

NAPLŇOVÁNÍ ETICKÝCH ZÁSAD PŘI POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Miloš Sládek

Abstrakt

Sociální realita je natolik komplikovaná, že ve většině případů chybí sociálním pracovníkům potřebná míra jistoty při rozhodování. Při aplikaci postupů v sociálních službách je třeba dbát na to, aby jejich činnost nebyla v pořádku jen po odborné stránce, ale aby bylo jejich rozhodování a chování i etické. Reforma sociálních služeb upravila základní činnosti sociálních pracovníků, které jsou realizovány při poskytování sociálních služeb. Standardy kvality sociálních služeb některá etická témata zdůrazňují a taxativně ukládají poskytovateli sociálních služeb jejich písemné zpracování.

Abstract

Social reality is so complex that in most cases social workers lack the essential degree of confidence in the decision-making process. When applying procedures in social services one has to ensure that not only is their activity sufficient from the professional point of view but also that their decision-making processes and behaviour are ethical. Social services reform have modified the fundamental activities of social workers which are the core of social services. Quality standards of social services emphasize some of the ethical topics and thoroughly impose on the provider of social services to process them in writing.

Klíčová slova

sociální služby, standardy kvality, etika, poskytovatel, uživatel

Keywords

social services, quality standard, ethics, provider, user

1. Úvod

Sociální služby v České republice procházejí od roku 1989 procesem transformace. Důraz na etické principy a naplňování práv uživatelů sociálních služeb přímo souvisí s transformací a s moderními trendy v sociální práci.

Od roku 2007 nastala nejvýznamnější změna v sociálních službách v souvislosti s účinností zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. V příloze č. 2 této vyhlášky jsou uvedeny Standardy kvality sociálních služeb s konkrétním popisem jednotlivých kritérií. Standardy jsou jedním ze tří klíčových prvků systému garance kvality sociálních služeb. Dalšími dvěma jsou registrace k poskytování služeb, povinné pro všechny organizace poskytující sociální služby a inspekční systém.

Naplňování etických zásad při poskytování sociálních služeb nelze úzce pojmout jen jako hledání řešení, které je dobré. Spíše je třeba v širším významu akcentovat požadavek etické správnosti hledaného řešení a citlivosti pro východiska, o která se lze v navržených řešeních opírat.

"Smyslem etiky v sociální práci je však především sociálnímu pracovníkovi umožnit, aby příslušné principy a hodnoty rozeznal a dovedl s nimi pracovat v příslušném kontextu".¹

Standardy kvality sociálních služeb jako nástroj implementace etických zásad do sociálních služeb

Standardy kvality sociálních služeb nepřinášejí nová etická témata, ale na některé oblasti je položen důraz a je uloženo jejich písemné zpracování ve vnitřních materiálech poskytovatele sociálních služeb, (směrnících, pravidlech, organizačních předpisech apod.).

řůvodce poskytovatele zavádění standardů kvality sociálních služeb² ve **standardu č. 1** (dále jen Průvodce) do praxe vztahuje etické aspekty zejména ke **kritériu 1.a** "Principy poskytování sociální služby". Tyto principy podle Průvodce zachycují a vyjadřují hodnoty, kterými se řídí pracovníci při práci s uživateli a obecně při poskytování sociálních služeb. Lze je např. stanovit v etickém kodexu, který si pracovníci konkrétní služby vytvoří jako součást kultury, v níž pracují. Na formulování principů, etického kodexu a jiných materiálů tohoto typu by se měli podílet všichni pracovníci poskytovatele. Etické chování není, ale spojeno výhradně s vnějšími pravidly chování v rámci etických kodexů, ale i se subjektivními pocity sociálního pracovníka, jak by měl v dané situaci jednat, aby jeho chování a rozhodování bylo i etické.³ Hlavním důkazem dodržování etických principů je zachování důstojnosti uživatelů sociálních služeb. Zejména je položen důraz na následující hodnoty: dodržování práv uživatelů, respektování volby uživatelů, individualizace podpory, zaměření na celek a flexibilita.

