
2.5.1.1 STANDARD Č. 2	45

3	NAPLŇOVÁNÍ LIDSKÝCH PRÁV V DOMOVĚ PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM A MOŽNÉ OBLASTI PORUŠENÍ PRÁV UŽIVATELŮ PŘI POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY	48
3.1	PŘÍKLADY MOŽNÉHO PORUŠENÍ PRÁV UŽIVATELŮ	49
3.1.1	OPATŘENÍ OMEZUJÍCÍ POHYB OSOB V DANÉM ZAŘÍZENÍ	59
3.2	STŘET ZÁJMŮ.....	61
4	MOŽNOSTI ZLEPŠENÍ DANÉ SITUACE	63
4.1	ZPŮSOBY IDENTIFIKACE SITUACÍ MOŽNÉHO PORUŠENÍ PRÁV UŽIVATELŮ	63
4.2	DODRŽOVÁNÍ PRÁV UŽIVATELŮ V SITUACÍCH, VE KTERÝCH DOCHÁZÍ K JEJICH ČASTÉMU PORUŠENÍ.....	65
4.3	KONKRÉTNÍ POSTUPY V PŘÍPADĚ, KDY DOŠLO K PORUŠENÍ LIDSKÝCH PRÁV .	69
4.3.1	PRÁVO PODÁVAT STÍŽNOSTI	72
4.4	VZDĚLÁVÁNÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	75
	ZÁVĚR.....	77
	SEZNAM LITERATURY	79
	ABSTRAKT.....	85
	ABSTRACT.....	86

ÚVOD

Pro svou diplomovou práci jsem zvolila téma, o kterém se domnívám, že je v dnešní době aktuální a velmi diskutované. Jedná se o lidská práva ve vztahu k uživatelům sociálních služeb, konkrétně uživatelům domovů pro osoby se zdravotním postižením, kdy se jedná o postižení mentální či mentální v kombinaci s jiným postižením. Cílem práce je zpracovat dané téma tak, aby dokázalo zachytit specifika cílové skupiny osob se zaměřením na jejich lidská práva a ochranu těchto práv a zodpovědět tak otázky: Jakým způsobem jsou v domovech pro osoby se zdravotním postižením garantována lidská práva, jak jsou naplňována a jak postupovat v případě, kdy dojde k porušení těchto práv?

Člověku s mentálním postižením nebo uživateli, který je odkázán ve většině oblastí svého života na pomoc a podporu druhé osoby, přísluší stejná práva a ve stejném rozsahu jako běžnému občanovi. Poměrně častou chybou ve společenském vnímání těchto osob je, že žádná práva nemají. Základní lidská práva však náleží každému bez rozdílu.

Pobytová forma sociální služby (služba spojená s ubytováním v zařízení sociálních služeb) bývá často tou nejzazší a pro mnoho lidí nejhorší možností sociální pomoci. Život za zdmi „domova“ bývá někdy označován světem sám pro sebe. Faktem je, že ústavní model v systému poskytování pobytové služby do roku 1989 stavěl obyvatele tohoto zařízení do role svěřenců, o které je nutno pečovat a kteří se museli do značné míry přizpůsobovat chodu instituce. Některá základní práva v těchto podmínkách tak nebylo možné naplnit.

Důraz na naplňování práv uživatelů sociálních služeb dnes přímo souvisí s transformací těchto služeb a s moderními trendy v sociální práci. Tím, že sociální služby využíváme, neztrácíme lidská práva, svobodu ani právo rozhodovat o svém životě a řešení naší situace. Naopak poskytovatel služby má dodržování našich práv při poskytování služby zajistit a podporovat nás při jejich prosazování. Mimo jiné i tak, že vymezí situace, kdy by k porušování práv mohlo dojít a rovněž způsoby, jak bude porušením předcházet, případně jak bude tyto situace řešit.

Možnost rozhodovat o sobě a svých záležitostech je pro člověka s postižením umístěným v pobytovém zařízení velice významná, zároveň je jedním ze základních práv dospělé osoby a společným jmenovatelem takřka všech základních lidských práv. Možnost svobodně a nezávisle se rozhodnout přináší svobodu v kontrole našeho života. Stává se ovšem, že někteří pracovníci v dané službě mají tendence zjednodušovat rozhodnutí uživatelů nebo nepřiměřeně zasahovat do svobodné vůle uživatelů. Pokud člověk nemá dostatečný prostor pro vlastní rozhodování, je tím zároveň omezena i jeho možnost učit se a rozvíjet se či si zachovat dovednosti a může to způsobit významnou frustraci, neklid a leckdy také problémové jednání, chování a vystupování uživatele v sociální službě.

Pro zdůraznění toho, že i lidé s postižením mají právo na naplňování všech svých práv a svobod, se objevují pojmy jako právo na ochranu soukromí, právo na důstojné zacházení, právo účastnit se společenského života, právo volby, právo stěžovat si, právo na léčbu se souhlasem atd. Lze říci, že naplňování práv uživatelů je jedním z hlavních ukazatelů kvality sociální služby.

Svou diplomovou práci jsem rozdělila do čtyř částí. V první části práce se zaměřím na pojem lidských práv obecně, stručně se zastavím u jeho vývoje, stěžejní však bude ochrana a systém opatření pro ochranu lidských práv v České republice. Ve druhé části budou následovat popis pojmu poskytovatel sociálních služeb, charakteristika zařízení sociálních služeb - domova pro osoby se zdravotním postižením, jeho cílové skupiny a způsob garantování lidských práv uživatelů v tomto zařízení. Třetí část práce bude zaměřena na naplňování lidských práv v domově a na možné oblasti porušení práv uživatelů při poskytování služby. Poslední, čtvrtá část práce se bude zabývat možnostmi zlepšení dané situace prostřednictvím vzdělávání v sociálních službách, nebo také identifikací situací, ve kterých může k porušení práv uživatelů dojít, a na úplný závěr práce shrne konkrétní postupy v případech, kdy k porušení práv už došlo.

1 OCHRANA LIDSKÝCH PRÁV V ČR

1.1 Pojem lidská práva a povinnosti

Lidská práva prošla dlouhým, často i dramatickým vývojem a stala se pojmem, který je v dnešní době skloňován snad ve všech pádech. To je také důvod, proč se na lidská práva zaměřuje tolik pozornosti jak ze strany médií, tak odborné i laické veřejnosti. Skutečně ale víme, co to jsou vlastně lidská práva?

Při této otázce se mi vybaví konkrétní práva, která přisuzují člověku, jako jsou právo na život, právo na svobodu, právo na vzdělání, na zdravotní péči, právo na informace, právo na vlastní názor atd. Vycházím z toho, že každý člověk má základní potřeby, bez jejichž uspokojování buď nemůže existovat, nebo se jeho život nemůže úspěšně rozvíjet. Potřebuje například vyhovující bydlení, ošacení, obživu, péči o zdraví, osobní bezpečnost, vzdělání, pracovní uplatnění, svobodu pohybu atd.

Všechna výše jmenovaná práva vyplývají ze základního, z práva na život, a to na život všech přírodních bytostí, z kvalitativního nároku živoucího tvora na jedinečný život. Lidé ale mají oproti jiným přírodním bytostem tu výhodu, že si práva uvědomují, jsou s to je formulovat, podle nich jako určitých principů jednat a učinit je součástí morálky.

Podle Libuše Šilhánové jsou lidská práva přirozenoprávní a posléze morálně právní principy, které si lidé v průběhu dějin utvářeli, uvědomovali a formulovali nabýváním různých zkušeností a poznatků ze vzájemného soužití, zejména pak v bojích a konfliktech s usurpující mocí, na cestě za lepší, humánní společností.¹

¹ ŠILHÁNOVÁ, L. *O lidských právech pro studenty a starší žáky*. [online].

To znamená, že za lidská práva jsou považovány určité přirozené kvalitativní nároky člověka na jedinečný život, jejichž základem jsou také vzory chování ověřené potřebou a zkušenostmi v rámci společnosti, vedoucí k zachování a reprodukci života.²

Český helsinský výbor vykládá lidská práva jako jevy (fenomény) reálného lidského a společenského života, mající svůj původ v přirozených životních potřebách, vztazích a nárocích lidí, které se v průběhu dlouhé historie vyvinuly a rozrůznily do širokého okruhu či katalogu práv.³ V souvislosti s tím můžeme hovořit o životě v tzv. „lidsky důstojných podmínkách“, kde nalézáme spojitost s určitou úrovní uspokojování potřeb. Na základě této myšlenky lze říci, že člověk žije v lidsky důstojných podmínkách, jsou-li splněny minimální podmínky (např. právo na tělesnou nedotknutelnost vyplývající z potřeby svobodného pohybu) nutné k tomu, aby mohl svá práva naplnit a vést v tomto smyslu specificky „lidskou“, „lidsky důstojnou“ existenci.⁴

Základním principem celé koncepce lidských práv je úcta k lidské bytosti a zároveň sebeúcta, respekt k člověku, ať je to kdokoliv, ať je jakýkoliv, a to na všech úrovních lidského soužití (v rodině, ve škole, v rámci pracoviště, obce, ale i státu a v mezinárodním měřítku).

Lidský život je plný konfliktů práv a povinností. Práva a povinnosti jsou dvě stránky postavení člověka ve světě i v životě. Jak jsem již zmínila, lidská práva jsou univerzální a vztahují se ke všem osobám bez jakékoliv diskriminace.

Aby k porušování základních lidských práv a svobod docházelo co nejméně, respektive bylo možné těmto porušením předcházet a v případech nedodržení každé porušení potrestat, je nutné tato práva přesně vymezit, specifikovat a zakotvit. Na základě toho je pak možno dodržování těchto práv kontrolovat a vynutit.

² Srov. BLAHOŽ, J. *Sjednocující se Evropa a lidská a občanská práva*, s. 15.

³ *Český helsinský výbor* [online]. Praha: Český helsinský výbor.

⁴ Srov. TUGENDHAT, E. *Přednášky o etice*, s. 280.

Listina základních práv a svobod ve svém článku 1 přímo uvádí, že „Lidé jsou svobodní a rovní v důstojnosti i v právech. Základní práva a svobody jsou nezadatelné, nezcizitelné, nepromlčitelné a nezrušitelné.“⁵ Tímto má být vyjádřeno, že nikdo nemůže být těchto práv zbaven, a to ani zákonem, a nikdo se těchto práv nemůže platně sám vzdát. Svoboda a rovnost jsou základní kategorie a principy lidských a občanských práv.

Tento respekt individuálních práv musí být podporován ve všech dobách bez ohledu na okolnosti nebo politické systémy. Základní lidská práva a svobody vymezují prostor, v němž může člověk jednat na základě své svobodné vůle a do něhož není oprávněn zasahovat nikdo jiný (veřejná moc, instituce, jednotlivci). Práva jakéhokoliv konkrétního jednotlivce nebo skupiny mohou být omezena pouze pokud ohrožují či omezují podobná nebo srovnatelná práva jiných.⁶

1.2 Vývoj lidských práv

Co se týká pojmu lidských práv, prošel mnoha vývojovými etapami. Pokud bychom se chtěli zabývat jeho podrobným vývojem, museli bychom začít už ve starověku se vzpourami otroků. Pro účely této práce však není nutné se podrobně zabývat historií lidských práv obecně, zmíním ji proto jen ve stručných bodech. V dalších kapitolách se dozvíme o systému ochrany lidských práv v České republice s krátkým exkurzem do nedávné minulosti.

Jak jsem již zmínila, ve vývoji lidstva se odedávna různí myslitelé pokoušeli formulovat spravedlivé zásady, jak by se lidé měli chovat, aby nikomu nebylo znemožněno uspokojování jeho základních potřeb.

⁵ Usnesení č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součásti ústavního pořádku České republiky, čl. 1.

⁶ Srov. SHELLE, K. *Realizace Listiny základních práv a svobod v právním řádu České republiky*, s. 26-27.

Ve středověku můžeme sledovat vývoj ideje lidských práv v řešení otázky svobody náboženství, která byla příčinou mnoha nesčetných válek po rozpadu jednotné církevní organizace. V českých zemích v 15. století lze spatřovat v husitském reformním hnutí tendenci nastolit svobodu svědomí, náboženského vyznání, ale je to také hnutí za všeobecná lidská a sociální práva vyjadřující odpor proti usurpaci moci šlechtou a katolickou hierarchií.⁷

Významnou událostí pro svobodu, rovnost všech lidí a demokracie se stala Francouzská revoluce a myšlenky osvícenství.

Historický vývoj soudobého konceptu lidských práv bývá často sledován od 18. století, které vyvrcholilo americkou Deklarací nezávislosti z roku 1776 a francouzskou Deklarací práv člověka a občana v roce 1789. Toto století přineslo koncept lidských práv založený na individuálních právech na život a svobodu. Zájem o občanská a politická práva byl stále častěji přizpůsobován požadavkům na hospodářská, sociální a kulturní práva.

Klíčovým zlomem v chápání významu lidských práv byla hrůzná zkušenost druhé světové války, která přinesla obrovské lidské ztráty nejenom na frontách, ale i mezi civilním obyvatelstvem a která znamenala zkušenost s koncentračními tábory a holocaustem. Je ironií, že právě tento globální konflikt se stal stimulem pro daleko rychlejší rozvoj lidských práv. Krátce po skončení války skupina osvícených lidí z OSN v čele s Eleonor Rooseveltovou došla k závěru, že je nezbytné formulovat, kromě běžných právních norem a ústav, morálně právní principy na ochranu lidí a lidských práv, aby se již nikdy podobné hrůzy nemohly opakovat.⁸

Normy mezinárodního chování byly vyjádřeny především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, která byla přijata Valným shromážděním OSN dne 10. prosince roku 1948. Mezinárodní společenství tak již bylo připraveno „nemlčet“, pokud by v nějaké zemi došlo k ohrožení lidských práv. Všeobecná deklarace lidských práv vychází z koncepce přirozených lidských práv. Definuje,

⁷ Srov. SHELLE, K. *Realizace Listiny základních práv a svobod v právním řádu České republiky*, s. 9.

⁸ ŠILHÁNOVÁ, L. *O lidských právech pro studenty a starší žáky*. [online].

co člověku musí náležet, aby se mohl plně realizovat ve společnosti. Osobnost člověka je determinována biogenními, psychogenními a sociogenními faktory, proto nestačí mít jenom práva občanská a politická, ale i sociální a hospodářské podmínky pro svoji existenci. Mít vědomí o těchto právech a moci je realizovat vyžaduje rovněž vzdělání.

I když se Všeobecná deklarace lidských práv nestala právně relevantním dokumentem jako pozdější úmluvy a pakty, formulované a přijaté později na bázi OSN či Rady Evropy, byla od počátku významným ideovým a morálně právním mezinárodním textem, inspirativním jak pro formulaci ústav a dalších právních norem jednotlivých demokratických států, tak pro formulaci následujících mezinárodních úmluv a paktů. Taktéž se stala ideovým základem pro formulaci československé a české Listiny základních práv a svobod, jež je součástí naší ústavy.⁹

1.2.1 Vývoj lidských práv v ČR

Na ochranu a obhajobu lidských práv se v našich podmínkách, tehdy československých, angažovala nezávislá občanská iniciativa Charta 77. Vznikla koncem roku 1976 jako reakce na rozsáhlé porušování lidských a občanských práv Husákovým normalizačním režimem. Zaměřila se především na oblast práv na práci, na vzdělání, na svobodnou kulturní tvorbu, na svobodné vyjadřování názorů a výměnu informací, na svobodné vyznávání náboženské víry, na svobodu pohybu a tak dále.

Charta 77 ve svých Prohlášeních a ve své následující činnosti vycházela ze dvou mezinárodních paktů, a to z Mezinárodního paktu o občanských a politických právech a z Mezinárodního paktu o hospodářských, sociálních a kulturních právech, které byly rozpracováním Všeobecné deklarace lidských práv. Oba tyto pakty byly československým státem přijaty a ratifikovány v roce

⁹ HOŘEJŠÍ, J. *Jaroslav Hořejší* [online].

1976, avšak z jeho strany nedodržovány a v právním řádu neuplatňovány. Charta 77 se v této době stala tzv. školou občanské společnosti. Jejím významným rysem byla svépomoc a solidarita.¹⁰

O rok později se vedle Charty 77 zařadila další občanská skupina pro lidská práva, a sice Výbor na obranu nespravedlivě stíhaných. Ten si vzal za úkol sledovat případy nespravedlivě pronásledovaných československých občanů a pro samizdat i do zahraničí informoval o nejrůznější diskriminaci, o zadržování, domovních prohlídkách, zatýkání, věznění a souzení. Tato aktivita se stala důležitým svědectvím o normalizačním režimu.¹¹

Na obě dvě výše uvedené skupiny navázal v listopadu 1988 Československý helsinský výbor, který si vzal za cíl sledovat situaci lidských práv v ČSSR, zejména stav zákonnosti, právní a sociální praxe z hledisek mezinárodních úmluv. Český helsinský výbor dodnes vydává, kromě četných monografií, brožur, knih a skript, každoroční zprávu o situaci lidských práv v ČR a čtvrtletně časopis Lidská práva.¹²

Počínaje rokem 1990 vzniká velký počet podobně zaměřených, tematicky diferencovaných organizací a skupin, většinou specializovaných na určité úseky ochrany, obhajoby a naplňování lidských a občanských práv. Tak se uskutečňuje vize Charty 77 směřující k rozvoji občanské společnosti, v níž mnohé lidské potřeby, zájmy i práva mohou být zabezpečována a uskutečňována samosprávnými jednotkami a celky.

¹⁰ ŠILHÁNOVÁ, L. *O lidských právech pro učitele*. [online].

¹¹ HOŘEJŠÍ, J. *Jaroslav Hořejší* [online].

¹² *Český helsinský výbor* [online]. Praha: Český helsinský výbor.

1.3 Systém opatření pro ochranu lidských práv v ČR

Lidská práva jsou pro občany České republiky garantována mnoha právními předpisy. Nejedná se pouze o všeobecně známou Listinu základních práv a svobod (dále jen Listina), ale i o řadu mezinárodních úmluv, které Česká republika ratifikovala, tudíž jsou pro ni závazné.

