

OTÁZKY A ODPOVĚDI

1. Máme definovány tyto dva cíle služby: „zvysování kvalifikace personálu, vymalování pokojů“. Bude s jejich definicí inspekce kvality spokojená?

Cíle služby by měly mít jasnou vazbu na definované poslání služby. Popisují výsledný stav, kterého chce služba při naplňování svého poslání v konkrétním časovém období dosáhnout. Cíle služby mají mít charakteristiku „SMART“. A to z toho důvodu, aby byly vyhodnotitelné v souladu s požadavkem kritéria 15a.

2. Jsme domov pro seniory. Nechceme poskytovat službu „alkoholikům“. Proto jsme zvolili tzv. negativní vymezení cílové skupiny, kde uvádíme: “neposkytujeme službu osobám s alkoholickou nebo jinou závislostí“. Je to tak v pořádku?

Zákon v § 91 připouští odmítnutí zájemců o službu i s ohledem na negativní vymezení okruhu osob v registru. Zároveň však omezuje odmítnutí zájemců kvůli jejich zdravotnímu stavu (vylučujícím poskytování pobytové sociální služby) na tři skupiny zájemců. Poskytovatel může odmítnout zájemce s akutní infekční nemocí, zájemce, kteří potřebují ústavní péči ve zdravotnickém zařízení. Třetím povoleným důvodem týkajícím se zdravotního stavu je existence duševní poruchy a současně i předpoklad negativních projevů chování vyplývajících z této duševní poruchy. Resp. poskytovatel smí dle ZSS a § 36 vyhlášky č. 505/2006 Sb. odmítnout jen ty alkoholiky (alkoholismus je duševní poruchou, tedy i odmítnutím kvůli zdravotnímu stavu), u nichž prokáže, že by z důvodu alkoholismu narušovali závažným způsobem kolektivní soužití.

Legitimním důvodem pro negativní vymezení cílové skupiny by měla spíše být skutečnost, že poskytovatel není schopen poskytnout určité podmnožině cílové skupiny kvalitní služby, protože pro to nemá kvalifikovaný personál nebo např. prostředí služby neodpovídá potřebám cílové skupiny.

3. Doslechli jsme se, že máme mít zpracovány pracovní postupy pro základní činnosti služby. Co se tím myslí?

Každý druh sociální služby má definován okruh svých tzv. základních činností ve Vyhlášce č. 405/2006 Sb. Poskytovatel musí vydefinovat, jakými konkrétními aktivitami tento požadovaný rozsah své služby naplňuje. Např. jak bude ve službě „domov pro seniory“ realizovat základní činnost „pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí“.

Soupis konkrétních aktivit (a postupů) k jednotlivým základním činnostem tak tvoří standardizovanou nabídku služby (např. u aktivity „nákupy“ je důležité i popsat i frekvenci nákupů, možnost výběru prodejen uživatelem apod.). Tuto standardizovanou nabídku poskytovatele je pak vhodné využívat jako jeden z informačních materiálů při

jednání se zájemcem a je také dobrou oporou pro individuální plánování (ve smyslu jednání o rozsahu a způsobu poskytované služby).

Pro vydefinované konkrétní aktivity je tedy poskytovatel povinen zpracovat i písemné pracovní postupy, které zajišťují jednotný způsob realizace aktivity všemi zaměstnanci poskytovatele.

4. Mezi fakultativními činnostmi máme (mimo jiných) i zajišťování nákupu pro uživatele. Na školení jsme se dozvěděli, že ve službě domov pro seniory nelze nákup do fakultativních činností zařadit.

Činnosti, které klient nezbytně potřebuje po řešení své nepříznivé životní situace (tj. není schopen zvládnout je vlastními silami) a které se dají logicky podřadit pod tzv. základní činnosti druhu služby, nemají být definovány jako činnosti fakultativní.

Pokud je ovšem klient schopen tyto činnosti (vzhledem ke svému stavu) vykonávat a přesto požaduje jejich zajištění ze strany poskytovatele, mohou být pro tohoto konkrétního uživatele činnostmi fakultativními a tudíž zpoplatněny dle stanoveného ceníku (více viz Zpráva veřejného ochránce práv z domovů pro osoby se zdravotním postižením z října 2009).

5. Zákon přiznává klientům veškerá práva a ukládá minimum povinností, zatímco pracovníci to musí mít úplně naopak. Kde je v tom nějaká spravedlnost?

Všichni lidé jsou mezi sebou obecně vázáni právními předpisy (viz Občanský zákoník) k zachování dobrých mravů a běžných společenských norem. Vedle toho je vztah mezi personálem a klienty sociálních služeb upraven rozsahem vzájemně vyjednaných práv a povinností sjednaných ve smlouvě o poskytování sociální služby. Je zájmem obou stran, aby rozsah práv a povinností byl stanoven vyváženě a zároveň v souladu s ustanoveními Listiny základních práv a svobod.

V praxi tento poměr bývá (navzdory převažujícímu přesvědčení pracovníků) často asymetricky nastaven v neprospěch klienta.