Respektováním práv a oprávněných zájmů uživatelů poskytovatelem služby v průběhu jejího sjednávání, trvání a ukončování se zabývá **standard č. 2**. Průvodce uvádí, že ochrana práv uživatelů služeb se stává vůdčím principem v činnosti poskytovatelů služeb a měřítkem jejich kvality. Ve všech činnostech i ve všech etapách průběhu poskytování služby je nutné zaměření na prevenci případného porušování práv uživatelů.⁴ Poskytovateli se ukládá (v **kritériu 2. a**) vypracovat písemná pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv. Podle **kritéria 2. b** má mít poskytovatel definovány situace, ve kterých by mohlo dojít ke střetům zájmů poskytovatele či pracovníka zařízení se zájmy uživatelů, a psaná vnitřní pravidla, která možným střetům zájmů zamezují. Cílem kritéria má být na základě vymezení problémových oblastí i situací a s využitím kvalitních vnitřních norem vypracovat a používat pravidla, která zamezí střetům zájmů zařízení či jeho pracovníků se zájmy uživatelů služeb. V případě, že již ke střetům zájmů dochází, musí poskytovatel umět, s využitím svých interních dokumentů a dalších pravidel (např. etický kodex), existující rozpor řešit a odstranit, a to s ohledem na zájmy uživatele služby. Následky hrozící pracovníkovi při porušení práv uživatelů mohou být podle intenzity porušení na úrovni:

- I etické (tlak veřejného mínění, svědomí, kritika spolupracovníků)

1 Fischer, O. aj., Sociální práce, Praha, JABOK - Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická, 2008, s. 18 - 19

2 Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe - Průvodce poskytovatele, Praha, MPSV, 2002, s. 7 - 17

3 Nedělníková, D., Etická dilemata v terénní sociální práci, In Profesionální dovednosti terénních sociálních pracovníků, Sborník studijních textů, Ostrava, Ostravská univerzita, 2008, s. 377 - 378

4 Standardy kvality sociálních služeb - Výkladový sborník pro poskytovatele, Praha, MPSV, 2008, s. 26 - 55

- I pracovněprávní (výpověď, okamžité zrušení pracovního poměru)
- I správněprávní (správní delikt, finanční sankce, přestupek)
- I trestněprávní (naplnění skutkové podstaty určitého trestného činu, odpovídající trest)⁵

Je třeba upozornit, že střety zájmů v terminologii Standardů kvality sociálních služeb a **dilematické situace** či **etická dilemata** nevyjadřují nutně totéž. Zatímco etické dilema nastává, jsou-li dvě (nebo více) morální hodnoty stejně platné či odůvodněné v rozporu a sociální pracovník musí volit, kterou z možností uskuteční, tak v každém střetu zájmů nemusí jít automaticky o morální hodnoty. A ne každé neetické rozhodnutí nebo porušení etického kodexu může vést k sankcím v systému práva.

2. Vybraná kritéria standardu kvality sociálních služeb č. 1 a 2

Standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Kritérium 1.a (zásadní kritérium)

"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; podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje."

Standard č. 2 Ochrana práv osob

Kritérium 2.a (zásadní kritérium)

„Poskytovatel má písemně zpracovaná vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti 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 postupuje.“

Kritérium 2.b (zásadní kritérium)

„Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmu se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.“⁶

Hodnocení naplnění kritérií se řídí podle metodiky inspekcí (na škále 0 až 4 body, přičemž 0 je nejnižší hodnocení).

0 bodů = kritérium není splněno, o naplnění kritéria neexistují důkazy, téměř nic se ve sledované oblasti neděje, existují některé dobré myšlenky nebo nápady, které však nejsou realizovány.

1 bod = kritérium je splněno částečně, o naplňování kritéria existují určité jednotlivé důkazy, kritérium je příležitostně naplňováno v některých aspektech sledované oblasti, které však nejsou zdokumentovány a systematicky sledovány.⁷

5 Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe - Průvodce poskytovatele, Praha, MPSV, 2002, s. 21 - 26

6 Vyhl. č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, Příloha č. 2

7 Metodika k provádění inspekcí poskytování sociálních služeb, MPSV, 2008, s. 63

Poznámka: V případě zásadního kritéria, musí být hodnocení 2 nebo 3 body, aby bylo kritérium naplněno.⁸

Tab. č. 1.

Naplňování kritéria 1.a - standardu kvality sociálních služeb v roce 2008 v Pardubickém kraji

Standard č. 1	Hodnocení 0 bodu	Hodnocení 1 bod	Hodnocení 2-3 body	Celkem inspekci
Kritérium 1.a	0	15	11	26

Zdroj: Souhrnné vyhodnocení inspekční činnosti za r. 2008 v Pardubickém kraji

Interpretace výsledku:

57,69 % poskytovatelů nesplnilo **kritérium 1.a**, alespoň na 2 body. Žádný z poskytovatelů nebyl hodnocen 0 body. 15 poskytovatelů bylo hodnoceno 1 bodem, což odpovídá částečnému plnění kritéria.

Tab. č. 2.