Nalezneme je například v Mezinárodním paktu o občanských a politických právech a Mezinárodním paktu o hospodářských, sociálních a kulturních právech (vyhl. č. 120/1976 Sb.), Úmluvě o právech dítěte (sdělení FMZV č. 104/1991 Sb.) a Mezinárodní úmluvě o odstranění všech forem rasové diskriminace (vyhláška č. 95/1974 Sb.). Zákaz mučení a jiného krutého, nelidského či ponižujícího zacházení stanovuje Úmluva proti mučení a jinému krutému, nelidskému či ponižujícímu zacházení nebo trestání (sdělení MZV č. 143/1988 Sb.). Všechny tyto a ještě mnohé další úmluvy byly přijaty na bázi OSN.¹³

Kromě toho existují úmluvy sjednané a přijaté na bázi Rady Evropy. Rada Evropy prohlašuje, že lidská práva jsou univerzální, nedělitelná a podstatná pro všechny demokratické společnosti. Základní práva a svobody jsou jako jádro lidských práv neomezitelným minimem, které je pod ochranou vnitrostátních soudních mocí i Evropského soudu pro lidská práva.¹⁴

Radou Evropy formulovaná a Českou republikou přijatá (sdělením FMZV č. 209/1992 Sb.) Úmluva o ochraně lidských práv a základních svobod je prvním úspěšným pokusem o zabezpečení ochrany řady práv a svobod uvedených ve Všeobecné deklaraci lidských práv přijaté OSN v roce 1948. Je jediným stálým a nezávislým kontrolním mechanismem v Evropě, který zabezpečuje, že státy respektují široký okruh základních práv. Na jejím základě se lze po vyčerpání všech domácích soudních instancí odvolat k Evropskému soudu pro lidská práva

¹³ Srov. *Standardy kvality sociálních služeb. Výkladový sborník pro poskytovatele*, 2008, s. 28.

¹⁴ *Rada Evropy* [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.radaevropy.cz>>.

ve Štrasburku. Jurisdikce Soudu je závazná pro všechny signatářské státy Úmluvy.¹⁵

Mezi další evropské úmluvy patří Evropská úmluva o zabránění mučení a nelidskému či ponižujícímu zacházení nebo trestání (sdělení MZV č. 9/1996 Sb.), která stanovuje doplňující ochranu pro uvězněné a vzaté do vazby, kteří by se mohli stát obětí týrání nebo nelidského či ponižujícího zacházení.¹⁶

Evropská sociální charta, přijatá Českou republikou ve Sdělení Ministerstva zahraničních věcí č. 14/2000 Sb., považuje sociální ochranu za základní sociální právo a přispívá tak k posílení tohoto práva stanovením minimálních záruk na evropské úrovni. Zabývá se všemi aspekty sociální ochrany. Kromě práva na sociální zabezpečení je v Chartě stanoveno právo na sociální a lékařskou pomoc a právo na využívání sociálních služeb.¹⁷ Zároveň bere na zřetel jak odlišnosti sociálních práv oproti politickým a občanským, tak i možné ekonomické odlišnosti v jednotlivých zemích.¹⁸

Evropská sociální charta zaručuje práva jako jsou právo na práci a na odbornou přípravu, na spravedlivé pracovní podmínky, právo na ochranu zdraví, dále posiluje rovné postavení žen a přiznává práva v dalších oblastech, jako např. právo na důstojné bydlení. Zároveň je zde zmiňováno právo na využívání služeb sociální péče a právo osob tělesně nebo duševně postižených na odbornou přípravu k výkonu povolání, rehabilitaci a na profesní a sociální readaptaci.¹⁹ Evropská sociální charta byla po dlouhou dobu jedinou mezinárodní smlouvou o lidských právech, která výslovně zmiňovala postižené osoby jako nositele lidských práv.

¹⁵ Rada Evropy [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.radaevropy.cz>>.

¹⁶ Sdělení č. 9/1996 Sb., o sjednání Evropské úmluvy o zabránění mučení a nelidskému či ponižujícímu zacházení nebo trestání.

¹⁷ Srov. *Social Protection in the European Social Charter*. Council of Europe, 2000, s. 6.

¹⁸ BENEŠ, R. *Systém ochrany lidských práv na základě Paktů z roku 1966* [online].

¹⁹ Sdělení č. 14/2000 Sb., o Evropské sociální chartě.

Další významnou evropskou úmluvou je Rámcová úmluva o ochraně národnostních menšin účinná v České republice dnem 1. 4. 1998. Jde v ní především o rovnost před zákonem, přijímání opatření k zachování a rozvíjení kultury, zachování identity, náboženství, jazyka a tradic národnostních menšin. Dále o zajištění přístupu do hromadných sdělovacích prostředků a o svobodné, pokojné kontakty mezi příslušníky národnostních menšin, kteří legálně žijí v různých státech.²⁰

Jako poslední uvádím Úmluvu o lidských právech a biomedicíně Českou republiku přijatou a posléze účinnou od 1. 10. 2001, týkající se právní ochrany při používání nových metod a postupů v biologii a medicíně, ale také zabývající se informovaností pacientů, práv pacientů atd. Těžiště této úmluvy leží zejména ve sféře ochrany lidských práv a svobod ve chvíli, kdy se osoba dostává do kontaktu se zdravotnickými službami.²¹ Všechny tyto úmluvy jsou součástí právního řádu České republiky.

Na úplný závěr ještě zmíním Úřad Komisaře pro lidská práva, který byl Radou Evropy vytvořen v roce 1999, kde komisař z výkonu své funkce odpovídá za rozšiřování výchovy k lidským právům a za pozornost členských států této sféře, jakož i za zajištění plného a účinného respektování dokumentů Rady Evropy.²²

1.3.1 Státní ochrana

Díky aktivitám a tradici Charty 77, Výboru na obranu nespravedlivě stíhaných a dalších skupin, působících, navzdory pronásledování, v totalitním komunistickém Československu, se ochrana lidských práv stala jedním z prvořadých úkolů vznikajícího a rozvíjejícího se československého

²⁰ Sdělení č. 96/1998 Sb., o sjednání Rámcové úmluvy o ochraně národnostních menšin.

²¹ Srov. IVANOVÁ, K. *Etika pro pracovníky ve zdravotnictví*, s. 67-73.

²² Rada Evropy [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.radaevropy.cz>>.

demokratického státu. Konáním veřejných shromáždění, manifestacemi, připomínáním významných výročí, organizováním seminářů docházelo k postupnému převzetí moci Občanským fórem, které již ve svém prvním Provolání z 19. listopadu 1989 požadovalo propuštění tzv. vězňů svědomí, včetně těch, kteří byli zadrženi v souvislosti s posledními manifestacemi. Zároveň hnutí proklamovalo důraz na lidská a občanská práva každého jedince a humánní vztah k menšinám.²³

Základní dokument nového demokratického státu, Ústava ČR, který byl nově formulován s účinností od 1. 1. 1993, v sobě proto všechny předešlé iniciativy a snahy o naplňování principů lidských práv zahrnul a nedílnou součástí ústavního pořádku se stala Listina základních práv a svobod. Nadřazena Ústavě ČR, obsahuje Listina velmi rozsáhlý výčet práv a svobod. Zakotvení základních práv a svobod je klíčovou problematikou ústavního práva každého státu.

„Úprava základních práv a svobod vymezuje jednak vztah státní moci k jedinci obecně (rovnost a nediskriminace), jednak autonomní prostory jednotlivce chráněné před zásahy státní moci (liberální stát), možnosti jednotlivce podílet se na správě veřejných věcí (demokratický stát), popř. i úkoly státu poskytovat jedinci nějaká plnění (sociální stát) a poskytovat jedinci právní prostředky, kterými se proti zásahům státní moci může bránit (právní stát).“²⁴ Dá se tak říci, že Listina základních práv a svobod dává českému ústavnímu řádu určitou hodnotovou orientaci.

Listina se skládá z preambule a šesti hlav, z nichž některé jsou dále členěny do oddílů. Rozdělena je do 44 článků. V preambuli se Listina přihlašuje k přirozenoprávní koncepci práv člověka a občana a potvrzuje svrchovanost zákona, jakožto základního komponentu právního státu. Uznává obecně sdílené hodnoty lidství a přihlašuje se k demokratickým tradicím československého národa. Od obecných ustanovení deklarovaných v hlavě první, jako jsou svoboda

²³ Srov. ŠILHÁNOVÁ, L. Institucionální rámec ochrany lidských práv v ČR. In *Lidská dimenze. Vysokoškolská skripta*, s. 53-55.

²⁴ Filip, J. *Vybrané kapitoly ke studiu ústavního práva*, 2001, s. 48

a rovnost všech lidí v důstojnosti i v právech, přechází Listina k hlavě druhé, ve které vymezuje základní lidská práva a svobody a politická práva, dále pokračuje právy národnostních a etnických menšin, přes hospodářská, sociální a kulturní práva k právu na soudní a jinou právní ochranu až ke konečným ustanovením společným.²⁵ Podrobněji se budeme Listinou základních práv a svobod zabývat ve třetí kapitole této práce, kde se budu snažit poukázat na situace možného porušení ustanovení Listiny v souvislosti s poskytováním pobytové sociální služby.

Práva obyvatel demokratické země musí chránit především stát a jeho instituce, to znamená: soudy všech stupňů (moc soudní), parlament jako instituce tvořící a projednávající zákony a změny zákonů (moc zákonodárná) a vláda, která vykonává a zajišťuje potřeby obyvatel v širokém slova smyslu i správu jejich věcí (moc výkonná). Práva obyvatel země a státu jsou tedy spjata s povinnostmi jejich zabezpečení, ochrany a výkonu.

Na druhou stranu dnešní demokratická společnost potřebuje občany soudobé, kritické a nezávisle myslící s vědomím vlastní důstojnosti, zodpovědnosti vůči bližním i společnosti a s respektem k jejich právům a svobodám. V tomto smyslu by měla být daná společnost tedy nejen řízena, ale prvotně vychovávána a kultivována.

Předávání znalostí o lidských právech by mělo zahrnovat historický i budoucí vývoj lidských práv a jejich úlohu v životě jednotlivce i v různých společenstvích. Také různé způsoby vnímání a prožívání lidských práv v odlišných společnostech, znalost základních mezinárodních dokumentů zajišťujících ochranu těchto práv a dále i místních, národních a mezinárodních organizací, které se podporou lidských práv zabývají. Mezi takové, které hrají významnou roli ve výchově k lidským právům, patří obecně prospěšná společnost Člověk v tísni, již zmiňovaný Český helsinský výbor nebo občanské sdružení

²⁵ Usnesení č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součásti ústavního pořádku České republiky.

Tolerance a občanská společnost. Kultura lidských práv v demokratické společnosti je v podstatě sítí do sebe zapadajících postojů, přesvědčení, chování, norem a předpisů. Kultura, kde jsou lidská práva chápána, ochraňována a respektována. Pro dosažení uvedeného je nezbytná určitá kultivace lidských hodnot, lidského chování a jednání i kultivace mezilidských vztahů²⁶

1.3.2 Soudní ochrana

V běžném povědomí bývají soudy chápány především jako nástroje a instituce represe, které rozhodly o vině a trestu za trestné činy. Jsou však povolány především k tomu, aby chránily práva obyvatel země, tedy i lidská práva.

Listina základních práv a svobod, jako součást české Ústavy, věnuje velkou pozornost nejen zakotvení práv a svobod, ale i jejich soudní ochraně. Jedním ze znaků právního státu je, že respektování základních práv a svobod je vynutitelné pomocí nezávislého orgánu, tj. soudu. Jeho role je adekvátně tomu vyjádřena v článku 36 Listiny základních práv a svobod, kde se v odstavci 1 říká: „Každý se může domáhat stanoveným postupem svého práva u nezávislého soudu a ve stanovených případech u jiného orgánu.“²⁷

V evropské Úmluvě o ochraně lidských práv a základních svobod je v článku 6 pod titulem Právo na spravedlivý proces řečeno: „Každý má právo na to, aby jeho záležitost byla spravedlivě, veřejně a v přiměřené lhůtě projednána nezávislým soudem, zřízeným zákonem, který rozhodne o jeho občanských

²⁶ Srov. *COMPASS, A manual on human rights education with young people*. Council of Europe, 2002, s. 18-19.

²⁷ Usnesení č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součásti ústavního pořádku České republiky, čl. 36.

právech nebo závazcích nebo o oprávněnosti jakéhokoli trestního obvinění proti němu.“²⁸

Významnou součástí ochrany práv je právo na právní pomoc uváděné v článku 37 Listiny základních práv a svobod.

Na soud se může obrátit v souladu s příslušným ustanovením Listiny základních práv a svobod (čl. 36) také ten, kdo tvrdí, že byl na svých právech zkrácen rozhodnutím orgánu veřejné správy. Soud zákonnost tohoto rozhodnutí přezkoumá. Vedle toho se stěžovatel může obrátit i na Ústavní soud, který rozhoduje o ústavních stížnostech proti opatřením učiněným pravomocným rozhodnutím nebo jiným zásahům orgánů veřejné moci do ústavně zaručených základních práv a svobod. Tuto stížnost může podat každá fyzická či právnická osoba, která tvrdí, že způsobem vymezeným v zákoně o Ústavním soudu bylo porušeno její základní právo nebo svoboda.²⁹ Tento nezávislý soud sídlí v Brně.

1.3.3 Parlament ČR

Jedním z úkolů parlamentu v souvislosti s ochranou lidských práv je povinnost jeho členů čili poslanců a senátorů posuzovat při projednávání a přijímání všech zákonů a novel zákonů, zda navrhovaná ustanovení těchto zákonů či novel nejsou v rozporu s ustanoveními Listiny základních práv a svobod a s ostatními přijatými mezinárodními úmluvami o lidských právech.

Druhým úkolem parlamentu je pak přijímání nových mezinárodních úmluv o lidských právech. Přesto, že ČR již mnohé úmluvy (ze systému OSN a Rady Evropy) přijala, některé teprve na přijetí čekají. Jde jednak o úmluvy jako takové,

²⁸ Sdělení č. 209/1992 Sb., o Úmluvě o ochraně lidských práv a základních svobod ve znění protokolů 3, 5 a 8, čl. 6.

²⁹ Srov. SHELLE, K. *Realizace Listiny základních práv a svobod v právním řádu České republiky*, s. 95.

jednak o jejich dodatky a opční protokoly, bez nichž by byla reálná aplikace oněch dokumentů nemožná.³⁰

Za třetí můžeme hovořit o zákonodárných iniciativách parlamentu k řešení problémů, které se v praxi objevují. K takovým aktivitám dochází poslanci či senátoři na základě vlastních zjištění anebo podnětů z neziskových organizací, z obcí, z krajských orgánů, od jednotlivých občanů apod.

K dalším úkolům parlamentu patří stanoviska ke zprávám veřejného ochránce práv (ombudsmana) a zprávám vládního zmocněnce pro lidská práva.

1.3.4 Vlása ČR

Problematikou lidských práv se samozřejmě musí zabývat i vláda demokratického státu, jakým je Česká republika. Zabývá se jí jednak na svých zasedáních, jednak pověřuje jednotlivá ministerstva, aby se problematice lidských práv a jednotlivým jejím problémům věnovala v rámci svých kompetencí a zaměření.

Jedná se zejména o resorty citlivé z hlediska přímého ovlivňování a řízení „lidských záležitostí“, jako je ministerstvo spravedlnosti, zdravotnictví, vnitra, školství, kultury, životního prostředí, obrany, práce a sociálních věcí, ministerstvo pro lidská práva a menšiny, zahraničních věcí, ale i další. Některá tato ministerstva mají ve své struktuře specializované odbory či oddělení lidských práv.

K podpoře své činnosti zřizuje vláda dále své poradní a pracovní orgány složené z členů vlády a dalších odborníků. Poradní a pracovní orgány mohou být zřízeny jako stálé nebo dočasné orgány podle charakteru problematiky, kterou se zabývají.

Poradními a pracovními orgány, jejichž činnost zajišťuje Úřad vlády ČR a jež se zabývají společenskou otázkou či lidsko-právní problematikou jsou např.

³⁰ Srov. ŠILHÁNOVÁ, L. Institucionální rámec ochrany lidských práv v ČR. In *Lidská dimenze. Vysokoškolská skripta*, s. 60.

Rada vlády pro záležitosti romské komunity, Rada vlády pro lidská práva a Rada vlády pro národnostní menšiny. Také je jím Vládní výbor pro zdravotně postižené občany, jehož cílem je pomáhat při vytváření rovnoprávných příležitostí pro zdravotně postižené občany ve všech oblastech života. Konkrétně se podílel například na přípravě Národního plánu podpory a integrace občanů se zdravotním postižením na období 2006 – 2009. Dále můžeme hovořit o Zmocněnci vlády pro lidská práva, který ve spolupráci s odborem pro lidská práva Úřadu vlády zpracovává pro vládu návrhy jednotlivých opatření a podnětů ke zlepšení stavu dodržování lidských práv obecně a ke zlepšení postavení romských komunit ve společnosti. Taktéž sleduje plnění závazků plynoucích České republice z mezinárodních smluv.³¹

1.3.5 Rada vlády ČR pro lidská práva

Rada vlády České republiky pro lidská práva (dále Rada vlády) vznikla na základě usnesení vlády ze dne 9. 12. 1998 jako poradní orgán vlády České republiky pro otázky ochrany lidských práv a základních svobod. Ve své činnosti sleduje dodržování Ústavy České republiky, Listiny základních práv a svobod, mezinárodních smluv o lidských právech a základních svobodách, jimiž je Česká republika vázána a dalších právních norem upravujících ochranu a dodržování lidských práv a základních svobod a působí ke zvýšení obecného povědomí o lidských právech a způsobech jejich prosazování.³²

Dále Rada zpracovává pro vládu návrhy týkající se koncepcí politiky v jednotlivých oblastech ochrany lidských práv, a to z vlastní iniciativy nebo v rámci úkolů uložených vládou Radě nebo jejímu předsedovi, zmocněnci pro

³¹ *Vláda České republiky* [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.vlada.cz>>.

³² *Statut Rady vlády ČR* [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.vlada.cz/assets/ppov/rlp/statut-rlp.pdf>>.

lidská práva. Rovněž zaujímá stanoviska k návrhům vládních, resortních a dalších opatření, která se týkají ochrany a dodržování lidských práv.

Rada zřizuje podle potřeby stálé výbory. Jedná se zejména o výbor pro občanská a politická práva, výbor pro hospodářská, sociální a kulturní práva, výbor pro odstranění všech forem rasové diskriminace, výbor proti mučení a jinému nelidskému, krutému, ponižujícímu zacházení a trestání, výbor pro práva dítěte, výbor pro odstranění všech forem diskriminace žen, výbor pro práva cizinců, výbor pro výchovu k lidským právům, výbor pro lidská práva a biomedicínu.³³

Z bohaté a rozmanité činnosti Rady vlády ČR pro lidská práva lze uvést, že kromě zpracovávání zpráv o plnění jednotlivých mezinárodních úmluv sjednaných v rámci mechanismů OSN a Rady Evropy a kromě jednání se zástupci těchto mezinárodních institucí se Rada vlády zabývala mimo jiné i takovými otázkami jako jsou standardy kvality a výkon sociálně právní ochrany dítěte. Dále to byly výstupy z průzkumu provedeného v zařízeních MŠMT, t.j. dětských domovech, výchovných ústavech a diagnostických ústavech, dosvědčující, že mnohá opatření, pravidla a podmínky života v těchto ústavech jsou v rozporu s lidskými právy zakotvenými v několika úmluvách i v Listině základních práv a svobod.³⁴

Lze říci, že Rada vlády ČR pro lidská práva se během svého trvání a systematické činnosti stala významnou, respektovanou institucí v oblasti lidských práv, otevřenou jak zástupcům státní správy, tak odborníkům a zástupcům občanské veřejnosti.

