



DILEMY REŠPEKTOVANIA ĽUDSKÝCH PRÁV V SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH A POMÁHAJÚCICH PROFESIÁCH

Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie

Andrej Mátel
Lucia Janechová (eds.)

2022

MÁTEL, A. – JANECHOVÁ, L. (eds.) 2022. *Dilemy rešpektovania ľudských práv v sociálnych službách a pomáhajúcich profesiách*. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety. 2022. 66 s. ISBN 978-80-8132-265-5.

Názov:	Dilemy rešpektovania ľudských práv v sociálnych službách a pomáhajúcich profesiách Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie
Editori:	prof. PhDr. ThDr. Andrej Mátel, PhD. PhDr. Lucia Janechová
Príspevky recenzovali:	Univ. prof. doc. PhDr. Ladislav Roman, PhD., MBA doc. PhDr. Maroš Šip, PhD.
Vydavateľ:	VŠZaSP sv. Alžbety Bratislava
Miesto vydania:	Bratislava
Vydanie:	1.
Rok vydania:	2022
Počet strán:	66
Náklad:	100 ks
Typ väzby:	CD-ROM
ISBN	978-80-8132-265-5



DILEMY REŠPEKTOVANIA ĽUDSKÝCH PRÁV V SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH A POMÁHAJÚCICH PROFESIÁCH

Medzinárodná vedecká konferencia

PIEŠŤANY

22. – 23. september 2022

Usporiadateľské inštitúcie:

VŠZaSP sv. Alžbety v Bratislave

Ústav sociálnej práce sv. Pátra Pia Piešťany

Prešovská univerzita v Prešove

Pravoslávna bohoslovecká fakulta

Policejní akademie České republiky v Praze

Inštitút sociálnych a zdravotných vied, s.r.o.

Asociace občanských poraden ČR

Trenčiansky samosprávny kraj

Mesto Piešťany

Zborník vznikol v rámci riešenia projektu VEGA 1/0234/20
Dilemy rešpektovania ľudskej dôstojnosti a ľudských práv v sociálnej práci a v sociálnych službách.

OBSAH

REŠPEKTOVANIE ĽUDSKÝCH PRÁV A SLOBÔD VŠETKÝCH OSÔB PRI POSKYTOVANÍ SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

Andrej MÁTEL 6

DILEMY APLIKÁCIE SYSTÉMOVÝCH ZMIEN V OBLASTIACH ĽUDSKÝCH PRÁV A SLOBÔD V PROCESE SKVALITŇOVANIA SOCIÁLNYCH SLUŽIEB NA SLOVENSKU

Bohuslav KUZYŠIN, Milan SCHAVEL 17

O RESPEKTU K LIDSKÝM PRÁVŮM V SITUACÍCH PROSAZOVÁNÍ MOCI

Joža SPURNÝ, Ivana SPURNÁ 25

REŠPEKTOVANIE ĽUDSKÝCH PRÁV AKO PREVENCIA ZNEUŽÍVANIA DETÍ A MLÁDEŽE

Peter MLYNARČÍK 31

PRÁVNE RIEŠENIE DILÉM V SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH A POMÁHAJÚCICH PROFESIÁCH V SLOVENSKEJ REPUBLIKE

Miroslav PAĽUN, Jaroslava DRGOVÁ 38

DILEMA ĽUDSKÝCH PRÁV PRIJÍMATEĽOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB VS. ĽUDSKÝCH PRÁV ZAMESTNANCOV POSKYTOVATEĽA SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

Roman KRBATA et al. 46

NEJČASTĚJŠÍ PROBLÉMY V OBLASTI LIDSKÝCH PRÁV V ČR Z POHLEDU OBČANSKÝCH PORADEN

Hynek KALVODA 53

NÁVRH NA ZAVEDENIE UKAZOVATEĽOV KVALITY UBYTOVANIA V ZARIADENIACH PRE SENIOROV

Anton DOKTOROV, Zlatica DOKTOROV 58

PREDHovor

Vážené kolegyne, vážení kolegovia,

zborník, ktorý sa Vám dostáva do rúk, vznikol na základe príspevkov z konferencie pod názvom „*Dilemy rešpektovania ľudských práv v sociálnych službách a pomáhajúcich profesiách (slovensko-česká perspektíva)*“, ktorú v spolupráci s ďalšími inštitúciami usporiadala Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave. Konferencia sa uskutočnila v rámci realizácie projektu VEGA 1/0234/20 „*Dilemy rešpektovania ľudskej dôstojnosti a ľudských práv v sociálnej práci a v sociálnych službách*“.

Konferencia mala veľmi pozitívnu spätnú väzbu od jej účastníkov. V rámci jej realizácie sa otvoril priestor na rôznorodosť pohľadov a dialóg medzi:

- praktikmi (najmä zo sociálnych služieb) a akademikmi (z vysokoškolského prostredia slovenských a českých pedagógov a študentov),
- zástupcami štátnej správy (Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR), samosprávy (VÚC, mestá a obce) a neziskového sektoru (občianskych združení, neziskových organizácií, komory a pod.),
- poskytovateľmi a zriaďovateľmi sociálnych služieb,
- globálnou úrovňou ochrany ľudských práv, ale aj národnými a regionálnymi aspektami tejto úlohy.

Ústrednou témou konferencie boli ľudské práva a ich ochrana, a to nielen z perspektívy prijímateľov sociálnych služieb a klientov sociálnej práce, ale aj z perspektívy pracovníkov a manažérov poskytovateľov a zriaďovateľov sociálnych služieb resp. iných pomáhajúcich profesií. Dôraz bol kladený najmä na:

- intersubjektivitu ľudských práv,
- riziká práce s mocou v sociálnych službách a pomáhajúcich profesiách,
- ochranu práv detí, osôb so zdravotným postihnutím ako aj iných zraniteľných skupín,
- reflexiu príkladov z praxe (slovenského aj českého prostredia),
- dilemy rešpektovania ľudských práv v sociálnych službách a pomáhajúcich profesiách.

Preložený zborník obsahuje pozvané príspevky, ktoré boli na konferencii prednesené, ako aj ďalšie príspevky autorov, ktorí nemali možnosť na konferencii vystúpiť v hlavnom programe. Žiaľ, viacero pozvaných prednesených príspevkov sa autorom nepodarilo dodať v písomnej podobe do zborníka. Spomenieme aspoň príspevkov prof. V. Tkáča *Aktuálne medzinárodné trendy v oblasti ľudských práv a slobôd*, univ. doc. R. Dobrovodského *Právne aspekty poskytovania sociálnych služieb osobám s obmedzenou spôsobilosťou na právne úkony* a PhDr. M. Sušinku *Konkrétne situácie porušovania základných ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnych služieb (skúsenosti z hodnotenia podmienok kvality v SR a inspekcie sociálnych služieb v ČR)*. V čase finalizácie zborníka bol Róbert Dobrovodský zvolený za nového verejného ochrancu práv (ombudsmana). Predložený zborník preto venujeme novému ombudsmanovi, aby sa mu darilo v praxi, čo najlepšie napomáhať ochrane ľudských práv všetkých osôb, a to nielen v sociálnych službách a pomáhajúcich profesiách.

Editori zborníka

REŠPEKTOVANIE ĽUDSKÝCH PRÁV A SLOBÔD VŠETKÝCH OSÔB PRI POSKYTOVANÍ SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

Respect for human rights and freedoms of all persons in social services

Andrej MÁTEL

Abstrakt

Cieľom príspevku je poukázať na potrebu rešpektovania ľudských práv a slobôd všetkých osôb pri poskytovaní sociálnej služby. Z hľadiska metód bola použitá obsahová analýza odbornej literatúry v oblasti profesijnej etiky sociálnej práce a vybrané ľudsko-právne dokumenty. Uplatňovanie ľudských práv a slobôd všetkých osôb bez rozdielu, predpokladá v sociálnych službách ohľad na práva iných, povinnosť rešpektovať práva a slobody všetkých prijímateľov sociálnej služby, ale aj zamestnancov, nakoľko ľudské práva sú univerzálne a neodňateľné. Úlohou sociálnych pracovníkov a ostatných odborných pracovníkov v sociálnych službách, je napomáhanie vytvárania balansu medzi ľudskými právami, aby nedochádzalo k subjektívnej interpretácii práva jedného na úkor iných osôb.

Kľúčové slova: Etika. Etický kódex. Sociálna práca. Profesia. Ľudské práva.

Abstract

The aim of the contribution is to point out the need to respect the human rights and freedoms of all persons in social services. In terms of methods, a content analysis of professional literature in the field of professional ethics of social work and selected human rights documents were used. The application of the human rights and freedoms of all persons without distinction requires respect for other rights in social services, the obligation to respect the rights and freedoms of all recipients of social services, as well as employees, because human rights are inalienable. The task of social workers and other professional workers in social services is to help create a balance between human rights, so that there is no subjective interpretation of the rights of one at the expense of others.

Key words: Ethics. Code of ethics. Social work. Profession. Human rights.

Úvod

Cieľom príspevku je prostredníctvom obsahovej analýzy odbornej literatúry v oblasti profesijnej etiky sociálnej práce a vybraných ľudsko-právnych dokumentov poukázať na potrebu rešpektovania ľudských práv a slobôd všetkých osôb pri poskytovaní sociálnej služby. Predstavíme v ňom koncept intersubjektivity ľudskej dôstojnosti a ľudských práv, teda práva „medzi“ jednotlivcami, ktorými sa v sociálnych službách rozumejú nielen prijímatelia (klienti), ale aj zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby. V príspevku nadväzujeme na zistenia publikované v článku *Etické míľniky sociálnej práce a ľudské práva* (2022).

1 Ľudské práva

Etika ľudských práv je jednou z najrozšírenejších a najaplikovanejších etických teórií súčasnosti. Jej ideové korene siahajú až do klasickej etiky prirodzených ľudských práv. Teoretickým východiskom koncepcie ľudských práv je priznanie, že ľudia vo všeobecnosti disponujú istými právami a rozdelenie ľudských práv na také, ktoré sú vlastné absolútne všetkým ľuďom (teda na prirodzenom práve) a na práva, ktoré neplatia v každých podmienkach (Remišová, 2011). Prirodzenoprávne teórie vychádzajú z podstaty a unikátnosti

Ľudského jedinca, ktorý od počiatkov ľudskej civilizácie predstavuje zdroj a zároveň objekt ľudských práv bez ohľadu na existenciu iných spoločenských autorít. Človek narodením nadobúda určité prirodzené nároky na život s kvalitou zodpovedajúcou vývoju spoločnosti. Preto nie je odkázaný na inú spoločenskú autoritu, ktorá by mu tieto práva udelila. Na vznik ľudských práv z prirodzenoprávneho hľadiska nemá síce spoločenská autorita (napríklad štát) žiadny vplyv, avšak potvrdenie ich existencie spravidla v najvýznamnejších právnych dokumentoch (napr. v Ústave) má dôležitý význam z hľadiska ich praktickej realizácie a právnej vymožitelnosti (Svák, 2011). V tomto smere je dôležité rozlíšenie, čo sa v slovenskom jazyku rozumie pod výrazmi „právo“ resp. „práva“. Petőcz (In Horná, Petőcz et al., 2013, s. 33) výstižne vysvetľuje, že termín „právo“ má v klasickej teórii dva významy. Jednak sa ním označuje súbor pozitívnych právnych noriem, čiže kodifikovaný právny systém určitého štátu alebo medzinárodného spoločenstva. Na druhej strane, právom nazývame určité (subjektívne) oprávnenie, nárok. Zrejme je, že keď hovoríme o ľudských právach, máme na mysli tento druhý význam slova právo. Anglicky hovoriaci ľudia túto skutočnosť vyjadrujú dvomi výrazmi, pre nich je subjektívne právo, oprávnenie „right“ a právo ako právny systém „law“. Podľa Palovičovej (2017) pojmu ľudské práva možno porozumieť dvoma prístupmi. Prvý prístup uvažuje o právach, ktorých korelátom sú pozitívne povinnosti zo strany druhých. Druhý prístup hovorí o právach v zmysle slobody, ktorej korelátom je povinnosť druhej strany nezasahovať do činov alebo situácie držiteľa práva.