Naplňování kritéria 1.a - standardu kvality soc. služeb za období 1-9/2009 v Pardubickém kraji

Standard č. 1	Hodnocení 0 bodu	Hodnocení 1 bod	Hodnocení 2-3 body	Celkem inspekci
Kritérium 1.a	1	4	14	19

Zdroj: Souhrnné vyhodnocení inspekční činnosti za období 1-9 /2009 v Pardubickém kraji

Interpretace výsledku:

V období leden - září 2009 nesplnilo 26,32 % poskytovatelů **kritérium 1.a**. I když je zde oproti roku 2008 jeden poskytovatel, který byl hodnocen 0 body, tak je zřejmé, že se kvalita v tomto sledovaném bodě zvyšuje.

Tab. č. 3.

Naplňování kritéria 2.a - standardu kvality sociálních služeb v roce 2008 v Pardubickém kraji

Standard č. 2	Hodnocení 0 bodu	Hodnocení 1 bod	Hodnocení 2-3 body	Celkem inspekci
Kritérium 2.a	4	9	13	26
Kritérium 2.b	2	9	15	26

Zdroj: Souhrnné vyhodnocení inspekční činnosti za r. 2008 v Pardubickém kraji

Interpretace výsledku:

V roce 2008 **kritérium 2.a** nesplnilo celkem 50 % poskytovatelů a **kritérium 2.b** nesplnilo celkem 42,31 % poskytovatelů. Standardy kvality sociálních služeb se vzájemně prolínají a obsahově na sebe navazují. Je složité označit nějaký standard za důležitější než druhý, nicméně standard č. 2. se zabývá ochranou práv osob. Z uvedené tabulky je zřejmé, že v téměř 50 % všech provedených inspekci u poskytovatelů sociálních služeb v roce 2008, nebyla ochrana práv osob dostatečně zajištěna, resp. nebyla vypracována písemná pravidla na požadované úrovni.

⁸ Poznámka: Celkem je ve Vyhlášce č. 505/2006 Sb. uvedeno 15 standardů kvality sociálních služeb, ty se dělí na 48 kritérií, z nichž je 17 zásadních. Maximální počet bodů, který lze dosáhnout je 144.

Tab. č. 4.

Naplňování kritéria 2.b - standardu kvality soc. služeb za období 1-9/2009 v Pardubickém kraji

Standard č. 2	Hodnocení 0 bodu	Hodnocení 1 bod	Hodnocení 2-3 body	Celkem inspekci
Kritérium 2.a	2	5	12	19
Kritérium 2.b	3	1	15	19

Zdroj: Souhrnné vyhodnocení inspekční činnosti za období 1-9 /2009 v Pardubickém kraji

Interpretace výsledku:

V období leden - září 2009 **kritérium 2.a** nesplnilo celkem 36,84 % poskytovatelů a **kritérium 2.b** nesplnilo celkem 21,05 % poskytovatelů. V tomto případě je zřejmé, že došlo k pozitivní změně a sociální služby se kvalitativně posouvají správným směrem.

Poskytovatel vyhodnocuje, jaká práva je uživatel schopen realizovat sám, při naplňování jakých práv bude potřebovat pomoc a případně naplňování kterých práv nelze v případě uživatele zajistit.

Pokud se nedaří některé právo uživatele naplnit zcela, ať již z důvodu na straně uživatele nebo poskytovatele, měla by být tato situace popsána, včetně uvedení důvodu, pro které nelze právo plně realizovat a kroků, které mohou vést ke zlepšení situace.⁹

Obecně lze říci, že tam, kde začínají práva jednoho, končí práva jiného - nikdo nesmí zneužívat svých práv na úkor ostatních.

Sociální práce se však zabývá tak komplexními a individuálními životními situacemi klientů, že není možné rozpornost etických a právních požadavků zcela vyloučit.

Profesionalita v sociální práci znamená schopnost zacházet s nejistotou volby.¹⁰ V sociální práci většinou nelze dosáhnout jistoty při rozhodování, lze se jí pouze přibližovat.

Tab. č.5.

Rozhodnutí sociálního pracovníka mohou být:

rozhodnutí	s etickými standardy	s právními předpisy
1)	v souladu	v souladu
2)	v rozporu	v rozporu
3)	v rozporu	v souladu
4)	v souladu	v rozporu

Zdroj: Reamer F.G., Ethical and Legalm Standards in Social Work: Consistency and Conflict, Families in Society, The Journal of Contemporary Social Services Volume 86, No. 2, 2005, p. 163 - 170

9 Standardy kvality sociálních služeb - Výkladový sborník pro poskytovatele, Praha, MPSV, 2008, s. 28 - 29

10 Laan van der G., Otázky legitimizace sociální práce, Boskovice, Albert, Zdravotně sociální fakulta Ostravské univerzity, 1998

Situace č. 1. Rozhodnutí sociálního pracovníka je v souladu s etickými standardy i s právními předpisy. Situace nezakládá morální dilema. Např. sociální pracovník informuje uživatele o právech a povinnostech. Základní sociální poradenství musí podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, zajistit každá sociální služba.

