

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta
Katedra praktické teologie

Bakalářská práce

Sociální práce jako důsledek křesťanského postoje

Vedoucí práce: Ing. Dr. Alois Křišťan, Th.D.

Autor práce: Pavlína Bačovská

Studijní obor: Charitativní a sociální práce

Forma studia: kombinovaná

Ročník: 3.

2012

Prohlašuji, že svoji bakalářskou 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 bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě (v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Teologickou fakultou) elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

21. března 2012

Pavína Bačovská

Děkuji vedoucímu práce P. Dr. Ing. Aloisovi Křišťanovi, SDB za rady a připomínky, které mi poskytl při psaní práce. Také děkuji celé rodině za provázení při studiu.

OBSAH

Úvod	5
1 Terminologie.....	7
1.1 Sociální služba	7
1.2 Standardy a kvality sociálních služeb.....	8
1.3 Sociální učení církve.....	9
2 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb.....	10
2.1 Svobodná vůle.....	10
2.2 Předsudky, diskriminace	14
3 Ochrana práv osob	18
3.1 Lidská práva.....	18
4 Jednání se zájemcem o sociální službu.....	22
4.1 Jednání - komunikace	22
5 Smlouva o poskytování sociální služby.....	26
5.1 Dodržování smluv, věrnost	26
6 Personální a organizační zajištění sociální služby	29
6.1 Práce.....	29
7 Profesionální rozvoj zaměstnanců	33
7.1 Vzdělání	33
8 Zvyšování kvality sociální služby.....	37
8.1 Stížnost, kritika, sebekritika, jako možnost ke zkvalitnění.....	37
Závěr	41
Seznam použitých zdrojů.....	43
Seznam zkratk	45
Seznam příloh	47
Příloha I	48
Abstrakt.....	55
Abstract.....	56

Úvod

Cílem mé bakalářské práce je hledání křesťanské inspirace pro kvalitní sociální práci. Kvalita sociální práce v organizacích poskytujících sociální služby je zajišťována státem například prostřednictvím Standardů kvality sociální práce, které jsou stanoveny vyhláškou č. 505/2006 Sb. Zdrojem inspirací pro křesťanský život je především Bible a z ní vycházející učení. Pro sociální práci je tomu například v katolické církvi sociální nauka církve. Proto budu hledat požadavky na křesťana v této literatuře. Dále zkoumám, zda je vztah mezi myšlenkami vycházejících z textů církve v souladu s požadavky standardů.

Téma této bakalářské práce jsem si vybrala proto, že se denně setkávám s tím, jak se požadavky standardů a kvalit Ministerstva práce a sociálních věcí (dále jen MPSV) prolínají s doporučením křesťanům, vyplývající z Bible a učení církve. Mne samotnou, jako křesťana uvádění poznatků z církevních dokumentů do praxe, přivedlo ke studiu sociální práce. Díky vzdělávání v této oblasti a mým postojům jsem byla přijata do Oblastní charity jako pracovník v sociálních službách.

Klíčovým místem, kde je možné najít požadavky důležité pro kvalitu sociální služby, jsou standardy kvalit sociálních služeb.¹ Proto si vybírám ty části ze standardů kvalit sociálních služeb, které obsahují myšlenky, jež lze najít i v křesťanském učení a mají v něm podporu k jejich uplatňování.

Bakalářskou práci začínám vysvětlením terminologie, se kterou v jednotlivých kapitolách pracuji: registrované sociální služby, standardy v sociálních službách, sociální učení církve, Bible.

V dalších kapitolách práce dále vybírám kritéria vyplývající ze standardů sociálních služeb. Vybranou myšlenku z kritérií popisuji za pomoci literatury o sociálních službách. Po té ke kritériím hledám paralely, které motivují lidské konání k práci v sociálních službách, a to ve vybraných textech učení církve a Bible.

Kromě již zmiňovaného textu standardů jsem v práci použila dokumenty běžně dostupné na stránkách MPSV.

¹ Plné znění lze najít na webových stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí: www.mpsv.cz. Standardy kvality sociálních služeb doporučené MPSV od roku 2002 se staly právním předpisem závazným od 1. 1.2007., Znění kritérií Standardů je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Moje práce může být zajímavá právě v ukázání, že to, co sociální služba má naplňovat, podle daných standardů státem uznaných je možné, aby člověk našel i v dokumentech, které zde byly před standardy. Oboje má zajistit kvalitní život všech lidí. U prvního jde o naplnění kvalit, které uznává a chrání stát. Cílem je být službou, která poskytuje kvalitní služby. U druhého jde o kvalitu žití podle zákonů daných Bohem.

1 Terminologie

1.1 Sociální služba

Sociální služba je jednou z podskupiny konkrétních pomoci vyplývajících ze sociální práce, kterou vykonávají pracovníci v sociálních službách. Sociální služba, jak říká zákon č. 108/2006 Sb. je činnost nebo soubor činností, jimiž se zajišťuje pomoc osobám v nepříznivé sociální situaci. Rozsah a forma pomoci musí zachovávat lidskou důstojnost, musí působit na osoby aktivně a motivovat je k činnostem, které neprodlužují nebo nezhoršují jejich nepříznivou sociální situaci a musí zabraňovat jejich sociálnímu vyloučení.²

Registrované sociální služby se dělí na sociální péči, sociální prevenci a sociální poradenství. Pro cíl mé práce je podstatné, že poskytovatel registrované sociální služby se musí řídit při poskytování těchto služeb kvalitou poskytovaných služeb. Měřítkem kvality služby jsou standardy kvalit v sociálních službách schválené Ministerstvem práce a sociálních věcí.

Na stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí je dostupný dokument Bílá kniha v sociálních službách. Tento dokument podává výklad jednotlivých otázek a problémů. Bílá kniha je zde také proto, aby formulovala soubor doporučení, která by se měla stát směrodatným vodítkem úsilí všech stran, podílejících se na sociálních službách. Všemi zúčastněnými stranami se rozumí uživatelé sociálních služeb, poskytovatelé, politici a pracovníci administrativy na místní i centrální úrovni a široká veřejnost.

„Posláním sociálních služeb je pomoci lidem udržet si nebo znovu nabýt své místo v této komunitě, ve většinové společnosti, ve svém přirozeném společenství.“³

Kde se sociálními službami můžeme setkat? Sociální služby jsou poskytovány v obcích z důvodu dostupnosti místním lidem. Sociální služby jsou o samotných lidech, a také o lidech žijících v jejich prostředí. Lidé jsou sociální tvorové. Z toho je zřejmé, že si přejí mít své místo a roli v životě společnosti, tam kde žijí a pracují. Cílem sociálních služeb je pomoci lidem udržet si nebo znovu nabýt místo v životě jejich komunity, pokud toho sami nejsou schopni. Proto jsou sociální

² Srov. *Sociální zabezpečení 2007*, s. 141-142.

³ *Bílá kniha*, s. 6. [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/9>>.

služby zaměřené na lidi, na jedince, jejich rodiny a na jejich sociální síť. Každá obec a lidé v ní mají svůj vlastní charakter, historii, schopnosti, proto je nabídka poskytujících sociálních služeb v nich „šitá na míru“.⁴

„Jedním ze základních rysů moderního systému sociálních služeb je, že reaguje na potřeby. Potřeba je to, co určuje, kdo služby přijímá a jaké služby jsou poskytovány. Služby tedy nejsou poskytovány na základě určité předem definované kvóty nebo normy. Nelze totiž předpokládat, že příjemci služeb, kteří náleží ke stejné uživatelské skupině, budou mít stejné potřeby.“⁵

Všichni uživatelé sociálních služeb mají právo, aby jim byly poskytovány služby s určitou kvalitou na jakémkoliv místě České republiky. Z těchto důvodů Ministerstvo a kraje zajišťují existenci jasných pravidel služeb, systém kontrol a hodnocení služeb. Díky tomu je také možné posoudit, zda jsou sociální služby plněny kvalitně a zda jsou veřejností efektivně využívány.⁶

1.2 Standardy a kvality sociálních služeb

Standardy a kvality sociálních služeb, které zpracovalo MPSV, poskytují jistotu kvality všem uživatelům a také jsou měřítkem poskytovatelům od roku 2002. Jsou závazné pro všechny poskytovatele registrovaných sociálních služeb od roku 2007. Také jsou jistotou všem občanům, žijících kdekoli na území ČR, že budou mít k dispozici služby a to odpovídající stejným standardům. Standardy poskytují záruky jak uživatelům služeb, tak i jejich rodinám.⁷

Standardů je celkem 15. Standardy s čísly 1 až 8 se věnují tomu, jak má vypadat služba, jinak se jim také říká procedurální. Standardy 9 až 11 určuje, kým má být služba poskytována - personální. Standardy 12-15 jsou provozní. Zde je vymezeno, jaké podmínky má poskytovatel zajišťovat.

⁴ *Bílá kniha*, s. 8. [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/9>>.

⁵ Tamtéž, s. 23.

⁶ Tamtéž, s. 19.

⁷ Tamtéž, s. 7.

Standardy kvality v sociálních službách, mají ukazovat směr, kudy by se měla sociální služba vydat, aby se přiblížila k cíli. Také jsou standardy přirovnávány k mapě či psanému průvodci, který dané službě pomůže k poskytování kvalitnějších služeb.⁸

1.3 Sociální učení církve

Pramenem sociálního učení církve (dále jen SUC) je Bible. SUC je podstatnou a neodlučnou součástí křesťanské nauky o člověku. SUC je soubor nauky, která je dána především oficiálními dokumenty učitelského úřadu církve. Má dějinný charakter, rodilo se postupně uplatňováním zásad evangelia na společenský a hospodářský život. SUC se vyjadřuje k aktuálním problémům hospodářství, politického a sociálního systému té které země. Vše činí s návazností na sociální praxi církve, prováděnou od prvních století její existence. SUC přispělo k postupnému uznání nedotknutelnosti lidského života, důstojnosti ženy, ceny lidské práce, zrušení otroctví a k postupnému zlidšťování společenských poměrů. K dokumentům SUC patří: koncilní dokumenty, papežské encykliky a další papežské listy a také dokumenty biskupských konferencí. Dokumenty je potřeba brát jako závazné, ale ne neomylné, vždy s přihlédnutím na dobu, ve které byly psány. Nelze je nekriticky přejímat, zvláště stanoviska starších sociálních encyklik a bezmyšlenkovitě je vztahovat na dnešní situaci. Papežské sociální encykliky se obracejí i k mimocírkevní veřejnosti "lidem dobré vůle". Sociální učení církve je v první řadě etikou sociálních struktur, tj. zabývá se morálním chováním jednotlivců ve společenských institucích. Táže se na hodnoty toho kterého společenského řádu, které ovlivňují chování jednotlivců - a ti pak společenský řád. Ptá se na možné společenské a ekologické důsledky lidského jednání, na něž musí být brán zřetel před mravním rozhodováním, aby si člověk mohl své rozhodnutí zodpovědět. Ukazuje pouze směr k lidsky dobrému životu a spolužití s druhými a ten je pro společnost důležitý.⁹

⁸ *Standardy kvality v sociálních službách*, s. 3. [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/5962>>.