³³ *Statut Rady vlády ČR* [online].

Dostupné na WWW: <<http://www.vlada.cz/assets/ppov/rlp/statut-rlp.pdf>>.

³⁴ Srov. ŠILHÁNOVÁ, L. Institucionální rámec ochrany lidských práv v ČR. In *Lidská dimenze. Vysokoškolská skripta*, s. 65-68.

1.3.6 Ombudsman

Významnou, relativně novou institucí ochraňující a zabezpečující práva občanů ČR je instituce nazvaná veřejný ochránce práv. Ve světě se takovéto instituci obvykle říká ombudsman.

Orgán, který by vykonával systematickou preventivní vnější kontrolu míst, kde se nacházejí osoby omezené na svobodě, v České republice do 1. ledna 2006 neexistoval. Dne 18. prosince 2002 byl přijat Opční protokol k Úmluvě proti mučení a jinému krutému, nelidskému či ponižujícímu zacházení nebo trestání, který mimo jiné zavázal smluvní strany této Úmluvy k vytvoření tzv. národního preventivního mechanismu. Tímto národním preventivním mechanismem se počínaje 1. lednem 2006 stal veřejný ochránce práv, který splňuje veškerá kritéria kladená Opčním protokolem na tento prvek prevence.³⁵

Poslání, pravomoci a působnost veřejného ochránce práv je upravena v zákoně č. 349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv. Podle § 1 odst. 1 tohoto zákona: „Veřejný ochránce působí k ochraně osob před jednáním úřadů a dalších institucí uvedených v tomto zákoně, pokud je v rozporu s právem, neodpovídá principům demokratického právního státu a dobré správy, jakož i před jejich nečinností, a tím přispívá k ochraně základních práv a svobod.“³⁶

Každý má právo obrátit se s písemným podnětem na ochránce ve věci, která spadá do jeho kompetence vymezené zákonem. Možnost tohoto práva využít je velice důležitá, neboť občan zpravidla citlivě vnímá situace, v nichž se, ať oprávněně nebo domněle, cítí opomíjen, přehlížen či ponížen, často ani neví, kde a jakým způsobem se domáhat uspokojení svých práv či zájmů.

Práce veřejného ochránce práv, jeho zástupkyně a týmu pracovníků kanceláře slouží občanům a dalším obyvatelům ČR přímo, individuálně, nezabývá se jejich právy jen zprostředkovaně, v obecné rovině. Přitom však neopomíjí ani

³⁵ KOŘÍNKOVÁ, D. *Ochrana práv uživatelů sociálních služeb. Vybrané kapitoly z učebních textů vzdělávacího programu pro inspektory kvality sociálních služeb.* [online].

³⁶ Zákon č. 349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv, § 1 odst. 1.

tuto obecnou rovinu, kdy na podkladě znalostí a analýzy případů může a má zobecňovat své poznatky a zkušenosti, poukazovat na nedostatky a mezery právního řádu i společenské praxe, navrhopvat změny zákonných norem apod.

1.3.7 Policie ČR

Ač se to nemusí na první pohled zdát, i policie by měla hrát roli významného ochránce lidských a občanských práv. Její úloha v tomto smyslu by měla být neustále regulována a kultivována, tím rozumějme především důslednou a cílevědomou výchovu a také vzdělávání.

Sama podstata i povaha práce policie ji současně činí zodpovědnou za zneužívání jejích práv a pravomocí. Může se jednat například o nepřiměřené užívání síly, ba přímo násilí, diskriminační postup, korupci, hrubost v jednání, aroganci či bezohlednost apod. Zde více než kde jinde platí, že základním principem lidských práv je respekt k člověku, ohled na člověka, ať je to kdokoli, ať je jakýkoli.³⁷

Pro policisty je nezbytná a důležitá znalost lidskoprávních dokumentů, Listiny základních práv a svobod, texty mezinárodních úmluv a deklarací.

Z tohoto hlediska je významná i Deklarace o policii, jež byla vytvořena a přijata již v roce 1979 Parlamentním shromážděním Rady Evropy a od té doby se už v evropských policejních strukturách značně rozšířila. Deklarace sice nemá žádnou právní sílu, ale tím, že formuluje mimo jiné i etické zásady, posloužila jako základ pro stanovení vlastních norem výkonu policejní služby. Deklarace navazuje na jeden ze základních evropských dokumentů, a sice na Úmluvu o ochraně lidských práv a základních svobod.³⁸

³⁷ Srov. ŠILHÁNOVÁ, L. Institucionální rámec ochrany lidských práv v ČR. In *Lidská dimenze. Vysokoškolská skripta*, s. 77.

³⁸ Tamtéž, s. 79.

Z výše uvedených řádků je patrné, že institucionální rámec pro otázku lidských práv je v České republice dostatečný, možná i víc než to. Existuje ještě mnoho dalších organizací, které se svou specializací mění na úzce zájmové skupiny. Rizikem však mohou být jejich tendence rozhodovat za druhé a o druhých, i když v dobré víře, otázkou však je, do jaké míry oprávněně?

2 LIDSKÁ PRÁVA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH A ZPŮSOB JEJICH GARANCE

2.1 Lidská práva a sociální služby

Jak již bylo výše řečeno, osobnost člověka je determinována biogenními, psychogenními a sociogenními faktory, proto nestačí mít jenom práva občanská a politická, ale i sociální a hospodářské podmínky pro svoji existenci. Lidská práva a základní svobody nám dovolují se plně rozvíjet a využívat naše lidské kvality, naši inteligenci, naše schopnosti, vědomí a uspokojovat naše duchovní potřeby. Jsou založena na rostoucím požadavku lidstva na život, ve kterém se základní důstojnosti a hodnotě každé lidské bytosti dostane respektu a ochrany. Lidská práva se vztahují ke všem osobám bez jakékoliv diskriminace.

„Ukazuje se ale, že některé skupiny osob, jako jsou například osoby se zdravotním či mentálním postižením, senioři, osoby nacházející se v tíživé sociální situaci, přestože tato práva mají, jsou schopny je realizovat pouze s pomocí ostatních lidí. Jde většinou o práva, která my považujeme za samozřejmou součást života, kdy si například vybíráme, kde a jak budeme bydlet, s kým se stýkáme, jak budeme trávit volný čas a jiné, že si v běžných situacích jejich existenci ani neuvědomujeme. Problém nastává teprve v případě, kdy začneme cítit, že někdo druhý začne naše práva porušovat. Snaží-li se někdo omezit naši svobodu, volný pohyb, soukromí našeho domova, způsob trávení volného času nebo možnost nakládání s naším majetkem, začneme svá práva bránit.“³⁹

³⁹ *Standardy kvality sociálních služeb. Výkladový sborník pro poskytovatele*, 2008, s. 28.

Tato možnost bránit se je u některých lidí značně omezená, často si ani svá práva neuvědomují, pasivně přijímají, co je jim nabídnuto, poskytnuto, umožněno. Sociální služba by měla směřovat k tomu, aby i uživatelům připadalo naplňování jejich práva jako samozřejmost, jako součást jejich běžného života.

Základem demokracie a humanity každé civilizace je úroveň péče o ty občany, kteří jsou na péči nejvíce závislí, to znamená o staré, nemocné a zdravotně postižené lidi. Zranitelnost a znevýhodnění této skupiny osob v důsledku její nepříznivé sociální situace nesmí vést k sociálnímu vyloučení.

V období před rokem 1989 odpovídala situace v českých sociálních službách realitě centrálně řízeného socialistického státu a zobrazovala, mimo jiné, stav ochrany lidských práv uživatelů sociálních služeb v kontextu tvrdě institucionálního modelu poskytování sociálních služeb. V socialistickém systému chyběla odpovědnost, nebyly zřejmé kompetence účastníků procesu poskytování veřejných sociálních služeb. To znamená jak státu, krajů, okresů, obcí, tak i ústavů a domovů. Neexistoval systém rozvoje dovedností a znalostí pracovníků v sociálních službách. Nebyly v podstatě vůbec vymezeny určité širší zájmové skupiny a potlačována či zcela degradována byla role občanského, neziskového sektoru a zadavatelů služeb. Sociální služby nebyly obsaženy v programech politických stran, pokud takové „programy“ vůbec existovaly.⁴⁰

Systém sociálních služeb do roku 1989 vytvářel z uživatelů sociálních služeb jakési neurčité kategorie svěřenců, obyvatel, ubytovaných či osob, jejichž život se nachází v rozporu se zájmy socialistické „reality“. Tímto byla posilována institucionální povaha služby, tzv. ústavní model, který stavěl obyvatele ústavů do role svěřenců, o které je nutno pečovat a na které je nutné celoživotně působit prostřednictvím výchovných, vzdělávacích, pracovních či jiných programů. Uživatelé se museli do značné míry přizpůsobovat chodu instituce a některá základní práva, jako např. osobní svoboda, právo svobodně se rozhodovat, svoboda pohybu či právo na informace nebylo možné v těchto podmínkách naplnit.

⁴⁰ Srov. KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER, J. *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 90.

Zmiňovanému institucionálnímu modelu poskytovaných sociálních služeb nahrávalo i předcházející politické uspořádání, které zastíralo existenci čehokoli, nebo spíše kohokoli, kdo by měl nějaké postižení nebo sociální problémy.

2.1.1 Základní prameny lidských práv uživatelů sociálních služeb

Lidé žijící ve společenství potřebují podmínky pro život v něm zajištěné právně. Jasná a dostupná definice sociálních práv však neexistuje. Každý stát by měl mít stanoveny priority pro sociální systémy. Sociální politika státu by měla přesně definovat, jaký je současný stav, zda je nutné změnit sociální systém, nebo zda vyhovuje současná teorie, a stanovit to, čeho bychom chtěli dosáhnout, jakou cestou a jakými prostředky.

Uplatňování nezadatelných lidských práv a svobod vyjadřuje Ústava České republiky. Součástí ústavního pořádku České republiky je Listina základních lidských práv a svobod, která uznává neporušitelnost přirozených práv člověka.

Lidská práva uživatelů sociálních služeb jsou dále zakotvena v několika základních dokumentech. Jedná se především o Úmluvu o právech osob s postižením Českou republikou 30. března 2007 podepsanou. Úmluva obsahuje články, které se zatím v závazných lidskoprávních dokumentech neobjevily. Jednotlivá ustanovení upravují nově například přístupnost budov, dopravních prostředků, informací, právo na osobní mobilitu, na rehabilitaci, na podporu při právních úkonech, právo na samostatný život v komunitě. Také „klasické“ lidskoprávní články, jako jsou zákaz diskriminace, právo na život a zdraví, ochrana osobní svobody a jiné jsou v Úmluvě formulovány progresivně s množstvím nových prvků oproti dosud platným mezinárodním smlouvám.⁴¹

⁴¹ FIALA, J. *Svíta na lepší časy? Nová úmluva OSN a opatrovnictví*. [online].

Mezi dalšími můžeme jmenovat Doporučení Rady Evropy nazvané Akční plán na podporu práv plného zapojení osob se zdravotním postižením do společnosti: zlepšení kvality života osob se zdravotním postižením v Evropě 2006 – 2015, dále Deklaraci OSN o právech osob s mentálním postižením, která byla vyhlášena na Valném shromáždění v roce 1971, Deklaraci práv zdravotně postižených osob, Úmluvu o právech osob se zdravotním postižením nebo Deklaraci práv tělesně postižených vydanou francouzskou Organizací tělesně postižených, stanovující práva jako jsou právo na nezávislý výběr způsobu života a místa, kde chce člověk žít, právo na založení vlastní rodiny, právo na kvalitní a kvalifikovanou pomoc, právo na technickou pomoc a právo na účast na společenském životě.⁴²

Základní myšlenky zmíněných dokumentů se promítly také do zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění (dále jen zákon o sociálních službách) a do standardů kvality zakotvených ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách (dále vyhláška k zákonu o sociálních službách).

Významnou roli zde sehrává i profesní etika. Kromě požadavků na chování lidí, tzv. obecný morální kodex člověka, se jedná o určité vlastnosti a mravní kvality, které by měl pracovník, v našem případě pracovník v sociálních službách, splňovat. Existují zde předpisy, pravidla a požadavky čili etické kodexy, kterými se pracovníci musí řídit a které je zavazují.⁴³

⁴² Srov. *Standardy kvality sociálních služeb. Výkladový sborník pro poskytovatele*, 2008, s. 29.

⁴³ Srov. VURM, V. *Vybrané kapitoly z veřejného zdravotního a sociálního zdravotnictví*, s. 104.

2.2 Zákon o sociálních službách

Smyslem předložení nové právní úpravy v sociálních službách, zákona o sociálních službách, bylo reagovat na vývoj a trendy v poskytování sociálních služeb, popření dosavadních právních předpisů v této oblasti, které nerespektovaly demokratické principy fungování veřejné správy a potřebu svobodného rozhodování jedinců a naplňování práv uživatelů sociálních služeb.

Sociální péče zajišťovaná státem se proměnila v široké spektrum nabídky sociálních služeb poskytovaných též nestátními neziskovými organizacemi, církví, samosprávou krajů a obcí i soukromými osobami.

Smyslem těchto změn bylo vytvořit síť služeb, mezi nimiž by si uživatel mohl vybírat. Tak vznikly nové druhy sociálních služeb i pro lidi s mentálním postižením, mezi něž řadíme služby sociální péče jako jsou terénní osobní asistence a podpora samostatného bydlení, dále ambulantní formou poskytované služby center denních služeb, denní stacionáře a pobytové týdenní stacionáře či chráněné bydlení. V oblasti služeb sociální prevence, které pomáhají osobám překonat jejich nepříznivou situaci, se jedná o službu sociální rehabilitace, sociálně terapeutické dílny a ranou péči, která je důležitá pro rodinu s dítětem s postižením během prvních let jeho života.

Po fázi rozšíření druhů sociálních služeb bylo vnímání zacíleno na kvalitu poskytovaných služeb, na nastavení jejich pravidel, na přístup ke klientům a na odbornost pracovníků.⁴⁴

Již Bílá kniha v sociálních službách z roku 2003 uvádí, že sociální služby existují proto, aby pomáhaly lidem udržet si své místo ve společnosti a aby je chránily před sociálním vyloučením a v maximální možné míře jim pomohly žít běžným způsobem života.⁴⁵

⁴⁴ Srov. *Standardy kvality sociálních služeb. Výkladový sborník pro poskytovatele*, 2008, s. 5.

⁴⁵ Srov. *Bílá kniha v sociálních službách*. MPSV, 2003, s. 5.

Jmenujme alespoň některé cíle zákona o sociálních službách vyjádřené v důvodové zprávě k návrhu zákona.

- vytvořit podmínky pro uspokojování oprávněných potřeb osob, které jsou oslabeny v jejich prosazování
- naplnit princip rovných příležitostí pro všechny členy společnosti
- zajistit potřebnou podporu a pomoc pro sociální začlenění osob a důstojné podmínky života odpovídající úrovni rozvoje společnosti
- podpořit a podporovat proces sociálního začleňování
- zabezpečit ochranu osob oslabených ve schopnosti prosazovat svá práva a zájmy
- podporovat jednotlivé uživatele služeb v naplňování cílů, kterých chtějí s pomocí sociálních služeb dosáhnout při řešení vlastní nepříznivé sociální situace atd.⁴⁶

V takto nově pojatých sociálních službách tedy převládá model sociálního začleňování, uživatel sociální služby přestává být pasivním příjemcem péče a stává se aktivním partnerem v procesu plánování a poskytování služby. Sociální služba musí uživateli umožnit žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný. Uživatel je respektován především jako občan a dospělá osoba. Tento přístup vede i ke zvýšené pozornosti k dodržování práv uživatelů. Celkově můžeme říci, že v rámci moderních sociálních služeb je naplňování práv uživatelů jedním z hlavních ukazatelů kvality služby.⁴⁷

Předmětem zákona o sociálních službách je tedy poskytování pomoci a podpory osobám v nepříznivé sociální situaci. Tedy osobám, které jsou nějakým způsobem oslabené v prosazování, zajišťování a uspokojování svých oprávněných zájmů a potřeb. Proto zákon o sociálních službách musí vytvořit podmínky

⁴⁶ Srov. *Důvodová zpráva k zákonu o sociálních službách*. MPSV, 2006, s. 10-11.

⁴⁷ Srov. KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER, J. *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 19.

a garance pro to, aby bylo pro uživatele bezpečné především poskytování sociálních služeb.⁴⁸

Už v úvodních ustanoveních zákona v § 2 odst. 2 je zakotveno, že rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob a že sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob, v náležitě kvalitě a takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob a respektovat jejich svobodnou vůli.⁴⁹

Obecným cílem sociálních služeb je zajistit takovou míru podpory, která vede k samostatnému a důstojnému životu.

Důležitým předpokladem bezpečnosti služby je její smluvní základ vyjádřený v § 90 a § 91 zákona. Kvalitní a vyvážená smlouva uzavřená v písemné formě poskytuje potřebnou právní jistotu oběma smluvním stranám. Pro uzavření smlouvy a pro právní vztahy z této smlouvy vyplývající se použijí ustanovení občanského zákoníku.

2.3 Pojem poskytovatel sociálních služeb

Jak jsem již výše uvedla, poskytování sociálních služeb je zákonem o sociálních službách nově založeno na smluvním principu. Sjednávání druhu služby a rozsahu poskytovaných služeb podle individuálních potřeb osob ve smlouvě, včetně konkrétních podmínek poskytování služby, je významným krokem směřujícím k uplatnění svobodné vůle lidí, kterým jsou služby poskytovány. Lidé se sami stávají účastníky sjednání podmínek poskytované služby, o jejich potřebách není „někým rozhodováno“. Smlouva tak současně uživateli služeb umožňuje vymáhat sjednaný rozsah služby a poskytovatele

⁴⁸ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

⁴⁹ Tamtéž, § 2 odst. 2.

zavazuje k poskytování služby takovým způsobem, který je pro uživatele bezpečný a profesionální. Poskytovatel sociálních služeb může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb pouze v případech stanovených v zákoně o sociálních službách.

Poskytovateli sociálních služeb mohou být, při splnění podmínek vymezených v zákoně o sociálních službách, jak územní samosprávné celky a jimi zřizované právnické osoby, tak i další právnické osoby, fyzické osoby a ministerstvo a jím zřízené organizační složky státu.