Poskytovatelé mají dostatek možností k tomu, aby vymáhali plnění povinností u uživatelů služeb (např. ustanovení ve smlouvě či ve vnitřních pravidlech služby),

Vždy je naopak problematičtější účinná ochrana práv uživatelů, neboť ti mají již z podstaty věci ve vztahu poskytovatel – uživatel závislejší postavení.

6. Jaká všechna práva uživatelů máme jako poskytovatel povinnost dodržovat a mít zpracována do písemných pravidel?

Zákonodárce v kritériu 2a vysloveně zmiňuje ochranu základních práv a svobod, k jejichž porušení by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním sociální služby. Je tedy vhodné celou problematiku posuzovat optikou Listiny základních práv a svobod.

Poskytovatel musí mít zpracována písemná pravidla pro předcházení porušování všech základních práva a svobod (dle Listiny), která jsou z hlediska druhu služby relevantní, resp. která by mohla být službou porušena.

V praxi jsou často potlačována např. tato práva – osobní svoboda osob s mentálním postižením v oblasti partnerských vztahů, nedotknutelnost obydlí (např. kontroly nočních stolků a skříní uživatelů bez jejich souhlasu), omezování svobody pohybu (zejm. u osob s potřebou doprovodu personálem) atd.

Součástí písemných pravidel musí být i pravidla pro řešení situací, kdy už k porušení některého z práv došlo. Je důležité, aby tato pravidla neobsahovala pouze sankce vůči zaměstnancům, ale také způsoby nápravy a satisfakce směrem k uživateli.

Zájemce o podrobnější výklad Listiny práv a svobod odkazujeme na příslušnou literaturu (např. Karel Klíma: Ústavní právo).

7. Z jakého důvodu je nám vytýkáno, že Mikuláš s čertem chodí po pokojích seniorů v našem domově a rozdává jim dárky?

Poskytovatel má povinnost u klientů podporovat způsob života, který je ve společnosti a pro vrstevníky cílové skupiny běžný. Mikulášská nadílka je v naší společnosti tradičně výrazně orientovaná na obdarovávání, vychovávání a rozveselení dětí. Převzetí tohoto zvyku v nezměněné podobě má vůči seniorům infantilizující charakter. Mikulášská zábava se dá jistě zrealizovat v dospělém provedení, např. formou plesu nebo taneční zábavy.

Podobná zásada platí i pro další aktivizační a výtvarné činnosti. Při jejich realizaci by pracovníci měli vždy navazovat na životní zkušenosti dospělých a připravit pro seniory odpovídající formy činností. Smutnou praxí v pobytových zařízeních je nedostatek nabídky aktivit pro muže.

8. Nejčastější střetem zájmů je pro nás situace, kdy se klienti našeho domova pro seniory nechtějí koupat min. jedenkrát týdně. Přitom je samozřejmě obecně známo, že pravidelná hygiena celého těla je pro naši cílovou skupinu velmi důležitá. Jak tento střet zájmů řešit?

Nejedná se o situaci střetu zájmů. Podstatou střetu zájmů je vždy posuzování motivu konání pracovníků. Jestliže konají v zájmu klienta, nejedná se o střet zájmů.

V tomto konkrétním případě je motivem personálu zajistit klientovi optimální péči (tedy co nejlépe naplňovat uzavřenou smlouvu o poskytování sociální služby). To znamená, že personál nemá žádný jiný skrytý motiv svého konání, žádný zisk z provádění hygieny jedenkrát týdně, nemusí řešit jiná zadání svého zřizovatele apod.

Popsaná situace se týká oblasti respektování osobní svobody uživatele. Tato svoboda musí být respektována do toho momentu, kdy by začala omezovat svobodu druhých. V tomto konkrétním případě, tedy svoboda „nekoupat se“ končí v případě, že bude dotýčný klient svým zápachem obtěžovat své spolubydlící.

Slyšeli jsme, že inspektoři nepovažovali v jednom domově za správný absolutní zákaz zaměstnancům přijímat od klientů dary. Co je na tom špatného?

Špatného na tom není nic, pokud se v praxi skutečně potvrdí, že zaměstnanci žádné „pozornosti“ od klientů nepřijímají, a že odmítání dárců umí dělat vůči dárcům citlivě. Z praxe ale víme, že personál prakticky vždy drobné dárečky od klientů přijímá, i když zpravidla jen proto, aby dárce nezarmoutil. K čemu jsou v takovém případě pravidla pro přijímání darů (požadovaná kritériem 2c) obsahující výše zmíněný absolutní zákaz, když podle nich personál ve skutečnosti nepostupuje?

Proto je lepší, když poskytovatel nastaví svá pravidla tak, aby i tato drobná darování byla pod kontrolou a postupy personálu byly jednotné a transparentní.

9. U nás v domově pro seniory je nastavena praxe tak, že někdy senioři podepisují smlouvu až v den svého příchodu do domova. Předtím ale samozřejmě zasílají písemnou žádost o přijetí a následně u většiny z nich děláme sociální šetření. Výjimkou jsou ti zájemci, kteří bydlí „daleko“ a z ekonomických důvodů k nim jezdit nemůžeme. Je takový postup v pořádku?