Situace č. 2. Rozhodnutí není v souladu s etickými standardy, ani s právními předpisy. Ani tato situace nemusí nezbytně zakládat morální dilema. Např. pracovník poruší mlčenlivost a sdělí osobní nebo citlivé údaje o konkrétním uživateli třetí osobě.

Situace č. 3. Rozhodnutí sociálního pracovníka je v souladu s právními předpisy, ale odporuje etickým principům profese. Sociální pracovníci zde mohou prožívat výrazné dilema. Např. sociální pracovník "dodrží" oznamovací povinnost, která se netýká osob bez způsobilosti k právním úkonům ani nejde o přímé ohrožení další osoby nebo o oznamovací povinnost uloženou zákonem.

Situace č. 4. Rozhodnutí je konzistentní s etickými standardy, nikoli s právními předpisy. V této situaci je velmi výrazné dilema, zakládá porušení práva. Např. poskytovatel má jediného sociálního pracovníka, který je si ve vztahu ke konkrétnímu zájemci o danou sociální službu vědom svých profesních a odborných omezení, nesmí však zájemce odmítnout a "přeposlat" na jinou adekvátní sociální službu, protože nejde o taxativně vymezený důvod odmítnutí podle zákona. Sociální pracovník postupuje tak, že přesto zájemci zajistí pomoc u jiného poskytovatele.

3. Závěr

Řada situací v praxi sociálních pracovníků podléhá nejen etickým principům a právním normám, ale od 1. ledna 2007 i standardům kvality.

Aniž bych chtěl z výsledků porovnání naplňování kritérií 1.a, 2.a, 2.b Standardů kvality sociálních služeb dělat nějaké obecně platné závěry, je zřejmé, že si sociální pracovníci význam etických aspektů své práce intenzivněji uvědomují a při implementaci obsahu standardů do praxe dochází k aplikaci etických zásad v sociálních službách.

Právě větší odpovědnost, toleranci, empatii, schopnost naslouchat a komunikovat, ale i eticky jednat právem očekáváme zejména u lidí ve výkonu pomáhajících profesí. Podstatným způsobem tak mohou pomoci s eliminací negativních jevů, které nás v naší společnosti znepokojují, zvláště nezakatveností současného člověka v nadčasových hodnotách a narušení sociálních vztahů a hodnot každodenního života.

Použité zdroje:

- [1] Fischer, O., aj., Sociální práce, Praha, JABOK - Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teleologická, 2008, s. 223, ISBN 978-80-904137-3-3
- [2] Laan, van der G., Otázky legitimizace sociální práce, Boskovice, Albert, Zdravotně sociální fakulta Ostravské univerzity, 1999, s. 260, ISBN 80-85834-41-3
- [3] Metodika MPSV k provádění inspekcí poskytování sociálních služeb, MPSV, 2008, s. 147
- [4] Nedělníková, D., Etická dilemata v terénní sociální práci, In Profesionální dovednosti terénních sociálních pracovníků, Sborník studijních textů, Ostrava, Ostravská univerzita, 2008, s. 377 - 392, ISBN 978-80-7368-504-1

- [5] Reamer, F.G., Ethical and Legal Standards in Social Work: Consistency and Conflict, Families in Society, The Journal of Contemporary Social Services Volume 86, No. 2, 2005, p. 163 - 170, ISSN 1044-3894
- [6] Standardy kvality sociálních služeb - Výkladový sborník pro poskytovatele, Praha, MPSV, 2008, s. 187
- [7] Souhrnné vyhodnocení inspekční činnosti Pardubický kraj - 2008
- [8] Souhrnné vyhodnocení inspekční činnosti Pardubický kraj - období 1-9/ 2009
- [9] Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe - Průvodce poskytovatele, Praha, MPSV, 2002, s. 111, ISBN 80-86552-45-4
- [10] Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
- [11] Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Kontaktní adresa:

Mgr. Miloš Sládek
Krajský úřad Pardubického kraje
Komenského náměstí 125
532 11 Pardubice
Tel.: 420 466 026 567
E-mail: milos.sladek@pardubickykraj.cz