Sociální služby lze poskytovat jen na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb, kromě výjimek stanovených v zákoně o sociálních službách. Toto oprávnění vzniká rozhodnutím o registraci, přičemž se tímto nebudeme podrobně zabývat, neboť proces registrace je po administrativní stránce velice náročný, nicméně ukládá poskytovateli z něj vyplývající povinnosti. Jen ve stručnosti zmíním, že poskytovatel při registraci prokazuje odbornou způsobilost a bezúhonnost pracovníků, kteří vykonávají přímou péči s uživateli, dále prokazuje materiální a technické podmínky odpovídající dané sociální službě, v našem případě prostory domova pro osoby se zdravotním postižením, které slouží odpovídajícím způsobem cílové skupině, dále prokazuje vlastnický nebo jiný právní vztah k daným prostorám, dokládá identifikační údaje o sobě, jako subjektu, který sociální službu poskytuje, konkrétní údaje k dané službě, jako jsou závazný časový rozsah služby, maximální kapacita, vymezený okruh osob, pro který danou službu poskytuje a mnoho dalšího. Smyslem je zabezpečit, aby ten, kdo se hodlá stát poskytovatelem sociálních služeb, ještě před zahájením této činnosti osvědčil, že splňuje některé zásadní podmínky hygienického, technického, materiálního, personálního i odborného charakteru, které mu umožní poskytovat sociální služby v požadovaném rozsahu a kvalitě. Z vlastní zkušenosti s procesem registrace vím, že pokud žadatel o registraci splní a doloží zákonem požadované doklady, oprávnění k poskytování mu musí být vydáno. Naplněním zákonných podmínek však není prokázána kvalita služby.

2.3.1 Charakteristika služby a daného sociálního zařízení

Domov pro osoby se zdravotním postižením je sociálním zařízením poskytujícím služby sociální péče podle § 38 zákona o sociálních službách a základní činnosti dle ustanovení § 48 odst. 2 téhož zákona.⁵⁰

Při své činnosti má zařízení zachovávat přirozené vztahové sítě, respektovat práva a lidskou důstojnost každého uživatele, zároveň je povinno zajistit zdravotní péči definovanou v § 36 zákona o sociálních službách.

Domov pro osoby se zdravotním postižením je definován jako sociální služba, která poskytuje pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení, zejména mentálního případně kombinovaného postižení a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. V případě poskytování této služby dospělým osobám, se jedná o osoby, které jsou posouzeny jako plně invalidní.

V úvahu přichází tento druh služby zejména v okamžiku, kdy rozsah této péče a její náročnost překročí možnosti rodiny nebo těch, kteří tuto pomoc poskytují v terénu, a je již nutné zajistit přechodně nebo trvale takovou komplexní péči, kterou může poskytnout domov pro osoby se zdravotním postižením.

Ten vytváří náhradní životní prostředí, kde tuto péči zajišťuje zejména činnostmi výchovnou, vzdělávací, aktivizační, sociálně terapeutickými činnostmi, poskytnutím ubytování, stravy, poskytnutím pomoci při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu, taktéž pomoci při osobní hygieně, zajišťuje zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Rozsah úkonů poskytovaných v rámci těchto základních činností je dále rozpracován v § 14 vyhlášky k zákonu o sociálních službách, která zároveň stanovuje maximální výše úhrad za poskytování jednotlivých úkonů této služby.

⁵⁰ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Tyto základní činnosti má dané zařízení ze zákona povinnost vždy zajistit, uživatel však o rozsahu poskytované služby rozhoduje sám. S tím souvisí i jeho další pravomoci, jako je například rozhodování o svém denním programu (způsobu trávení volného času, navrhování společných aktivit), rozhodování ohledně stravy (možnost neodebrat jídlo, možnost odebrat je mimo poskytovatelem stanovený čas, možnost ovlivnit jídelníček), možnost ovlivnit, s kým sdílí pokoj, doplnit vybavení pokoje a mnoho dalšího. To vše v návaznosti na vypracované vnitřní předpisy poskytovatele, které upravují oblasti, jež nejsou zákonem přesně stanoveny, a tam, kde je volnost zákona, si jeho výklad přizpůsobují svým potřebám a možnostem. O těchto předpisech bude pojednáno ještě v některé z dalších kapitol.

2.3.2 Charakteristika cílové skupiny

Mentální postižení můžeme stručně charakterizovat jako trvalé snížení rozumových schopností, jehož příčinou je organické poškození mozku. V souvislosti s tím dochází i k odlišnému vývoji některých psychických vlastností a k poruchám v adaptačním chování.

Podle Americké asociace pro mentálně retardované se lidé s mentálním postižením vyznačují podprůměrnou úrovní intelektových schopností se současným omezením v nejméně dvou z následujících adaptačních dovedností. Těmi jsou komunikace, sebeobsluha, sociální dovednosti, bydlení ve vlastním domě, využití služeb obce, sebeurčení, zdraví a bezpečnost, školní výkon, volný čas a práce. Z tohoto vymezení vyplývá, že pojem mentální postižení pokrývá široký rozsah obtíží, v nichž se jednotliví lidé liší.⁵¹

⁵¹ Srov. MATOUŠEK, O.; KODYMOVÁ P.; KOLÁČKOVÁ J.; eds. *Sociální práce v praxi. Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*, s. 111.

Lidé s tímto hendikepem se vyznačují sníženou schopností myslet, učit se a přizpůsobovat se svému okolí, taktéž mají problémy s porozuměním, orientací a komunikací. Zaostávají za svými vrstevníky v sociálních a pracovních dovednostech i v citovém životě. Jedná se o celoživotní postižení jedince.

Mentální postižení může být vrozené, získané nebo sociálně podmíněné. Podle stupně retardace (měřeno IQ) může být děleno na hluboké, těžké, střední, lehké, jiné a nespecifické. Na jeho vzniku se může podílet řada faktorů, jež narušují vývoj mozku před narozením, během porodu nebo v raném dětství.

Výše uváděné služby sociální prevence jsou většinou využívány osobami s lehčím typem mentálního postižení. Tyto osoby jsou schopny užívat řeč v každodenním životě, jsou většinou nezávislí v péči o sebe a v praktických domácích dovednostech. Jsou schopni dokončit školu, vyučit se a uplatnit v zaměstnání, často zakládají i vlastní rodinu. Na druhé straně jsou lidé s těžkým nebo i hlubokým postižením, kteří jsou prakticky ve všech svých potřebách odkázáni na cizí pomoc. Nejsou schopni se sami najíst, jsou inkontinentní, nejsou schopni samostatného pohybu ani komunikace s okolím. Vyžadují stálou pomoc a stálý dohled, které jsou jim poskytovány v domově pro osoby se zdravotním postižením.⁵²

Těžké postižení lze dělit na těžké kombinované postižení a těžké mentální postižení. Těžké kombinované postižení je spojení dvou či více postižení, jedná se o komplexní syndrom, při kterém se mentální postižení spojuje s postiženími jako je například slepota, hluchota, psychické onemocnění atd.⁵³

Mezi nejčastější přidružené poruchy u osob s mentálním postižením řadíme autismus, poruchy chování, poruchy hyperaktivity a demence.

Podle Čadilové je riziko výskytu psychických poruch či onemocnění u osob s mentálním postižením 3-4 x vyšší než u populace bez postižení. Autorka

⁵² Srov. ŠVARCOVÁ, I. *Mentální retardace. Vzdělávání. Výchova. Sociální péče*, s. 29-31.

⁵³ Srov. VÍTKOVÁ, M. (ed.). *Integrativní speciální pedagogika. Integrace školní a sociální*, s. 328.

uvádí, že mezi nejčastější typy poruch, které mohou podmiňovat problematické chování i typu agrese či autoagrese, patří zejména poruchy afektivní, schizofrenní, neurotické a stresem vyvolané poruchy, poruchy vyvolané požíváním alkoholu a poruchy osobnosti.⁵⁴ Neznamená to však, že člověku s mentální retardací lze automaticky přiřadit problematické chování jako jeho přirozený znak. Toto chybné označení se však v praxi objevuje.

Jeden z hlavních problémů lidí s mentálním postižením při výkonu plných občanských práv v domově pro osoby se zdravotním postižením je spojen s otázkou právní způsobilosti. Způsobilost k právním úkonům předpokládá určitou psychickou vyspělost, která obsahuje složku rozumovou a složku volní. V některých případech člověk této psychické vyspělosti nabude pouze v určité více či méně omezené míře. To je i případ lidí s mentálním postižením. V takovém případě, pokud je to nutné, může být jedinec omezen či zcela zbaven způsobilosti k právním úkonům.⁵⁵ Nesmí se však stát běžnou praxí, jako tomu po mnoho let bylo, že dojde k právnímu zastupování osoby jen proto, že ta činí taková rozhodnutí, která ostatní nechápu nebo s nimi nesouhlasí. Zároveň je nutné se odklonit od dosud praktikované reality, kdy opatrovnictví vykonává přímo poskytovatel služby nebo jeho zaměstnanec. Toto lze vnímat jako střet zájmů.

Na zřeteli je nutné také mít, že opatrovnictví neznamená převzetí odpovědnosti za život, zdraví nebo jednání zastoupeného. Opatrovnictví v žádném případě nezakládá moc opatrovníka nad zastoupeným. Opatrovník pouze činí za zastoupeného právní úkony, k nimž zastoupený není způsobilý.⁵⁶ Je důležité si uvědomit, že i osoba zbavená způsobilosti k právním úkonům je způsobilá mít práva a musí mít zachován dostatečný prostor pro samostatné rozhodování.

⁵⁴ Srov. ČADILOVÁ, V., JŮN, H., THOROVÁ, K. *Agrese u lidí s mentální retardací a s artismem*, s. 55-63.

⁵⁵ Srov. SOBEK, J. a kol. *Práva lidí s mentálním postižením. Příručka pro poskytovatele*, s. 62.

⁵⁶ Srov. KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER, J. *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 54-56.

Rozhodnutí o tom, co bude dělat ve volném čase, co si oblékne na sebe, s kým se bude přátelit, co bude pít, jíst atd., nejsou právním úkonem. Direktivní zásahy ze strany rodinných příslušníků, opatrovníka nebo zaměstnanců sociální služby nejsou na místě.⁵⁷

Problematika opatrovnictví a způsobilosti k právním úkonům je upravena v právním řádu České republiky. Jedná se především o oblast úpravy v občanském zákoníku, občanském soudním řádu a v zákoně o rodině. Ochrana osob zbavených způsobilosti k právním úkonům nebo osob duševně nemocných se stává předmětem i mezinárodních úprav.

2.4 Povinnosti poskytovatele

K zajištění bezpečnosti sociálních služeb mají sloužit další povinnosti uložené poskytovatelům v § 88 zákona o sociálních službách. Naplnění jedné z nich stanovuje v § 88 písm. c) poskytovatelům povinnost „vytvářet takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva, a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele“. Tato formulace zakotvuje úlohu sociálních služeb zajistit nejen neporušování nebo nerespektování lidských práv při poskytování sociálních služeb, ale také podporu osob při aktivní realizaci svých práv, což je nezbytnou součástí skutečného sociálního začleňování.⁵⁸

Osobní svoboda a svoboda pohybu a pobytu je zaručena čl. 8 a čl. 14 Listiny. Naproti tomu v § 89 zákona o sociálních službách jsou uvedeny způsoby a podmínky, za kterých opatření omezující pohyb osob tzv. restriktivní opatření, lze použít. Zároveň jsou zde zmíněny i povinnosti poskytovatele s tím spojené. V souvislosti s tím si o možných omezeních svobody pohybu u lidí s těžším postižením řekneme v dalších kapitolách.

⁵⁷ Srov. *Standardy kvality sociálních služeb. Výkladový sborník pro poskytovatele*, 2008, s. 37.

⁵⁸ KOŘÍNKOVÁ, D. *Ochrana práv uživatelů sociálních služeb. Vybrané kapitoly z učebních textů vzdělávacího programu pro inspektory kvality sociálních služeb*. [online].

S výše uvedeným úzce souvisí i povinnost poskytovatele mít zpracovaná vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro předcházení střetům zájmů, pro uplatnění oprávněných zájmů osob a pro podávání a vyřizování stížností, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby.

Vnitřní předpisy směřují k tomu, aby upravily oblasti, které nejsou přesně stanoveny zákonem, nebo ty, kde zákon dává možnost si daný okruh upravit individuálně. Je třeba uvážlivě delegovat i pravomoci a vždy zároveň s nimi delegovat i odpovědnost. Přesné definice postihů v případě neplnění povinností mohou vedení organizace pomoci v případě škodných událostí, které mohou vzniknout při činnosti organizace. V zájmu každého zaměstnance je pak seznámit se s vnitřními předpisy v době nástupu do organizace.

Vzhledem k tomu, že vnitřní předpisy upravují téměř všechny aktivity organizace, mají na jejich obsahu zájem i externí subjekty. Ač to nemusí být při prvním pohledu patrné, i externím subjektům mohou plynout z těchto dokumentů výhody nebo omezení (doporučené návštěvní hodiny v domově pro osoby se zdravotním postižením, pravidla vyřizování stížností, vstup dobrovolníků do služby apod.). Některé vnitřní dokumenty mohou být určeny jen pro zaměstnance (nařízení, pokyny), jiné budou zajímat veřejnost (pravidla poskytování služeb, rozsah péče, ceník, nakládání s osobními údaji uživatelů apod.).

Pro plnění těchto povinností je důležitá dobrá znalost a správné porozumění poskytovatele sociálních služeb problematice lidských práv, odpovědnosti, přiměřené opatrnosti, přiměřeného rizika a všem právním normám, ze kterých vyplývají práva a povinnosti konkrétních uživatelů.

2.5 Kvalita života

Kvalita života, bez ohledu na užívané pojmosloví, byla a stále je velkým tématem lidských úvah. Zájem o ni můžeme vysledovat v mnoha společenských oblastech, kdy zasahuje i do mnoha vědních oborů. S tím souvisí i různost jejích definic. Společnými znaky pro všechny tyto definice jsou však údaje o fyzickém, psychickém a sociálním stavu jedince.

Kvalitu života lze definovat s ohledem na spokojenost daného člověka s dosahováním cílů určujících směřování jeho života. Tyto cíle jsou odvozeny z vlastního systému hodnot každého člověka. Kvalita života není tedy něčím všeobecně platným pro všechny lidi, je individuální záležitostí.⁵⁹

Zdraví je důležitá součást kvality života každého jedince. Nemoc, úraz a postižení kvalitu jeho života snižují. Je potřeba si vždy uvědomit, do jaké míry tento zásah do zdraví život jednotlivce ztěžuje, ve kterých oblastech ho limituje a znevýhodňuje. Kvalita života ve vztahu ke zdravotnímu stavu charakterizuje, co jedinec prožívá jako následek svého postižení a poskytované péče.

Pro lidi s mentálním postižením žijící v domově pro osoby se zdravotním postižením je důležitá především míra zachované soběstačnosti a nezávislosti na pomoci jiného člověka. Řadíme sem především samostatnost v sebeobsluze a v intimní hygieně, s tím související alespoň částečnou schopnost pohybu. Dále je to míra celkového omezení možností, zvýšená unavitelnost a vyčerpání. Dalším kritériem ovlivňujícím zásah do kvality života postiženého je míra zachování komunikačních schopností a dalších kompetencí, které umožňují udržet vztahy s jinými lidmi a sdílet s nimi různé aktivity. A v neposlední řadě se jedná o úroveň zachovaného celkového pocitu pohody, který je odvislý od duševního a tělesného stavu, narušovaného bolestmi a celkovou nemohoucností.⁶⁰

⁵⁹ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*, s. 40.

⁶⁰ Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, s. 154-156

S kvalitou života těchto osob souvisí neodmyslitelně i kvalitní péče, která však nesmí být zaměřena pouze na stránku pečující a ochraňující, odsuzovala by tak postižené k trpné roli těch, kteří žijí v závislosti na ostatních. Dané zařízení by mělo usilovat o zlepšování kvality života každého jedince. Jedná se především o změnu v těchto oblastech:

- rozvíjení možností a schopností každého uživatele a posilování jeho sebevědomí
- kultivace bydlení – snížení počtu osob na jednom pokoji, právo na soukromí
- „otevřít domov“ návštěvám
- nácvik zvládnání sebeobslužných činností za účelem dosažení co nejvyšší možné míry samostatnosti uživatelů a jejich nezávislosti na péči
- zavedení pracovní terapie, práce mimo „domov“
- přestat tabuizovat sex v pobytovém zařízení
- hledat smysluplný způsob existence, organizovat zajímavé aktivity atd.⁶¹

Zapojení do života komunity a společnosti, pocit uznání a užitečnosti, ocenění zkušeností a smysluplné využívání volného času jsou důležité pro pozitivní sebepojetí a životní spokojenost každého člověka, tedy i osob se zdravotním postižením. Důležité je podpořit participaci těchto osob na vzdělávacích, kulturních a společenských aktivitách a na řešení a rozhodování o otázkách, které se jich významně dotýkají. Zájem a péči potřebuje každý člověk, každá živá bytost.

⁶¹ Srov. ŠVARCOVÁ, I. *Mentální retardace. Vzdělávání. Výchova. Sociální péče*, s. 145-149.

Na samotnou definici pojmu kvalita v sociálních službách, kvalita dlouhodobé péče, v literatuře neexistuje také jednotný názor. Někteří autoři konstatují, že kvalita znamená efektivní využívání zdrojů, schopnost reagovat na individuální potřeby, úspěšnost při sociálním začleňování a při získávání autonomie a nezávislosti. Podle jiných autorů se kvalitou rozumí sdílená představa o tom, jak by měla vypadat dobrá práce každého člena pracovního týmu.⁶²

Ještě do nedávné doby bylo jediným měřítkem kvality péče o osoby se zdravotním postižením dodržování technických požadavků typu požárních předpisů, hygienických norem či účetních pravidel a neexistovala žádná pravidla pro kvalitu poskytování vlastní péče a kontrola dodržování těchto pravidel.⁶³

Dle Matouška mohou být Standardy kvality sociálních služeb prostředkem, jak mohou organizace svou práci hodnotit. Organizace by měly mít stanoveny měřitelné cíle, pak je možné hodnotit, zda se jim tyto cíle daří naplňovat nebo ne. Průběžným vyhodnocováním je také možné cíle přehodnocovat nebo volit jiné prostředky a způsoby, kterými lze k cíli dojít.⁶⁴

„Obecně lze říci, že za kvalitní je považována taková služba, která je vykonávána kvalifikovanými pracovníky, poskytovaná s přiměřeným technickým a dalším vybavením, poskytovaná přiměřeně stavu uživatele služby, je přínosem pro jeho zdravotní stav či kvalitu života, je přijatelná z hlediska hodnotové a emocionální rovnováhy a je řádně dokumentovaná a zdůvodnitelná.“⁶⁵

⁶² Srov. MÁTL, O.; JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory. Řízení kvality dlouhodobé péče v ČR*, s. 18-19.

⁶³ Tamtéž, s. 20-21.

⁶⁴ Srov. MATOUŠEK, O.; KODYMOVÁ P.; KOLÁČKOVÁ J.; eds. *Sociální práce v praxi. Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*, s. 126.

⁶⁵ HERMANOVÁ, M. *Kvalita sociálních služeb. Zpravodaj*, 2006, roč. 8, č. 3, s. 6.