⁹ Srov. *Sociální encykliky*, s. 7-17.

2 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Po té co byly stručně charakterizovány nejdůležitější pojmy, věnuji se dále jednotlivým standardům.

Prvním standardem MPSV dává povinnost každému zařízení formulovat cíle, poslání, cílovou skupinu a odborné způsoby kdo a jak bude poskytovat sociální služby.

Kritéria tohoto standardu jsou:

„a) Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované služby a okruh osob, kterým je určena. A to v souladu se zákonem stanovenými zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována.

b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.

c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje.

d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.“¹⁰

2.1 Svobodná vůle

K poskytovateli sociálních služeb přichází různí lidé, s různorodými požadavky, názory i pohledy na skutečnost.

PhDr. Ivan Úlehla ve své knize *Umění pomáhat* zdůrazňuje uvědomování si odlišností pohledů klientů. Považuje za důležité v sociální práci si s klientem promluvit o jeho představě světa a jeho představě o pomoci.¹¹ Proto se v tomto standardu věnuji uplatňování vlastní vůle.

V Bíle knize je zmíněn odkaz PhDr. Bohumily Baštecké, klinické psycholožky, supervizorky v sociálních službách a vysokoškolské pedagožky na to, jak ona učí své studenty psychologie, aby změnili své představy o univerzalitě pacienta. Předkládá

¹⁰ *Sociální zabezpečení*, s. 200.

¹¹ ÚLEHLA, J. *Umění pomáhat*, s. 78.

studentům, že lidských příběhů je nekonečné množství, tak jako lidí; každý člověk je jiný a každý má svobodu.¹²

Poskytovatel vytváří podmínky pro uplatňování vlastní vůle osob tím, že každému člověku připisuje odpovědnost za svůj život a to do jemu vlastní míry, schopnosti. Více je opět psáno v Bílé knize o autonomii: „Lidé jsou odpovědní za svůj vlastní život. Přijímají (a musí být povzbuzováni k tomu, aby přijímali) vlastní rozhodnutí o svém životním stylu v rámci mezí, které platí pro všechny členy společnosti. Mohou vytvořit a musí být povzbuzováni, aby tvořili a vyjadřovali, své vlastní preference o tom, jak jim mohou sociální služby pomoci udržet nebo obnovit nezávislost.“¹³

Dále jsou v Bílé knize vypsány body, kterými by měla být v sociálních službách zajištěna možnost osobám pro konání vlastní vůle.

a) „Podporovat nezávislost. Mnoha lidem určitá pomoc umožní znovu nabyt nezávislosti a následně si ji udržet bez jakékoliv další pomoci.

b) Respektovat rozdíly.

c) Respektovat lidi jako jednotlivce a směřovat k zajištění jejich důstojnosti, individuality, práv a odpovědnosti. Ve stejné situaci lidé volí na základě vlastních zkušeností, potřeb a preferencí odlišné cesty a způsoby řešení. Všichni nemusíme mít nutně stejné vlastnosti, potřeby nebo preference.“¹⁴

Nyní se věnuji tématu svobodná vůle z křesťanského hlediska, kdy může mít člověk vzor v Ježíši, který přichází k člověku. Pracovník nemá násilně pomáhat, ani vnucovat uživateli jakékoliv postoje, byť by byly společností uznávané. Je důležité dát uživateli prostor, aby on sám za sebe samého se rozhodl.

V KKC se dočteme, jak církve vidí svobodnou vůli. Že díky ní se každý člověk může sám o sobě rozhodovat. KKC vysvětluje svobodu, jako mohutnost zakořeněnou v rozumu a ve vůli jednat nebo nejednat; z toho vyplývají vědomé skutky.¹⁵

¹² *Bílá kniha*, s. 9. [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/9>>.

¹³ *Bílá kniha*, s. 9. [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/9>>.

¹⁴ Tamtéž.

¹⁵ Srov. *Katechismus katolické církve*, 1731, dále jen KKC.

Mnozí lidé, kteří se stanou uživateli sociálních služeb, mají různá tělesná či mentální omezení. Toto omezení se vztahuje pouze na „konání“ a ne na vyjádření své svobodné vůle („pokud není člověk závažně duševně nebo duchovně nemocný“¹⁶).

V Kodexu pracovníků Charity České republiky mají pracovníci vypsány zásady, podle kterých mají s klienty či uživateli jednat. Proto i zde je možné čerpat při hledání křesťanské motivace ke kvalitní sociální službě. K tématu lidské svobody Kodex uvádí text, který cituji celý, pro jeho opodstatněnost. Text není vhodný pouze pro tento standard, ale i pro jiný standard v mé práci. Tak, jako požadavky z jednoho standardu se prolínají do jiného standardu, tak je tomu podobně s textem z Kodexu.

„Každý člověk, nezávisle na psychickém, morálním, sociálním, fyzickém stavu, je jedinečnou osobou, jíž přísluší nezcizitelná a nemanipulovatelná důstojnost, zakládající její nevýslovnou hodnotou, garantovanou Bohem. Každá osoba je obdařena právy a povinnostmi. Respekt k důstojnosti osoby zakazuje zvěčňování potřebných na pouhé objekty charitní péče a soucitu, ale naopak vyžaduje podporu jejich schopností a odpovědností člověka. Charitní pracovník jedná tak, aby zachránil důstojnost a základní lidská práva svých klientů. Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Charitativní pracovník přistupuje ke klientovi v duchu rovnocenného partnerství, které se zakládá na stejné důstojnosti každého člověka.“¹⁷

Pokud bude mít poskytovatel zpracovány pracovní postupy, vnitřní pravidla a jednat v souladu s myšlenkou uvedeného textu z Kodexu, budou naplněna kritéria b), c) a d) vyplývající ze standardu číslo 1.

V Bibli najdeme texty, které ukazují, jakým způsobem Ježíš Kristus předává lidem poznání. Není to způsobem direktivním, ale nabízí člověku pravdu a na něm samotném nechává jeho rozhodnutí. Nesnaží se násilně dovést k určitému postoji. Nevnučuje se, ale říká: „Pojďte ke mně všichni“¹⁸ „Raději se dal nazývat Synem člověka, jenž přišel, aby sloužil a dal svůj život jako výkupné za všechny, protože nechtěl být politickým a násilně vládnoucím mesiášem.“¹⁹

¹⁶ *Život z víry*, s. 16.

¹⁷ *Kodex pracovníků Charity Česká republika*, s. 7.

¹⁸ *Mt 11,28*.

¹⁹ *DH 11 / O náboženské svobodě*.

Text z Matoušova evangelia, dává křesťanu ukázkou svobodného rozhodnutí samotného Ježíše. „Jeden z těch, kdo byli s ním sáhl po meči, napadl veleknězova sluhu a uťal mu ucho. Ježíš mu řekl: vrať svůj meč na jeho místo, všichni, kdo se chápou meče mečem zajdou. Či myslíš, že bych nemohl poprosit svého Otce, a poslal by mi ihned víc než dvanáct legií andělů?“²⁰ Zde je i ukázána, Ježíšova volba svobodné vůle. Nežádá pomoci, které by se mu jistě dostalo. Nechává se zatknout, tím dokazuje své rozhodnutí.

V církevním dokumentu Deklarace o náboženské svobodě, církev vybízí ty, kteří mají na starosti výchovu, ke snaze vychovávat lidi milující pravou svobodu. Svoboda lidí má také sloužit k tomu, aby se lidé rozhodovali s větší odpovědností.²¹

Dále ve výše zmíněném církevním dokumentu najdeme text, který představuje Boha. A to jako toho, který má ohled na lidskou svobodu. „Bůh povolává lidi, aby mu sloužili v duchu a pravdě, takže jsou vázání ve svědomí, ale nejsou nuceni. Má totiž ohled na důstojnost lidské osoby, která jím byla stvořena a má se nechat vést vlastním rozhodnutím a používat svobody.“²² Vždyť Bůh sám stvořil člověka, kterému dává možnost vlastního rozhodování se. „Chceš-li, můžeš plnit přikázání a zachovávat věrnost podle libosti. Vodu i oheň položil před tebe, vztáhni svou ruku, po čem chceš. Před člověkem je život i smrt a bude mu dáno, co si vybere.“²³

Je důležité, aby se každému člověku dostalo možnosti rozhodnout se podle svého poznání. Protože tímto postojem může zjistit, že je schopen najít řešení, cestu, pro kterou se rozhodne sám. Zakuší důstojnost, jak od druhých, tak sám k sobě.

Ve standardu MPSV se požaduje, aby lidem využívajících služeb byly vytvořeny podmínky pro možnost uplatňovat vlastní vůli. Vybranými texty z Bible, dokumentů církve a Kodexu Charitních pracovníků jsem poukázala to, že i křesťanské učení podporuje každého člověka v tom, aby byl tím, komu je dána možnost uplatňovat vlastní vůli.

²⁰ Mt 26, 51-53.

²¹ Srov. DH 8.

²² Tamtéž, 11.

²³ Sír 15, 14-17.

2.2 Předsudky, diskriminace

Standardu číslo 1 se věnuji i dále, to kritériu d), které určuje jaká další pravidla má služba vytvořit a podle nich jednat.

Kritérium zní:

„d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování služby.“²⁴

Protože člověka ovlivňuje jeho myšlení při konání, budu k tomuto kritériu hledat texty, které podporují křesťana nejen nevytvářet si předsudky o druhých, negativně je hodnotit, ale také aby ani na základě těchto myšlenek nejednal. Jednání ovlivněné negativním myšlením můžeme označit za diskriminaci. Proto se jí budu v této části kapitoly věnovat.

Důvodem vytvoření a uplatňování těchto pravidel je zajištění rovnosti a nediskriminace. V zákoně 198 z roku 2009 je psáno: „Přímou diskriminací se rozumí takové jednání, včetně opomenutí, kdy se s jinou osobou zachází méně příznivě, než se zachází nebo zacházelo s jinou osobou ve srovnatelné situaci, a to z důvodů rasy, etnického původu, národnosti, pohlaví, sexuální orientace, věku, zdravotního postižení, náboženského vyznání, víry či světového názoru.“

V Bílé knize jsou články z Evropské sociální charty z roku 1996, které také podporují rovnost lidí. V článku 13 vychází Charta z toho, „že sociální pomoc není činností charitativní, ale přiznává každé osobě, která se stala sociálně potřebnou, nárok na veřejnou pomoc. Toto právo musí být doplněno právem odvolat se k nezávislému orgánu, rozhodnutí pomoci tedy nesmí záviset výhradně na libovůli správního orgánu.“²⁵

Veškerými vypracovanými a následně uplatňovanými pravidly a zákony, chce MPSV §88 Zák. 108/2006Sb. zajistit povinnost poskytovatelům služeb: „Vytvořit při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat lidská i občanská práva, a které zamezí střetům zájmů osob se zájemci o službu.“²⁶

²⁴ *Sociální zabezpečení*, s. 200.

