

Príspevky uverejnené v tejto rubrike se nemusejú shodovať s názorom redakcie. Redakcie si vyhradzuje právo na redakčnú úpravu a krátenie príspevků bez vedomí autorů i na prípadné odmietnuti urážlivých či jinak nevhodných príspevků.

Důstojnost v sociálních službách aneb Dětské besídky jsou dobré pro rodiče, ne už tolik pro klienty sociální služby

**Následující text berte jako úvahu
a možné metodické doporučení
pro poskytovatele sociálních
služeb, kterých se dotýkají
aktualizace vyhlášky č. 48/2025
Sb. a změny v zákoně č. 108/2006
Sb., o sociálních službách.**

■ **Text: Bc. Petr Novotný, DiS.,**
metodik, lektor,
jednatel společnosti Confidea

Jeho novelizace, konkrétně § 88 písm. l), zavádí (s platností od roku 2026) novou povinnost poskytovatele respektovat a chránit soukromí, integritu a důstojnost osob, kterým je služba poskytována. V návaznosti na tuto změnu dochází také k úpravě znění kritéria č. 2a) vyhlášky č. 48/2025 Sb. – Ochrana práv osob (od roku 2026). Toto kritérium je výrazně konkretizováno: poskytovatel je povinen mít zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním služby mohlo dojít k porušení lidských práv a základních svobod klienta – včetně jeho práva na soukromí, integritu a důstojnost. Do tohoto systému zapadá také nově aktualizovaný standard č. 15. Ten je zaměřený na zvyšování kvality sociální služby, platný okamžitě a bez odkladu, tedy již od 1. 3. 2025. V něm se už počítá s povinností poskytovatele monitorovat a hodnotit soulad poskytování služby se zásadou zachovávat důstojnost a základní lidská práva (kritérium 15 d).

➤ Zamyšlení nad žitou praxí není katalogizace pochybení jednotlivců

Skutečný přínos každé metodiky, postupů a pokynů poskytovatele, mají-li být funkční, spatřuji zejména v zachycení pozitivních principů dobré praxe. Tyto mají pracovníkům sloužit jako vodítko v nastavení prostředí a procesu poskytování služby tak, aby již výše zmíněná ochrana důstojnosti, soukromí a integrity klienta byly chráněny intuitivně, přirozeně, systematicky a pokud možno neustále. Sdílím ten pohled podle něhož má kritérium č. 2a) popsat

a minimalizovat systémová rizika porušení práv klientů v důsledku poskytování služby a vést její pracovníky k podpoře maximální participace klientů na jejich vlastním, autentickém osobním životě.

Na základě své odborné praxe a zkušeností s metodickým vedením poskytovatelů sociálních služeb bych následujícím zamyšlením chtěl upozornit na možná rizika zjednodušeného nebo nesprávného uchopení tematiky ochrany práv osob tak, jak ukládá výše zmiňované kritérium vyhlášky. Setkávám se velmi často s tím, že poskytovatelé interpretují způsob ochrany práv klienta jako postup zaměřený na výčet situací, kdy dochází k vědomým pochybením ze strany pracovníků – tedy situacím, kdy pracovník např. nedodržel etická pravidla služby, zasahoval do soukromí klienta,



nejednal s ním s respektem, něco zanedbal, zatajil anebo klientovi neumožnil. Takovou formu zpracování považují za jednostrannou, nefunkční, nemotivující, a tedy pro pracovníky neúčinnou. Tedy pokud není smyslem metodiky poskytovatele vlastní pracovníky odradit či vystrašit. Tento uvedený vlastní pohled na věc se pokusím nyní vysvětlit.

Je důležité si uvědomit, že vyhláška hovoří o ochraně práv osob v souvislosti s poskytováním sociální služby, nikoliv primárně v souvislosti se selháním pracovníka, protože i název kritéria zní „Ochrana práv osob“, a ne např. „Ochrana osob před pracovníky“. Domnívám se, že každá metodika obecně, a tedy i standard č. 2, má sloužit především jako základní návod pro nastavení a zakotvení dobré a žité praxe – tedy jako prevence, nikoliv retrospektiva pochybení, a to pomocí popisu reálných situací vzniklých i v průběhu poskytová-

ní služby. Odpovědnost pracovníků, jejich etické chování, povinnosti dodržování veřejného závazku včetně všech zákonných zásad služby, je už dnes řešeno v jiných částech kritérií vyhlášky. Kritérium č. 2a) by tak nemělo být vnímáno jako predikce potencionálních situací, co všechno může ze strany pracovníka nastat, ale jako zavedení takové kultury služby, kde pracovníci v každém kroku promýšlí možné dopady jejího poskytování na základní práva klienta, potažmo zmíněnou důstojnost, integritu a osobní svobodu.