2.5.1 Standardy kvality sociálních služeb

Standardy kvality zavedené do sociálních služeb mají za úkol popsat, jak má vypadat kvalitní sociální služba. Jsou souborem měřitelných a ověřitelných kritérií, jejichž prostřednictvím je definována a průkazným způsobem posouzena nezbytná úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personální, procedurální a provozní. Standardy se týkají všech sociálních služeb, a proto jsou formulovány obecně, což pro některé poskytovatele může ze začátku představovat problém s příliš vágním a neurčitým výkladem.⁶⁶

Proto je ve standardu č. 1 ustanovena poskytovatelům sociálních služeb povinnost vypracovat metodiky a podle nich postupovat. Do tohoto systému „postupů zaručujících řádný průběh služby“ patří nejen metodické pokyny, ale v širším kontextu i veškerá vnitřní pravidla (směrnice, příkazy, sdělení atd.), kterými organizace řídí pracovníky a průběh poskytování sociální služby. Dobře napsaná metodika je souborem pravidel, které nám jsou užitečné, můžeme je respektovat a můžeme se o ně opřít. Ve svém důsledku chrání pracovníky, organizaci i uživatele.

Požadované standardy by neměly být jen „slovy na papíře“. Pro postiženého člověka by měly znamenat zlepšení kvality života, vlastní výběr ze skutečné a kvalitní nabídky, důstojné prostředí, materiální zajištění a odbornou profesionální pomoc.

Všech patnáct Standardů kvality sociálních služeb důsledně vychází ze základního dokumentu, jakým je Listina základních práv a svobod. Jsou v nich zakotveny nezbytné postupy, jejichž dodržování zabrání možnému porušování práv a svobod uživatelů, ke kterému může vzhledem k tlaku instituce a k vyšší míře zranitelnosti uživatelů docházet. Jedná se zejména o dohodu o poskytování služeb mezi uživatelem a poskytovatelem, jednání se zájemcem o službu,

⁶⁶ Srov. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele*. MPSV, 2003, s. 5.

individuální plánování služeb v jejich průběhu, pravidla pro podávání a vyřizování stížností, ochrana práv uživatelů a další.⁶⁷

Teprve čas prokáže, zda standardy skutečně naplnily to, co si vytyčily. Tím, že se posílila práva uživatelů služeb a zdůraznila se orientace na jejich osobní cíle, což umožnilo konkretizovat abstraktní ideály, jakými jsou například důstojnost, plnohodnotný život atd., už dnes můžeme o standardech říci, že přispívají k lepšímu postavení zájemců a uživatelů sociálních služeb, tzv. je s nimi „více počítáno“. Někde více a někde zase méně tak přispívají ke zvyšování kvality poskytovaných služeb. Tato odlišná skutečnost souvisí především s rozdílným výkladem jednotlivých poskytovatelů o obsahu standardů, jejich zpracování a naplňování.

Závěrem zmiňuji jeden z několika tzv. „mýtů o standardech“ totiž, že standardy se jednou zavedou a budou navždy platné a hotové. To samozřejmě není pravda. Standardy kvality jsou nástrojem pro sledování a řízení kvality sociálních služeb a je proto nutné vracet se v pravidelných intervalech k již zpracovaným metodikám a zjišťovat jejich správnost s ohledem na funkčnost a soulad s výkladem standardů.⁶⁸

2.5.1.1 Standard č. 2

Lidé s mentálním nebo kombinovaným postižením žijící v pobytovém zařízení mají specifické potřeby, ale stejná práva jako kdokoli jiný. K realizaci řady svých základních práv potřebují pomoc poskytovanou právě prostřednictvím sociální služby.

Standard č. 2, na který se dále zaměřím, se nazývá Ochrana práv osob a týká se dodržování a respektování práv uživatelů poskytovatelem služby

⁶⁷ Český helsinský výbor [online]. Praha: Český helsinský výbor.

⁶⁸ Srov. KOSTEČKA, J. Mýty o zavádění standardů kvality sociálních služeb. *Zpravodaj*, 2008, roč. 10, č. 2, s. 12-13.

v průběhu jejího sjednávání, trvání a ukončování. Je zde proto, aby zabezpečil ochranu práv uživatelů sociálních služeb a patří tak ke standardům klíčovým. Nejde v něm však pouze o dodržování práv uživatelů, ale i práv poskytovatele a jeho pracovníků. Zároveň má standard přispívat k aktivnímu vyhledávání možných oblastí střetů zájmů, ke kterým by mohlo dojít v důsledku toho, že uživatel sociální službu využívá.

Zařízení sociálních služeb, domov pro osoby se zdravotním postižením patřil v minulosti mezi tzv. uzavřené instituce, kde bylo velice těžké dovolat se práva a je tedy nezbytně nutné mít zpracovány postupy, které nám pomůžou se obdobným situacím vyvarovat.

Konkrétními kritérii, požadavky na naplnění Standardu kvality sociálních služeb č. 2 uvedenými ve vyhlášce k zákonu o sociálních službách a podrobněji rozpracované metodikou MPSV k provádění inspekci jsou:

2.a.a Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob.

2 a.b Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup, pokud k porušení těchto práv dojde.

2 a.c Poskytovatel podle stanovených pravidel postupuje.

2 b.a Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací.

2 b.b Poskytovatel podle stanovených pravidel postupuje.

2 c.a Poskytovatel má zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů.

2 c.b Poskytovatel podle stanovených pravidel postupuje.⁶⁹

⁶⁹ Srov. *Metodika MPSV k provádění inspekcí poskytování sociálních služeb*. MPSV, 2008, s. 105-106.

3 NAPLŇOVÁNÍ LIDSKÝCH PRÁV V DOMOVĚ PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM A MOŽNÉ OBLASTI PORUŠENÍ PRÁV UŽIVATELŮ PŘI POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Podle nové koncepce v sociálních službách je uživatel domovů pro osoby se zdravotním postižením aktivním subjektem, který má možnost buď sám, nebo s pomocí druhých vyjadřovat své potřeby a přání. Aby toto platilo, muselo by se ke každému uživateli přistupovat individuálně jako k partnerovi, což se doposud neděje. V řadě případů jsou dokonce práva uživatelů „domovů“ různým způsobem omezována. K takovému závěru došli pracovníci Kanceláře veřejného ochránce práv při svých šetřeních v domovech v roce 2007.⁷⁰

I já budu svá zjištění ohledně možných porušení práv uživatelů pobytového zařízení, v této diplomové práci opírat především o zveřejněné skutečnosti získané při těchto šetřeních.

Nositelem kvalitních sociálních služeb je vždy personál, který poskytování sociálních služeb zajišťuje. Počínaje ředitelem zařízení, přes sociálního pracovníka a další osoby až po posledního sanitáře. Pro poskytování bezpečných, kvalitních a efektivních služeb již nestačí nadšení a empatie, ale pracovníci musí rozvíjet svoji odbornost a přizpůsobovat se novým požadavkům na svoji profesi.

Porušením práv uživatelů služby rozumíme především situace, kdy pracovník rozhoduje za obyvatele v oblastech, jež se týkají jeho osobnosti, způsobu života, organizace času, majetku, soukromí, aniž by respektoval vůli osoby, ptal se na její přání, respektoval její zvyky a podobně.

⁷⁰ Srov. MATYÁŠOVÁ, P.; HRAZDÍLKOVÁ, I. Klient stále není partnerem. *Zpravodaj*, 2007, roč. 9, č. 2, s. 14-15.

Porušení práv uživatelů při poskytování pobytové sociální služby je tím snazší, čím větší je závislost obyvatele na poskytované službě z důvodu neschopnosti zvládat běžnou péči o vlastní osobu.

3.1 Příklady možného porušení práv uživatelů

V této kapitole se budu snažit poukázat na některé situace, při kterých může docházet v domovech pro osoby se zdravotním postižením k porušování ustanovení Listiny základních práv a svobod. Pro přehlednost vždy uvedu název a znění příslušného článku Listiny, ke kterému se konkrétní situace vztahují.

Právě tyto „kritické“ situace (situace možného porušení práv uživatelů služby) má mít zařízení naplněním kritéria 2.a.a standardu identifikovány a písemně popsány a následujícími kritérii má těmto situacím předcházet postupy, které má popsány a dále písemně zpracovává a používá následná opatření, pokud některá ze situací nastala. Na tvorbě standardu by se měl podílet tým pracovníků v sociálních službách.

Protože je spektrum práv velmi široké a stále se rozvíjí, zaměřím se pouze na jeho nejdůležitější oblasti a zároveň ty, které byly předmětem šetření veřejného ochránce práv. Ten ve svých závěrečných zprávách věnoval větší pozornost také vnitřním předpisům zařízení, zejména domácím řádům, neboť právě ony určují pravidla soužití v pobytovém zařízení a jejich obsah a úroveň významnou měrou ovlivňují život v domovech. Studium těchto řádů bylo zjištěno, že právě tyto předpisy neznáma obsahují ustanovení předpokládající porušování nebo omezování práv uživatelů. Domácí řády nejsou obecně závaznými právními předpisy a jsou závazné jen při absolutním souladu s právními předpisy vyšší právní síly. Ustanovení domácích řádů se však mnohdy s těmito právními předpisy rozcházejí a stanoví zákazy a omezení, které nemají v těchto předpisech oporu. Domácí řád by měl být v souladu s těmito předpisy a měl by být zpracován přehlednou, jednoduchou a srozumitelnou formou.

K výše uvedenému se vztahuje *Obecné ustanovení Hlavy první Listiny základních práv a svobod, kde se v článku 2, odst. 3 hovoří o tom, že „Každý může činit, co není zákonem zakázáno a nikdo nesmí být nucen činit, co zákon neukládá.“*⁷¹

Tato formulace je velmi důležitá, pokud ji vztáhneme k některým konkrétním situacím v pobytovém zařízení. Uživatel je například po nástupu do zařízení nucen přizpůsobit se režimu, který je v zařízení zaveden, jako je vstávat v určitou hodinu, jíst v určitou hodinu, koupat se v určitý den, zapsat se k lékaři, který je smluvně vázán k zařízení, odevzdat občanský průkaz, účastnit se denních aktivit, které pracovníci zařízení připravili apod. Z uvedeného vyplývá, že jestliže jsou uživatelé v souvislosti s poskytováním služby nuceni činit to, co zákon neukládá, bez předchozí písemně stanovené dohody a z ní vyplývajícího individuálního plánu, dochází k porušování jejich práv.

Zmiňované situace se bezprostředně týkají práva volby uživatele. Jedním z důležitých práv uživatele je právo svobodně se rozhodovat o sobě, svém způsobu života, určovat si priority. Je to právo být stále vnímán a respektován jako člověk, který rozhoduje o své osobě, svém životě a své budoucnosti, a to i v případě, kdy jde „pouze“ o blízkou budoucnost – např. kde, kdy a co bude jíst, co si obleče, kdy se bude koupat, kam půjde atd.

Neméně důležitou je v procesu rozhodování také otázka komunikace. Neschopnost komunikovat obvyklým způsobem neznamená ve většině případů neschopnost se rozhodovat. Vytváření podmínek pro rozhodování uživatelů nezahrnuje pouze rozvoj jejich schopností, ale také rozvoj základních profesionálních kompetencí a schopností na straně poskytovatelů sociálních služeb. V tomto směru je účelné používat široké spektrum prostředků alternativní komunikace. Personál by měl nadále rozvíjet své komunikační dovednosti.

Na druhou stranu určitá režimová opatření jsou však také nezbytností vzhledem ke společnému charakteru soužití v sociálních zařízeních a faktu,

⁷¹ Usnesení č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součásti ústavního pořádku České republiky, čl. 2 odst. 3.

že personál je zde zaměstnán jako v jakékoli jiné organizaci. Přesto by domovy měly usilovat o to, aby svým obyvatelům umožnily žít podle dosavadních návyků a uplatňovat individuální potřeby v nejvyšší možné míře, neboť prostředí pobytového zařízení představuje pro své obyvatele mnohdy jediný domov.

Problém nastává v okamžiku, kdy je v zařízení přijímám fakt, že zdravotní postižení je primárně problémem medicínským a nikoliv otázkou lidských práv. Postižení je chápáno jako nemoc, uživatel je stavěn do pozice pacienta a do sociálních služeb je zaváděna ve zdravotnictví uplatňovaná institucionalizace péče. Personál veskrze ošetrovatelský přistupuje k uživateli jako kdyby byl „trvale hospitalizován“ a podle toho svou práci odvádí. Středem jeho ošetrovatelského úsilí je zdraví jako nejdůležitější komodita, čili uživatelovy – pacientovy orgány, funkce atd. Má tendenci odsouvat uživatelovu subjektivitu, jeho prožitky a spoléhá více na objektivní metody terapie, automaticky tak přebírá za uživatele plnou odpovědnost.

Uživatel s postižením žijící v pobytovém zařízení má stejná lidská práva jako ostatní lidé žijící ve svých domácnostech. Má právo být seznámen pro něj srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování služby i o případných omezeních spojených s poskytováním služby v domově. Výsledkem vyjednávání je osobní cíl uživatele, který uživatel s podporou poskytovatele formuluje, a smlouva uzavřená ze svobodné vůle uživatele.

Ze závěrů ombudsmana získaných návštěvami v domovech vyplynulo, že nejzávažnějším nedostatkem v oblasti projevů vůle uživatelů je právě neznalost, nevědomost o svých právech, z čehož poté vyplývá i jejich neuplatňování. Uživatelé jsou tak odkázáni pouze na to, co jim nabídne personál, aniž by jim byly často dány na vědomí všechny možnosti.⁷²

Logickým předpokladem svobodné volby je zmiňované informování uživatele o všech možnostech, které má. V některých případech s sebou může nést rozhodnutí uživatele i určitá rizika. Právě to je jedním z důvodů, proč je právo

⁷² *Veřejný ochránce práv : Ombudsman* [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.ochrance.cz>>.

svobodně se rozhodovat uživatelům služby upíráno. Poskytovatel se bojí, že si uživatel ublíží, že se zklame, že dojde ke škodě atd. Riziko je však nedílnou součástí života a jako přiměřené riziko by mělo být součástí života i v zařízení sociálních služeb.⁷³

To, jakým způsobem bude poskytovatel přistupovat k rizikovým situacím, se poté odrazí v možnostech uživatelů naplňovat svou vlastní vůli. Na straně jedné je v současnosti stále ještě uplatňovaný (viz závěr ombudsmana) extrémní přístup „raději nic neriskovat“, co nejbezpečněji poskytovat služby a chránit sebe – poskytovatele, a tím do určité míry potlačovat práva uživatelů. Na straně druhé, také hraniční přístup, který je příliš benevolentní a podceňující rizika pro uživatele. Hledání hranice mezi právem svobodné volby a zabezpečením chodu zařízení je stálým úkolem personálu. Východiskem je zmapování rizikových situací, které mohou nastat, jejich zabezpečení a vypracování postupů, jak jim předcházet i s popisem jednotlivých kroků a aktivit u konkrétního jednotlivce vzhledem k jeho zdravotnímu stavu, povahovým vlastnostem a charakteru.⁷⁴

Je velmi těžké rozpoznat, zda uživatel nemá dovednosti například k samostatnému pohybu mimo zařízení z důvodu svého postižení nebo z důvodu, že tyto dovednosti neměl možnost získat. V tomto směru nám mohou hodně napomoci individuální plány uživatelů o průběhu sociální služby, kde uživatelé sdělují prostřednictvím svého klíčového pracovníka, jaká mají přání, očekávání a potřeby. Tak se stanoví osobní cíl uživatele, který je pro uživatele osobně významný, konkrétní, realistický a měřitelný (např. chůze po schodech nahoru a dolů).

⁷³ Srov. *Standardy kvality sociálních služeb. Výkladový sborník pro poskytovatele*, 2008, s. 32.

⁷⁴ Srov. KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER, J. *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 103.

Hlava druhá: Lidská práva a základní svobody, oddíl Základní lidská práva a svobody, článek 7 (1) Listiny říká: „Nedotknutelnost osoby a jejího soukromí je zaručena. Omezena může být jen v případech stanovených zákonem“⁷⁵

Jedním z předpokladů pro vytvoření dobré kvality života a spokojenosti uživatelů je zajištění soukromí. V řadě starších pobytových zařízení v České republice je naplnění tohoto práva z provozních důvodů problematické. Jedná se především o objekty bývalých zámků, klášterů s vícelůžkovými nebo průchozími pokoji, časté jsou problémy i s orgány památkové péče. V současnosti převládá tendence ke snižování kapacit domovů a k umístování uživatelů do menších, zpravidla jednolůžkových či dvoulůžkových pokojů.

Soukromí uživatele je třeba chápat v tom nejširším slova smyslu. Můžeme do něj zahrnout již zmiňované rozhodování o svém životě, nedotknutelnost obydlí, právo na rodinný a partnerský život, právo účastnit se společenského života a právo na kvalifikovanou péči.

Nedotknutelnost obydlí v zařízení sociálních služeb znamená, že pokoj uživatele, leckdy obývaný ještě jiným uživatelem, pro něj znamená v podstatě byt. Dále sem lze zahrnout možnost mít svůj vlastní pokoj a pokud k tomu dané zařízení nemá vhodné podmínky, má uživatelům umožnit, aby se vyjádřili k otázce, v jakém pokoji budou bydlet a s kým jej budou sdílet, popř. jim vyjít vstříc, projeví-li zájem přestěhovat se do jiného pokoje či změnit spolubydlícího. Samozřejmostí je výzdoba pokoje podle svého vkusu. Právo na ochranu soukromí zaručuje uživateli kontrolu nad jeho teritoriem. Jedná se o kontrolu především nad tím, kdo a kdy do jeho obydlí vstupuje, případně vstup do svého pokoje této osobě odmítnout, dále mít možnost svůj pokoj uzamknout. Pro své cennosti i další osobní věci má mít uživatel k dispozici v pokoji alespoň jednu uzamykatelnou součást nábytku.⁷⁶

⁷⁵ Usnesení č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součásti ústavního pořádku České republiky, čl. 7 odst. 1.

⁷⁶ KOŘÍNKOVÁ, D. *Ochrana práv uživatelů sociálních služeb. Vybrané kapitoly z učebních textů vzdělávacího programu pro inspektory kvality sociálních služeb.* [online].

Ze závěrů ombudsmana však vyplývá, že tuto možnost v řadě domovů uživatelé stále nemají a v některých případech mají např. skříně se svými věcmi umístěny na chodbě kvůli nedostatku místa v pokoji. Jejich cennosti (vkladní knížky, finanční hotovost apod.) jsou automaticky ukládány do úschovy domova. S klíči od pokojů má možnost disponovat také jen omezený počet uživatelů. Buď nejsou o možnosti obdržení klíčů od svých pokojů informováni, anebo poskytovatel argumentuje bezpečnostními hledisky. V případě osob se sníženou schopností rozhodování z důvodu mentálního postižení lze rizikovým situacím s uzamykáním pokojů, jak uvádí ombudsman, předejít instalací zámků, které umožňují otočným kolíkem zamknout pokoj zevnitř, aniž by bylo personálu znemožněno dveře odemknout zvenku klíčem.⁷⁷ Vysoká míra soukromí by měla být uživatelům zajištěna i při provádění úkonů osobní hygieny a na toaletách. Ideální je situace v případě toalet a koupelen, které jsou součástí bytové jednotky. Dotčení v důstojnosti v tomto smyslu mohou být především imobilní nebo nesoběstační uživatelé, kterým je při osobní hygieně poskytována asistence.