V súvislosti s pojmami z oblasti ľudských práv sa často používajú označenia „ľudské práva“ a „slobody“. Súhlasíme so Svákom (2011, s. 32), že „medzi týmito pojmami neexistuje žiadny zásadný rozdiel. Tak v prípade práva, ako aj v prípade slobody, vždy ide predovšetkým o pojem ľudské práva. Rozdielne označenie vychádza skôr z tradície, ale z právneho hľadiska nie je rozdiel, či hovoríme o slobode pohybu, alebo práve na slobodu pohybu. K tomuto terminologickému rozdielu prispelo aj to, že francúzska terminológia tradične favorizuje označenie sloboda aj pre základné práva, čím zdôrazňuje ich politický aspekt, a naopak anglická terminológia označuje pojmom základné právo aj to, čo v slovenčine bežne označujeme ako občianska sloboda.“

Jednou z prvých listín, ktorú môžeme považovať za právne východisko neskorších ľudskoprávnych dokumentov, patrí *Magna charta* (angl. *The Great Charter*), známa u nás aj ako *Magna charta libertatum* teda *Veľká listina slobôd* z roku 1215. Podpísal ju anglický kráľ Ján I. Bezzemok pod nátlakom anglickej šľachty po nepokojoch spôsobených jeho zahraničnou politikou a absolutistickým spôsobom vlády. Koncepčne sa o univerzálnych právach človeka začalo hovoriť najmä v 17. a 18. storočí v rámci tzv. novovekej školy prirodzených práv. Teórie prirodzených práv nájdeme v tomto období v dielach takých filozofov ako Hugo Grotius, Thomas Hobbes, John Locke či Jean-Jacques Rousseau. Dôležitými míľnikmi rozvoja konceptu ľudských práv v novoveku sú „revolučné dokumenty“, najmä anglická *Listina práv* (angl. *Bill of Rights*, 1689), americká *Deklarácia nezávislosti* (angl. *Declaration of Independence*, 1776) a francúzska *Deklarácia práv človeka a občana* (fr. *Déclaration des droits de l'homme et du citoyen*, 1789). Medzi prvé legislatívne dokumenty v tejto oblasti patrí *Ústava USA* (angl. *The Constitution of the United States*, 1787), ku ktorej bola vo forme dodatku pripojená *Listina práv* v roku 1789, s platnosťou od roku 1791, po ratifikácii v jednotlivých členských štátoch Únie.

V súčasnosti sa pod ľudskými právami chápe zvyčajne súbor práv zahrnutých v dokumentoch medzinárodných organizácií, v nadväznosti na *Všeobecnú deklaráciu ľudských práv*, ktorú prijala Organizácia spojených národov v roku 1948. Ďalšími významnými dokumentami OSN v oblasti ľudských práv sú:

- *Medzinárodný pakt o občianskych a politických právach* (1966);
- *Medzinárodný pakt o hospodárskych, sociálnych a kultúrnych právach* (1966);
- *Dohovor o odstránení všetkých foriem rasovej diskriminácie* (1966);

- *Dohovor o odstránení všetkých foriem diskriminácie žien* (1979);
- *Dohovor o právach dieťaťa* (1989);
- *Dohovor o domorodom a kmeňovom obyvateľstve v nezávislých krajinách (ILO konvencia 169, 1989)*;
- *Medzinárodný dohovor o ochrane práv všetkých migrujúcich pracovníkov a členov ich rodín* (2004);
- *Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím* (2006);
- *Medzinárodný dohovor o ochrane všetkých osôb pred nedobrovoľným zmiznutím* (2006).

Ostatne menovaných sedem ľudskoprávných dokumentov sa zameriava na špecifické skupiny ľudí s preukázateľne vyššou zraniteľnosťou v oblasti prístupu k ľudským právam v porovnaní s bežnou populáciou (por. Repková, 2017). V európskom spoločensko-politickom kontexte je dôležitý dokument Rady Európy *Európsky dohovor o ochrane ľudských práv a základných slobôd* (v znení protokolov č. 11 a 14, 2010, ďalej „*Európsky dohovor*“) a *Charta základných práv Európskej únie* (2012). Európsky dohovor predstavuje z hľadiska ľudskoprávneho minimalizmu jednu z variant možného výberu ľudských práv, ktorý obsahuje (Svák, Grünwald, 2019):

- základné práva garantujúce život, slobodu a súkromie,
- procesné práva garantujúce právny štát (čl. 6 – právo na súdnu ochranu; čl. 13 – účinný prostriedok nápravy),
- politické práva (sloboda prejavu, združovania, zhromažďovania a volebné práva) garantujúce demokratický štát.

Väčšina medzinárodných ľudskoprávných dokumentov je formulovaná natoľko všeobecne, že pripúšťa rôznu interpretáciu, preto je úlohou národného zákonodarstva, aby príslušným právam dala záväznú formu v rámci vlastnej platnej legislatívy. Výnimkou sú napr. *Európsky dohovor* a *Opčný protokol k Medzinárodnému paktu o občianskych a politických právach*, ktoré umožňujú štátom alebo občanom štátov, ktoré príslušné dokumenty ratifikovali, obracať sa na medzinárodné inštitúcie, pokiaľ vyčerpali všetky možnosti nápravy v rámci daného štátu (napr. na Európsky súd pre ľudské práva v Štrasburgu vzhľadom na Európsky dohovor). Človek, aj ako občan štátu, sa od roku 1948 stal aktívnym subjektom medzinárodného práva. Medzinárodné zmluvy o ľudských právach zaväzujú zmluvné strany, aby každá zmluvná strana (Svák, Grünwald, 2019):

- rešpektovala ľudské práva a nezasahovala do nich,
- ochraňovala ľudské práva, vnútroštátne aj medzinárodné.

Slovenská republika sa pri zabezpečovaní základných práv, slobôd a právom chránených záujmov občanov často odvoláva na medzinárodné dokumenty, nakoľko už Ústava Slovenskej republiky v článku 11 ustanovuje, že „medzinárodné zmluvy o ľudských právach a základných slobodách, ktoré Slovenská republika ratifikovala a boli vyhlásené spôsobom ustanoveným zákonom, majú prednosť pred jej zákonmi, ak zabezpečujú väčší rozsah základných práv a slobôd“.

Samotná Ústava SR je základným zákonom štátu a všetky ďalšie právne formy musia byť v súlade s ustanoveniami ústavy. Repková (2017) uvádza, že ústava najmä vo svojom druhom oddiele pod názvom „*Základné ľudské práva a slobody*“ zakotvuje významné ľudsko-právne navigátory pre oblasť sociálnych služieb, ktoré by mali podporovať integritu človeka a jeho slobodnú vôľbu (Repková, 2017, s. 39-40):

- *Každý má spôsobilosť na práva.*
- *Každý má právo na život.*
- *Ľudský život je hodný ochrany už pred narodením.*

- *Nedotknuteľnosť osoby a jej súkromia je zaručená. Obmedzenia môžu byť len v prípadoch ustanovených zákonom.*
- *Nikoho nemožno mučiť, ani podrobiť krutému, neľudskému, či ponižujúcemu zaobchádzaniu alebo trestu.*
- *Osobná sloboda sa zaručuje. Nikoho nemožno stíhať alebo pozbaviť slobody inak, ako z dôvodov a spôsobom, ktorý ustanoví zákon.*
- *Nikoho nemožno poslať na nútené práce alebo nútené služby.*
- *Každý má právo na zachovanie ľudskej dôstojnosti, osobnej cti, dobrej povesti a na ochranu mena.*
- *Každý má právo na ochranu pred neoprávneným zasahovaním do súkromného a rodinného života.*
- *Každý má právo na ochranu pred neoprávneným zhromažďovaním, zverejňovaním alebo iným zneužívaním údajov o svojej osobe.*
- *Každý má právo vlastniť majetok.*
- *Obydlie je nedotknuteľné. Nie je dovolené doň vstúpiť bez súhlasu toho, kto v ňom býva.*
- *Listové tajomstvo, tajomstvo dopravovaných správ a iných písomností a ochrana osobných údajov sa zaručujú.*
- *Sloboda pohybu a pobytu sa zaručuje.*
- *Sloboda myslenia, svedomia, náboženského vyznania a viery sa zaručujú. Toto právo zahŕňa aj možnosť zmeniť náboženské vyznanie alebo vieru. Každý má právo byť bez náboženského vyznania. Každý má právo verejne prejavovať svoje zmýšľanie.*
- *Nikoho nemožno nútiť, aby vykonával vojenskú službu, ak je to v rozpore s jeho svedomím alebo náboženským vyznaním.*

1.1 Univerzalizmus a antidiskriminačné jadro ľudských práv

Univerzalistické chápanie človeka ako autonómnej bytosti bolo z filozofického hľadiska najvýstižnejšie vyjadrené u I. Kanta. Univerzalizmus priznáva všetkým ľuďom ako osobám resp. rozumným bytostiam rovnaké práva. Hála (2009) upozorňuje, že u Kanta je univerzalizmus bytostne spojený s racionalizmom. Svet vecí „o sebe“ je zároveň rozumovým svetom (*mundus intelligibilis*). Podľa Palovičovej (2010) racionalita podľa Kanta vyžaduje od každého, kto slobodne volí medzi rôznymi možnosťami konania, aby zvolil také pravidlo, ktoré môže byť prijaté ako univerzálna morálna norma. To znamená, že by bolo nerozumné očakávať, že ostatní prijmu za svoje také pravidlo, ktoré nebude všeobecne považované za dobré. Schopnosť každého racionálneho bytia zistiť správnosť či nesprávnosť vlastných princípov a určovať svoje konanie rozumom, tvorí podľa Kanta základ ľudskej dôstojnosti. Iba v takomto spoločenstve, v ktorom každý koná autonómne, **pričom nezasahuje do autonómie ostatných**, možno s človekom zaobchádzať ako s účelom samým osebe, nie s prostriedkom na iné ciele. A práve Kantova myšlienka zaobchádzania s druhým človekom ako s účelom stojí v pozadí ľudských práv. Palovičová (2010, s. 142) uvádza, že okrem iného našla svoje vyjadrenie v zdravotníckej legislatíve, v princípe tzv. informovaného súhlasu, ktorý je navrhnutý tak, aby zaručil že účastníci skúmania sú si plne vedomí charakteru skúmania, ktorého sa zúčastňujú v konzekvencii ich participácie. Vyžaduje poskytnúť prijímateľovi služby všetky dostupné informácie, vrátane oboznámenia sa s hroziacimi rizikami, pričom rozhodnutie necháva na ňom samotnom. Na Kanta nadväzujú myslitelia (najmä K.O. Apel a J. Habermas), ktorí podobne opierajú svoje ponímanie morálnej teórie o určení človeka ako racionálnej bytosti (*animal rationale*). Človek je v týchto konceptoch nadväzujúcich na Kanta rovnako tak racionálnou bytosťou ako aj autonómnym subjektom základných práv. Racionalita je tu však výslovne intersubjektívna (Hála, 2009).

Na základe filozofického konceptu univerzalizmu, môžeme porozumieť tzv. antidiskriminačnému jadru ľudských práv, najmä po roku 1948. Zákaz diskriminácie sa považuje za štrukturálny princíp ľudských práv. Petőcz (In Horná, Petőcz et al., 2013) upozornil na skutočnosť, že myšlienka Všeobecnej deklarácie ľudských práv o tom, že „*každý je nositeľom všetkých práv a slobôd*“, je vskutku revolučná. Slovenský preklad, uprednostňujúci mužský rod, túto revolučnosť (slovom „každý“) však skresľuje, nakoľko anglický originál používa neutrálne slovo „*everyone*“. Samotná Všeobecná deklarácia ľudských práv (1948) vo svojom texte uvádza:

Pretože uznanie prirodzenej dôstojnosti a rovných a neodňateľných práv všetkých členov ľudskej rodiny je základom slobody, spravodlivosti a mieru vo svete (Preambula).