Jako ilustrativní příklad uvedu zkušenost z komunitního chráněného bydlení pro dospělé klienty s tělesným postižením. V zařízení bydlí (bohužel záměrně) pouze muži, ačkoliv se v principu jedná o několik samostatných bytových jednotek. Na chodbě u vchodu do budovy s byty visí nástěnky se společným jídelníčkem a skupinovými fotografiemi klientů; to vše zarámováno nadpisem „Jako jedna rodina“. Klienti vyobrazení na fotkách jdou „v průvodu“ na skupinovou procházku nebo jsou zachyceni při společných tvořivých aktivitách s pracovníky. Tuto situaci vnímám jako jasnou stigmatizaci, porušení důstojnosti a osobní integrity, a to každého zobrazeného klienta – člověka se svým příběhem, zvyky, osudem a plány do budoucna. Skupinové nástěnky pro jinak samostatné bydlení redukovat individualitu člověka do celistvé, unifikované skupiny osob se společným sdíleným osudem a s kolektivní potřebou sdružovat se (i s pracovníky) ve svém volném čase.

Jako další příklad z praxe mne napadá pravidelné zařazování aktivizačních programů, tzv. předškolních besídek, pořádaných učitelkami z mateřské školy. V případě, kdy se jedná o dospělé (mužské) klienty chráněného bydlení poskytovaného komunitní formou, silně vnímám skupinovou účast klientů na takových akcích jako nedůstojnou – i když k tomu zřejmě nedošlo ze zlého úmyslu či nevhodným jednáním konkrétního pracovníka. Domnívám se, že pozorování malých, výskajících (ale stále cizích) dětí ve vlastní domácnosti evidentně neodpovídá potřebám ani zájmům dospělých mužů a nemá to nic společného ani

s kontaktem s přirozeným prostředím, ani se sociálním začleňováním či s podporou běžného způsobu života.

A doložená reflexe týmu takové služby? Zpracované situace ochrany práv klientů uvedené aspekty nijak neakcentují. Metodika je cílena na porušování práv klientů pracovníky jejich neodborným, autoritářským nebo neempatickým jednáním.

➤ Metodika ochrany práv jako pozitivní nástroj prevence

V metodice zaměřené na toto téma proto považují za vhodné, aby byly dopředu identifikovány situace, které mohou být z hlediska jasně definovaných práv klienta problematické a mohou při poskytování služby reálně, až skoro přirozeně, nastat. Považují za klíčové podporovat pracovníky poskytovatele v tom, aby se preventivně zamýšleli nad každodenními situacemi, které se v provozu služby odehrávají. Běžné a zdánlivě nevinné události totiž mohou v sobě nést určité riziko narušení práv klienta – a právě tyto „neviditelné“ nuance je třeba hledat, pojmenovat a v ideálním případě je mít zpracovány v metodice jako praktické vodítko.

Je důležité si uvědomit, že jakákoliv sociální služba – ať už pobytová, ambulantní, či terénní – může přirozeně a nevědomky nést prvky institucionalizace, které narušují rovnováhu mezi pracovníkem a základními právy klienta. Ten se totiž vždy nachází ve zranitelnější, závislejší pozici. Právě proto je vhodné, aby se metodika ochrany práv osob soustředila na předvídání a prevenci těchto nerovnováh, upozorňovala na možné hraniční situace a podporovala pracovníky v tom, aby si jich všímali a pracovali s nimi.

Práva klientů se totiž neporušují jen v očividných případech, ale často v každodenním provozu, tiše a nenápadně, například z důvodu rutiny, nedostatku času či nevědomé stereotypizace přístupu ke klientovi. Metodika má být pomůckou, která těmto situacím předchází, nikoliv seznamem selhání a chyb, kterých by se pracovníci měli obávat.

➤ Ochrana důstojnosti a integrity ve světle hodnocení kvality dle kritéria č. 15

Na závěr, v návaznosti na aktualizované znění vyhlášky č. 48/2025 Sb., považují

za vhodné zmínit i souvislost s kritérii č. 15 (b, c, d), které se (nově? nemyslím si) zaměřují na to, zda průběh poskytování služby odpovídá zásadám ochrany základních práv klienta, jeho potřebám, důstojnosti a respektování vlastní vůle.

Pokud bychom metodiku ochrany práv pojali a nastavili tak, jak jsem uvedl v úvodu, tedy že bude výhradně popisovat selhání pracovníka, nebudou získané poznatky sloužit k rozvoji a zvyšování kvality služby (viz 15e). Výstupem z takového hodnocení bude maximálně zjištění, že pracovníci klienty „omezují“, „ponižují“ nebo „zanedbávají“. Pak logickým důsledkem nebude krátkodobý rozvojový plán v rámci zvyšování kvality služby, ale okamžité personální řešení na úrovni pracovního práva. Tento přístup se dle mého úsudku zcela míjí s původním smyslem kritérií vyhlášky v rámci Ochrany práv klientů. A především: nijak nepomáhá ostatním pracovníkům uvědomit si, jak takovým situacím při poskytování služby nejen předcházet, ale zejména jak si jich vůbec všimnout.