Obývá-li pokoj více osob, měl by mít uživatel služby při provádění úkonů osobní hygieny přímo na pokoji nebo při používání toaletní mísy k dispozici zástěnu. Šetřením ombudsmana bylo zjištěno, že domovy se potýkají s jejich nedostatkem a zástěny jsou uživatelům poskytovány nepravidelně či vůbec. Kromě nedostatku zástěn domovy také často argumentují nedostatkem místa v pokoji pro jejich uložení. Rovněž převážení do koupelny se mnohdy děje bez respektování intimity uživatelů, kdy v některých domovech byli uživatelé ke koupeli převáženi zpola vysvlečení nebo se sprchování neodehrávalo za uzavřenými dveřmi.⁷⁸ Taktéž volba pohlaví asistenta, který bude hygienu provádět, je důležitá. Uživatel má mít možnost zvolit si, zda mu bude asistovat při provádění hygieny osoba stejného nebo opačného pohlaví. Tato volba je však možná pouze v případě, že dané zařízení zaměstnává dostatečný počet mužských i ženských pracovníků. Typickým znakem pro sociální služby je však bohužel

⁷⁷ *Veřejný ochránce práv : Ombudsman* [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.ochrance.cz>>.

⁷⁸ Tamtéž.

nedostatek mužských pracovníků, který vede k tomu, že ve většině případů pomáhají mužům s hygienou ženy. Možnost volby tak zůstává nenaplněna.

Zařízení však nemůže svůj současný stav přijmout jako normu a odvolávat se na uváděné personální nebo prostorové problémy. Analýzou má dospět k závěru, zda je počet personálu dostatečný vzhledem ke kapacitě zařízení a ke stupni závislosti uživatelů a předcházet tak situacím, kdy jsou nesoběstační uživatelé nepřiměřeně omezeni např. ve svobodě pohybu fakticky, tj. nedostatkem pracovníků nebo při zmiňované volbě asistenta při provádění hygieny.

Právo na osobní a rodinný život neznamena pouze nezasahování do tohoto práva, ale rovněž podporu a pomoc při jeho naplňování. Zajištění telefonického kontaktu a zřizování prostor vhodných pro přijímání návštěv je jedním ze způsobů. Je také důležité uživatelům zdůraznit, že mají právo si vybrat, s kým se budou přátelit a které návštěvy chtějí přijímat. Není možné zakazovat uživatelům návštěvy za trest. Stejně jako je důležitý kontakt s rodinou, tak je důležitý i kontakt s okolním světem. Nedostatek personálu může mít za následek nedostatečné využívání veřejných zdrojů a nedostatečný rozvoj adaptačních dovedností uživatelů.

Článek 7 (2) Listiny: „Nikdo nesmí být mučen ani podroben krutému, nelidskému nebo ponižujícímu zacházení nebo trestu“⁷⁹

Riziko ponižujícího zacházení v pobytovém zařízení je tím vyšší, čím je vyšší míra závislosti uživatele na poskytovaných službách (např. u lidí s těžkým mentálním postižením, upoutaných na lůžko, u lidí s demencí, inkontinentních, autistů atd.).

Český helsinský výbor uvádí několik příkladů týkajících se ponižujícího zacházení, se kterými se v praxi setkal. Jedná se například o nahou osobu sedící na toaletním křesle při otevřených dveřích na chodbu, o dospělou mentálně postiženou osobu, která pije z kojenecké lahve, doprovod uživatele pracovníkem

⁷⁹ Usnesení č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součásti ústavního pořádku České republiky, čl. 7 odst. 2.

služby, který se chová nevhodně, dále hlasité hovory pracovníků služby na chodbě zařízení o stavu uživatele, nepřiměřené oslovování uživatelů, „nálepkování“ uživatele („ležák“, „stěžovatel“ atd.).⁸⁰

*Článek 10 v odstavci 1 Listiny zaručuje každému jeho lidskou důstojnost, osobní čest, dobrou pověst a chrání jeho jméno. Odstavec 2 téhož ustanovení chrání osobu před neoprávněným zasahováním do soukromého a rodinného života. Zároveň je odstavcem 3 zaručeno právo před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě.*⁸¹

Abychom mohli toto právo při poskytování pobytových služeb naplnit, je třeba vnímat mentálně postiženého jako dospělou osobu, partnera, osobnost, která má jedinečnou a neopakovatelnou hodnotu. Pracovníci by si měli být vědomi toho, že tito lidé nejsou „jako děti“ a nelze k nim takto přistupovat. Používání přezdivek a jednostranné tykání je naprosto nevhodné, stejně tak jako stylizace dospělého do automatické role dítěte například výzdobou pokoje. Jako naprosto nevhodné se jeví, pokud personál ponechává uživatele, který není upoután na lůžko, po celý den v pyžamu bez možnosti převléknout se do civilního oblečení. Personálu také není dovoleno vměšovat se do rodinného, soukromého života, i kdyby tak činil v dobrém úmyslu, pokud si toto jednání uživatel nepřeje.⁸²

Ochrana osobních údajů podléhá zákonu č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Každý poskytovatel sociální služby proto musí postupovat podle tohoto zákona.

⁸⁰ Český helsinský výbor [online]. Praha: Český helsinský výbor.

⁸¹ Usnesení č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součásti ústavního pořádku České republiky, čl. 10.

⁸² Srov. KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER, J. *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 95-96.

Právo na osobní svobodu a svobodu pohybu jako jedny ze stěžejních lidských práv garantuje Listina článkem 8 (1) a článkem 14 (1).⁸³

V rámci poskytování sociálních služeb můžeme do práva na osobní svobodu zahrnout volbu místa pobytu (nikdo by neměl být nucen žít na určitém místě proti své vůli), svobodu pohybu, která se týká jak pohybu v zařízení, tak i mimo zařízení a již výše zmiňovanou možnost volby.

Právo na svobodu pohybu je porušeno, pokud:

- uživateli je znemožněn volný pohyb v zařízení (vyjma prostorů, do kterých je zakázán vstup nepovolaným osobám: provoz kuchyně, výdejna jídla, kotelny, sesterny, sklady, dílna)
- uživateli je znemožněn pohyb z pokoje
- uživateli je znemožněn pohyb z lůžka (je použita zábrana, kterou si uživatel nemůže odstranit)
- uživateli je znemožněn volný pohyb mimo zařízení
- uživatel je utlumen léky, aby se nepohyboval

„Osoby umístěné v domově pro osoby se zdravotním postižením jsou často omezeny v možnosti svobodného pohybu. Toto omezení může vyplývat z důvodů na jejich straně nebo z vnějších příčin. Je důležité rozlišit, zda se jedná o omezení, které je v souladu s právem, nebo se jedná o omezení protiprávní. Míra svobody pohybu uživatelů je ovlivňována zejména níže uváděnými faktory:

- postižení uživatele
- problémové chování uživatele
- chybné používání mechanických pomůcek (používání postranic a dalších kompenzačních pomůcek)
- přístup okolí k člověku s postižením (personál, rodina, veřejnost)

⁸³ Usnesení č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součásti ústavního pořádku České republiky, čl. 8 odst. 1, čl. 14 odst. 1.

- ekonomické možnosti státu, systém sociální péče a stupeň rozvoje sociálních služeb“⁸⁴

Pokud u lidí se sníženou schopností rozhodování hrozí následkem jejich neuváženého rozhodnutí nebezpečí vážného poškození zdraví, musí poskytovatel služby s touto situací pracovat jako s rizikovou a hledat, jakými prostředky uživatele od nežádoucího jednání odvrátit. Čím bude například u uživatele hlubší stupeň mentálního postižení, tím vyšší bude potřebná míra specifických opatření a asistence personálu při jeho pohybu. Takto postižený člověk nemůže bez asistence personálu ze zařízení kdykoliv odejít, mohl by tak být vystaven nepřiměřenému riziku a pokud by toho personál dopustil, jednal by nezodpovědně.⁸⁵ Přímé omezení uživatele ve svobodě pohybu je až tou poslední možností. Pouze v případech přímého ohrožení uživatele nebo ostatních lidí vstupuje do rozhodování uživatele další osoba (poskytovatel), na základě výjimky stanovené zákonem. Povinnost chránit zdraví a život uživatele je v tomto případě důležitější než povinnost respektovat jeho vůli svobodně a sám se pohybovat.

Znalost problematiky rizika a odpovědnosti v souvislosti s lidskými právy je základním předpokladem pro zajištění kvalitní služby s dodržováním práv uživatelů. Poskytovatel sociálních služeb by měl mít jasně vymezen a písemně definován svůj přístup k nim, jak bylo již výše zmíněno.

S respektováním osobní svobody a svobody pohybu souvisí i správné používání opatření omezujících pohyb podle § 89 zákona o sociálních službách.

⁸⁴ *Standardy kvality sociálních služeb. Výkladový sborník pro poskytovatele*, 2008, s. 42.

⁸⁵ Srov. KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER, J. *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 103.

3.1.1 Opatření omezující pohyb osob v daném zařízení

Podle metodického pokynu Ministerstva práce a sociálních věcí se opatřeními omezujícími pohyb osob rozumí taková opatření, která zamezí uživateli sociální služby pohybovat se svobodně a bez omezení a tím projevovat svou svobodnou vůli.

„Při poskytování sociálních služeb nelze používat opatření omezující pohyb osob, jimž jsou sociální služby poskytovány, s výjimkou případů přímého ohrožení jejich zdraví a života nebo zdraví a života jiných fyzických osob...“⁸⁶ Užití omezujících prostředků není v souladu se zákonem například jako prevence ohrožujícího chování.

K omezení pohybu uživatele lze přistoupit pouze tehdy, když byly bez úspěšného výsledku vyzkoušeny všechny ostatní možné strategie pro zabránění jednání uživatele, kterým ohrožuje zdraví či život svůj nebo jiné osoby. Za tato mírnější opatření lze považovat slovní zklidnění, odvrácení pozornosti, rozptýlení a aktivní naslouchání. Následná opatření omezující pohyb musí být přiměřená míře aktuálního ohrožení a individualitě uživatele a lze je použít pouze po dobu nezbytně nutnou. Zákon ukládá poskytovatelům sociálních služeb řadu povinností souvisejících s užitím opatření omezujících pohyb osob. Za nedodržení některých z nich hrozí poskytovateli postih.⁸⁷

Šetřením veřejného ochránce práv byly jako nejčastější prostředky užitě k omezení pohybu osob zjištěny postranice, dále pak léky pro případ neklidu, omezení v části zařízení, zamykání na pokoji a jako poslední byla k tomuto účelu užitá bezpečná místnost. Okrajově bylo možné se setkat s neuvědomělými omezeními, jako je klika nebo brano, jež lze ovládat jen se zvýšeným fyzickým

⁸⁶ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 89 odst. 1.

⁸⁷ KOŘÍNKOVÁ, D. *Ochrana práv uživatelů sociálních služeb. Vybrané kapitoly z učebních textů vzdělávacího programu pro inspektory kvality sociálních služeb.* [online].

úsilím, chybějící madla při stěnách pro podporu pohybu osob nejistých v chůzi, neposkytnutí kompenzačních pomůcek nebo složité ovládání výtahu.⁸⁸

Při poskytování sociálních služeb se běžně používají různé pomůcky, které mají při správném používání zlepšit kvalitu života člověka s postižením nebo jej ochránit např. před pádem. Takovým typickým příkladem jsou postranice u postele. Jako ochrana se používají tehdy, pokud hrozí při spánku uživateli pád z lůžka, a je tedy ohroženo přímo jeho zdraví či život. Dále se zábrana používá v případě, když si to uživatel sám přeje, je si vědom rizika pádu a je schopen dát informovaný souhlas. V dosahu má přitom signalizační zařízení pro přivolání personálu nebo je sám schopen postranice z lůžka spustit. Postranice nejsou omezením také pro imobilního uživatele, neboť mu nebrání ve volném pohybu, protože se uživatel pohybovat nemůže. Hranice mezi podporou a restrikcí může být ale mimořádně křehká. Řešením je zpracování jasného metodického postupu pro užití postranic nebo ujednání o použití zábrany jako prostředku ochrany, které je součástí smlouvy o poskytování sociální služby.

Všechny mechanické pomůcky je možné využít jako podporu a zároveň je i zneužít. Pro mentálně postiženého dospělého uživatele můžeme například polohovací vak využít pro pohodlné sezení při sledování televize. Zároveň jej však můžeme zneužít jako restrikci, která nám zajistí, že z vaku se uživatel sám nezvedne a my „máme od něho na chvíli klid“. Zde se jedná o jasné porušení etického principu kvalitně poskytované sociální služby a porušení práva člověka na svobodu pohybu.⁸⁹

Někdy postačí opravdu jen málo a z „ochranného“ prostředku se stává prostředek „restriktivní“. Stačí například, že pracovníci nezareagují dostatečně rychle na uživatelovu signalizaci nebo z jakéhokoliv jiného důvodu neumožní

⁸⁸ *Veřejný ochránce práv : Ombudsman* [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.ochrance.cz>>.

⁸⁹ Srov. *Standardy kvality sociálních služeb. Výkladový sborník pro poskytovatele*, 2008, s. 46.

odstranění postranice a okamžitou podporu uživateli v realizaci jeho pohybového záměru.⁹⁰

Z šetření ombudsmana vyplývá, že většina navštívených zařízení nepovažovala postranice za opatření, které může omezit pohyb osoby. Přitom byly používány ve všech zařízeních. Neoprávněné omezování osob bylo zjištěno také nesprávným postupem podávání léků v jednotlivých případech neklidu. Jako nepřipustnou je třeba označit praxi, kdy tlumivé léky podává personál zařízení na základě vlastního uvážení s tím, že lékař dopředu paušálně konkrétní medikament osobě ordinoval „pro případ neklidu“.⁹¹

Na závěr lze shrnout, že od poskytovatelů sociálních služeb je třeba vyžadovat používání omezujících opatření jen v oprávněných případech, správným způsobem při dostatečném důrazu na prevenci. Je zde nutná systematická práce, která poskytovatele neustále nutí vyhodnocovat a přezkoumávat nezbytnost použití restriktivního opatření u konkrétního člověka.

3.2 Střet zájmů

Ve spojitosti se standardem č. 2 se zmíním o zásadním kritériu jeho naplnění, kterým je vymezení situací, které můžeme označit jako střet zájmů a stanovení pravidel pro jejich řešení. Střetem zájmů ve vztahu mezi poskytovatelem a uživateli se rozumí taková situace, v níž má pracovník jiný zájem než uživatel. Jedná se jak o běžné každodenní situace, tak o situace závažné a výjimečné s rizikem porušení práv uživatele. Tento stav, kdy dojde ke střetu zájmů, je považován za nežádoucí a poskytovatelé mají ze zákona povinnost těmto situacím předcházet, jak jsem již výše uvedla.

⁹⁰ Srov. HAICL, M. K čemu potřebujeme pracovní postupy. *Sociální služby*, 2009, roč. XI, č. I, s. 18-19.

⁹¹ *Veřejný ochránce práv : Ombudsman* [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.ochrance.cz>>.

Mezi nejtypičtější situace možného střetu zájmů můžeme zařadit vykonávání funkce veřejného opatrovníka uživatele poskytovatelem, nakládání s majetkem uživatele poskytovatelem při své činnosti, pracovník zařízení vykonávající přímou péči o svého rodinného příslušníka atd.⁹²

Nyní si přiblížíme situaci možného střetu zájmů na konkrétním příkladu, zároveň tak i opatření, které předchází vzniku této situace. Zájemem domova pro osoby se zdravotním postižením je přijímání imobilních uživatelů, u kterých se pro jejich nesoběstačnost předpokládají větší příspěvky na péči dle zákona o sociálních službách. Proti tomuto stojí zájem uživatele na spravedlivé posuzování žádostí o přijetí do domova bez ohledu na mobilitu či imobilitu.

Možná opatření poskytovatele, která zaujme k dané situaci můžeme formulovat jako:

- 1) O přijímání uživatelů rozhoduje tříčlenná komise ve složení ředitel, sociální pracovník a vrchní sestra.
- 2) Komise rozhoduje podle pořadníku evidovaných žádostí a posouzení sociální potřeby nezaujatě a spravedlivě. Při posuzování všech žádostí je používán rovný přístup.

Na základě výše popsaného se domnívám, že leckdy nemusí být preventivní opatření ani nijak složitá a hlavně je zpravidla mnohem snazší situacím předcházet než řešit již nastalý stav věci.

Pokud i přes uvedená opatření ke střetu zájmů mezi organizací a uživatelem služby dojde, má mít organizace pro tuto situaci zpracovaný postup. O jeho formulaci se pokusím v poslední kapitole této práce.

⁹² Srov. KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER, J. *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 107.

4 MOŽNOSTI ZLEPŠENÍ DANÉ SITUACE

4.1 Způsoby identifikace situací možného porušení práv uživatelů

K porušování práv uživatelů může docházet vědomým způsobem, častěji se ale v zařízení sociálních služeb setkáváme s porušováním těchto práv vyplývajícím z nesprávného porozumění a užití právních předpisů v konkrétní situaci. Častá je také situace, kdy se neumíme nebo nechceme na svou práci podívat pohledem člověka zvenku. Přitom právě takový náhled, nebo alespoň pokus o něj, nám může o charakteru poskytované služby, jakož i o potenciálních rizicích dotýkajících se práv uživatelů, říci nejvíce.

Jak uvádí Haicl, situace možného porušení práv uživatelů můžeme rozpoznávat mnoha způsoby. Za nejosvědčenější postupy označuje ty, které jsou založeny na využití intuice, imaginace, pozorování, empatie a na zhodnocení zkušeností pracovníků nebo rozhovorů s uživateli. Jednou z uváděných metod, jak identifikovat situaci možného porušení práv uživatelů, je metoda sledování 24 hodin. Jde v ní o to, vybavit si konkrétního uživatele služby (každý člen pracovního týmu sám pro sebe), na kterého zaměří svou pozornost a představuje si jeho den v zařízení od okamžiku, kdy ráno vstane, až do okamžiku, kdy vstává další den. Během takto prožitého dne postupně pracovníci objevují situace, při kterých mají pocit, že může být porušeno některé z práv uživatele. Obdobná je metoda sledování průběhu služby. Rozdíl je v tom, že touto metodou se dají postihnout i situace, které překračují rámec běžného dne, situace, které se pravidelně neopakují – tzn. např. přijímání uživatelů do zařízení, hospodaření s finančními prostředky atd. Obě metody pracují se znalostí uživatele pracovníky

a s jejich fantazií. Zjištěné situace možného porušení práv se zaznamenávají a poté je o nich v týmu vedena diskuse.⁹³

Dalším způsobem, jak získat informace o možném porušení práv, je obrátit se na uživatele služby, který již služeb nevyužívá. Nejlépe i na toho, který byl k organizaci poskytování služeb v minulosti kritický. Právě jeho názory mohou pomoci odhalit místa a oblasti, v nichž jsou práva uživatelů při poskytování služby ohrožována.⁹⁴ Prozkoumáním historie a zkušeností pracovníků si lze vybavit situace z minulosti, kdy mohla být práva uživatelů porušena. Takto získané informace se v týmu společně vyhodnotí a zpracují.