Všetci ľudia sa rodia slobodní a rovní v dôstojnosti a právach (čl. 1).

Každý je nositeľom všetkých práv a slobôd, ktoré zakotvuje táto deklarácia, bez ohľadu na odlišnosti akéhokolvek druhu, ako sú rasa, farba, pohlavie, jazyk, náboženstvo, politické a iné presvedčenie, národný alebo sociálny pôvod, majetok, rodové alebo iné postavenie (čl. 2).

1.2 Sloboda, práva a povinnosti

V prvej hlave Ústavy sa dočítame: „*Každý môže konať, čo nie je zákonom zakázané*“ a „*nikoho nemožno nútiť, aby konal niečo, čo zákon neukladá*“. Podľa Krškovej (2022) Ústava takto zdôrazňuje princíp slobody, čo však neznamená, že občan má možnosť robiť čokoľvek. Podmienkou každej civilizovanej spoločnosti je totiž rešpektovanie zásady, že **osobná sloboda jedného nemôže prinášať neslobodu inému**. Takto chápali slobodu už tvorcovia francúzskej Deklarácie práv človeka a občana z roku 1789. V jej štvrtom článku sa hovorí: „*Sloboda spočíva v možnosti robiť všetko, čo neškodí inému. Uplatňovanie prirodzených práv každého človeka má iba také obmedzenia, ktoré ostatným členom spoločnosti garantujú uplatňovanie rovnakých práv. Tieto obmedzenia môže stanoviť iba zákon*.“ Obdobne uvádza aj Svák (2011, s. 21), že „len v záujme rešpektovania ľudských práv a v záujme prežitia spoločnosti sa môžu človeku ľudské práva obmedziť.“

O právach a povinnostiach často hovoríme jedným dychom, no nejestvuje jednotný názor na to, ako spolu súvisia. Predmetom debaty je zvyčajne správne chápanie práv, kým **chápanie povinností sa predpokladá ako samozrejmé**. Existuje korelačná téza podľa ktorej každé právo jednej osoby koreluje s analogickou povinnosťou inej osoby (Koller, 2017). Výnimočný koncept vzhľadom na vyváženosť práva a povinnosti prináša tzv. **africký systém ochrany ľudských práv**. Tento vychádza z činnosti Organizácie africkej jednoty založenej v roku 1963, ktorá v roku 1981 prijala *Africkú chartu ľudských práv a práv národov* (angl. *African Charter on Human and Peoples' Rights*, známa je aj ako *Charta Banjul*). Túto organizáciu v roku 2002 nahradila Africká únia. Osobitosťou Africkej charty je skutočnosť, že **zakotvuje nielen práva, ale aj povinnosti jednotlivcov**. V texte preambuly sa uvádza, že „*užívanie práv a slobôd zahŕňa aj plnenie povinností všetkých*“. Z textu Africkej charty ľudských práv a práv národov uvádzame (Organization of African unity, 1981):

„*Každý jednotlivec má povinnosti voči svojej rodine a spoločnosti, štátu a iným zákonom uznaným spoločenstvám a medzinárodnému spoločenstvu. Práva a slobody každého jednotlivca sa budú vykonávať s náležitým ohľadom na práva iných, spoločnú bezpečnosť, morálku a spoločný záujem.*“ (čl. 27)

„*Každý jednotlivec má povinnosť rešpektovať a brať ohľad na svojich blízkych bez diskriminácie a na udržiavanie vzťahov zameraných na podporu, ochranu a posilňovanie vzájomného rešpektu a tolerancie.*“ (čl. 28)

Jednotlivec má taktiež povinnosť:

1. *Udržať harmonický rozvoj rodiny a pracovať na súdržnosti a rešpekte rodiny, rešpektovať svojich rodičov, starať sa o nich v prípade potreby.*

2. Služiť svojmu národnému spoločenstvu tým, že svoje telesné a intelektuálne schopnosti dá do jeho služieb.
3. Neohroziť bezpečnosť štátu, ktorého je štátnym príslušníkom alebo obyvateľom.
4. Zachovať a posilniť sociálnu a národnú solidaritu, najmä ak je ohrozená.
5. Zachovať a posilniť národnú nezávislosť a územnú celistvosť svojej krajiny a prispievať k jej obrane v súlade so zákonom.
6. Pracovať podľa svojich najlepších schopností a kompetencií a platiť dane uložené zákonom v záujme spoločnosti... (por. čl. 29).

Nielen v africkej, ale aj v slovenskej legislatíve nájdeme príklady, kedy okrem (ľudských) práv sú upravované aj povinnosti. Napríklad Zákon č. 36/2005 Z. z. o rodine uvádza:

„Všetci členovia rodiny majú povinnosť vzájomne si pomáhať a podľa svojich schopností a možností zabezpečovať zvyšovanie hmotnej a kultúrnej úrovne rodiny“ (§ 4)

„Manželia sú si v manželstve rovní v právach a povinnostiach. Sú povinní žiť spolu, byť si verní, vzájomne rešpektovať svoju dôstojnosť, pomáhať si...“ (por. § 18)

„Dieťa je povinné svojim rodičom prejavovať primeranú úctu a rešpektovať ich“ (§ 43 ods. 4)

1.3 Etický kódex sociálnej práce a intersubjektívna ľudských práv

Od roku 1994 sú ľudské práva súčasťou medzinárodného a viacerých národných etických kódexov sociálnej práce. V roku 2000 boli v globálnej definícii sociálnej práce označené za jej zásadné princípy. V súčasnosti je ich dodržiavanie a rešpektovanie ústredné pre sociálnu prácu, čo potvrdila globálna definícia z roku 2014 aj aktuálny medzinárodný etický kódex z roku 2018 (Mátel, 2022). Medzinárodný etický kódex sociálnej práce (IFSW, 2004), ktorý sa hlásil k ľudským právam ako zásadným princípom profesie, vo svojom znení uvádzal:

„Sociálni pracovníci majú rešpektovať a podporovať ľudské právo na uskutočňovanie vlastného výberu a rozhodnutí nezávisle na ich hodnotách a životných rozhodnutiach, za predpokladu, že to neohrozí práva a legitímne záujmy druhých.“

„Sociálni pracovníci vyžadujú uznanie toho, že sú zodpovední za svoje správanie vzhľadom k užívateľom služieb, ale aj k ľuďom, s ktorými pracujú, kolegom, zamestnávateľom, profesionálnej asociácii a zákonom, a že tieto zodpovednosti môžu byť vo vzájomnom konflikte.“

Aj súčasný medzinárodný etický kódex (IFSW, 2018) potvrdil ľudské práva ako ústredné princípy sociálnej práce, ktorú chápe nielen ako profesiu, ale aj ako akademickú disciplínu. Vzhľadom na nové témy, aktuálny medzinárodný etický kódex dáva dôraz na **vytváranie balansu pred subjektívnou a jednostrannou interpretáciou práv** (Mátel, 2018). Už v rámci prípravnej práce na dokumente bolo upozornené na potrebu teoretického a etického posunu chápania ľudskej dôstojnosti v kontexte autonómie k uznaniu **intersubjektivity ľudskej dôstojnosti a ľudských práv, teda práva „medzi“ jednotlivcami** (Feder, 2014, In Mátel, 2022). V zásade ide o veľmi dôležitý princíp interpretácie ľudských práv založený na tom, že „*moje právo končí tam, kde začínajú práva iných*.“ (Mátel, 2022). V texte Vyhlásenia môžeme nájsť viacero statí, kde je tento balans explicitne uvedený, napr. (IFSW, 2018):

„Rešpektujeme všetky osoby, ale spochybňujeme presvedčenie a konanie tých osôb, ktoré znehodnocujú alebo stigmatizujú seba alebo iné osoby“ (čl. 1).

„Sociálni pracovníci rešpektujú a presadzujú práva ľudí robiť vlastné voľby a rozhodnutia za predpokladu, že to neohrozí práva a oprávnené záujmy ostatných“ (čl. 4).

Úlohou sociálnych pracovníkov je preto aj „*spolupracovať s ľuďmi na hľadaní primeranej rovnováhy medzi ľudskými právami, ktoré si vzájomne protirečia*“ (čl. 2).

„Ľudské práva musia existovať spoločne s kolektívnou zodpovednosťou a je potrebné porozumieť, že individuálne ľudské práva sa môžu realizovať len na každodennom základe,

ak ľudia prevzali zodpovednosť za seba a za životné prostredie, a ak sa usilujú o vytvorenie recipročných vzťahov v rámci komunity“ (Ethics Taskforce, 2017, In Mátel, 2018, 2022).

Slovenský etický kódex sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce (Slovenská komora, 2015) reagoval na medzinárodný etický kódex. V časti o hodnote dôstojnosti človeka bola podľa vzoru medzinárodného etického kódexu doplnená formulácia, že sociálny pracovník a asistent sociálnej práce „*spolupracuje s ďalšími osobami pri hľadaní primeranej rovnováhy medzi ľudskými právami, ktoré si vzájomne protirečia.*“ Princíp podpory práva na sebaurčenie je sformulovaný tak, aby bol v ňom obsiahnutý balans medzi právami jednotlivých klientov: „*Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce rešpektuje a presadzuje práva ľudí robiť vlastné voľby a rozhodnutia za predpokladu, že to neohrozí práva a oprávnené záujmy ostatných.*“ Obdobným spôsobom sa postupovalo aj pri formulácii práva na dôvernosť a súkromie: „*Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce v súlade s ľudskými právami rešpektuje klientovo právo na dôvernosť a súkromie, pokiaľ nejestvuje riziko sebapoškodenia alebo poškodenia iných osôb alebo nejestvujú zákonné obmedzenia... informuje osoby, s ktorými pracuje o limitoch dôvernosti a súkromia.*“ (Slovenská komora, 2019; 2021, Mátel, 2022).

2 Sociálne služby a rešpektovanie ľudských práv a slobôd

Na Slovensku určuje legislatívne podmienky výkonu sociálnych služieb Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnych službách“). Podľa tohto zákona má fyzická osoba právo na „*poskytovanie sociálnej služby, ktorá svojím rozsahom, formou a spôsobom poskytovania umožňuje realizovať jej základné ľudské práva a slobody, zachováva jej ľudskú dôstojnosť...*“ (por. § 6 ods. 2a zákona o sociálnych službách). Okrem toho dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd patrilo do 30.11. 2022¹ medzi **podmienky kvality** poskytovanej sociálnej služby v súlade s prílohou č. 2 k zákonu o sociálnych službách. Ich 1. oblasťou bolo **dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd**, kde patrili tri kritériá: 1.1 kritérium – *základné ľudské práva a slobody*, 1.2 kritérium – *sociálny status prijímateľa sociálnej služby*; 1.3 kritérium – *vzťahy, rodina a komunita*. V štandarde ku kritériu 1.1 Základné ľudské práva s slobody sa uvádzalo: „*Sociálne služby sú poskytované v súlade so základnými ľudskými právami a slobodami, prirodzenou ľudskou dôstojnosťou, s princípmi nediskriminácie z dôvodu pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, či iného zmysľania národného alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia prijímateľa sociálnej služby a sú poskytované v prostredí, ktoré si prijímateľ sociálnej služby vybral.*“ Podľa Repkovej (2017) sa požiadavky zamerané na dodržiavanie ľudských práv a slobôd stali centrom celej sústavy požiadaviek na kvalitné sociálne služby, mali osobitné postavenie, už aj tým, že sa všetkým pripisovala najvyššia možná váha v celkovom hodnotení úrovne kvality poskytovanej sociálnej služby. Dohľad nad dodržiavaním zákona pri poskytovaní sociálnej služby a spôsobe jej vykonávania najmä z hľadiska dodržiavania základných ľudských práv a slobôd vykonáva ministerstvo (§ 98 ods. 1 písm. a). V pôsobnosti ministerstva bolo aj hodnotenie kvality poskytovanej sociálnej služby (§ 79 ods. 1 písm. e).