²⁵ *Bílá kniha*, s. 48. [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/9>>.

²⁶ *Sociální zabezpečení*, s. 162.

Text z dokumentu QF konkrétně jmenuje skupiny, u kterých by se mohla diskriminace uskutečňovat. „Vhodné služby by se měly poskytovat bez diskriminace na základě pohlaví, rasy či etnického původu, náboženství či víry, disability, věku nebo sexuální orientace.“²⁷

V Kodexu Charity ČR je také text, který se věnuje zásadám rovnosti. V tomto článku je vyjmenovááno, kterým lidem a jakým způsobem je služba poskytována. Pravidlo má vytvořit záruku nediskriminace. Protože služba Charity je mnohdy poskytována i za hranicemi ČR, se Charita dále zavazuje, že bude respektovat při práci v zahraničí zvyklosti dané země. „Charitativní služba je poskytována lidem v ohrožení nebo nouzi bez ohledu na jejich věk, pohlaví, politické smýšlení, rodinné uspořádání, zdravotní stav, sexuální orientaci a postavení, jejich příslušenství k etnické nebo národnostní menšině, víře, náboženství a kultuře. Charitativní služba v zahraničí je vykonávána s respektem vůči domácím kulturám a náboženským vyznáním.“²⁸ Kodex Charity se k tomuto tématu rovnosti vrací ještě v jiném bodě. Jde o výslovné omezení jednotlivých pracovníků Charity, kteří „nesmějí svým jednáním porušovat svobodu, práva a důstojnost druhých lidí, zejména uživatelů charitních služeb a zařízení, svých spolupracovníků a podřízených.“²⁹

V knize *Život z víry* jsou texty, které nemluví jenom o postoji, který se doporučuje zaměstnancům v dané organizaci, nebo při poskytování určité služby. Jde o postoj lidí žijících podle osmého přikázání. Je psáno o tom, že každý člověk má právo na rovnost s ostatními lidmi. Z toho také vyplývá, že každý je člověkem, který má právo, ale také povinnost toto právo neupírat druhým, dávat rovnost. „Každý člověk má nárok na to, aby byl druhým uznán a respektován. Když mu někdo odpírá respekt, ponižuje ho v jeho důstojnosti a porušuje vzájemnou důvěru. Právo na pravdu a zachování důstojnosti osoby vyžaduje, aby dobrá pověst druhého nebyla bez nutného důvodu omezována. Čest a dobrá pověst mohou být poškozovány různým způsobem.“³⁰

Křesťané jsou motivováni k tomu, aby neviděli v lidech, to co je od sebe odlišuje, ale to, co je spojuje, a tím je víra v Ježíše Krista. V listě Galatským apoštol Pavel říká,

²⁷ QF dokument, s. 6. [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/9>>.

²⁸ Kodex Charity Česká republika, 1.8.

²⁹ Tamtéž, 4.4.

³⁰ *Život z víry*, s. 327.

že díky Kristu „není rozdíl mezi židem a pohanem, otrokem a svobodným, mužem a ženou. Vy všichni jste jedno v Kristu Ježíši.“³¹

Ježíš ve svém veřejném působení dává svou rodinu na rovnost komukoliv z lidí, kdo slyší Boží slovo a podle něho jedná.³² Bůh dává požadavek milovat svého bližního. Nejde o to milovat pokrevní rodinu, která je nám známa. Bližním, je někdo, kdo je odlišný. Bůh chce, aby lidé milovali – projevovali se ve vztahu ke každému člověku, kterého potkají na cestě životem.³³

Ježíš ve svém podobenství ukazuje na chyby při posuzování druhých, motivuje lidi k tomu, aby nesoudili podle dojmů.³⁴ A už vůbec nechce, aby člověk druhé soudil, či zavrhoval.³⁵ Příklad toho, jak mají křesťané jednat, nacházíme ve slovech a skutcích Ježíše Krista. Ten říká farizeům „Vy soudíte podle zdání. Já nesoudím nikoho.“³⁶

Z myšlení vychází určité chování, či slovo, které má být respektováním dobré pověsti druhých, proto je v KKC text o tom, co dokáže zničit čest bližního. „Nactiutrhání a pomluva ničí dobrou pověst a čest bližního. Nuže, čest je společenské svědectví vzdávané lidské důstojnosti a každý má přirozené právo na čest svého jména, na svou dobrou pověst a na úctu. Proto nactiutrhání a pomluva urážejí ctnost spravedlnosti a lásky.“³⁷

V knize *Život z víry* je možné nalézt text, kterým je upozorněno na to, že odsuzováním je i připsání vlastností druhým, pro jejich společnou identitu. Konkrétně to, že s někým máme tuto zkušenost, neznamená, že i ostatní patřící do téže skupiny jednají stejným nebo obdobným způsobem. „Neospravedlnitelné je také paušální posuzování. V něm na základě jedné nebo mála negativních zkušeností dělají závěry o celkovém postoji jednotlivých skupin lidí. Paušální odsuzování lidí s jinými názory, menšin, národů a ras narušuje klima vzájemné důvěry a ohrožuje pokojné soužití. Při paušálním odsuzování se jiným lidem přisuzují negativní vlastnosti nebo motivy, které nejsou ani prokázány, ani neodpovídají skutečnosti.“³⁸

³¹ *Gal.* 3, 28.

³² *Srov. Lk* 8, 19-21.

³³ *Tamtéž*, 10, 29-37.

³⁴ *Tamtéž*, 18, 9-14.

³⁵ *Tamtéž*, 6, 37.

³⁶ *Jan* 8, 15.

³⁷ *KKC* 2479.

³⁸ *Život z víry*, s. 327.

Příkladem špatného postoje jsou lidé z Nového zákona, kteří o Ježíši věděli, že je syn tesaře, proto byli v úžasu, když k nim hovořil. Měli ho „zaškatulkovaného“. Divili se jeho moudrosti a skutkům. Na základě vědění Ježíšova původu si udělali o něm předsudek.³⁹

Vyvarování se předsudkům o druhých lidech je nejenom naplnění zákona, standardů v sociálních službách, ale také moudrost křesťana, kterou nachází v Bibli. Touto moudrostí je možné být motivován v postoji nediskriminace k druhým. „Neboť kdo z lidí zná, co je v člověku, než jeho vlastní duch?“⁴⁰

³⁹ Srov. *Mt* 13, 53-58, *Lk* 4, 16-30.

⁴⁰ *IKor* 2, 11.

3 Ochrana práv osob

Druhým standardem sociální služby, má být zajištěno uživatelům sociálních služeb pracovníky v sociálních službách dodržování i respektování základních lidských práv a svobod, a to ve všech činnostech i ve všech etapách průběhu poskytování sociální služby. Kritéria standardu číslo 2 jsou:

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

b) Poskytovatel má písemně zpracovaná vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu včetně pravidel pro řešení těchto situací, podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů, podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.“⁴¹

3.1 Lidská práva

MPSV podporuje lidská práva tím, že je respektuje a vyžaduje jejich respekt i od poskytovatelů sociálních služeb. Kritéria standardu zajišťují i vypracování scénáře „šitého na míru“ dané službě. Podle vypracovaného modelu je potřeba postupovat při řešení případného porušení základních lidských práv a svobod.

Stát uznává hodnotu člověka. Zákony se dají tyto hodnotu chránit. Hodnotu má každý člověk. Lidé jsou svobodní a rovní si v důstojnosti i v právech. „Základní práva a svobody jsou nezadatelné, nezcizitelné, nepromlčitelné a nezrušitelné.“⁴² Stát chrání lidská práva tím, konkretizovaná lidská práva a svobody musí být dodržovány.

Aby mohl být tento standard naplňován, považují za základní v první řadě přiznat každému člověku lidská práva. Po přiznání těchto práv, je možné tyto práva respektovat a podle nich jednat. Proto pro naplňování tohoto standardu je potřeba seznámení se s Listinou základních práv a svobod a dalšími právními normami upravujícími

⁴¹ *Sociální zabezpečení 2007*, s. 200.

⁴² Srov. *Listina základních lidských práv a svobod*, 1.

ochranu a dodržování lidských práv a svobod. Na webových stránkách MPSV jsou materiály, které se věnují přístupu k lidem ve specifických situacích. Práva duševně postižených, Práva hospitalizovaných dětí, Práva pacientů ČR, Práva tělesně postižených. Důvodem existence těchto materiálů je, rozšíření okruhu lidských práv. To, aby byla lidem zachována jejich práva i v těchto specifických situacích.

Bílá kniha se k postoji zachování lidských práv vyjadřuje jednoznačně. Poskytovatel musí zajistit, citují: „Všichni pracovníci musí ctít etické principy a lidská práva a v souladu s nimi jednat s uživateli sociálních služeb.“⁴³

V dokumentu QF se hovoří o respektování práv uživatelů a to v první řadě základních lidských práv a svobod a důstojnosti uživatelů. A také služby by měly tyto práva uplatňovat s rovností ke všem uživatelům. Dokument dále ještě pokračuje a zdůrazňuje, že je potřeba také dbát na svobodnou volbu, sebe určení klienta, a navíc je i zapotřebí respektovat klientův soukromý život⁴⁴

Výkladový sborník ke standardům hovoří o „modelu“, který funguje v dnešních sociálních službách. Tento model je ovlivněn i dnešní společností, kdy se člověk může rozhodnout. Má tolik možností a může si vybrat. Díky tomu, nemusí být pouze pasivním příjemcem služeb.⁴⁵ V případě, že pracovník bude respektovat práva uživatele, bude uživatel opravdu někým, kdo se bude moci rozhodnout. Pracovník bude někým, kdo klientovi jeho rozhodnutí bude pomáhat realizovat. „Důraz je kladen na začlenění do běžného prostředí, na vytvoření životních podmínek, které jsou srovnatelné s životními podmínkami lidí bez zdravotního nebo sociálního znevýhodnění. Sociální služba musí uživateli umožnit žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný. Uživatel je v rámci moderních sociálních služeb respektován především jako občan a jako dospělá osoba. Tento přístup vede i ke zvýšené pozornosti dodržování práv uživatelů, dětí i dospělých.“⁴⁶

Pracovníkovi sociální služby je někdy uplatňování práv klienta zkomplikované. Náročnost spočívá v odlišnosti vnímání potřeb uživatele samotného a jeho opatrovníka. Pracovník musí vědět, že při naplňování standardu jde o respektování práv a svobod uživatele. „Vzhledem k tomu, že opatrovníci často nejednají podle přání ani skutečného

⁴³ Bílá kniha, s. 33. [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/9>>.

⁴⁴ Srov. QF dokument, s. 6. [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/9>>.

⁴⁵ Srov. 4 Výkladový sborník, s. 29. [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/9>>.