Poslední metodou je metoda přímého projednávání s uživateli, kterým je služba poskytována. Může se jednat o dotazníkovou formu, kdy jsou uživatelé vyzýváni k tomu, aby sdělili, co si myslí o porušování jejich práv v průběhu poskytování služby a o jaké konkrétní situace se podle nich jedná. Nebo je možné projednávat danou věc individuálně, po skupinkách či náhodně.

Jde vlastně o to, aby pracovní tým dokázal z odstupů a pravdivě pohlížet na vlastní službu. Aby se pracovníci dostali do kontaktu s realitou vlastních situací a viděli věci a jevy takové, jaké opravdu jsou.

Celý postup při práci se situacemi možného porušení práv uživatelů můžeme označit za logický. Nejprve zjistíme, v čem mohou být práva uživatele porušována (identifikace). Potom se jednotlivými situacemi zvlášť zabýváme, pořádně prozkoumáváme, zda opravdu jde nebo nejde o porušení práva uživatele. Pokud dospějeme k závěru, že ano, hledáme zde onu hranici porušení práva, tzn. kdy a jakým konkrétním svým jednáním právo uživatele porušujeme. Když už tuto hranici známe, můžeme pokročit dál a hledat konkrétní opatření pro prevenci nebo jak má pracovník v této situaci postupovat. Nakonec ty opravdu důležité situace a opatření zapíšeme a zveřejníme jako metodický materiál (pravidla) pro tým. Pravidla potom nějakou dobu v praxi ověřujeme a zkoumáme,

⁹³ Srov. HAICL, M. Jak identifikovat situace možného porušení práv uživatelů. *Zpravodaj*, 2006, roč. 8, č. 3, s. 2-3.

⁹⁴ Srov. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele*. MPSV, 2003, s. 22.

zda opatření, která jsme přijali, opravdu vedou k řešení situace a zda pracovníkům přináší potřebnou podporu.⁹⁵ Po nějaké době se opět vracíme na začátek a znovu si klademe otázku „V jakých situacích může v našem zařízení docházet k porušování práv uživatele?“ A tak se celý proces prozkoumávání a sebereflexe opakuje.

Pokud k celému procesu přistupujeme odpovědně a upřímně, dostane se nám odměny v podobě řešení problémů, snižování nejistot, zvyšování kvality sociálních služeb a osobního a profesního růstu. Stáváme se citlivějšími na porušování práv uživatelů a jsme lépe vybaveni k řešení vzniklých situací.

4.2 Dodržování práv uživatelů v situacích, ve kterých dochází k jejich častému porušení

V kapitole 3.1 jsem popisovala příklady možného porušení práv uživatelů sociálních služeb a v kapitole 3.2 jsem se zabývala střety zájmů uživatele s poskytovatelem, které s porušením práv mohou souviset. Snažila jsem se také poukázat na to, že zajištění důstojnosti jako základního požadavku rozvoje služeb a péče o tuto cílovou skupinu vyžaduje řadu praktických a konkrétních opatření vztahujících se k soukromí, sexualitě, osobní hygieně, používání toalety a dalším konkrétním oblastem a situacím. Tato opatření můžeme označit jako preventivní, jež se snaží určitými kroky předcházet vzniku konkrétního rizika. Pokusím se nyní o vymezení těchto postupů v souvislosti s právem uživatele na svobodné rozhodování.

⁹⁵ Srov. HAICL, M. Standard č. 2 Ochrana práv uživatelů. *Zpravodaj*, 2006, roč. 8, č. 4, s. 3-5.

- § Jedním z opatření, které zamezuje porušování tohoto práva, může být projednávání situací jeho možného ohrožení na poradách, kde o nich pracovníci diskutují a jsou poučeni, že v žádném případě nesmí uživatele nutit dělat to, co nechce.
- § Pracovník nerozhoduje o volném čase uživatele. Nenutí ho k nějaké aktivitě (procházka, výlet, ergoterapie).
- § Pracovník nevnucuje uživateli typ účesu, délku vousů ani určitý druh oblečení, respektuje jeho volbu. Pouze v případě nedůstojného oblečení, které by mohlo vyvolat posměch nebo negativní hodnocení okolí, taktně doporučí uživateli vhodnou úpravu zevnějšku (např. uživatel vyjde z pokoje polooblečený, v nočním prádle atd.). V případě, že uživatel není schopen vyjádřit svoje přání, personál k výběru oblečení přistupuje citlivě a pokud možno se znalostí zvyklostí uživatele (např. sdělením od rodinných příslušníků uživatele – co rád nosil apod.).
- § Pracovník přijímá uživatele na konkrétní pokoj. Pokud se jedná o jiný pokoj než jednolůžkový a uživateli společné bydlení nevyhovuje, požádá o změnu pokoje. V tomto je mu vyhověno v nejbližší možné době (uvolní-li se jednolůžkový pokoj, jiný uživatel souhlasí s přestěhováním).
- § Co se týká odebrání stravy, uživatel nesmí být nucen se stravovat v zařízení, stravu si může kdykoli odhlásit a dostat tak finanční náhradu za neodebranou stravu. Může si zvolit jiné náhradní jídlo, pokud mu hlavní jídlo v jídelníčku nechutná, nedělá mu dobře nebo nechce jíst. V případě, kdy odmítá jíst diabetik, nebo pokud se diabetik odmítl stravovat dietně, je poučen o riziku, má však právo na přiměřené riziko. Nemůže být nucen odebrat jídlo nebo dietu, pokud je schopen dát informovaný nesouhlas - ten posuzuje tým složený z ošetřujícího lékaře, vrchní sestry, klíčového pracovníka a sociálního pracovníka. Záznam o posouzení se zakládá do

dokumentace plánování a průběhu služby. Totéž platí o právu na přiměřené riziko v případě nesouhlasu s užíváním léků.⁹⁶

- § Uživateli je poskytnuta nutná péče bez souhlasu, pouze v případě, kdy je náhle ohrožen jeho zdravotní stav či život. V této situaci je uživatel předán do zdravotní péče zdravotnického zařízení, které rozhodne o dalším postupu.
- § Uživatel má možnost si určit dobu vstávání, spaní, hygieny, kdy bude jíst apod. Uživatel má právo na noční klid stanovený od - do (např. 22:00 – 7:30)
- § Pomoc a rozsah pomoci při osobní hygieně si určuje klient sám. Pokud se jedná o uživatele upoutaného na lůžko nebo s omezenou verbální komunikací, sledují pracovníci jeho reakce a neverbální projevy a při zajišťování hygieny je v maximálně možné míře respektují.
- § Uživatel je informován o tom, že si může zvolit ošetřujícího lékaře.
- § Uživatelům je dovoleno kouřit v prostorách, ve kterých nejsou nekuřáci, taktéž mají právo požívat alkohol. Pokud by uživatel konzumoval větší množství alkoholu, narušoval soužití, byl by agresivní, mohlo by toto být důvodem pro ukončení poskytování služby. Uživatel je o tomto riziku předem informován.
- § Uživatel není omezován v nakládání s vlastními finančními prostředky. K dispozici má ve svém pokoji uzamykatelný trezorek pro uložení financí a dalších cenností. Při zahájení poskytování služby je mu nabídnuta

⁹⁶ Veřejný ochránce práv : Ombudsman [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.ochrance.cz>>.

možnost zaslání důchodu hromadným výplatním seznamem na účet poskytovatele, možnost uložení finančních částek na vkladní knížku, případně možnost uložit část finančních prostředků u sociálního pracovníka. Pro uložení občanského průkazu, průkazu pojištěnce, případně dalších dokladů lze využít opět trezorek nebo úschovu u sociálního pracovníka.

Uvedené postupy se vztahují k situacím, ve kterých může nejčastěji dojít k porušení práva na svobodné rozhodování. Je na zvážení každého jednotlivého poskytovatele služby, aby se, s ohledem na specifika své služby, pokusil co nejobsáhleji takové situace identifikovat a hledal nejvhodnější řešení, jak je již dopředu nepřipustit. Už samotný proces identifikování rizikových situací a hledání adekvátních opatření znamená pro pracovní tým proces zrání, třibení názorů, vyměňování informací, formování postojů a prosazování inovativních postupů.

Především by však každý pracovník organizace měl mít při jejich realizaci neustále na paměti, že on není ten, který ví, co je pro uživatele to nejlepší a správné. A to i v případě, že se ze všech sil snaží pro něj udělat, to co je z jeho pohledu potřebné, nutné a správné.

V žádném případě by nemělo docházet k vnucování názoru pracovníkem, k zneschopňování uživatele, odpírání pozornosti uživateli, ignorování, přehlížení uživatele a nerespektování jeho tempa při podávání informací. Pracovník může uživateli pouze opatrně doporučovat, upozorňovat ho, navrhnout mu atd. Rozhodnutí jako takové musí být ponecháno na uživateli.⁹⁷

⁹⁷ Srov. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele*. MPSV, 2003, s. 27-28.

4.3 Konkrétní postupy v případě, kdy došlo k porušení lidských práv

Pokud preventivní opatření selžou a nastane situace, ve které jsou práva uživatele narušena nebo porušena, je vhodné mít poskytovatelem formulována taková doporučení (pokyny), aby mohl pracovník nastalou situaci vyřešit co nejlépe. Je třeba vzít v úvahu, že situace pracovníka může být komplikovaná, mohou ji ovlivňovat emoce nebo nepříznivé okolnosti. Pro připraveného pracovníka mohou být emoce čitelným signálem toho, co se mezi ním a uživatelem děje, pro nepřipraveného zaměstnance jsou emoce naopak rizikovým faktorem, který nebezpečí porušení práv ještě více zvyšuje.⁹⁸

Takový postup by měl být dle mého názoru systémem promyšlených doporučení, která vedou ke zlepšení situace, nikoli pokyny typu „pracovník je povinen“, „pracovník musí“. Takové pokyny spíše nahání hrůzu, než aby pracovníkovi pomohly situaci řešit.

Záleží však také na konkrétní situaci, která k porušení práv vedla. Pokud se jedná například o situaci vícelůžkových pokojů nebo přetížené kapacity v zařízení, opatření, která je nutné přijmout, jsou dlouhodobější povahy. Souvisí s koncepcí a rozvojovými plány organizace, s organizačním, personálním a materiálním zajištěním, s případnými investicemi. Takovému postupu se věnovat nebudu, ani mi to nepřísluší.

Postup, který se pokusím formulovat nyní a který jsem shrnula do několika bodů, je postupem tzv. okamžitým, úlevovým, krátkodobým, určeným pro všechny pracovníky, kteří se v rámci svých pracovních povinností dostávají do přímého kontaktu s uživateli služeb a můžou se tak dostat do situace, kdy k porušení práv dojde :

⁹⁸ Srov. HAICL, M. Standard č. 2 Ochrana práv uživatelů. *Zpravodaj*, 2006, roč. 8, č. 4, s. 3-5.

1. Pracovník dokáže rozpoznat, že dochází k porušení práv uživatele.
Tento bod souvisí se schopností pracovníka identifikovat situace možného porušení práv a se znalostí postupů a konkrétních opatření zařízení, kterými se vzniku konkrétního rizika předchází.
2. Pracovník se pokusí od situace „odstoupit“ a situaci zhodnotí s nadhledem.
Pro správné zhodnocení situace je důležité nenechat se ovlivnit aktuální emotivitou, dokázat se podívat na daný problém neustrannými očima. Pracovník se například několikrát zhluboka nadechne nebo udělá pauzu, která mu poskytne čas jednat s rozmyslem.
3. Pracovník situaci zhodnotí a uvědomí si, zda nerozhoduje za uživatele, aniž by mu poskytl prostor pro samostatné rozhodnutí.
4. Pracovník zváží oprávněnost svých postupů ve srovnání s dodržováním práv uživatele.
5. Pracovník se pokusí najít vhodný postup, kdy nebudou práva uživatele narušena.
Tento i předchozí body souvisí s programem dalšího vzdělávání pracovníků, zejména opakovaným výcvikem kompetencí jednotlivých pracovníků, při kterém dochází k uvědomování si rozdílu mezi zájmem pracovníka a zájmem uživatele.
6. Pokud si pracovník není jistý svým postupem, případně jeho postup selhává, vyhledá svého kolegu a poradí se s ním o dalším postupu.
Tento krok je důležitý jako vyjádření podpory a spolupráce. Kolega zároveň tím, že se ho situace osobně nedotýká, může pracovníkovi pomoci lépe porozumět situaci.

7. Pokud ani společně nenajdou řešení, vyhledá pracovník svého nadřízeného a poradí se s ním.
8. Po vyřešení této situace pracovník reflektuje svůj pracovní postup. (zamyslí se nad ním a s odstupem času jej zhodnotí)
9. Tyto situace jsou následně pracovníkem sděleny na poradě a diskutovány. Tento postup je pro pracovníka velice důležitý, neboť má možnost diskutovat, zvažovat a analyzovat problémové situace ve spolupráci s kolegy a dalšími odborníky. Tím dochází k identifikaci dilemat, včetně hodnot a povinností, jež jsou s nimi v konfliktu.⁹⁹
10. Porušení práv může vyústit v podání stížnosti, ta se řeší v souladu se zavedenou metodikou pro podávání a vyřizování stížností.
11. V případě, že dojde k porušení práv uživatele ze strany pracovníka, i v případě podaných stížností na poskytování služby jsou tyto situace probírány na poradě vedení a společně je stanoven další postup. Procesem prozkoumávání a sebereflexe dochází k optimalizaci postupů, způsobů řízení, stanovení cílů atd. Podstatou je také podpora pracovního týmu ze strany nezávislého odborníka (supervizor), který má od situace odstup a pomáhá tak zachovat objektivitu.
12. V předchozí situaci, kdy pracovník porušil právo uživatele, se postupuje podle pracovního řádu zařízení ve smyslu porušení pracovních povinností. Pracovník je při pohovoru s nadřízeným ústně upozorněn na své pochybení. Při opětovném porušení následuje pohovor s vedoucím zařízení a písemné napomenutí s možností výpovědi při opakovaném závažném porušování práv uživatele. Při dalším porušování práv je s pracovníkem

⁹⁹ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 47-48.

ukončen pracovní poměr. V případě vážného porušení práva na osobní svobodu (např. uzamčení uživatele na pokoji, bezdůvodné použití restriktivních opatření) nebo práva na nedotknutelnost osoby (fyzické napadení uživatele pracovníkem), lze okamžitě rozvázat s pracovníkem pracovní poměr, případně je dle závažnosti podáno trestní oznámení.

4.3.1 Právo podávat stížnosti

Zvýšený důraz na respektování lidských práv, důstojnosti a oprávněných zájmů uživatelů je v zákoně o sociálních službách, v prováděcích předpisech i standardech kvality sociálních služeb vyjádřen celou řadou závazných požadavků. Jejich smyslem je zajistit, aby v celém procesu poskytování sociálních služeb byla práva uživatelů důsledně chráněna a aby se již preventivně vytvořily mechanismy, které budou bránit možnému poškození těchto práv a zájmů. Nikdy však nemůžeme zcela vyloučit situaci, kdy se uživatel může cítit ve svých právech dotčen, ať už objektivně nebo subjektivně.¹⁰⁰ Právo podávat stížnosti, podněty a připomínky je jeho nezanedbatelným právem. K jeho naplnění má přispět standard č. 7, který požaduje vypracování pravidel pro podání a vyřizování stížností poskytovatelem. Podmínky pro podání stížnosti musí být nastaveny tak, aby nesnižovaly důstojnost stěžovatele a neovlivňovaly nežádoucím způsobem vztahy v domově.

Podle uváděných pravidel by měl být uživatel služby o možnosti podat stížnost informován, např. při uzavírání smlouvy o poskytování služby a dále průběžně po celou dobu poskytování služby (např. prostřednictvím nástěnek). Uživateli je taktéž známa směrnice, podle které se postupuje a stává se součástí vnitřních pravidel poskytování služby. Je žádoucí, aby domovy měly vypracovaná pravidla pro vyřizování stížností tak, aby byla uživatelům srozumitelná (stručná,

¹⁰⁰ Srov. KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER, J. *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 167.

jednoduchá pravidla, bez neznámých slovních spojení a cizích slov) nebo mít připraveno více variant této směrnice, např. i zjednodušenou formu pro uživatele se specifickými potřebami. S textem směrnice je seznámen při nástupu i každý pracovník. Všichni pracovníci tak dokáží vhodným způsobem v případě potřeby interpretovat uživatelům stížnostní postupy.¹⁰¹

Nyní uvedu, co by měla tato směrnice obsahovat, aby se stala plně funkční a naplnila požadavky stanovené zákonem a vyhláškou o sociálních službách.

Především by měla definovat to, co je za stížnost považováno. Tím je rozuměn projev nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou a projev potřeby dosažení nápravy kritizovaného nežádoucího stavu. Uživatelé si mohou stěžovat např. na kvalitu ubytování, stravování, úklid, praní a žehlení prádla, jednání pracovníků apod. Stížností se rozumí zejména takové podání uživatele, které poukazuje na porušení jeho práv, jejichž zabezpečení je spojeno s odpovědností či povinností poskytovatele. Stížností na kvalitu poskytované sociální služby nemohou být takové připomínky uživatelů, které přesahují odpovědnost nebo možnosti vlivu poskytovatele (např. řešení některých mezilidských vztahů mezi uživateli, způsobů komunikace mezi uživateli atp.), zde poskytovatel poskytne uživateli přiměřenou podporu. K podání stížností na poskytované služby je oprávněn kdokoli, mezi hlavní zásady musí patřit pravidlo, že podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal. Stížnost může být podána ústně, písemně (osobně či poštou), příp. jinou formou komunikace (znaková řeč, piktogramy atd.). Zařízení prošetřuje i stížnosti anonymní. K podání stížnosti je vhodné zřídit v zařízení také schránku na stížnosti.¹⁰²

Další důležitá věc, která musí být směrnicí ošetřena, je informace o tom, na koho se uživatel může v případě nespokojenosti obrátit. Vhodnou praxí může být převzetí stížnosti kterýmkoli pracovníkem, který ji pak předá nejlépe

¹⁰¹ KOŘÍNKOVÁ, D. *Ochrana práv uživatelů sociálních služeb. Vybrané kapitoly z učebních textů vzdělávacího programu pro inspektory kvality sociálních služeb.* [online].