¹ V čase konanie konferencie bolo platné znenie zákona o sociálnych službách, podľa ktorého je poskytovateľ sociálnej služby povinný plniť podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby podľa prílohu č. 2 písm. A. (§ 9 ods. 8 zákona o sociálnych službách). Schválením zákona o inšpekcii v sociálnych veciach sa zmenila príloha č. 2 a v zákone o sociálnych službách sa uvádza: „Poskytovateľ sociálnej služby je povinný plniť štandard kvality poskytovanej sociálnej služby podľa prílohy č. 2“ (§ 9 ods. 8 zákona o sociálnych službách v znení čl. IV ods. 3 zákona o inšpekcii v sociálnych veciach) s platnosťou od 1. 11. 2022.

Schválením zákona o inšpekcii v sociálnych veciach sa upravila príloha č. 2 k zákonu o sociálnych službách tak, že táto obsahuje **štandardy kvality**, pričom 1. oblasť sa vypustila. V dôvodovej správe k navrhovanému zákonu sa však uvádzalo (MPSVR SR, 2022): „Štandardy kvality tvorí súbor kritérií, prostredníctvom ktorých je definovaná kvalita poskytovania sociálnych služieb v oblasti jej procedurálneho, personálneho a prevádzkového zabezpečenia tak, aby bolo prijímateľom sociálnej služby pri jej poskytovaní umožnené realizovať ich základné ľudské práva v súlade s Ústavou Slovenskej republiky a medzinárodnými ľudskoprávnymi záväzkami Slovenskej republiky (napr. Dohovorom o právach osôb so zdravotným postihnutím, Dohovorom o právach dieťaťa, Európskym dohovorom o ľudských právach, Dohovorom o ochrane proti mučeniu a inému krutému, neludskému alebo ponižujúcemu zaobchádzaniu alebo trestaniu a ďalšími)... Navrhované vypustenie prvej oblasti súčasného znenia prílohy č. 2 A - Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd neznamena, že tieto aspekty poskytovania sociálnej služby nebudú predmetom inšpekcie v sociálnych veciach. V návrhu štandardov kvality sa pôvodná samostatne vyčlenená oblasť dodržiavania základných ľudských práv a slobôd pri poskytovaní sociálnych služieb transformuje/premieta do ostatných troch oblastí (procedurálnych, personálnych a prevádzkových) prílohy č. 2, kde sú doplnené presnejšie vypracované štandardy z oblasti dodržiavania základných ľudských práv a slobôd. Návrhom sa odstraňujú aj problémy v aplikačnej praxi pri hodnotení podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby, kedy túto „sumarizujúcu“ oblasť nebolo možné samostatne vyhodnotiť (k jej vyhodnoteniu bolo možné dospieť len na základe posúdenia plnenia kritérií v ostatných oblastiach), čím dochádzalo k opakovanému znižovaniu bodového hodnotenia za tie isté konštatované nedostatky. Pri koncipovaní návrhu štandardov kvality, osobitne v oblasti dodržiavania základných ľudských práv a slobôd, sa vychádzalo z používaného a v praxi osvedčeného nástroja na vyhodnocovanie úrovne dodržiavania základných ľudských práv a slobôd vypracovaného a využívaného Svetovou zdravotníckou organizáciou (WHO QualityRights Toolkit) na monitorovanie aplikácie Dohovoru OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím do praxe poskytovateľov zdravotnej a sociálnej starostlivosti. Vybrané princípy a kritériá tohto nástroja sa pri koncipovaní návrhu štandardov kvality premietli tak, že sa vychádzajúc z ich formulácie špecifikujú vybrané kritériá a príslušné štandardy v oblasti základných ľudských práv a slobôd a o tieto kritériá sa dopĺňajú procedurálne štandardy, personálne štandardy a prevádzkové štandardy. Zmenou sa sleduje cieľ konkretizovať, ako sa v praxi pri poskytovaní sociálnej služby premietne uplatňovanie konkrétneho práva do povinnosti poskytovateľa sociálnej služby.“

Taxatívne uvádzame vybrané kritériá štandardov kvality, ktoré implikujú rešpektovanie ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby, a predtým neboli uvádzané v podmienkach kvality:

1.4 kritérium: Dostupnosť sociálnej služby pre každého žiadateľa, ktorý spĺňa podmienky na poskytnutie sociálnej služby ustanovené týmto zákonom.

1.6 kritérium: Aktivizácia prijímateľa sociálnej služby a sieťovanie ďalšej podpory.

1.7 kritérium: Podpora pri zabezpečení zdravotnej starostlivosti a prevencia v oblasti zdravia.

1.9 kritérium: Ochrana pred zlým zaobchádzaním.

1.12 kritérium: Právo slobodne komunikovať a právo na nenarušovanie osobného priestoru.

1.13 kritérium: Právo na nezávislý spôsob života s primeranou podporou.

1.14 kritérium: Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony.

1.15 kritérium: Dôverník v sociálnych službách.

2.1 kritérium: Personál poskytovateľa sociálnej služby je vyškolený v oblasti základných ľudských práv a aktívne ich aplikuje pri poskytovaní sociálnej služby.

3.2 kritérium: Prijímateľa pobytovej sociálnej služby majú primerané a dobré podmienky na bývanie a právo na nenarušovanie osobného priestoru.

Osobitú pozornosť si zasluhuje aj revidované znenie kritéria 1.8: Prevencia krízových situácií a práca s rizikom v sociálnych službách. Používanie prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia, predtým kritérium 2.6 podmienok kvality. V štandarde tohto kritéria sa uvádza: „*Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje prioritne alternatívne riešenia namiesto používania izolácie alebo obmedzenia a zamestnanci sú vyškolení v deeskalačných technikách, krízovej intervencii, plánovaní rizík a predchádzaniu utrpenia prijímateľov sociálnej služby alebo **ohrozeniu života alebo zdravia zamestnancov.***“ Tučne označený text bol v legislatívnom procese pozmeňujúcim návrhom poslankyne Národnej rady SR Lucie Drábikovej k vládnemu návrhu zákona o inšpekcii v sociálnych veciach a o zmene a doplnení niektorých zákonov. V odôvodnení sa uvádza, že sa „*navrhovanou úpravou precizuje účel identifikácie krízových situácií v sociálnych službách a vypracúvanie postupov a pravidiel na ich riešenie... tak, aby bolo zrejmé, že ich účelom je, okrem predchádzania utrpeniu prijímateľov sociálnej služby, aj predchádzanie ohrozeniu života alebo zdravia zamestnancov.*“ V zásade ide o právnu úpravu, kde sa zákon o sociálnych službách zameriava aj na základné ľudské právo zamestnancov sociálnych služieb, ktorým je ochrana ich života a ochrana ich zdravia. Univerzalizmus ľudských práv znamená nielen obrátenie pozornosti na osobitne zraniteľné skupiny (napr. deti, ženy, osoby so zdravotným postihnutím a pod.), ale aj skutočnosť, že tieto práva a slobody nemôžu byť bezdôvodne odňaté žiadnemu človeku tým, že nastúpi do zamestnania. Zamestnanci v sociálnych službách sú rovnakými nositeľmi základných ľudských práv a slobôd ako prijímatelia týchto služieb.

3 Implikácie pre prax sociálnych služieb

V súlade s medzinárodným etickým kódexom sociálnej práce (IFSW, 2018) je v sociálnych službách úlohou sociálnych pracovníkov, ako aj ďalších odborníkov a manažérov v sociálnych službách, dôležité:

1. spolupracovať s prijímateľmi sociálnych služieb na hľadaní primeranej rovnováhy medzi ľudskými právami, ktoré si môžu vzájomne protirečiť;
2. hlbšie porozumieť intersubjektívite ľudských práv, teda práva „*medzi*“ jednotlivcami, k čomu môže slúžiť najmä kvalifikačné a ďalšie vzdelávanie odborných pracovníkov v sociálnych službách (v súlade s kritériom 2.1 štandardov kvality);
3. praktické vytváranie balansu pred subjektívnou a jednostrannou interpretáciou práv jedného prijímateľa na úkor iných prijímateľov sociálnych služieb;
4. aktívne vzdelávanie prijímateľov sociálnych služieb nielen v poznaní svojich vlastných práv, ale aj povinností vyplývajúcich z rešpektovania práv a slobôd všetkých osôb pri poskytovaní sociálnej služby, teda ostatných klientov aj zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby;
5. nastavenie vyváženej ochrany všetkých osôb pri poskytovaní sociálnej služby, teda klientov aj pracovníkov v sociálnych službách, a to ako v praxi, tak aj dokumentácii tejto praxe.

Okrem toho pracovníci v sociálnych službách vyžadujú uznanie toho, že sú zodpovední za svoje správanie vzhľadom k užívateľom služieb, ale aj k ľuďom, s ktorými pracujú, kolegom, zamestnávateľom, profesionálnym asociáciám a zákonom, a že tieto zodpovednosti môžu byť vo vzájomnom konflikte (por. IFSW, 2004). Úlohou Slovenskej komory sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce, ako aj ďalších profesijných asociácií a organizácií pracovníkov v sociálnych službách, je ochrana pracovníkov pred neoprávnenými sankciami, ak jednali v dilematických situáciách, urobili eticky zodpovedné rozhodnutie, avšak nedokázali odstrániť všetky negatívne dôsledky takéhoto rozhodnutia vzhľadom na všetkých aktérov, ktorí sa v dilematickej situácii nachádzali.

Záver

Každá osoba je nositeľom ľudských práv a slobôd. Aj v sociálnych službách sú ľudské práva neodňateľné, týkajú sa všetkých klientov bez rozdielu, rovnako ako aj zamestnancov poskytovaných sociálnych služieb. Uplatňovanie individuálnych práv a slobôd predpokladá ohľad na iných, rešpektovanie práv a slobôd všetkých ostatných prijímateľov sociálnych služieb, ako aj zamestnancov. Úlohou sociálnych pracovníkov a ostatných odborných pracovníkov v sociálnych službách, je napomáhanie vytvárania balansu medzi ľudskými právami, aby nedochádzalo k subjektívnej interpretácii práva jedného na úkor iných osôb. Na druhej strane tieto oprávnené vyžadujú uznanie toho, že sa pritom nachádzajú v dilematických situáciách, hoci robia eticky zodpovedné rozhodnutia.