⁴⁶ Tamtéž.

zájmu svého opatrovance, ale podle svého přesvědčení, co je pro ně nejlepší, může se poskytovatel služby dostat do situace, kdy bude plnit přání resp. příkaz opatrovníka proti zájmu či přání klienta. Je povinností chránit a hájit práva a oprávněné zájmy uživatele.⁴⁷

Církev nevidí život člověka jenom jako pouhou existenci, ale jako důstojné lidské bytí. „Lidská práva se nezískávají, nýbrž vyplývají z podstaty lidského bytí.“⁴⁸ Na základě tohoto vnímání, církev koná. Jejímž jádrem jsou skutky směřující k tomu, aby neexistovala „taková podoba chudoby, že by někomu byly upírány nezbytné prostředky k důstojnému životu.“⁴⁹ „Služba, kterou církev může vykonat pro uskutečnění lidských práv, nespočívá jen ve slovních výzvách, ať jsou sebe více důležité, nýbrž také v tom, že sama půjde příkladem svým správným jednáním.“⁵⁰

Věřící vidí velikost života v tom, že sám život je darem stvořitele. „Lidský život je posvátný, protože již od počátku zahrnuje stvořitelenskou činnost Boha a stále zůstává ve zvláštním vztahu k stvořiteli, svému jedinému cíli.“⁵¹

Bůh dává lidem poznat, jak mají jednat. Dává nařízení, podle kterých mohou rozlišit, co je správné. Bůh je tím, kdo člověka stvořil, on je tím, kdo ví, jak se k lidem správně chovat. Jde o to, aby křesťané poslouchali, co je moudré a podle toho konali. V Bibli knize Deuteronomium je dodržování daných práv a nařízení Hospodinem, nazýváno moudrostí. „Hleď, učil jsem vás nařízením a právním, jak mi přikázal Hospodin... Bedlivě je dodržujte. To bude vaše moudrost a rozumnost.“⁵²

V textu z Života víry je čitelné, že pokud člověk k druhému přistupuje bez uznání lidských práv jedná s druhým manipulativně tzn. nedá člověku prostor na vyjádření se, ani na své svobodné rozhodnutí. Toto je jednání člověka, který je pyšný a staví se do povýšenecké pozice. Chová se jako, kdyby měl „patent na rozum“. To je postojem, který druhého ubíjí a také je tímto postojem nemožné naplňovat i jiné standardy,

⁴⁷ 4 výkladový sborník, s. 29. [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/9>>

⁴⁸ Život z víry, s. 76.

⁴⁹ *Deus caritas est*, 20.

⁵⁰ PESCHKE, K. J. *Křesťanská etika*, s. 221.

⁵¹ *KKC*, 2258

⁵² *Dt 4*, 5-6.

důležité pro sociální práci. „Každé jednání, které bližního degraduje na předmět, kterým se dá disponovat, je ve vidění proroků v linii vedoucí k jeho vraždě.“⁵³

Pro Nový zákon se skutečným základem práva stává láska. Ježíš to dokazuje svým skutkem, který koná v den sabatu, kdy zákon nic takového nepřipouští.⁵⁴

Je vidět, že v případě kladného a rovnocenného postoje k druhým může být naplňován tento standard. I z postoje církve vyplývajícího z pohledu na člověka, by byl naplněn požadavek dodržování základních lidských práv a svobod. Základem přístupu je to, že vychází z pohledu na člověka, jako bytost důstojnou, vycházející od stvořitele.

Tímto standardem se zajišťuje dodržování lidských práv v souvislosti s poskytováním sociální služby. Texty je ukázáno, že i církve uznává hodnotu člověka a chrání ji nejen svými slovy, ale i svými činy, když poskytuje prostředky, aby lidé mohli žít důstojný život.

⁵³ *Život z víry*, s. 199.

⁵⁴ Srov. Mt 12, 9-14.

4 Jednání se zájemcem o sociální službu

Způsobem jednání se zájemcem o sociální službu se zabývá třetí standard. Tímto standardem je zajištěno zájemci o sociální službu seznámit se s podmínkami a zařízením služby, o kterou má zájem. Pracovník díky jednání se zájemcem zjistí zájemcovo očekávání. Kritéria tohoto standardu jsou:

„a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby, podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociálních služeb.

c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o službu z důvodů stanovených zákonem, podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.“⁵⁵

4.1 Jednání - komunikace

Nástrojem, kterým je možné naplňovat všechna kritéria ze standardu číslo tři, je samotné *jednání a komunikace*. Proto z tohoto standardu vybírám jednání, komunikaci. Komunikace je základním spojovacím článkem mezi lidmi. To je důvodem, proč je komunikace při jednání tak důležitá. Způsob, kterým člověk jedná s druhými, je důležitý i v dalších standardech.

Při komunikaci se setkávají dvě strany, jedna „hovoří“ a druhá „naslouchá“. Je také zapotřebí, aby se tyto dvě role střídaly.

V knize *Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti* jsou rozeznávány tři možnosti chování, jak lze s druhými komunikovat:

- *Pasivní komunikace*: pokud by byl kdokoliv tímto způsobem informován, měl by pocit, že se vlastně nic konkrétního nedozvěděl, půjde o nabídku s neustálým přizpůsobováním, vytrácí se charakter dialogu. Posлуhač si mnohdy myslí své, ale vnitřně se cítí ukřivděn. V rozhovoru není dobře ani jedné ze stran.

⁵⁵ *Sociální zabezpečení 2007*, s. 200.

- *Agresivní* komunikace: při předávání informací agresivním způsobem je možné se dozvědět mnoho, ale většina informací nebude pro dotyčného důležitá. Rozhovor se stává spíše monologem člověka, který měl informace předat. Tento způsob komunikace prosazuje sebe sama, je egocentrický.
- Třetím typem je komunikace *asertivní*. Při tomto způsobu komunikace je zvolen takový způsob předávání informací, který může být pro obě strany pozitivní. Výsledkem komunikace bude nejen porozumění předaným informacím srozumitelným způsobem, ale také to, že si obě strany sebe navzájem váží a bylo jim ve vztahu při komunikaci dobře.⁵⁶

Přizpůsobení se v komunikaci uživateli je mnohdy velmi náročné, nejen pro individualitu uživatele služeb, ale také proto, že mnoho uživatelů doprovází opatrovník, s kterým je potřeba také komunikovat, a předat i jemu informace srozumitelným způsobem. V mnoha případech tak má pracovník před sebou dvě velmi odlišné osoby. Tato odlišnost vyžaduje od pracovníka různost v jednání, přizpůsobenému na míru danému člověku, se kterým hovoří.

V Bibli jsem našla dva způsoby komunikace. Při jedné jde o pravdu, u druhé o lež. Prvním předpokladem k tomu, aby si lidé navzájem mohli porozumět, je porozumění tomu, co druhý myslí tím, co říká. Druhým předpokladem je, aby vyslovené „ano“ znamenalo „ano“, ne něco odlišného.

Předkládám texty, které křesťana podporují ke komunikaci s druhými tím, aby komunikace vycházela z jejich myšlenek a tyto myšlenky byly upřímné a pravdivé.

„Pravdivě mluvit znamená souznění našeho přesvědčení s našimi slovy. Řečí se nejzřetelněji navenek projevuje naše upřímnost. Shoda slova vnitřního přesvědčení je pro člověka měřítkem jeho postoje k sobě samému, k ostatním lidem a k Bohu.“⁵⁷ Člověk, který je dvojaký ve své řeči, protože chce něco skrýt, schovává pravdu hlavně sám před sebou.

Znakem pravdivé komunikace je jasná a srozumitelná řeč, bez překrucování, poupravování pravdy a polopravdy, čím může být přehánění, vychloubání, ironie a lhaní. Také Kristus sám nás ponaučuje: „Vaše slovo buď ano, ano – ne, ne; co je nad to, je ze zlého.“⁵⁸ Vidíme, že pravda vycházející z našich úst, je obrazem naší

⁵⁶ Srov. PRAŠKO, J. *Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti*, s. 168-179.

⁵⁷ *Život z víry*, s. 322.

⁵⁸ *Mt 5,37*.

duše, našeho srdce: Lid, který ctí panovníka jen ústy a ne srdcem je v knize Izajáše⁵⁹ označen za nerozumný. V knize Sírachovec⁶⁰ je poučení, aby člověk nepřistupoval k Hospodinu s obojakým srdcem. Bible odsuzuje tuto dvojakost srdce.

V Křesťanské etice se o provázanosti mezi ústy a srdcem píše: „Pravdomluvnost člověka zavazuje, aby zachovával shodu mezi svými slovy a myšlením.“⁶¹

V knize Přísloví je verš, který ukazuje krátkodobost čehokoliv získaného lží. „Pravdivé rty se zajistí navždy, kdežto jazyk zrádný na okamžik.“⁶² Lidově řečeno, lež má krátké nohy. Je dostihnuta a zároveň postihne i toho, kdo s ní zacházel.

Ježíš v Matoušově evangeliu nazývá lidi, kteří se jenom tváří navenek, pokrytci⁶³ a hned na to i je označuje jako slepé.⁶⁴ Vypadají, že jim jde o Boha, ale není tomu tak. Pokrytci jde vždy jen o sebe samého.

Důvodem, proč Bible poukazuje na to, že se nemá jednat s dvojakostí srdce, jsou vztahy mezi člověkem a Bohem, lidmi navzájem a člověka k sobě samému. Pokud je narušen jeden ze vztahů, odrazí se to také na ostatních vztazích i v komunikaci. Je to zřejmé na typech výše uvedených tří způsobů komunikace. Prvním typ komunikace vypovídá o člověku, který má narušený pohled na sebe, ve druhém typu má narušený pohled na druhé. Teprve třetí – asertivní způsob je správný. Celá Bible je svědectvím toho, jak Bůh hovoří k člověku. Právě v jednání Boha může člověk nacházet inspiraci, jak se má snažit mluvit s druhými.

Již ve starém zákoně Bůh promlouvá k vyvoleným lidem a jejich prostřednictvím k vyvolenému národu a dnes přes čtení Bible ke všem lidem. V listě Židům čteme o tom, že Bůh mluvil k otcům ústy proroků a v poslední době promluvil ve svém Synu.⁶⁵ Celý Ježíšův život je svědectvím komunikace Boha k člověku. I z tohoto svědectví je možné brát vzor.

Jakým typem komunikace Bůh hovoří k člověku? Bůh k lidu vždy mluví srozumitelně, vždy jde o slovo, které je neměnné a neomylné. Nikdy není tajné a určené jen pro někoho, ale pro celý Boží lid. V Bibli jsou příklady od samotného Boha.

⁵⁹ Iz 29,13.

⁶⁰ Srov. Sír

⁶¹ Křesťanská etika, s. 336.

⁶² Př 12,19.

⁶³ Mt 23,23. 28.

⁶⁴ Mt 23,24.

⁶⁵ Žid 1,1.