Taková postup je u domovů častý, ale v pořádku není. Poskytovatel má dle požadavku kritérií 3a, 3 b povinnost informovat zájemce o možnostech a podmínkách poskytování své služby, musí se zájemcem projednat jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by šlo realizovat prostřednictvím služby. Ve skutečnosti však většinou při prvním kontaktu podává personál informace pouze rodině seniora, která pak teprve sama doma následně svého seniora informuje (pochopitelně již bez přítomnosti personálu).

Další etapou bývá zaslání písemné žádosti o přijetí do domova. Poskytovatel tedy dostává vyplněnou žádost, aniž seniora viděl, mluvil s ním. Aniž by jen tušil, zda má senior skutečně o příchod do domova zájem nebo se jedná o tlak rodiny. Ani podpis na žádosti nemusí být nutně zájemcův.

Následně, když se uvolní v domově místo, sjednává si sociální pracovník teprve osobní schůzku se zájemcem (a jak vyplývá z dotazu, toto osobní setkání se nekoná vždycky). Teprve při osobním kontaktu může projednat vše přímo s ním. Má to však háček, senior se může již cítit psychologicky svou žádostí vázán, dostal se do „rozjetého vlaku“, ze kterého je již obtížné vystoupit. Je morální i právní zodpovědností poskytovatele, aby dokázal vytvořit zájemci dostatečný prostor pro jeho svobodné rozhodnutí službu přijmout, či odmítnout. Proto je vhodné, aby pravidla i praxe reagovala na tuto situaci. Sociální pracovník by vždy měl sdělit seniorovi, že jeho žádost jej ještě k ničemu konkrétnímu nezavazuje. Měl by jej ujistit, že si vše může dostatečně rozmyslet, měl by mu poskytnout dostatek času a srozumitelných informací potřebných pro jeho svobodné a informované rozhodnutí.

Přijede-li však senior do domova při uvolnění kapacity rovnou, se všemi věcmi k nastěhování, aniž s ním personál osobně mluvil, nesplnil poskytovatel nejen svou

informační a „projednávací“ povinnost, ale navíc se může podílet na nátlaku, manipulaci klienta rodinou a na omezování jeho svobodné vůle.

10. Dozvěděli jsme se od konzultantky, že za dobu nepřítomnosti klientů v našem domově jim musíme vrátet poměrnou část příspěvku na péči. My ale máme ve smlouvě s klienty sjednáno, že jim příspěvek vrátet nemusíme. Četli jsme někde na stránkách MPSV názor jejich právničky, že existuje smluvní volnost a pokud je tak sjednáno, příspěvek si můžeme nechat.

Veřejný ochránce práv ve své Zprávě z návštěv domovů pro osoby se zdravotním postižením z roku 2009 a JUDr. Michalík a JUDr. Vyhnaná v publikaci Smluvní vztahy v sociálních službách z roku 2008 mají jiný právní názor a tvrdí, že příspěvek na péči je poskytovatel povinen klientům vrátit. Rovněž máme informace, že do účinnosti novely ZSS (ke dni 1. 1. 2012) inspekční týmy mnoha krajských úřadů rovněž považovaly nevracení příspěvku na péči za neoprávněné. Jak se k této záležitosti staví nynější kontrolní orgán (krajské pobočky Úřadu práce), nevíme. Ať již se názory právníků jakkoli rozcházejí, názor veřejného ochránce práv jistě nelze podceňovat.

Pro vracení příspěvku na péči existují totiž silné argumenty. ZSS stanoví, že příspěvek na péči je určen: „na zajištění potřebné pomoci osobou blízkou nebo asistentem sociální péče uvedeným v § 83 nebo poskytovatelem sociálních služeb, který je zapsán v registru poskytovatelů sociálních služeb.“ Příspěvek na péči je dále dle ZSS vyplácen osobám závislým na pomoci jiné fyzické osoby na zajištění péče, je vyplácen na celý měsíc, slouží tedy k zajištění péče po celý měsíc, za který je vyplácen. Pokud poskytovatel péči po část měsíce neposkytuje (i krátkodobě), na základě jakého právního důvodu by měl čerpat celý příspěvek na péči?

Další věcí, kterou by měl poskytovatel ohledně tzv. vratek vzít v potaz, je skutečnost, že inspekce kvality sociálních služeb se nezaměřuje jen na kontrolu výše úhrady stanovené poskytovatelem, ale i na další aspekty kvality služby. Poskytovatel musí (dle § 88 ZSS): „vytvářet při poskytování sociálních služeb 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 sociální služby“. V případě nevracení příspěvku na péči jde zcela jistě o situaci střetu zájmů.

Stručně shrnuto – bude-li poskytovatel vrátet poměrnou část příspěvku na péči, je jisté, že právní předpisy neporušuje. Pokud se rozhodne poměrnou část příspěvku na péči nevracet, je naopak diskutabilní, zda dodržuje relevantní právní ustanovení.