Zoznam použitej literatúry

- HÁLA, V. 2009. *Univerzalismus v etice jako problém*. Praha: Filosofia.
- International Federation of Social Workers. 2004. *Ethics in Social Work: Statement of Principles*. Geneva: IFSW. [15. 8. 2017]. Dostupné z: <http://www.ifsw.org/p38000398.html>
- International Federation of Social Workers. 2018. *Statement of Ethical Principles*. [10. 8. 2018]. Rheinfelden: IFSW. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/statement-of-ethical-principles/>
- KOLLER, P. Práva a povinnosti. In POLLMANN, A., LOHMAN, G. *Ľudské práva. Interdisciplinárna príručka*. Praha: Kalligram.
- KRŠKOVÁ, A. 2022. *Právo, povinnosť, zodpovednosť*. [10. 9. 2022]. Dostupné z: <https://obcianskytribunal.sk/pravo-povinnost-zodpovednost/>
- MÁTEL, A. 2018. Aktuálne trendy nového medzinárodného etického kódexu. *Sociální práce / Sociálna práca*. 18(3). [30.6. 2018] Dostupné z: <https://socialniprace.cz/aktualne-trendy-noveho-medzinarodneho-etickeho-kodexu/>
- MÁTEL, A. 2022. Etické míľniky sociálnej práce a ľudské práva. *Prohuman*. [26. 10. 2022]. Dostupné z: <https://www.prohuman.sk/socialna-praca/eticke-milniky-socialnej-prace-a-ludske-prava>
- Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR. 2022. *Vládny návrh zákona o inšpekcii v sociálnych veciach a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Dôvodová správa – osobitná časť*. [24. 5. 2022]. Dostupné z: <https://www.nrsr.sk/web/Dynamic/DocumentPreview.aspx?DocID=511665>
- ORGANIZATION OF AFRICAN UNITY. 1981 *African Charter on Human and Peoples' Rights*. Nairobi: OAU. [10. 8. 2022]. Dostupné z: https://au.int/sites/default/files/treaties/36390-treaty-0011_-_african_charter_on_human_and_peoples_rights_e.pdf
- PALOVIČOVÁ, Z. 2010. Rešpekt k ľudskej dôstojnosti a sociálne služby. In KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. (Eds.) *Etika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudemus.
- PALOVIČOVÁ, Z. 2017. *Ambivalentnosť ľudských práv a neurčitost' ich pojmu z pohľadu filozofie*. Bratislava: Veda.
- REP KOVÁ, K. 2017. *Sociálne služby. Podpora zmysluplnej každodennosti v ľudsko-právnej perspektíve*. Bratislava: Inštitút pre výskum práce a rodiny.
- SLOVENSKÁ KOMORA SOCIÁLNYCH PRACOVNÍK A ASISTENTOV SOCIÁLNEJ PRÁCE. 2015. *Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce*. Bratislava: SKSPaASP [18. 9. 2015]. Dostupné z: http://socialnapraca.sk/wp-content/uploads/2015/10/Etick%C3%BD-k%C3%B3dex_final.pdf
- SLOVENSKÁ KOMORA SOCIÁLNYCH PRACOVNÍKOV A ASISTENTOV

- SOCIÁLNEJ PRÁCE. 2021. *Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce v SR*. Bratislava: SKSPaASP [27. 7. 2021]. Dostupné z: http://socialnapraca.sk/wp-content/uploads/2021/07/Eticky-kodex_2-revizia_2021_FINAL_snem-27_4_2021-1-1.pdf
- SVÁK, J. 2011. *Ochrana ľudských práv*. Bratislava: Eurokodex.
- SVÁK, J., GRÜNWARD, T. 2019. *Nadnárodné systémy ochrany ľudských práv*. Bratislava: Wolters Kluwer.
- Zákon č. 36/2005 Z. z. o rodine
- Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- Zákon č. 345/2022 o inšpekcii v sociálnych veciach a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Kontakt na autora

prof. PhDr. ThDr. Andrej Mátel, PhD.
Ústav sv. Jana Nepomuka Neumanna VŠZaSP sv. Alžbety
Jiráskovy sady 240, 261 01 Příbram
E-mail: andrej.matel@gmail.com

Príspevok vznikol v rámci riešenia projektu VEGA 1/0234/20 „Dilemy rešpektovania ľudskej dôstojnosti a ľudských práv v sociálnej práci a v sociálnych službách.“

DILEMY APLIKÁCIE SYSTÉMOVÝCH ZMIEN V OBLASTIACH ĽUDSKÝCH PRÁV A SLOBÔD V PROCESE SKVALITŇOVANIA SOCIÁLNYCH SLUŽIEB NA SLOVENSKU

Dilemmas of applying systemic changes in the areas of human rights and freedoms in the process of improving the quality of social services in Slovakia

Bohuslav KUZYŠIN, Milan SCHAVEL

Abstrakt

Dodržiavanie ľudských práv a slobôd nielenže patrí medzi zásadnú oblasť podmienok kvality sociálnych služieb, ale malo by byť integrované do všetkých oblastí poskytovania sociálnych služieb. Základné ľudské práva a slobody tvoria prvú oblasť podmienok kvality odvolávajúce sa na základné ľudsko-právne dokumenty a stavajúce na tom, že záujem o sociálnu službu alebo jej poskytovanie nemôže človeka oberať o jeho dôstojnosť, práva, slobody a prirodzené vzťahy, ale naopak. Príspevok pomocou kvantitatívnej metodiky analyzuje výpovede od 83 poskytovateľov sociálnych služieb o zavádzaní systémových zmien v oblastiach dodržiavania základných ľudských práv a slobôd od roku 2019. Otvoreným a axiálnym kódovaním bolo identifikovaných 5 kategórií. Interpretáčna rovina kategorizácie zohľadňovala perspektívu možnej prítomnosti dilematických skutočností.

Kľúčové slová: Sociálne služby. Ľudské práva. Kvalita. Systémové zmeny. Dilema.

Abstract

Respect for human rights and freedoms is not only a fundamental area of social service quality conditions, but should be integrated into all areas of social service provision. Basic human rights and freedoms form the first area of quality conditions referring to basic human-legal documents and based on the fact that the interest in social service or its provision cannot deprive a person of his dignity, rights, freedoms and natural relationships, but on the contrary. Using a quantitative methodology, the paper analyzes statements from 83 social service providers about the introduction of systemic changes in the areas of compliance with basic human rights and freedoms since 2019. 5 categories were identified by open and axial coding. The interpretation level of categorization took into account the perspective of the possible presence of dilemmatic facts.

Key words: Social services. Human rights. Quality. System changes. A dilemma..

Úvod

Vo všeobecnosti môžeme konštatovať, že sociálne služby v Európe čakajú viaceré výzvy. Pojem kvality sociálnych služieb sa stáva jednou z ústredných tém a výziev súčasnosti. Európska komisia (The European Pillar of Social Rights – Action Plan, 2021) konštatuje, že pod vplyvom zvýšeného dopytu po sociálnych službách sa v niektorých členských štátoch zvyšujú obavy zo zhoršujúceho sa prístupu ku kvalitným sociálnym službám. Jedným z dôvodov tohto zhoršujúceho sa prístupu je nedostatok noriem kvality.

Z hľadiska slovenského aplikačného prostredia Repková (2015) uvádza, že napriek absencii systematickej práce na úseku kvality poskytovaných sociálnych služieb prioritou bolo hľadisko rešpektovania individuality osoby – prijímateľa, ako aj snaha poskytovania sociálnej pomoci za účelom aktivizácie tejto osoby. Novým významným prvkom v oblasti poskytovania sociálnych služieb bolo vytvorenie priestoru pre neverejných poskytovateľov, teda odstránenie štátneho monopolu v tomto segmente sociálnej pomoci. Hodnotenie kvality

poskytovanej sociálnej služby na Slovensku sa stalo súčasťou právneho systému prijatím Zákona o sociálnych službách č. 448/2008 Z. z. Napriek tomu, že zákon upravoval niektoré požiadavky na systém kvalifikačných predpokladov odborných zamestnancov, personálne zabezpečenie a prevádzkové podmienky a taktiež aj v oblasti individuálnych rozvojových plánov klientov, otázka hodnotiacej činnosti bola legitimizovaná až od roku 2016.

Pod opakovaným tlakom zo strany verejných a neverejných poskytovateľov sociálnych služieb a ich strešných organizácií MPSVR SR zabezpečilo v rokoch 2015-2016 v spolupráci s Inštitútom pre výskum práce a rodiny a širšou odbornou komunitou vypracovanie návrhov dvoch *metodických dokumentov* ako základu pre odbornú prípravu a metodickú podporu tak pre poskytovateľov sociálnych služieb, ako aj pre budúcich hodnotiteľov ich kvality. Od počiatku bol komunikovaný zámer využiť na uvedený účel zdroje ESF z Operačného programu Ľudské zdroje. V marci roku 2019 Implementačná agentúra MPSVR SR požiadala riadiaci orgán o poskytnutie nenávratných finančných prostriedkov na realizáciu projektu pod názvom „Kvalita sociálnych služieb“. V jednotlivých oblastiach hodnotenia je obsiahnutá národná doktrína prístupu k sociálnym službám vyjadrená v dokumente *Národné priority rozvoja sociálnych služieb na roky 2015-2020*. Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby sa hodnotia v štyroch základných *oblastiach*:

- základné ľudské práva a slobody;
- procedurálne podmienky;
- personálne podmienky;
- prevádzkové podmienky.

1 Základné ľudské práva a slobody

Mátel (s. 14. 2020) správne konštatuje, že *„dodržiavanie ľudských práv a slobôd nielenže patrí medzi zásadnú oblasť podmienok kvality sociálnych služieb, ale malo by byť integrované do všetkých oblastí poskytovania sociálnych služieb a tvoriť zásadný étos poskytovateľa týchto služieb. Cieľom vzdelávania v danej téme je podporiť chápanie problematiky kvality sociálnych služieb ako ľudsko-právnej otázky, ako aj chápanie podstaty a osobitostí ľudsko-právneho prístupu v závislosti od špecifik cieľových skupín týchto služieb.“*

Základné ľudské práva a slobody tvoria prvú oblasť podmienok kvality odvolávajúce sa na základné ľudsko-právne dokumenty a stavajúce na tom, že záujem o sociálnu službu alebo jej poskytovanie nemôže človeka oberať o jeho dôstojnosť, práva, slobody a prirodzené vzťahy, ale naopak, poskytovanie sociálnych služieb mu má napomôcť k ich reálnemu napĺňaniu. Sociálna služba sa prijímateľovi/ke poskytuje za účelom podpory sociálneho začlenenia a umožnenia žiť spôsobom, ktorý je v spoločnosti a v jej prirodzenom prostredí bežný. Byť prijímateľom/kou sociálnej služby neznamená nič zlé, negatívne, dehonestujúce či degradujúce ľudský a sociálny status osoby. Sociálne služby sú poskytované v súlade so základnými ľudskými právami a slobodami, prirodzenou ľudskou dôstojnosťou, s princípmi nediskriminácie z dôvodu pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, či iného zmýšľania národného alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia prijímateľa sociálnej služby a sú poskytované v prostredí, ktoré si prijímateľ sociálnej služby vybral. Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje a podporuje rozvoj schopností, zručností a vedomostí prijímateľa sociálnej služby, zachovanie jeho vlastnej identity, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o prijímateľovi sociálnej služby. Podporuje prijímateľa sociálnej služby v plnom a účinnom zapojení sa a začlenení sa do spoločnosti s rešpektovaním jeho prirodzených vzťahov v rámci jeho rodiny a komunity a v súlade s právom na rovnosť príležitostí. (Repková, 2015)

Na druhej strane autori Mátel a Kuzyšin (2020) konštatujú, že oblasť agendy ľudských práv sa v súčasnosti stáva predmetom intenzívneho dialógu odborníkov na etiku. Aj nový

medzinárodný etický kódex sociálnych pracovníkov uvádza, že „sociálni pracovníci často spolupracujú s ľuďmi pri hľadaní primeranej rovnováhy medzi ľudskými právami, ktoré si vzájomne protirečia“. Hľadanie vyváženosti medzi vzájomne si protirečiacimi právami jednotlivých klientov, ako aj klientov a zamestnancov, si bude vyžadovať väčšiu pozornosť vedeckej a odbornej komunity.

Pomerne málo frekventovaná je aj diskusia o ľudskej dôstojnosti, pričom ľudská dôstojnosť a ľudské práva sú vo vzájomnom a nerozdeliteľnom vzťahu. Mohli by sme povedať, že teória ľudských práv všeobecne vychádza z kľúčových hodnôt, medzi ktorými je azda najvýznamnejšou ľudská dôstojnosť. Ľudské práva možno podľa Brandnera et al. (2006) chápať tak, že ľudské práva vymedzujú základné normy nevyhnutné pre život v dôstojnosti a ich univerzálnosť vyplýva z toho, že prinajmenšom v tomto ohľade sú si všetci ľudia bez rozdielu rovní. Preto sa všeobecne prijíma, že koncept ľudských práv je zlučiteľný so všetkými svetovými kultúrami aj všetkými veľkými náboženstvami.