V Bibli je také poukázáno na sílu slova. Tato síla slova je vyjádřena podobenstvími. V listě Jakubově je jazyk, který je malým údem, připodobňován k malému kormidlu, kterým je ovládán přes kormidelníka směr celé lodi.⁶⁶ Dále je ukázána síla malého jazyka přes přirovnání k malému ohni, který je schopen zapálit celý les. Tak je silné vyřčené slovo. A je zde i řečeno, že kdo nechybje slovem, je dokonalý muž. V knize *Život z víry* není opomenuto, že člověk je chybující, ale pokud se snaží o pravdu, může počítat s přijetím sebe samého druhými, i když udělá chybu. „Pravdomluvný je sám v sobě za jedno, může očekávat respekt i tehdy, když se někdy v tom, co dělá nebo říká, zmýlí.“⁶⁷ Důležitost pravdy při komunikaci je také potvrzeno textem z dokumentu *Communio et progressio*. „Každá komunikace musí být podřízena nejvyššímu zákonu upřímnosti, spolehlivosti a pravdy.“⁶⁸

Křesťan od Boha zakouší srozumitelnou, jasnou komunikaci. Bude-li člověk jednat podle tohoto příkladu, dojde k naplnění standardu při jednání se zájemcem o službu, jak písemné podobě, tak i slovní.

⁶⁶ *Jak* 3,4.

⁶⁷ *Život z víry*, s. 322.

⁶⁸ *Communio et progressio* 17.

5 Smlouva o poskytování sociální služby

Smyslem čtvrtého standardu MPSV je vytvořit mezi uživatelem a poskytovatelem služby stejné postavení. Kritéria jsou:

„a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy.

c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.“⁶⁹

5.1 Dodržování smluv, věrnost

Poskytovatel uzavírá smlouvu s uživatelem sociálních služeb. Tato smlouva má obsahovat vše, na čem se obě strany domluvily. Smlouva je zde proto, aby bylo možné se na ni odvolat v případě nedorozumění, napadnutí jedné ze smluvních stran. Smlouva dává *záruku* oběma smluvním stranám. Její platnost je stvrzena podpisy poskytovatele a uživatele služeb. Svým podpisem obě strany stvrzují, že obsahu smlouvy porozuměly a souhlasí s ní.

„Výsledkem jednání se zájemcem o sociální službu je rozhodnutí o tom, že bude sociální služba poskytována. Sociální služba je poskytována na základě Smlouvy o poskytování sociální služby. Smlouva musí vytvořit podmínky a garance pro to, aby bylo poskytování sociálních služeb pro uživatele bezpečné.

Poskytovatel má povinnost:

a) informovat zájemce

- o všech povinnostech, které pro něho vyplývají ze smlouvy,
- o způsobu poskytování sociálních služeb, o možnostech a podmínkách,
- o úhradách za tyto služby,

b) projednat se zájemcem jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které lze realizovat v rámci služby, a to způsobem pro zájemce srozumitelným.“⁷⁰

⁶⁹ *Sociální zabezpečení 2007*, s. 202.

⁷⁰ *4 výkladový sborník*, s. 68. [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/9>>.

Aby mohl být zájemce o službu před podepsáním smlouvy informován viz. a), byly s ním projednány požadavky, viz. b). K tomu je zapotřebí nástroje, kterým je komunikace. O dialogu pojednává kapitola čtvrtá.

Obsahem smlouvy jsou dohody, jejichž naplnění se závazně slibuje. Slib, je možné dodržet za předpokladu věrnosti. To znamená, pokud člověk jedná, tak jak mluví, je věrný slibům, které dal. Tímto jednáním dává lidem záruku pravdivosti. Vyjádřením záruky věrnosti slibu poskytovatelů sociálních služeb a uživatele je oboustranně podepsaná smlouva. Z toho vyplývá potřeba věrnosti. Proto v této kapitole je provázanost smlouvy - slibu s věrností.

V křesťanské etice je ukázána provázanost mezi slovy a činy. Píše se zde o člověku: „Věrnost ho zavazuje, aby zachovával shodu mezi svými slovy a činy.“⁷¹ V této knize se dále popisuje, jak taková věrnost vypadá, čím se vyznačuje člověk, který je věrný. „Nejdůležitějším znakem věrnosti je prvek stálosti a spolehlivosti v jednání. Věrnost ve vztazích k druhým je pevným základem vzájemné důvěry a osobní a společenské bezpečnosti. To jsou důležité předpoklady pro životní štěstí, plodnost společenské práce a zajištěný rozvoj jednotlivců i společnosti.“⁷²

Toto je postoj věrného člověka, který si stojí za svým, a díky tomuto postoji nezklamává lidi kolem sebe. „Život společnosti spočívá do značné míry na spolehlivosti slibů a smluv.“⁷³

V Bibli jsou texty, ve kterých je Bůh ukázán ve své věrnosti, stálosti. Je důležité vědět, jaký je Bůh, jak se dává poznat, protože člověka vybízí k podobnosti, k tomu, aby byl jeho obrazem. Člověk může plnit jen to, co zná. Nyní uvádím texty, ve kterých je zřejmá Boží věrnost. O tuto vlastnost se má snažit každý člověk.

Ve Starém zákoně již v knize Genesis čteme o krásné smlouvě, kterou uzavírá Bůh s Noem, věčnou smlouvu. Bůh ji uzavírá se všemi lidmi a bude platit, dokud bude trvat svět.⁷⁴ V knize Deuteronomium Mojžíš oslavuje Boha tak, jak jej on sám poznal. „On je skála. Jeho dílo je dokonalé, na všech jeho cestách je právo. Bůh je věrný a bez podlosti, je spravedlivý a přímý.“⁷⁵ Dalším důkazem Boží věrnosti je Žalm 119, 10. Je

⁷¹ *Křesťanská etika*, s. 336.

⁷² *Tamtéž*, s. 336.

⁷³ *Život z víry*, s. 325.

⁷⁴ *Srov. Gn 9,11.*

⁷⁵ *Dt 32,4.*

jím oslavována věrnost Boha, která trvá z pokolení do pokolení. Zde je opět ukázaná stálost Boha, jeho neměnnost. Prorok Izajáš hovoří o stálosti Božího slova.⁷⁶ Bůh dává poznat lidu svou věrnost a vybízí jej, aby odpověděl a to věrností příkázáním. Bůh nechce, aby jej lid „jenom“ oslavoval za to jaký je. Bůh povolává lid a zve jej, aby se mu podobal. Hospodin se dává poznat i v Novém zákoně. Ukazuje nejen to, jaký je, ale také jaký zákon chce, aby lid dodržoval. Bůh žádá, aby člověk projevoval svou věrnost plněním slibů. Aby člověk ve svých slovech měl shodu se svými činy.

Ve Starém zákoně je možné poznat Boha skrze proroky, v Novém zákoně přes Ježíše Krista.⁷⁷ Samotným posláním svého Syna, Ježíše Krista, na zem, Bůh dokazuje svou věrnost. Jeho Syn je naplněným příslibem daným praotcům, že vykoupí Boží lid.⁷⁸ Ježíš lidu ukazuje svou věrnost Bohu Otci celým lidským životem na zemi. Jak mluví, tak i jedná. Ukazuje svou věrnost a žije tak, aby zákon naplnil a ne zrušil. Sám přichází naplnit Písmo i vůli Otce.⁷⁹

V Matoušově evangeliu ve 23. kapitole Ježíš označuje zákoníky a farizeje, jako špatný příklad. Jejich činy nejsou shodné s jejich slovy. „Oni mluví, ale nečiní.“⁸⁰

V knize Jeremiáš v 9. kapitole je ukázáno, že když lid opouští věrnost svému Bohu je dalším dopadem této nevěrnosti nevěrnost mezi lidmi navzájem. Tato skutečnost není jenom v Izraelském lidu, ale platí všeobecně. Je velmi těžké nemoci se spolehnout na druhého. „Mnoho lidí rozhlašuje své milosrdenství, ale muže spolehlivého kdo najde?“⁸¹ Křesťanům Bůh ukazuje, jací mají být, a zároveň křesťané zakouší, jaké to je mít někoho, kdo je věrný i přes lidskou nevěrnost. V druhé knize Timoteovi je psáno „Jsme-li nevěrní on zůstává věrný, neboť nemůže zapřít sám sebe.“

V textech je Bůh zjevován jako ten, který dává křesťanům vzor k přístupu ke smlouvě. Není rozhodující, zda jde o dohodu ústní, či písemnou. Vázanost k dodržení dohody není ani v tom, co je předmětem dohody. Jde o dodržení, o věrnost danému slibu. V tomto vidím rovnost s podepsáním smlouvy s uživatelem a povinnost dodržování všeho ve smlouvě podepsaného.

⁷⁶ Srov. *Iz* 40,8.

⁷⁷ Srov. *Žid*. 1,2.

⁷⁸ Srov. *Ez* 36.

⁷⁹ Srov. *Mk* 10,45.

⁸⁰ *Mt* 23,3.

⁸¹ *Př* 20,6.

6 Personální a organizační zajištění sociální služby

Standard devět popisuje personální a organizační zajištění sociální služby. MPSV chce tímto zajistit péči pracovníkům pracujícím s uživateli. Tomu odpovídají kritéria:

„a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobní předpoklady zaměstnanců, organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu potřebám osob, kterým je poskytována.

b) Poskytovatel má písemně zpracovány vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců.

c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, kterým jsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem.

c) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s postojem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby, podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.⁸²

6.1 Práce

Aby mohla být služba poskytována, je zapotřebí člověka, někoho, kdo bude službu a práci s ní spojenou vykonávat. Tím jsou zaměstnanci. Je důležité, aby organizace poskytující sociální služby, měla potřebný počet pracovníků s odborným vzděláním. Velkou výhodou jsou zaměstnanci s kladným postojem k práci a k lidem. Proto se pozastavuji nad postojem člověka k práci.

Důležitost mít konkrétně zpracované požadavky na zaměstnance poskytující sociální služby najdeme i v Bílé knize. „Úroveň sociálních služeb závisí na lidech, kteří v nich pracují. Pracovníci v sociálních službách jsou nejcennějším zdrojem těchto služeb. Schopnosti a přínos pracovníků v sociálních službách by měly být rozpoznány a uznány. Lidé pracující v sociálních službách se denně

⁸² *Sociální zabezpečení 2007*, s. 2002.

setkávají s nelehkými životními příběhy, musí se rychle rozhodovat, rozpoznávat ohrožení a umět účinně uživatelům pomáhat.⁸³

Přístup člověka k práci je velmi důležitý. Ve vykonané práci se odráží on sám, jeho osobní přístup. Sociální služby jsou zde pro člověka, proto vnímám velkou důležitost správnosti tohoto postoje. Vždyť „zákazníkem“ je zde člověk, který má svoji osobní hodnotu ve svém lidství. Také má hodnotu člověk, který vykonává služby, ne tím, že vykonává práci, ale svým bytím samotným.