¹⁰² Srov. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele.* MPSV, 2003, s. 58.

vedoucímu zařízení k prošetření a vyřízení. Pracovníci jsou také připraveni na požádání uživateli stížnost pomoci zformulovat a sepsat. O stížnosti se provádí vedoucím zápis, který obsahuje datum, kdo stížnost podává, obsah sdělení a co stěžovatel žádá nebo očekává, dále se zapíše způsob vyřízení stížnosti. Poté je přijatá stížnost vedoucím zařazena do evidence (kniha stížností) a umístěna na vhodném místě. Prošetření stížnosti se uskutečňuje s maximální rychlostí, s ohledem na dobré mezilidské vztahy a v plném rozsahu. Je také vhodné ošetřit ve směrnici postup při podání opakovaných stížností se stejným obsahem, které byly již v minulosti prošetřovány a ve stejné věci nejsou doloženy žádné nové skutečnosti. Je vhodné stanovit, že taková stížnost se nemusí opětovně prošetřovat.¹⁰³

Stížnost se považuje za vyřízenou prověřením podnětu a písemným sdělením stěžovateli, jak byla prošetřena a případně jaká byla přijata nápravná opatření. Sdělení o prověření stížnosti musí být písemné a musí reagovat na všechny části stížnosti. Stížnosti se vyřizují v přiměřené lhůtě, za takovou přiměřenou lhůtu lze považovat 28 dní. U zvláště složitých stížností může být tato lhůta s vědomím stěžovatele prodloužena. V případě anonymního podání stížnosti je vyrozumění zveřejněno na vhodném místě, např. v prostoru nad schránkou na stížnosti, která je dostupná všem uživatelům i přes jejich omezení způsobené zdravotním stavem.¹⁰⁴

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti je uživatel informován o možnosti odvolat se k nadřízenému orgánu nebo institucím, které se zabývají ochranou lidských práv. V případě nadřízeného orgánu se jedná většinou o zřizovatele organizace, nezávislými institucemi zabývajícími se ochranou lidských práv jsou Veřejný ochránce práv a Český helsinský výbor. Směrnice obsahuje kontakty na tyto instituce. Zároveň směrnice stanoví archivační lhůtu pro stížnosti a lhůtu pro vyhodnocování stížností, které obsahuje analýzu stížností,

¹⁰³ Srov. HAICL, M. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb (1. část). *Zpravodaj*, 2007, roč. 9, č. 2, s. 8-9.

¹⁰⁴ Srov. *Standardy kvality sociálních služeb. Výkladový sborník pro poskytovatele*, 2008, s. 110-111.

přehled o přijatých podáních a o způsobu jejich řešení. To může být cenným zdrojem námětů ke zlepšení péče v domově.¹⁰⁵

4.4 Vzdělávání v sociálních službách

Popisovaná transformace v sociálních službách stanovila základní úroveň kvality těchto služeb a zavedla mechanismy k její kontrole. Těmi jsou povinnosti poskytovatelů definované zákonem o sociálních službách, institut registrace a inspekce sociálních služeb, standardy kvality sociálních služeb a požadavky na odbornost pracovníků poskytujících sociální služby. Uvedené mechanismy přispívají i ke kontinuálnímu zvyšování této kvality.

V tomto smyslu stanovuje zákon o sociálních službách pracovníkům v sociálních službách povinnost dalšího vzdělávání a standard kvality č. 10 vyžaduje jejich profesní rozvoj. Sestavování kvalitního programu dalšího vzdělávání zaměstnanců je důležité a mělo by vycházet především z analýzy potřeb okruhu osob, kterým je služba poskytována, z informací o nových metodách práce, o nových poznatcích v oboru a z možností, které se na vzdělávacím trhu nabízejí.

Tzv. mravní profil pracovníků v sociálních službách je stejně důležitý. Lidé, kteří pracují s osobami s postižením, by neměli postrádat vlastnosti jakými jsou nadšení pro pomoc potřebným, být trpělivý, vytrvalý a cílevědomý, umět rozdávat silné city, mít vysoký standard profesních znalostí a dovedností. Důležitá je snaha o dosažení vysoké odbornosti v práci s uživateli.¹⁰⁶

Etika je jedním ze základních pilířů práce v této oblasti. Pracovník musí brát v potaz nejen teoretická, metodická a právní východiska, ale musí zvažovat i etický dopad svého jednání. Proto jsou hlavní zásady zakotveny v etickém

¹⁰⁵ *Veřejný ochránce práv : Ombudsman* [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.ochrance.cz>>.

¹⁰⁶ Srov. GOLDMAN, R.; CICHÁ M. *Etika zdravotní a sociální práce*, s. 67-70.

kodexu, který je vyjádřením principů, na nichž profese stojí a vyjádřením toho, jaká etická kritéria jsou pro pracovníky v sociální oblasti společná. Jejich znalost a znalost etických teorií pomáhají pracovníkovi orientovat se v případě, kdy má učinit rozhodnutí, které spadá do oblasti morálních dilemat a problémů.¹⁰⁷

V širším měřítku se vyžaduje komplexní a trvalá pozornost, výcvik, vzdělávání a výchova k mezilidským vztahům a zejména vytváření systémových organizačních podmínek pro profesionální a důstojné zvládnutí náročných a obtížných situací při poskytování péče.

Zmiňovaným zavedením řady opatření a doporučení do praxe poskytovatelů lze dosáhnout účinné a efektivní ochrany lidských práv v zařízení sociálních služeb.

¹⁰⁷ Srov. VURM, V. *Vybrané kapitoly z veřejného zdravotního a sociálního zdravotnictví*, s. 111.

ZÁVĚR

V souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách a zpracováním Standardů kvality sociálních služeb se otevřela diskuze o současné situaci postavení lidí s postižením ve společnosti. Velká pozornost se začala věnovat dodržování lidských práv těchto osob.

Nejen ve společnosti, ale také přímo v zařízeních, kde se sociální služby poskytují, je nutné změnit „zaběhnutý“ způsob přístupu k uživatelům. Musí být odstraněn předsudek, že zažitá praxe uživatelům vlastně nevádí, že je jim lhostejná, případně si ji neuvědomují. Důsledkem by bylo opakované porušování práv a rozhodování cizích osob o způsobu života uživatele, který často neodpovídá jeho schopnostem a představám.

Cestou k dosažení změny ve smyslu naplňování lidských práv je dokonalejší výchova profesionálů a zavedení nových ochranných opatření do praxe poskytovatelů. Především je to ale porozumění a podpora pro osoby s hendikepem. Proto jsem se ve své diplomové práci zaměřila na transformaci v sociálních službách, která si klade za cíl uvedeného dosáhnout.

Sociální služba typu domova pro osoby se zdravotním postižením, na kterou jsem se ve své práci zaměřovala, ostatně jako jakákoliv jiná sociální služba, nemá za cíl řídit život uživatele, ale pomoci mu, aby ho mohl co nejvíce řídit sám. S tím souvisí i snaha o to, aby byl uživatel na službě co nejméně závislý. Proto by s dospělými lidmi s mentálním postižením měli pracovníci jednat jako s dospělými lidmi. To znamená respektovat jejich soukromí, chápat je jako partnery, brát vážně jejich rozhodnutí. Způsob komunikace a případné pomůcky by měly být přizpůsobeny druhu a stupni zdravotního postižení, taktéž informace by měly být sdělovány s ohledem na úroveň rozumových schopností.

Uvedená práce si kladla za cíl zmapovat současný systém ochrany lidských práv a naplňování těchto práv u osob s mentálním postižením, které jsou umístěny v domově pro osoby se zdravotním postižením. Postupovala od obecného vymezení lidských práv, jejich vývoje a systému opatření pro jejich ochranu v České republice. Pokračovala charakteristikou daného sociálního zařízení a jeho cílové skupiny i novým právním rámcem, který s sebou přinesl nové nástroje pro zajištění kvality služeb a zároveň i ochrany lidských práv.

I přesto, že se trend v poskytování pobytových sociálních služeb ubírá správným směrem, jak bylo v diplomové práci popsáno, neznamená to však, že skutečný život v těchto zařízeních je ve všech charakteristikách již srovnatelný s životem běžných lidí. Proto jsem se ve své práci dále zaměřila na možné oblasti porušení práv uživatelů v souvislosti s poskytováním služby. Východiskem pro uvedení konkrétních příkladů porušení některých práv těchto osob mi byla zjištění, vyplývající ze šetření Veřejného ochránce práv v těchto zařízeních. Poslední část diplomové práce lze považovat za praktickou. Zabývá se možnostmi zlepšení dané situace prostřednictvím vzdělávání v sociálních službách i konkrétními postupy, jež jsou naplněním zmiňovaných nástrojů kvality v sociálních službách.

Svou diplomovou práci jsem chtěla otevřít diskusi nad stále aktuálním problémem nedodržování všech lidských práv osob žijících v pobytových zařízeních. A to i přesto, že dnes již existují zákonné mechanismy, které se snaží v tomto smyslu dosáhnout optimálního stavu. Nesmí mít však pouze „papírovou podobu“.

SEZNAM LITERATURY

Monografie

Bílá kniha v sociálních službách. Praha: MPSV, 2003. ISBN neuvedeno.

BLAHOŽ, J. *Sjednocující se Evropa a lidská a občanská práva.* Praha: ASPI, 2005. ISBN 80-7357-073-4.

COMPASS, *A manual on human rights education with young people.* b.m.: Council of Europe, 2002. ISBN 978-92-871-4880-5.

ČADILOVÁ, V., JŮN, H., THOROVÁ, K. *Agrese u lidí s mentální retardací a s autismem.* Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-319-2.

Důvodová zpráva k zákonu o sociálních službách. Praha: MPSV, 2006. ISBN neuvedeno.

FILIP, J. *Vybrané kapitoly ke studiu ústavního práva.* 2. vydání. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 2001. ISBN 80-210-2592-1.

GOLDMAN, R.; CICHÁ M. *Etika zdravotní a sociální práce.* Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2004. ISBN 80-244-0907-0.

IVANOVÁ, K. *Etika pro pracovníky ve zdravotnictví.* Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta, 2005. ISBN 80-7368-069-6.

KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER, J. *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb.* Příbram: Krutilová D., Čámský P., Sembdner J., 2008. ISBN 978-80-254-3427-7.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-551-2

MATOUŠEK, O.; KODYMOVÁ P.; KOLÁČKOVÁ J.; eds. *Sociální práce v praxi. Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.

MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

MÁTĽ, O.; JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory. Řízení kvality dlouhodobé péče v ČR*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Fakulta humanitních studií, 2007. ISBN 978-80-7262-499-7.

Metodika MPSV k provádění inspekcí poskytování sociálních služeb. Praha: MPSV, 2008. ISBN nevedeno.

SHELLE, K. *Realizace Listiny základních práv a svobod v právním řádu České republiky*. Brno: Masarykova univerzita, 1994. ISBN 80-210-0834-2.

SOBEK, J. a kol. *Práva lidí s mentálním postižením. Příručka pro poskytovatele*. Praha: Portus, 2007. ISBN 978-80-239-9400-1.

Social Protection in the European Social Charter. b.m.: Council of Europe, 2000. ISBN 978-92-871-4492-8.

Standardy kvality sociálních služeb. Výkladový sborník pro poskytovatele. Praha: MPSV, 2008. ISBN nevedeno.

ŠILHÁNOVÁ, L. *Institucionální rámec ochrany lidských práv v ČR*. In *Lidská dimenze. Vysokoškolská skripta*. Praha: VŠE, 2004. ISBN nevedeno.

ŠVARCOVÁ, I. *Mentální retardace. Vzdělávání. Výchova. Sociální péče*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-821-X.

TUGENDHAT, E. *Přednášky o etice*. Praha: OIKOYMENH, 2004. ISBN 80-7298-086-6.

VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-802-3.

VÍTKOVÁ, M. (ed.) *Integrativní speciální pedagogika. Integrace školní a sociální*. Brno: Paido, 2004. ISBN 80-7315-071-9.

VURM, V. *Vybrané kapitoly z veřejného zdravotního a sociálního zdravotnictví*. Praha: Triton, 2007. ISBN 978-80-7254-997-9.

Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele. Praha: MPSV, 2003. ISBN 80-86552-66-7.

Časopisecké statě

HAICL, M. Jak identifikovat situace možného porušení práv uživatelů. *Zpravodaj*, 2006, roč. 8, č. 3, s. 2-3.

HAICL, M. K čemu potřebujeme pracovní postupy. *Sociální služby*, 2009, roč. XI, č. I, s. 18-19.

HAICL, M. Standard č.2 Ochrana práv uživatelů. *Zpravodaj*, 2006, roč. 8, č. 4, s. 3-5.

HAICL, M. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb (1. část). *Zpravodaj*, 2007, roč. 9, č. 2, s. 8-9.

HERMANOVÁ, M. Kvalita sociálních služeb. *Zpravodaj*, 2006, roč. 8, č. 3, s. 6.

KOSTEČKA, J. Mýty o zavádění standardů kvality sociálních služeb. *Zpravodaj*, 2008, roč. 10, č. 2, s. 12-13.

MATYÁŠOVÁ, P.; HRAZDÍLKOVÁ, I. Klient stále není partnerem. *Zpravodaj*, 2007, roč. 9, č. 2, s. 14-15.

Zákony a ostatní právní předpisy

Sdělení č. 14/2000 Sb., o Evropské sociální chartě, v platném znění.

Sdělení č. 9/1996 Sb., o sjednání Evropské úmluvy o zabránění mučení a nelidskému či ponižujícímu zacházení nebo trestání, v platném znění.

Sdělení č. 96/1998 Sb., o sjednání Rámcové úmluvy o ochraně národnostních menšin, v platném znění.

Sdělení č. 209/1992 Sb., o Úmluvě o ochraně lidských práv a základních svobod ve znění protokolů 3, 5 a 8, v platném znění.

Usnesení č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součásti ústavního pořádku České republiky, v platném znění.

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

Zákon č. 349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv, v platném znění.

Elektronické dokumenty

BENEŠ, R. *Systém ochrany lidských práv na základě Paktů z roku 1966* [online]. E-polis.cz, 2005. [cit. 2009-04-06].

Dostupné na WWW: <<http://www.e-polis.cz/php?id=54>>. ISSN 1801-1438.

Český helsinský výbor [online]. Praha: Český helsinský výbor, © 2002-2008 [cit. 2009-03-20]. Dostupné na WWW: < <http://www.helcom.cz>>.

FIALA, J. *Svítá na lepší časy? Nová úmluva OSN a opatrovnictví*. Praha březen 2007 [online]. © 2002-2008, poslední aktualizace 27. 04. 2007 [cit. 2009-03-23]. Dostupné na WWW: < <http://www.viaiuris.pilaw.cz/index.php?p=msg&id=147> >.

HOŘEJŠÍ, J. *Jaroslav Hořejší* [online]. 2006 [cit. 2009-04-06]. Dostupné na WWW: <<http://www.jaroslav-horejsi.cz/>>.

KOŘÍNKOVÁ, D. *Ochrana práv uživatelů sociálních služeb. Vybrané kapitoly z učebních textů vzdělávacího programu pro inspektory kvality sociálních služeb*. Praha červenec 2006 [online]. © 2009 VIZUS, poslední aktualizace 11. 11. 2004 [cit. 2009-03-20].

Dostupné na WWW: < <http://www.kvalitavpraxi.cz/res/data/001/000178.pdf> >

Rada Evropy [online]. 2005 [cit. 2009-04-06]. Dostupné na WWW: <<http://www.radaevropy.cz>>.

Statut Rady vlády ČR [online]. 1999, 2009 [cit. 2009-03-23]. Dostupné na WWW: <<http://www.vlada.cz/assets/ppov/rlp/statut-rlp.pdf>>.

ŠILHÁNOVÁ, L. *O lidských právech pro učitele*. Praha říjen 2003 [online]. © 2002-2008, poslední aktualizace 11. 11. 2004 [cit. 2009-03-20]. Dostupné na WWW : <<http://www.helcom.cz/view.php?cisloclanku=2004033106>>.

ŠILHÁNOVÁ, L. *O lidských právech pro studenty a starší žáky*. Praha říjen 2003 [online]. © 2002-2008, poslední aktualizace 11. 11. 2004 [cit. 2009-03-20]. Dostupné v WWW: <<http://www.helcom.cz/view.php?cisloclanku=2004033106>>.

Veřejný ochránce práv : Ombudsman [online]. 1999 [cit. 2009-04-14]. Dostupné na WWW: <<http://www.ochrance.cz>>.

Vláda České republiky [online]. Praha: Vláda ČR, © 2009 [cit. 2009-03-23]. Dostupné na WWW: < <http://www.vlada.cz> >.

ABSTRAKT

MATĚJKOVÁ, L. Ochrana lidských práv uživatelů v domovech pro osoby se zdravotním postižením. České Budějovice 2009. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra filosofie a religionistiky. Vedoucí práce Mgr. J. Jínek, Dr. phil.

Klíčová slova: lidská práva a systém jejich ochrany v České republice, domov pro osoby se zdravotním postižením, mentální postižení, zákon o sociálních službách, standardy kvality sociálních služeb, příklady možného porušení práv uživatelů

Práce se zabývá ochranou lidských práv uživatelů sociálních služeb, konkrétně uživatelů domovů pro osoby se zdravotním postižením. Teoretická část charakterizuje osoby s mentálním postižením, které jsou cílovou skupinou práce. Dále popisuje uváděné zařízení sociálních služeb a způsob a mechanismy zajištění ochrany a kontroly lidských práv uživatelů tohoto zařízení. Součástí diplomové práce jsou také příklady možného porušení práv těchto osob.

V poslední praktické části se práce zaměřuje na možnosti zlepšení situace v oblasti naplňování lidských práv v domovech. Identifikuje situace, ve kterých k porušení práv může dojít, zabývá se vzděláváním v sociálních službách a konkrétními postupy shrnuje, jak jednat v případě, kdy k porušení práv už došlo.

ABSTRACT

The protection of human rights of users in institutions for disabled people

Key words: human rights and the system of their protection in the Czech Republic, institution for the disabled people, mentally disabled, the Social Services Act, Standards of social services, the examples of possible infringement of the rights of users

This thesis deals with the protection of human rights of users of the social services, namely in relation to the users of the institutions for disabled people. The theoretical part characterizes mentally disabled people who are the target group for the present thesis. Furthermore, it describes the above-mentioned social services institutions and the way and the mechanisms for the provision of the protection and control of human rights of the users in such institution. The examples of the possible infringement of human rights in the institution for disabled people form a constituent part of the thesis.

The practical part focuses on the possibility of the enhancement of the situation as far as human rights in such institutions are concerned. It considers the situations where the violation of rights can occur, dealing with education in social services and it sums up concrete procedures how to act in case of this violation has already happened.