Ľudská dôstojnosť ako tvrdí aj Kutarňa (2017) je základom ľudských práv. V skutočnosti ľudské práva sú odvodené z tejto „vrodenej“ dôstojnosti človeka, ktorá je prirodzenosťou ľudskej bytosti, ktorá je nedotknuteľná, nedeliteľná a neodcudziteľná, je to koncept práv, ktoré má každý z nás. Prislúchajú človeku jednoducho preto, že je ľudská bytosť. Myšlienka ľudských práv sa rodí a umiera s ich univerzálnosťou: „*práva človeka alebo sú univerzálne, alebo nie sú*“. Univerzálnosť ľudských práv musí byť chránená.

2 Metodika výskumu

Metodika výskumu vychádza z kvalitatívnej stratégie s využitím kvantitatívnych prvkov druhostupňovej štatistiky. Tento sondážny výskum nebol posunutý do oblasti verifikačného, komparačného alebo korelačného skúmania. Jeho charakter je vymedzený do exploračných resp. deskriptívnych rovín, pre ktoré je príznačné, že sa v ňom nekladú hypotézy (Ritomský, 2004; Gavora, 2010; Škodová, 2013). Viedli nás k tomu najmä nasledovné skutočnosti: 1. nevyhnutnosť reflektovať spätnú väzbu aplikačnej praxe na procesy zavádzania systémových zmien v oblastiach ľudských práv a slobôd a vyhodnotiť náznaky dilematických skutočností; 2. v minulosti nebol zrealizovaný žiaden takýto výskum na identifikáciu nami sledovaných oblastí; 3. vo fonde vedeckých poznatkov sme nezistili dostatočný základ pre formuláciu odpovedí na položené výskumné otázky; 4. metodologicky a vedome sme postupovali nie „*vysvetľujúcim*“, ale „*chápaným*“ spôsobom k skúmanému javu.

Vo výskume sme vychádzali výhradne z perspektívy pracovníkov, ktorí reprezentovali jeden sociálny subjekt, resp. jedného poskytovateľa sociálnych služieb. Títo v čase šetrenia aktívne vykonávali svoju prax. Z existenciálneho hľadiska boli dôležité subjektívne skúsenosti respondentov a na ich podklade založené subjektívne názory.

Pri voľbe výskumnej stratégie sme vychádzali z metodológie sociálno-psychologického výskumu (Ritomský, 2004). V súlade s holistickým prístupom definujeme nasledujúce ciele výskumu: 1. Vyhodnotiť a kategorizovať aplikáciu systémových zmien v oblastiach zavádzania systémových zmien v oblastiach ľudských práv a slobôd u poskytovateľov sociálnych služieb na Slovensku od roku 2019, 2. analyzovať a interpretovať sledované oblasti z perspektívy možnej prítomnosti dilematických skutočností.

Kvantitatívne dáta boli kontrahované z neanalyzovaných informácií zozbieraných v procese priebežnej evaluácie (Kuzyšin, Schavel, Momot, 2022) Národného projektu kvalita sociálnych služieb (ďalej NP KSS). Autori tejto štúdie pôsobili aj ako spoluautori správy z priebežnej evaluácie NP KSS. V rámci evaluačných procesov bol poskytovateľom sociálnych služieb distribuovaný dotazník, ktorého súčasťou bola otvorená položka s nasledujúcim znením: „*Aké opatrenia ste od začiatku roka 2019 zaviedli u vás ako poskytovateľa sociálnych služieb v oblasti dodržiavania základných ľudských práv a slobôd? Vaša odpoveď môže byť aj vo forme príkladu dobrej praxe. Pokúste sa ich napísať čo najviac*

a *bud'te čo najkonkrétnejší.*“ Na túto položku odpovedalo celkom 83 poskytovateľov sociálnych služieb, čím poskytli kvantitatívne orientované dáta o rozsahu 12,2 normostrany.

V kvalitatívne orientovanej analýze sme vychádzali zo skutočnosti, že táto oblasť nie je v našich podmienkach dostatočne zmapovaná. Neexistujú štúdie, ktoré by vysvetľovali to, či a akým spôsobom sa reflektujú reálne bariéry sociálnych subjektov v procese hodnotenia kvality sociálnych služieb. Pre takto postavený výskumný problém sa nám zakotvená teória javila ako najvhodnejšia metodologická stratégia. Adekvátnosť tejto voľby opierame o vyjadrenia Straussa a Corbinovej (1999), ktorí tvrdia, že je vhodné použiť kvalitatívne skúmania v tých prípadoch, keď sa snažíme odhaliť podstatu niekoho skúsenosti s určitým javom. Ak chceme zistiť, ako niekto subjektívne rieši určité situácie, ako vníma určité javy a ako na ne reaguje, je najvhodnejším spôsobom skúmania využitie zakotvenej teórie, pre ktorú je metodologickým východiskom symbolický interakcionizmus (Hendl, 2005). Uvedomujeme si, že takýto postup nie je možné naplno vymedziť pevnými pravidlami. Obsahuje v sebe vždy aj prvky neistoty a intuitívneho postupu, ale v zmysle cieľov výskumu sa javí ako najvhodnejšia stratégia.

Odpoveď každého respondenta bola do jednej kategórie priradená iba jedenkrát podľa prevažujúcej tematickej orientácie. Odpovede boli vizualizované v tabuľkovej forme. Nami zvolený spôsob tabuľkovej transkripcie (Sprod, 2007) umožnil vizualizovať hľadané dáta a zefektívnil proces otvoreného kódovania. V tejto fáze bol text rozobratý na fragmenty – systémové zmeny, z ktorých excerpty ponúkame v texte na príslušnom mieste. V zmysle pravidiel kvalitatívneho výskumu bolo realizované axiálne aj selektívne kódovanie (Švaříček, Šed'ová a kol., 2007).

Vyhodnocovanie bolo realizované druhostupňovou štatistikou prostredníctvom štatistického softvéru SPSS 17.0. Bol uplatnený nasledujúci test: chi-kvadrát test dobrej zhody. Vzhľadom na hladinu štatistickej významnosti sme pri výsledkoch rozlišovali štyri kategórie pravdepodobnosti chyby, pričom hladina α bola stanovená v súlade so štandardmi sociálnych vied na 0,05.

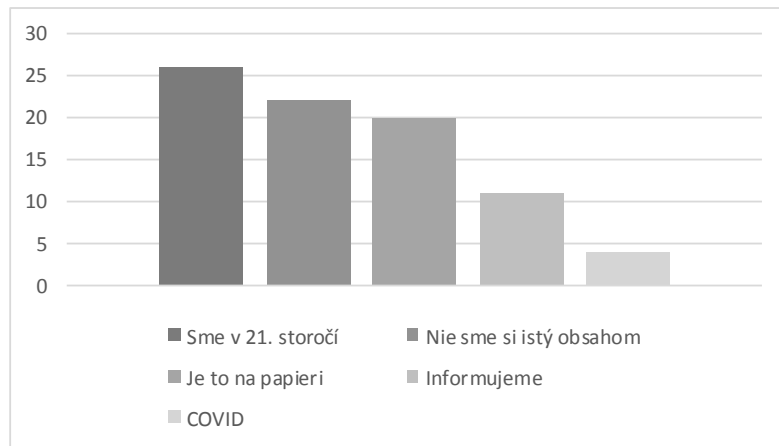
3 Výsledky výskumu

Výsledky výskumu budeme prezentovať v súlade so zvolenými cieľmi holistickým spôsobom. Nami definované závery nebudú diferencované v kontexte prezentovaných cieľov, nakoľko dilematický obsah sledovanej systémovej zmeny bol jedným z kritérií tvorby kategórií. „*Expresívne*“ pomenovanie kategórií malo za cieľ naznačiť dilematický obsah a pri ich tvorbe nebol prítomný žiadny pejoratívny motív.

Boli odhalené nasledujúce kategórie:

1. Sme v 21. storočí – zachytených 26 zmien;
2. Nie sme si istí obsahom, alebo to chápeme všeobecne – zachytených 22 zmien;
3. Je to na papieri – zachytených 20 zmien;
4. Informujeme a zachytávame spätnú väzbu – zachytených 11 zmien;
5. Reagujeme na COVID – zachytené 4 zmeny.

Graf 1: Subjektívne bariéry v pripravenosti na hodnotenie kvality sociálnych služieb



$n = 83$; $p = 0,002$; $\chi^2 = 17,3$

Zdroj: vlastné spracovanie

Ako vidíme zo štatistickej analýzy, výraznejšie rozdiely spôsobili posledné dve nami uvádzané kategórie, pričom v prvých troch bola zachytená relatívna homogenita.

3.1 Sme v 21. storočí

Túto kategóriu môžeme charakterizovať, ako odpovede, ktoré reprezentujú legitímne systémové zmeny poskytovateľa sociálnych služieb v oblasti dodržiavania základných ľudských práv a slobôd. Medzi také zaradzujeme zavedenie a dodržiavanie pravidiel, ktoré umožňujú prijímateľom slobodu pohybu, rozhodovanie sa o vlastnom čase, výzore, hygiene, intimite a pod. Vyberáme jeden reprezentatívny excerpt.

„Voľba miesta pobytu, sloboda pohybu, pohyb v zariadení a mimo zariadenia, možnosť voľby a rozhodovania o svojom čase - zobúdzanie sa, stravovanie, fajčenie a podobne. Kto a kedy vstupuje, možnosť odoprieť vstup, zamykanie. Samostatné bývanie, zariadenie a výzdoba. Rozhodovanie o vizáži, pomoc s osobnou hygienou, intimita pri osobnej hygiene, zamykanie / zamedzenie vstupu na WC alebo do kúpeľne. Preberanie a otváranie listov a inej pošty, zachovanie tajomstva pri telefonovaní a elektronickej komunikácii, kontakt (osobný, písomný, telefonický) s rodinou, kontakt s priateľmi, účasť na spoločenskom živote, partnerský a sexuálny život. Oslovovanie, prezývky, jednostranné tykanie, štylizácia dospelého do role dieťaťa. Vytváranie podmienok pre účasť klientov na živote komunity (napr. verejné služby, kultúra, šport). Sprístupnenie sociálnej služby verejnosti (kaviareň v DSS, deň otvorených dverí, účasť na bohoslužbách v zariadení, sprístupnenie záhrady pre verejnosť) ... Neobmedzená návštevna doba v zariadení. Spoločenské a kultúrne akcie aj s rodinnými príslušníkmi.“

Ako sme vyššie uviedli dilematicky obsah kategórie sme jemne naznačili už v samotnom názve. Napriek tomu, že sa jedná o legitímne zmeny, otázkou ostáva, či ich implementácia mala byť štandardom až v posledných troch rokoch. V tejto súvislosti môžeme uviesť najčastejší príklad dobrej praxe opatrenia zavedeného od začiatku roka 2019 v oblasti dodržiavania základných ľudských práv a slobôd a to zaklopať na dvere pred vstupom do izby prijímateľa sociálnej služby. Toto opatrenie sme zachytili vo viac ako 13% všetkých analyzovaných odpovedí.

„Pri vstupe do izby klienta zaklopať.“;
„Personál nevstupuje do izby bez zaklopania.“;
„Dodržiavať súkromie klienta, pred vstupom na izbu zaklopať.“;
„Klopanie na dvere pri vstupe do ich izieb.“

V konkrétnej praxi opatrovateľskej činnosti sa ale stretávame s vyjadreniami, ktoré na jednej strane akceptujú ľudské práva aj v tomto smere, ale na druhej strane sú tu okolnosti ako napr. nedoslýchavosť, psychické problémy klientov, ktoré obmedzujú dodržiavanie aj tohto aj keď sa zdá marginálneho, ale pritom dôležitého aspektu ľudskej dôstojnosti klienta. Aj tu nachádzame dôkaz toho, ako je dodržiavanie ľudských práv klienta náročné a často „obmedzujúce“ a to aj z dôvodov objektívnych okolností.