Sociální služby mají poskytovatele, který zaměstnává lidi. Kde mohou tito pracovníci najít motivaci k práci? Jedním ze zdrojů motivací k vykonávání práce určitým způsobem může být křesťanské učení. „Křesťanství vychází z celého obsahu evangelijního poselství, především ze skutečnosti, že ten, který je Bohem, stal se nám ve všem podobným a většinu svého života na zemi věnoval práci v tesařské dílně v osobě Ježíše Krista. Tato okolnost sama o sobě je nevymluvnějším evangeliem práce, které dává na srozuměnou, že základem k hodnocení lidské práce není především druh vykonané činnosti, ale fakt, že ten, kdo ji koná, je osoba.“⁸⁴ Aby bylo lépe vyjádřeno, co myslím, pomohu si textem z Pastorální konstituce o církvi v dnešním světě, který o práci hovoří jako o činnosti, která vychází z člověka a zase se k němu vrací, směřuje k němu. Prací nemění jenom to, co má v ruce, na čem pracuje, ale mění i svět, získává zručnost, zdokonaluje se, a tím se mnoho i naučí a vychází ze sebe a nad sebe. Tímto člověk osobně roste. Růst je vzácnější než vnější bohatství, které člověk může získat, nashromáždit.⁸⁵

V encyklice *Laborem exercens* (o lidské práci) Jana Pavla II. se dočteme, že práce je základním rozměrem bytí člověka na zemi. O tom je přesvědčena církev a utvrzují ji v tom i jiné vědní disciplíny, jako jsou antropologie, historie, sociologie a jiné. Rozdílnost je ve zdrojích, z kterých vědy o člověku svůj úsudek čerpají. Církev nalézá přesvědčení o svém tvrzení v Bibli, která je zjevným slovem Božím. Již v první knize Genesis je psáno, že člověk hned poté, kdy je stvořený aby byl obrazem Božím⁸⁶, slyší slova: Plodte a množte se a naplňte zemi. Podmaňte ji a panujte nade vším.⁸⁷ Nepřímo

⁸³ *Bílá kniha*, s. 33. [online]. Dostupné na WWW: <http://www.mpsv.cz/cs/9_1>.

⁸⁴ *Laborem exercens* 6.

⁸⁵ Srov. *GS* 35.

⁸⁶ Srov. *Gn* 1,27.

⁸⁷ *Gn* 1,28.

je zde poukázáno na práci, na činnost, kterou má člověk vykonávat na zemi. Díky plnění tohoto pověření se skrze činnost člověka může odrážet samotný Bůh, Tvůrce. Z tohoto pohledu není rozdíl mezi prací manuálně těžkou a prací méně namáhavou. „Konečným cílem práce – jakékoli práce člověka, i kdyby byla sebevíc služebná, jednotvárná, podle běžného hodnocení přímo ponižující – zůstane vždycky sám člověk.“⁸⁸ To ovšem neznamená, že člověk rozdíl nečiní a není schopen tvrdit, že má hodnotu podle práce, kterou vykonává nebo již vykonal.⁸⁹

Ježíš ve svém životě na zemi nejen hlásal postoj k práci, ale také naplňoval skutkem. Bylo to takové evangelium práce a postavil ho do popředí, protože prací se člověk účastní díla samotného Boha.

Kristus patří ke světu práce, hledí s láskou na různé práce, za kterými vidí předně člověka, ke kterému má úctu, uznání a také podobnost člověka s Bohem, Stvořitelem a Otcem.⁹⁰ Také svým životem sám Ježíš říká, že nepřišel zákon zrušit, ale naplnit,⁹¹ tím potvrzuje starozákonní tradici, která je v knize Genesis: Člověk se má podobat Bohu. Řídit se příkladem Ježíše Krista, který přišel, aby plnil vůli Otce.⁹²

V Bibli, v knize Genesis, když člověk porušil prvotní smlouvu s Bohem, dále čteme: „Kvůli tobě nechť je země prokleta, po celý svůj život z ní budeš jíst v trápení. Vydá ti jenom hloží a budeš jíst polní byliny. V potu tváře budeš jíst chléb, dokud se nevrátíš do země, z níž jsi byl vzat.“⁹³ V textu nestojí Boží zrušení plánu, že má být člověk k Božímu obrazu. V tomto textu je, že každá práce bude spojena s námahou. A ta nemá odradit, prostě patří k práci.

I přesto, že je práce namáhavá, je pro člověka dobrem. Nejen dobrem užitečným, či užítkovým, ale dobrem důstojným. Svatý Pavel, ten který žil v době Ježíše Krista, ale především žil podle jeho učení, nabádá Soluňany před zahálčivým způsobem života. Píše jim jednoznačná slova: „Kdo nechce pracovat, ať nejí!“⁹⁴ „Ponaučení apoštola národů – jak je zřejmé – jsou velmi závažná a mají klíčový význam pro morálku a spiritualitu lidské práce. Jsou důležitým dodatkem k velkému, třebaš

⁸⁸ Srov. *Laborem exercens* 6.

⁸⁹ Tamtéž, 4-9.

⁹⁰ *Laborem exercens* 25.

⁹¹ Srov. *Mat* 5, 17.

⁹² Srov. *Jan* 4, 34.

⁹³ *Gen* 3, 17b – 19a.

⁹⁴ *2 Sol.* 3, 10b.

prostému a skromnému evangeliu práce, jaké nalézáme v životě Krista a v jeho podobenstvích – v tom, co konal a čemu učil.⁹⁵ Po přečtení textu z knihy Kazatel mohou podlehnout neochotě cokoliv dělat, protože je zde psáno „i pohlédl jsem na všechno, co bylo mýma rukama vykonáno, na své klopotné pachtění a hle, všechno je pomíjivost a honba za větrem, a žádný užitek z toho není.“⁹⁶ Tento text umocňuje myslet si, že práce je jen zbytečnou dřinou a může se člověku stát, že nebude tedy dělat nic. Nebude se snažit, vždyť vše je pomíjivé, ale v knize Kazatel text pokračuje. Dále píše: „Poznal jsem, že pro člověka není nic lepšího, než se radovat a konat v životě dobro.“⁹⁷ To znamená, že ať dělám cokoliv, mám tím konat dobro. Toto poznání dále vysvětluje text z Pastorální konstituce o církvi v dnešním světě. Člověk může získat z práce bohatství, které není bohatstvím movitým. „Člověk má větší cenu pro to, co je, než pro to, co má. Podobně i všechno, co lidé dělají pro dosažení větší spravedlnosti, širšího bratrství a lidštějšího uspořádání společenských vztahů, je cennější než technický pokrok. Tento pokrok může poskytnout materiální podklad k povznesení člověka, avšak sám není s to je uskutečnit.“⁹⁸ Tímto zjišťují, že člověk se při práci mění, ale zároveň mění i to, s čím pracuje.

Když se snažíme práci vykonávat dobře a svojí prací dělat druhým dobře, obklopujeme lidi kolem nás dobrem a tím se stáváme podobnými Bohu, vždyť on sám je dobro.⁹⁹

Člověka dobro přitahuje a zároveň i zavazuje. Zdroj dobra je v Bohu, vlastně Bůh sám je dobro.¹⁰⁰ Pokud bude křesťan chápat práci podle zde uvedených myšlenek, pomůže jeho postoj naplnit standard, ve kterém jsou právě požadováni kvalifikovaní pracovníci.

⁹⁵ *Laborem exercens* 26.

⁹⁶ *Kaz* 2, 11.

⁹⁷ *Kaz* 3, 12.

⁹⁸ *GS 35 /O církvi v dnešním světě.*

⁹⁹ *Srov. Mk* 10, 18.

¹⁰⁰ *Srov. VS* 9.

7 Profesní rozvoj zaměstnanců

Cílem standardu deset je zajištění neustálého zkvalitňování profesního vzdělání zaměstnanců sociálních služeb. Standard podrobněji popisují kritéria:

„a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace.

b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců.

c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě.

d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců.

e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance podporu nezávislého odborníka.³⁵

7.1 Vzdělávání

Tímto standardem je kladen na zaměstnavatele požadavek, který má umožnit zaměstnancům jejich osobnostní a profesní rozvoj. Tím chce MPSV zajistit kvalitní pracovníky, kteří mají být zárukou odborně kvalitních poskytovaných služeb. Vždyť člověk může předat jen to, co sám umí, to jaký je. Člověk odvede svůj úkol podle své profesní odbornosti. Měřítkem jsou mu vědomosti a zkušenosti, kterých nabyl. Důležitým předpokladem pro dobré pracovníky je proškolení a vzdělávání. Součástí tohoto vzdělávání by mělo být i seznámení se všemi standardy a jejich významem. Proškolením se dá v týmu předejít i mnoha nedorozuměním a jeho práce je kvalitnější.

„Vzhledem k tomu, že na poli SQSS v současnosti probíhá mnoho různých školení, stává se, že informace, které různí členové týmu získali na různých místech, nejsou vzájemně kompatibilní. Proto je vhodné věnovat dostatek času pro sladění znalostí členů koordinačního týmu. Toho je možné dosáhnout společnými schůzkami nebo společným proškolením. Pro hlubší znalost SQSS je nezbytné vícedenní školení. Kratší školení nemohou plně obsáhnout SQSS a v praxi se často minou účinkem, neboť

³⁵ *Sociální zabezpečení 2007*, s. 2002.

způsobí jejich účastníkům v hlavě spíš zmatek neucelenými informacemi. Společná účast týmu na školení může být dobrým začátkem společné práce.¹⁰¹

Uvádím texty, které podporují profesní rozvoj. O důležitosti průběžného vzdělání pracovníků můžeme číst v Bílé knize. Ta doporučuje nejen vzdělávací akce pro zaměstnance, ale také vzájemnou výměnu zkušeností, nalézání cest při řešení běžných problémů.¹⁰²

V tomto dokumentu je i potvrzeno, že mnoho pracovníků dosáhne vysokého stupně odbornosti díky mnohaleté praktické zkušenosti, a tím potvrzuje provázanost mezi prací a vzděláním. Při vykonávání práce se člověk učí. Dále je také zapotřebí dalšího vzdělání. To přispěje k tomu, aby byla uživatelům služeb a jejich rodinám zaručena odpovídající kvalifikace pracovníků vykonávajících služby. Proto se i po zaměstnavateli vyžaduje umožnit všem pracovníkům v sociálních službách dostupnost a možnost profesionálního rozvoje, tím zajištěný další profesní rozvoj znalosti a dovednosti. Každý zaměstnanec je jiný, každý vychází z jiného prostředí, ve kterém jsou jinak nastavené hodnoty. Je potřeba, aby získal potřebné kompetence – dovednosti, znalosti, postoje, které potřebuje pro svou práci. Proto vnímám důležitost osobního a profesního růstu takzvaně šitého na míru podle zaměstnavatele, který je poskytovatelem sociálních služeb. Zaměstnavatel má naplňovat výše uvedené kritérium ze standardu. Jde tu o stálý proces.

V Katechismu katolické církve je opravdový rozvoj celého člověka popsán z pohledu na člověka jeho individualitu a schopnost.¹⁰³ Tímto je podle mne potvrzena potřeba individuálního plánování rozvoje jednotlivých zaměstnanců, protože každý pracovník je jiný.