3.2 Nie sme si istý obsahom, alebo to chápeme všeobecne

Dilematický obsah druhej najzastúpenejšej kategórie spočíva v prezentovanom nepochopení obsahu oblasti dodržiavania základných ľudských práv a slobôd, alebo v opakovaní zovšeobecňujúcich definícií bez praktického uchopenia.

„V našom zariadení sú dodržiavané základné ľudské práva a slobody.“;
„Byť ľudský ku všetkým prijímateľom.“;
„Naše zariadenie dodržiava rešpektovanie základných ľudských práv a slobôd, prebiehajú neustále vnútorné školenia zamestnancov (aby dodržiavali všetky zásady dodržiavania základných ľudských práv).“

3.3 Je to na papieri

V oblastiach implementácie podmienok kvality sociálnych služieb a ich následného hodnotenia je dlhodobým fenoménom administratívne poňatie týchto skutočností. V slovenskom aplikačnom prostredí oprávnené zaznieva obava z formalizmu aplikácie podmienok kvality sociálnych služieb (Mátel – Kuzyšín, 2020). Tento typ formalizmu sa najčastejšie spája s výkonom, ktorý nemá vplyv na reálnu kvalitu starostlivosti a neprináša zmenu obsahu na správnom mieste alebo správnym spôsobom (Kocman – Paleček, 2013). „Problematike formalizmu v sociálnych službách sa doposiaľ odborná národná spisba systematicky bližšie nevenovala. Neznamená to, že by v nej neboli zaznamenané určité aspekty (problémy) poukazujúce na prítomnosť tohto fenoménu...“ (Repková a kol., 2019, s. 26). Netvrdíme, že nami zachytené odpovede poskytujú dôkazy o prítomnosti formalizmu v nami sledovaných kontextoch, ale dilemu formalizmu ani nevyvracajú.

„Je vypracovaný proces implementácie základných ľudských práv a slobôd. Je spracovaný dotazník na dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd. Postupy, pravidlá a podmienky dodržiavania základných ľudských práv a slobôd v zariadení. Je zriadená etická komisia. Máme etický kódex. Je vypracovaná smernica o dodržiavaní základných ľudských práv a slobôd a smernica sťažností a pripomienok. Záznamy zo sťažností a pripomienok. Je spracovaný proces riadenia sťažností a pripomienok.“

„Naše zariadenie má vypracovaný interný dokument, ktorým sa riadime. Sú o ňom informovaní zamestnanci aj prijímatelia. Vzhľadom na personálne zmeny mienime tento dokument aktualizovať.“

3.4 Informujeme a zachytávame spätnú väzbu

Faktom ostáva, že v procese hodnotenia akýchkoľvek podmienok kvality sociálnych služieb je informácia a spätná väzba dôležitým momentom. Subjektívne vnímanie prijímateľa sociálnych služieb o dodržiavaní jeho práv a slobôd je cenným zdrojom informácií pre odborný personál. Závěry ale musia byť aplikované do praxe, nesmú ostať súčasťou formálnych procesov, tak ako sme opisovali vyššie.

„V roku 2020 vytvorená v obrázkovej forme s popisom "Ochrana ľudských práv a slobôd klientov v ZpS. Vložené do obrazov a zavesené na stene pri vstupe do jedálne.“

„Oboznamovanie prijímateľov o ich právach a slobodách formou brožúr na nástenkách, rozdávaním brožúr priamo prijímateľom.“

3.5 Reagujeme na COVID

Pandémia COVID 19 ukázala dôležitosť pomáhajúcich profesií, ich flexibilitu a schopnosť reakcie. Na druhej strane, niektoré prijaté opatrenia by mali byť štandardom aj bez vyhlásenia mimoriadnej situácie a dilemou ostáva, či by sa tak aj stalo, a v niektorých prípadoch aj súvislosť s oblasťami podpory dodržiavania základných ľudských práv a slobôd.

„Ochrana života, zdravia v rámci pandemického obdobia - viac žiaričov, čistička vzduchu, častejší kontakt s rodinou prostredníctvom elektronickej techniky, PC, tablet... plus duchovná osveta aj v rámci týchto prostriedkov. Rešpektovanie pobytu v rodinnom prostredí po skončení I a II pandemickej vlny. Špeciálna miestnosť pre bezkontaktné stretnutia počas pandemického obdobia.“

„V prípade vyhlásenia mimoriadnej situácie, výnimočného stavu alebo núdzového stavu, je prijímateľ povinný dodržiavať osobitné nariadenia/ usmernenia vydané poskytovateľom, prípadne inými orgánmi verejnej správy. Ak je súčasťou takého nariadenia/usmernenia obmedzenie slobody pohybu, je prijímateľ povinný zdržiavať sa v tých priestoroch, ktoré boli poskytovateľom určené, napríklad areál poskytovateľa, konkrétna časť areálu, či budovy, a pod. Táto povinnosť sa netýka situácie, kedy je nevyhnutné, aby prijímateľ ZOS opustil (napr. pobyt v ústavnom zdravotníckom zariadení, alebo ak ide o vzájomnú dohodu s poskytovateľom, napr. návrat prijímateľa do domáceho prostredia).“

Záver

Na záver musíme konštatovať, že ciele tohto príspevku mali deskriptívny charakter a nekládol sa dôraz na explicitné vymedzenie kategórií. Kritériá hodnotenia podmienok kvality sociálnych služieb (Repková, 2016) sú vzájomne prepojené a súvisiace. Nie je preto možné prijať závery, že opatrenia prijaté v oblastiach procedurálnych, personálnych či iných podmienok nesúvisia s oblasťami dodržiavania základných ľudských práv a slobôd, či naopak. Na tomto mieste spočívajú aj limity nami predstavených kategórií s prihliadnutím na ich dilematické okolnosti. Na druhej strane ale považujeme za dôležité poznať pohľad aplikačnej praxe na jednu z najdôležitejších oblastí starostlivosti o prijímateľa sociálnych služieb a veríme, že týmto príspevkom sa nám to podarilo čiastočne načrtnúť.

Zoznam použitej literatúry

The European Pillar of Social Rights – Action Plan. European Commission 2021. ISBN 978-92-76-30755-6. Dostupné na: <file:///C:/Users/asus/Downloads/KE0921008ENN.pdf>

- BRANDER, P. et al. 2006. *Manuál pro výchovu mládeže k lidským právům*. Praha: Argo. 2006. 422 s. ISBN 80-7203-827-3.
- GAVORA, P. a kol. 2010. *Elektronická učebnica pedagogického výskumu* [online]. Bratislava: Univerzita Komenského [23. 7. 2022]. Dostupné z: <http://www.e-metodologia.fedu.uniba.sk/>
- HENDL, J. 2005. *Kvalitativní výzkum. Základní metody a aplikace*. Praha: Portál.
- KOCMAN, D., PALEČEK, J. 2013. *Formalizmus a inspekce kvality sociálních služeb*. Zpráva z kvalitativního šetření. Praha: Centrum pro výzkum a inovaci v sociálních službách.
- KUTARŇA, J. 2017. *Niektoré aspekty ľudskej dôstojnosti*. In: Gallová, A.- Šuvada, J. eds. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie: Výzvy 21 storočia: migrácia a ľudská dôstojnosť. Banská Bystrica: Asociácia pre sociálny rozvoj a podporu občanov SR, 2017. ISBN: 978-80-972352-2-2-2
- KUZYŠIN, B., SCHAVEL, M., MOMOT, A. 2022. *Správa z priebežnej evaluácie Národného projektu Kvalita sociálnych služieb*. Bratislava: IVRP
- MÁTEL, A. (ed.) 2020. *Metodika lektorskej činnosti pre poskytovateľov sociálnych služieb. Odborná príprava a metodická podpora poskytovateľov sociálnych služieb zameraná na implementáciu podmienok kvality (prepracovaná verzia)*. Bratislava: IA MPSVR SR
- MÁTEL, A., KUZYŠIN, B. 2020. Analýza pripravenosti poskytovateľov sociálnych služieb na hodnotenie podmienok kvality (systémová perspektíva). In *Sociální práce*, Roč. 20, č. 6. - Brno, (2020), s. 35-54.
- REPKOVÁ, K. 2015. *Implementácia podmienok kvality do praxe poskytovateľov sociálnych služieb – metodické východiská*. Bratislava: IVRP
- REPKOVÁ, K. (ed) 2016. *Hodnotenie podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb – metodické východiská (návrh)*. Bratislava: IVRP
- REPKOVÁ, K. a kol. 2019. *Metodika výkonu lektorskej činnosti pre odbornú prípravu hodnotiteľov*. Bratislava: IA MPSVR SR.
- RITOMSKÝ, A. 2004. *Metodológia sociálnopsychologického výskumu*. In: KOLLÁRIK, T. a kol. *Sociálna psychológia*. Bratislava: Univerzita Komenského, 53–72.
- STRAUSS, L. A., CORBINOVÁ, J. 1999. *Základy kvalitativního výzkumu. Postupy a techniky metody zaktovené teorie*. Brno: Sdružení Podané ruce.
- ŠKODOVÁ, Z. 2013. *Praktický úvod do metodológie výskumnej práce*. Martin: Univerzita Komenského v Bratislave, Jesseniova lekárska fakulta v Martine.
- ŠVARŤÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. a kol., 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál.

Kontakt na autorov

doc. PhDr. Bohuslav Kuzyšin, PhD.

Prešovská univerzita v Prešove, Pravoslávna bohoslovecká fakulta,
Katedra kresťanskej antropológie a sociálnej práce, Masarykova 15, 080 01 Prešov
E-mail: bohuslav.kuzysin@unipo.sk

prof. PaedDr. Milan Schavel, PhD.

Prešovská univerzita v Prešove, Pravoslávna bohoslovecká fakulta,
Katedra kresťanskej antropológie a sociálnej práce, Masarykova 15, 080 01 Prešov
E-mail: milan.schavel@unipo.sk

Tento príspevok je jedným z výsledkov riešenia vedeckovýskumného projektu VEGA 1/0339/22 „Vplyv implementácie podmienok kvality sociálnych služieb a ich hodnotenia v ZSS pre seniorov na kvalitu života ich prijímateľov“.

O RESPEKTU K LIDSKÝM PRÁVŮM V SITUACÍCH PROSAZOVÁNÍ MOCI

On respect for human rights in situations of enforcement of power

Joža SPURNÝ, Ivana SPURNÁ

Abstrakt

V textu jsou prezentovány výstupy a zjištění z empirického výzkumu příčin selhání policistů v situacích prosazování moci. Profesionální selhání, jako projev nedostatku respektu k právům jedinců a skupin, vůči kterým policistův zákrok směřuje, je chápán jako produkt vzájemného působení osobnostních a situačních vlivů. Hledání příčin selhání v osobnostních dispozicích zasahujících policistů představuje etiketující, redukcionistický přístup, nezřídka vyvolávající u policistů pocity oběti.

Klíčová slova: *Profesionální selhání. Situace ohrožení. Pocity oběti. Typy situací selhání. Vnitřní zdroje selhání.*

Abstract

The text presents outputs and findings from empirical research into the causes of police officers' failures in power enforcement situations. Professional failure, as a manifestation of lack of respect for the rights of individuals and groups against whom the policeman's intervention is directed, is understood as a product of the interaction of personality and situational influences. Searching for the causes of failure in the personality dispositions of the intervening police officers represents a labelling, reductionist approach, often evoking feelings of victimhood in police officers.