V Bibli lze najít výstižný text o poskytnutí pomoci druhému v rámci svých osobních postojů a odborných dovedností. Tímto textem je příběh o milosrdném Samařanu, poskytuje službu, kterou zvládl: „Přistoupil k němu, nalil mu do ran oleje a vína, obvázal je, vysadil na svého soumara, dopravil do hostince a staral se o něho.“¹⁰⁴ Svými skutky poskytl Samařan krizovou intervenci – první pomoc. Do

¹⁰¹ *11 metodika SQSS*, s. 11. [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/9>>.

¹⁰² *Bílá kniha*, s. 12. [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/9>>.

¹⁰³ Srov. *KKC* 2461.

¹⁰⁴ *Lk* 10, 34.

stálé péče si zraněného nebere, přenechá ho hostinskému,¹⁰⁵ který má k další péči potřebný prostor, prostředky. Samařan pomáhá tím, že předá potřebného jiným kvalifikovaným, kteří mohou pomoci. Mohlo by se i říci, že dá potřebnému kontakt na služby, které poskytují odbornou péči. Takto je potřeba postupovat i v sociálních službách. Vykonávat tu službu s vhodnou odborností. Takováto pomoc má být daným zřizovatelem zajištěna. Proč je třeba odbornosti? Soustředit se na odbornost poskytované služby je důležité, protože tím je zajištěna její kvalita. Pro potřebného je mnohdy záchranou mít se na koho obrátit, nebo být na někoho nasměrován.

Křesťané jsou svatým Pavlem vybízeni k růstu ve víře a poznání Boha,¹⁰⁶ kde Bůh znamená pravda, moudrost, vědění. V tomto poznání mohou lidé nést ovoce dobrých činů.

Církev klade důraz na vzdělání. Tento její postoj je možné potvrdit úryvkem z encykliky *Gravissimum educationis*: „Veřejná moc se má postarat, aby byla všem občanům umožněna přiměřená účast na vzdělání a aby byli náležitě připraveni k vykonávání občanských povinností a práv.“¹⁰⁷ Také encyklika *Pacem in terris* vybízí, aby se lidé „účastnili správy veřejných záležitostí a aby společně podporovali zájmy celého lidstva i své vlastní společnosti. Vedeni světlem křesťanské víry a láskou k bližnímu ať také usilují o to, aby instituce sloužící hospodářskému, sociálnímu, kulturnímu a politickému životu nebyly lidem na překážku, nýbrž jim spíše pomáhaly v sebezdokonalování, a to jak v řádu přirozeném, tak i nadpřirozeném.“¹⁰⁸

Jsou i další texty, které utvrzují o postoji církve k profesnímu růstu. Další texte je v encyklice *Deus caritas est*, kde papež Benedikt XVI nabádá při prokazování služby k odborné kompetenci. „Pomáhající musejí být informováni takovým způsobem, aby uměli vykonat dobře, co je třeba, a aby dokázali pokračovat v příslušné péči.“¹⁰⁹ Dále, ale Benedikt XVI. zdůrazňuje, že i ona odborná kompetence, je základní při pomáhání druhým, ale sama o sobě nestačí, a tím také sděluje, že by měla být odlišnost postoji lidí věřících a nevěřících při vykonávání odborné služby. Člověk nevěřící se snaží o profesní dokonalost. Člověk věřící se o tuto dokonalost má také

¹⁰⁵ Srov. *Luk* 10, 29 - 35.

¹⁰⁶ Srov. *2Kor* 10, 15.

¹⁰⁷ *GE* 8 /*O křesťanské výchově*

¹⁰⁸ *PC* 145 /*O přizpůsobované obnově řeholního života.*

¹⁰⁹ *Deus caritas est*, 31.

snažit, jen mu nemá být cílem, ale cestou. V Bibli může člověk najít důvod a plán k cíli. Profesním cílem křesťana by mělo být – být podobný Bohu.

Z textů je poznat, že opravdové žití křesťanství vede člověka k zájmu o to se zdokonalovat. Tímto zájmem o profesní vzdělání a tedy i zkvalitňování sociální práce křesťan naplňuje standard o profesním rozvoji zaměstnanců.

8 Zvyšování kvality sociální služby

Poslední standard je patnáctý, týká se zvyšování kvality sociální služby. Tímto standardem MPSV, chce lidem zajistit spolehlivost a bezpečí sociální služby. Kritéria standardu jsou:

„a) Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob.

b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby.

c) Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické i právnické osoby.

d) Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.“¹¹⁰

8.1 Stížnost, kritika, sebekritika, jako možnost ke zkvalitnění

Sociální služby jsou zde pro potřebné lidi, jsou určeny potřebami jednotlivých uživatelů. Z tohoto důvodu vnímám, jak se tímto standardem profesionálně MPSV stará o uživatele. Dává jim na základě standardů prostor pro jejich kritiku, jimi užívaných služeb.

Díky tomu, že uživatelé mohou podávat stížnosti, jsou i aktivně vybízeni zapojit se do poskytované služby svým vyjádřením. Dokonce je od poskytovatelů dobré, aby dali tímto pocítit uživatelům, že díky svému vyjádření jsou při poskytování sociální služby pány nad svým vlastním životem.

Vzhledem k tomu, že uživatelé jsou ti, kdo vidí službu v terénu a ne pouze jednou, ale opakovaně, mohou se stát zdrojem pro hodnocení kvality služeb. Oni jsou pak ti, kteří svým vyjádřením dávají podněty pro to, jak jinak může služba vypadat. Díky tomuto aktivnímu zapojení uživatelů je možné zvyšovat kvality služeb.

Poskytovatel má využít podnětů jako nastavení zrcadla. V tomto postoji je možné využít dané reakce uživatele pro poskytování služeb ještě specifitějších a kvalitnějších pro všechny uživatele. Tedy na míru pro jednotlivé uživatele, kteří mají různé potřeby.

¹¹⁰ *Sociální zabezpečení 2007*, s. 2003.

Také by se dalo říci, že uživatel, jako zákazník, ví, jak chce pomoci, on je odborníkem na svůj život. Je také důležité, aby poskytovatel nebral kritiku jako napadání, ale jako zpětnou vazbu od uživatele. Tento pohled zajistí pravdivý pohled na danou stížnost a dojde k sebezpoznání poskytovatele, tedy jeho služby.

Pokud má hodnocení sloužit k rozvoji služby, je zapotřebí zpětné vazby. Je důležité nastavit možnosti vzájemné komunikace. Na hodnocení uživatele služby musí být reagováno, jinak nemá smysl. Reagovat je nutné i vzhledem k neustálým změnám, ke kterým ve společnosti dochází. Z tohoto důvodu je také potřeba diskuze mezi uživateli a zaměstnanci v sociálních službách. Tyto diskuze mohou vést ke zlepšení kvality práce i života spojených se sociální službou.

Tak jako v manažerské práci je feedback, zpětná vazba a bez ní by bylo nelehké zkvalitnit práci, tak i v sociálních službách nejde dojít ke zkvalitnění služeb bez zpětné vazby uživatelů. V knize *Manažerské dovednosti* Jan Lojka radí: „Za upřímný feedback vyjádřete svoji vděčnost, velmi dobře naslouchejte, neprovádějte okamžitou obranu. Odezvu berte jako podnět, jako pomoc, která vám umožní konečně poznat, jak vás ostatní skutečně vidí.“¹¹¹ Myslím, že tak jako to platí o zpětné vazbě v manažerských dovednostech, platí to i u sociálních služeb. Jak jinak se může poskytovatel dovědět jak je služba vnímána. Jde o dobrý způsob jak zjistit vlastní nedostatky.

Jak je napsáno ve standardech kvalit, otevírá se tu možnost nedostatky odstranit v zájmu všech uživatelů služeb a organizace samotné.

Bible motivuje být pravdivý, nezavírat oči, uši, ani srdce, které se mnohdy stáhne do postoje obrany nebo jen lítosti, která nesměruje k obrácení, jen zůstává u ochromení. Vždyť jak je psáno v evangeliu sv. Jana: „Poznáte pravdu a pravda vás učiní svobodnými.“¹¹² Až když je pravda poznána, je možné měnit podle poznaného. Dalším textem této knihy, je kladen důraz na důležitost nepotlačit pravdu.¹¹³

Ve Starém zákoně, jsou příběhy, ve kterých je ukázáno, jak nakládat s podněty ke změně. Jde o místa, kde vystupují proroci, kteří napomínají Boží lid v jeho chování proti zákonu a smlouvě s Bohem. Proroci nikdy nečekají na to, až jsou tázáni na to, co je špatné vůči vztahu k Bohu. Proroci přichází bez vyzvání lidí a přesně pojmenovávají

¹¹¹ LOJDA, J. *Manažerské dovednosti*, s. 160.

¹¹² *Jan* 8, 32.

¹¹³ *Srov. Řím* 1,18.

věci a osoby příslušným jménem.¹¹⁴ Nezaobalují je, nazývají vše tak, jak je, jsou přímí. Příklad je v druhé knize Samuelově, kde prorok Nátan přichází ke králi Davidovi. On je tím, kdo vypráví králi příběh, ve kterém dochází k nespravedlnosti, pro kterou se král David rozohní a chce ihned potrestat nespravedlivého člověka z příběhu. V tu chvíli Nátan označuje samotného krále Davida za toho, kdo je tím nespravedlivým. David se nevykrucuje, jde a hledá Boha a tvrdě se postí. „ Půst spolu s prosebnou modlitbou, která jej vždy doprovází, vyjadřuje pokoru člověka před Bohem.“¹¹⁵ Král David byl ochoten přijmout napomenutí druhého. Přijal podnět a díky tomuto postoji se mohl odvrátit od špatného jednání a obrátit se k Bohu a k životu vztahem s Ním. Bůh dává napomenutí přes proroka, nenechá dojít lid k záhubě. Dává ještě šanci uposlechnout jeho napomenutí a odvrátit se od zlého. Obrátit se k zákonu a smlouvě uzavřené s Bohem.

V sociální službě také vzniká vztah, a to mezi uživatelem a provozovatelem. Uživatel, který potřebuje pomoci, přichází s důvěrou k poskytovateli a nechává si od něj pomoci. Reakce poskytovatele by měla být vždy s vědomím této otevřenosti.

Tomuto vztahu dává MPSV pravidla, za kterých může správně fungovat. I vztah směřující k Bohu může existovat jen za dodržování přikázání daných Bohem. Tak jako král David si uvědomil, čeho se dopustil, a obrátil se. Když se křesťan bude chovat podle textu z Bible, bude sociální práci vykonávat kvalitně. Každý standard je tu proto, aby poskytovatel sociálních služeb se přiblížil k co největší kvalitě poskytovaných služeb.

Křesťan má hledat inspiraci pro své zlepšení v Bohu. Má být dokonalý, jako je dokonalý Bůh. Má se řídit pravidly, zákony a nařízeními, které má od Boha. Bůh se dává člověku poznat a i své příkazy člověku sděluje v Novém zákoně skrze Ježíše Krista a dál skrze církev. K tomu, aby člověk pravdivě mohl poznat své jednání má křesťan zpytovat své svědomí. „ Cílem zpytování svědomí není najít na sobě co nejvíce chyb, ale poznat, jak mám žít a jednat jako Ježíšův učedník a spolupracovník. Zpytování svědomí je důležité pro růst křesťanského života.“¹¹⁶

¹¹⁴ Srov. *Biblický slovník*, s. 381.

¹¹⁵ *Biblický slovník*, s. 403.

¹¹⁶ *Kancionál*, s. 71.

Pokud bude hodnocení práce i života křesťana směřovat ke změnám, kterými se zlepší, bude kritika smysluplná. Povede i jako hodnocení vyžadované ze standardu ke zvyšování kvality.

Závěr

Hlavním cílem mé bakalářské práce bylo najít ve vybraných dokumentech církve texty a odkazy, které mohou člověka směřovat ke konání kvalitní sociální práce.

V jednotlivých kapitolách práce je ze standardu vybrán požadavek, kterým se pak daná kapitola zabývá. Tento požadavek vyplývá z kritérií standardů a MPSV jimi zajišťuje kvality sociálních služeb. Ke každému požadavku standardu jsou doloženy texty z vybraných dokumentů sociálního učení církve s přihlédnutím na Bibli, které podporují dodržování tohoto požadavku a ve kterých je možné najít inspirace pro sociální práci. Tyto texty mohou také posílit naplňování vybraných standardů kvality v sociální práci.

V některých standardech bylo jednodušší najít požadavek, o kterém se hovoří i v textech církve. Vzhledem k tomu, že Bible neuzívá stejného slovníku jako MPSV, bylo náročné dojít k tomu, které výroky stavět vedle sebe. Z těchto důvodů, také není v některých kapitolách úplně shodný název standardu, z kterého práce v dané kapitole vychází, s požadavkem. Toho je důkazem například kapitola šest se standardem číslo devět. Tento standard nese název: Personální a organizační zajištění sociální služby. Dále se v práci píše o myšlenkách k přístupu k práci. Jednoznačnější to bylo například u třetího standardu, o kterém je psáno v kapitole číslo čtyři. Tento standard se jmenuje: Jednání se zájemcem o sociální službu. O jednání je zmínka ve všech kritériích a i v učení církve je mnoho textů, které podporují právě způsob jednání.

V práci jsou citovány texty z Bible, které ukazují, že příkladem pro lidské konání jsou Boží činy. Bůh na svých činech ukazuje, jak chce, aby se chovali, příp. konali lidé; tj. aby mu byli podobní. A to nejen ve vztahu k němu, ale také k sobě samému i k ostatním lidem navzájem. Bude-li člověk jednat podle příkladů daných Bohem, bude naplňovat i standardy dané člověkem. Pokud bude křesťan žít podle příkazů a příkladů Božích, bude svým přístupem zároveň jednat v souladu se standardy.

Při porovnání kritérií definovaných MPSV ve standardech kvalit sociálních služeb s vybranými texty Bible, encyklik a dokumentů církve je nalezena podobnost z jejich požadavků. V tomto vidím naplnění cíle této bakalářské práce. Tak jako kritéria s sebou nesou požadavky, dávají i texty církve podobné požadavky. Zde vidíme, že souvislosti pro vykonávání sociálních služeb v rámci kritérií s učením církve je možné nalézt.

Člověk může najít na Božích příkladech nekonečné množství inspirace jak žít v různých životních situacích, jak se chovat k druhým, a toto všechno je ve shodě s tím, co žádá i stát v sociálních službách.

V bakalářské práci je jen malým dílem ukázáno, jak texty církve podporují sociální práci. Závěr z této práce pro mne, jako křesťana a pracovníka v sociálních službách důležitý, protože nedochází ke střetu zájmů mezi různými životními rolemi, ale k jejich vzájemnému prolínání.

Seznam použitých zdrojů

Bible, Písmo svaté Starého a nového zákona včetně deuterokanonických knih. Podle ekumenického vydání z roku 1985. Praha: Česká biblická společnost. ISBN. 81-7113-009-5.

BENEDIKT XVI. *Deus caritas est.* Praha: Paulínky, 2006. ISBN 80-86949-03-6.

Dokumenty 2. vatikánského koncilu. Praha: Zvon, 1995. ISBN 80-7113-089-3.

Kancionál. Praha: Zvon, 1994. ISBN 80-7113-096-6.

Katechismus katolické církve. Praha: Zvon, 1995. ISBN 80-7113-132-6.

Kodex Charity Česká republika. Olomouc: Arcidiecézní charita Olomouc, 2009. ISBN neuvedeno.

LOJDA, J. *Manažerské dovednosti.* Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3902-1.

PESCHE, K. H. *Křesťanská etika.* Praha: Vyšehrad, 1999. ISBN 80-7021-331-0.

PRAŠKO, J. *Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti.* Praha: Grada, 2002, ISBN 978-80-245-0185-1.

Sociální encykliky (1891-1991). Praha: Zvon, 1996. ISBN 80-7113-154-7.

Sociální zabezpečení 2007 podle stavu k 22. 1.2007. Ostrava: Sagit, ISBN 978-80-7208-608-5.

Slovník biblické teologie. 5. vyd. Velehrad: Křesťanská akademie, Řím., 1991. ISBN neuvedeno.

ÚLEHLA, J. *Umění pomáhat.* 3 vyd. :Slon, ISBN 80-86429-36-9.

Život z víry. 2. vyd. České Budějovice: Teologická fakulta Jihočeské univerzity, 2005. ISBN 80-7040-809-X.

Internetové zdroje

Communio et progressio [online]. [cit 10. března 2012]. Dostupné na WWW: <<http://www.tf.jcu.cz/katedry/kpt/vyuka/prostredky>>.

Bílá kniha v sociálních službách [online]. Posl. aktualizace 23. Května 2003. [cit. 10. března 2012]. Dostupné na WWW: <http://www.mpsv.cz/cs/9>>.

Listina základních lidských práv a svobod [online]. © 1995-2011. [10. Března 2012]. Dostupné na WWW: <http://www.psp.cz/docs/laws/listina.html>>.

- QF dokument Dobrovolný Evropský rámec pro kvalitu sociálních služeb* [online]. Posl. aktualizace 9. května 2011. [cit. 10. března 2012]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/9>>.
- Standardy kvalit sociálních služeb výkladový sborník pro poskytovatele* [online]. Posl. aktualizace 9. října 2008. [cit. 10. března 2012]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/9>>.
- 4 výkladový sborník Standardy kvalit v sociálních službách* [online]. Posl. aktualizace 27. dubna 2006. [cit. 10. března 2012]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/9>>.
- 11 metodika SQSS Vybrané práce průvodců v zavádění standardů kvality sociálních služeb* [online]. Posl. aktualizace 6. října 2008. [cit. 10. března 2012]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/9>>.

Seznam zkratek

Biblické zkratky

Gn – První Mojžíšova (Genesis)

Dt – Pátá Mojžíšova (Deuteronomium)

Př – Přísloví

Kaz – Kazatel

Iz – Izajáš

Ez – Ezechiel

Sír – Sírachovec

Mt – Evangelium podle Matouše

Mk – Evangelium podle Marka

Lk – Evangelium podle Lukáše

Jan – Evangelium podle Jana

Řím – List Římanům

1Kor – První list Korintským

2Kor – Druhý list Korintským

Žid – List Židům

Gal – List Galatským

2 Sol – Druhý list Tesalonickým

Jak – List Jakubův

Zkratky církevních dokumentů

Z / DV – Konstituce věroučná o Božím zjevení / Dei verbum

NS / DH – Deklarace o náboženské svobodě / Dignitatis humanae

KV / GE – Deklarace o křesťanské výchově / Gravissimum educationis

CS / GS – Konstituce pastorální o církvi v dnešním světě / Gaudium et spes

Ř / PC – Dekret o přizpůsobené obnově řeholního života / Perfectae caritatis

JINÉ

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

KKC – Katechismus katolické církve

SQSS – Standardy kvalit sociálních služeb

SUC – Sociální učení církve

QF – Dobrovolný evropský rámec pro kvalitu sociálních služeb

Posl. – Poslední

Cit. – citace

Seznam příloh

Příloha I Standardy kvalit v sociálních službách

Příloha I

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

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

2. Ochrana práv osob

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	ano
b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	ano
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání	ne

darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

3. Jednání se zájemcem o sociální službu

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

4. Smlouva o poskytování sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	ano
b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy	ne
c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby	ne

5. Individuální plánování průběhu sociální služby

Kritérium	Zásadní
-----------	---------

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

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

6. Dokumentace o poskytování sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	ano
b) Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby	ne
c) Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby	ne

7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby,	ano

a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele ano

c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě ne

d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti ne

8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat	ano
b) Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb	ne
c) Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj	ne

9. Personální a organizační zajištění sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována	ano

b) Poskytovatel má písemně zpracovány vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců; kritérium není zásadní ne

c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje ne

d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje ne

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

10. Profesní rozvoj zaměstnanců

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

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

11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

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

12. Informovanost o poskytované sociální službě

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

13. Prostředí a podmínky

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

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

14. Nouzové a havarijní situace

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich	ne

řešení

b) Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít

ne

c) Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací

ne

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

15. Zvyšování kvality sociální služby

Kritérium

**Zás
adní**

a) Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíly a zásadami sociální služby a osobními cíly jednotlivých osob

ne

b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

ne

c) Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby

ne

d) Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby

Abstrakt

BAČOVSKÁ, P. *Sociální práce jako důsledek křesťanského postoje*. České Budějovice 2012. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra praktické teologie. Vedoucí práce Ing. Dr. Alois Křišťan, Th.D.

Klíčová slova: sociální práce, registrované sociální služby, standardy kvalit sociálních služeb, kritéria standardů kvalit sociálních služeb, sociální učení církve.

Práce se zabývá kritérii vyplývajícími ze standardů kvalit sociálních služeb a hledáním motivace v učení církve pro vykonávání sociální práce.

Úvodní část vysvětluje pojmy sociální služba, standardy kvalit sociálních služeb, sociální učení církve, a Bible.

V dalších kapitolách práce popisuje kritéria sociálních standardů definovaných MPSV a v rámci těchto kritérií hledá souvislosti pro vykonávání sociálních služeb s učením církve

V závěru práce je hodnocení prolínání sociálních služeb definovaných dle MPSV se sociálním učením církve.

Abstract

BAČOVSKÁ, P. *Social work as consequence of Christian attitude*. České Budějovice 2012. Bachelor thesis. University of South Bohemia in České Budějovice. Faculty of Theology, Department of practical Theology. The leader of the thesis Ing. Dr. Alois Křišťan, Th.D.

Key words: social work, registered social services, social services quality standards, social services quality standards criteria, church social teaching.

The thesis deals with criteria resulting from social services quality standards and with seeking motivation in church teaching for social work practicing.

The exordium explains the concept of social service, social services quality standards, church social teaching, and bible.

In other chapters the thesis describes social standards criteria defined by MPSV and within the framework of this criteria searches the connections between social services practicing and church teaching.

Thesis conclusion evaluates combining of social services defined by MPSV and church social teaching.