Key words: *Professional failure. Threat situations. Feelings of the victim. Types of failure situation. Internal sources of failure.*

Úvod

Jednou z klíčových etických zásad policejní práce je požadavek respektu k právům jedinců a skupin, s nimiž policisté přicházejí do styku (zejm. při řešení konfliktních, emočně vyhocených situací). Pokud respekt vůči právům osoby, proti které policista zasahuje, absentuje, příp. je tak vnímán a posléze posuzován, jsou jednání a postup policisty hodnoceny jako profesní selhání, a to nejen v rovině etické, ale i psychologické a právní.

Příčiny policistova neadekvátního, „respekt nerespektujícího“ jednání se pak hledají především v jeho osobnostních dispozicích, vlastnostech osobnosti, s etiketujícími závěry a hodnoceními („je to agresor“). Takový postup, vyústějící nezřídka v negativně vyznívající hodnocení policistova jednání a osoby, vyvolává v jeho vědomí pocity, typické pro prožívání oběti (nespravedlnosti, újmy, bezmoci, nekompetentnosti, hněvu, obav z možných následků apod.).

1 Respekt a moc v policejní praxi

Problém zacházení s mocí (příp. s bezmocí), je předmětem dlouhodobého teoretického i výzkumného zájmu pedagogů z katedry společenských věd PAČR. Identifikace mocí saturovaných interakcí, v nichž se zasahující policisté ocitají (a chybují), a jejich následná analýza, směřující k porozumění psychologické podstatě jejich vzniku, představují základní filozofii našeho přístupu v rozvíjení sociálních kompetencí policistů při zacházení s mocí².

² viz Vědecko-výzkumné úkoly řešené katedrou společenských věd PA ČR: „Uplatnění experienciálních přístupů v psychologické přípravě vyšetřovatelů“ (1996-1998), Komunikačně emergenční situace v policejní praxi (1999-2003), Agresivní projevy hromadného chování v policejní praxi (2004-2010), Specifika prožívání a chování jedinců a sociálních souborů v krizových situacích (2011-2015), Aktuální otázky forenzní viktimologie (2016-2022).

Naše výzkumná snažení pak směřují k hledání odpovědí na následující otázky. Které interakce při výkonu své profese vnímají a hodnotí policisté jako nezvládnuté (zažívali v nich pocit selhání)? Které faktory sociálně psychologického rázu ke vzniku pocitu selhání přispěly? V čem spatřují policisté příčiny svého selhání v těchto interakcích?

Objektem výzkumu byly informanty prezentované psychicky náročné interakce, v nichž se ve své praxi ocitli, a své jednání v nich hodnotili jako nezvládnuté, chybné (neadekvátní situaci a své roli v ní);

Předmětem výzkumu bylo jednání a prožitky percipované a interpretované informanty s akcentem na ty, které považují za zdroje svého selhání;

Cílem výzkumu bylo vytvořit taxonomii situací (interakcí), percipovaných a interpretovaných informanty jako ohrožující. Jejich následná analýza směřovala k identifikaci možných příčin a podmínek jejich neúspěšného řešení (jako projev selhání).

2 Teoretická východiska výzkumu

Při zjišťování bazálních (kořenových) příčin lidského selhání v situacích ohrožení, vycházíme z existujících vztahů a vazeb mezi následujícími kategoriemi a pojmy:

- Situace ohrožení definujeme (pro potřeby tohoto výzkumu) jako interakce, v jejichž průběhu (při jejichž řešení) zasahující jedinec nenaplní požadavky aktuální sociální role v situaci, (nepodá očekávaný výkon), v důsledku čehož zažívá pocit potenciálního nebo reálného ohrožení potřeb základních – (fyziologické potřeby, potřeby bezpečí a jistoty), i sociálních – (potřeba úspěšného výkonu, moci) svých, příp. dalších osob přítomných v situaci³.
- Obecným cílem jedincových aktivit (jednání zasahujícího jedince) v interakci je ovlivnit situační dění (chování, vztahů) tak, aby došlo k vyvolání žádoucích změn;
- Jako podmínku sine qua non úspěšného výkonu chápeme (v souladu s teorií mentálních modelů) bezchybné kognitivní zpracování situace zasahujícím jedincem; Jedinec percipuje situaci a přisuzuje jí (potřebě jejího řešení) osobní význam. Uvědomuje si svoji roli v ní. Vytváří si představu o průběhu situace (realizaci role). Subjektivní vnímání situace jedincem, posouzení osobního významu a své role v situaci, v konfrontaci se svojí (ne)připraveností situaci řešit (naplnit očekávání spojená s realizací aktuální role) jsou zdroji emocí (psychické tenze, strachu, stresu, bezmoci), které ovlivňují jeho percepci, komunikaci, jednání. Dynamiku aktuálního prožívání situace zasahujícím jedincem ovlivňuje navíc to, jak (vědomě, nevědomky) podléhá působení podmínek, v nichž situace probíhá, jak kognitivně zpracovává a emocionálně prožívá svůj neúspěch při řešení situace (nepodá očekávaný výkon, nenaplní požadavky aktuální sociální role), jak intenzivní pocit ohrožení v něm tento fakt vyvolá.
- Selhání člověka chápeme jako projev (ve vztahu k cíli jeho jednání) a produkt (jako výsledek jeho snažení) event. sled jeho vnitřních i vnějších aktivit, neumožňujících, příp. zabraňujících dosažení cíle (cílů) jedincova jednání při naplňování obsahu jeho aktuální role v konkrétní situaci⁴; Selhání může mít podobu vnějšího hodnocení (konfrontace očekávaného výsledku a jeho (ne)dosažení), nebo vnitřního pocitu jedince, kdy tento zažívá pocit selhání i přesto, že podal očekávaný výkon, naplnil požadavky aktuální sociální role v situaci.

³ Pociť ohrožení zde vzniká na základě jedincova pocitu selhání v situaci, jako produkt jedincovy neschopnosti naplnit požadavky aktuální sociální role v situaci. Tím se liší od „klasických“ situací ohrožení (mimořádných událostí, katastrof, hromadných neštěstí apod.), kde ohrožení je již v situaci implicitně obsaženo, tyto situace jsou vnímány jako ohrožující díky specifickým podmínkám, typickým pro ten který druh situace ohrožení.

⁴ V této souvislosti je nutné neztrácet ze zřetele odlišnosti selhání jedince při individuálním výkonu a selhání jedince jako účastníka interakce, nositele aktuální sociální role, vyplývající z dělby práce při vykonávání společné činnosti

- Nakolík za univerzálnu príčinu selhání je z psychologického hľadiska považované jednaní človeka (v podobe aktívneho konaní, príp. zdržení se konaní), pak analýza jednaní jedince v situácii (s akcentem na jeho intencionalitu a úmysl) je bazálnu psychologickou kategóriu pri zjišťovaní príčin selhání jedince v konkrétnej interakcii;
- Podľa kritéria jedincem vyvolaných zmien v interakcii môže mať selhání podobu nevyvolaní žiadoucích zmien, tj. nedosažení očakávaného výsledku jedincova jednaní event. vyvolaní nežiadoucích zmien, tj. dosažení „neočakávaného“ výsledku;
- Príčiny jedincova selhání, chybného jednaní v situácii je potreba hľadať (v duchu situačne dispozičného prístupu) v interakcii osobnostných dispozícií jedince (predevším jeho schopností a motivácie) a intervenujúcich situačných promenných (zejm. s negatívnym emočným potenciálem).
- Prožívání situácie ohrožení zasahujúcim jedincem predstavuje sled po sobe jdoucích kognitívnych, emocionálnych a motivačných procesů, jakož i vznikajúcich, existujúcich, zanikajúcich vzťahů medzi nimi a situačným pozadím, jakož i medzi nimi navzájem. A práve prožitok pôsobení (tlaku) podmínek, vyvolávajúcich v zasahujúcim jedinci pocit ohrožení, môže byť jednou z hlavných príčin jeho selhání pri rešení situácie.
- Faktory ovlivňujúcí vznik, průběh a rešení situácie: I přes značnou variabilitu uspořádání a průběhu situací ohrožení, lze z psychologického hľadiska vymezit klíčové sociálně psychologické faktory, které ovlivňují prožívání a chování účastníků ohrožující interakce. Posouzení intenzity působení jednotlivých faktorů v situácii umožňuje stanovit míru jejich vlivu na prožívání a chování účastníků situácie ohrožení, případně jejich negativní vliv eliminovat. Za klíčové situační a osobnostní komponenty, ovlivňující prožívání a chování účastníků situací ohrožení považujeme: charakter události či situácie, informace o události či situácii ohrožení, jimiž zasahující jedinec disponuje, aktuální role jedince v situácii a očekávání spojené s realizací role, osobnostní dispozice účastníků situácie ohrožení, zejm. jejich schopnosti a motivácie naplnit požadavky aktuální role, podmínky, v nichž interakce probíhá.

2.1 Metodologická východiska výzkumu

S ohľadom na rešený problém, zaměření a cíl výzkumu aplikovali zásady a postupy kvalitatívneho výzkumu doplněné o metódy a postupy kvantitatívneho zpracování dat.

Sběr dat k uchopení psychologické podstaty různých forem interakce v situacích ohrožení vyžadoval volit metódy a postupy, které umožňují:

- reflektovat multifaktoriální charakter interakce (kvalitu a kvantitu intervenujúcich faktorů zejm. sociálně psychologického rázu);
- zachytit na časové ose dynamiku vývoje, procesů, zmien v interakcii, vzťahách, komunikaci;
- akceptovat jedinečnost a neopakovateľnosť situácie ohrožení, a s tím související individuálnost subjektívneho prožitku, který ve vědomí účastníků situácie ohrožení vyvolá (a ovlivní jejich chování, reakce, vzťahy);
- zohľadnit (vzít v úvahu a využít) subjektívnu predstavu a interpretace řešitele (výzkumníka).

Z tohoto pohľadu se pro získávání a analýzu empirických dat o situacích ohrožení (právě pro jejich jedinečnost, komplexitu) se nám jako vhodný a prakticky využitelný metodologický přístup, využívající zásady a postupy kvalitatívneho výzkumu.

Proces získávání a následné analýzy empirických dat o jednaní a prožitcích jedinců v situacích ohrožení jsme realizovali metódu analýzy příběhu.

Příběhem (pro potřeby narativní analýzy) - rozumíme způsob interpretace zkušenosti jedince, resp. způsob interpretace jím prožívaných interakcí v konkrétní situaci a čase (jejich vývoj, vztahy, konflikty). Příběh slouží jako nástroj její konstrukce i poznávání.

Kódováním⁵ dat obsažených v příbězích jsme dospěli ke klíčovým kategoriím, které umožnily (po provedení vztahové analýzy) vytvořit analytickou verzi příběhů a porozumět lépe nejen konkrétním příběhům, ale i prožitkům a reakcím účastníků situací ohrožení.

Měkká data, získaná z obsahové analýzy interakcí (příběhů respondentů) umožnila plasticky zachytit jedinečnost struktury a zejména dynamiky analyzovaných interakcí, a současně (po kategorizaci vyskytujících se pocitů, prožitků) umožnily vygenerovat obecnější (typické) projevy a tendence v prožívání a chování jedinců v různých typech interakcí.

2.3 Výzkumná zjištění

Které situace informanti vnímají jako ohrožující a v čem?

Jako ohrožující situace jsou obecně chápány situace, v nichž jedinec zažívá pocit ohrožení některé z jeho potřeb. Z výzkumných zjištění z předchozího empirického šetření, vyplynulo, že pocit ohrožení policistů, zasahujících proti agresivním uskupením, vzniká v souvislosti s potenciálním či skutečným ohrožením jejich základních potřeb (bezpečí, jistoty, zdraví, života). To vyplývalo z charakteru interakcí, v nichž se policisté při zákrocích proti agresivním uskupením ocitají. Vzhledem k charakteru interakcí, prezentovaných informanty ve stávajícím výzkumu se ukázalo, že pocit ohrožení zasahujících jedinců podstatně více a častěji souvisí s pocitem ohrožení jejich sociálních potřeb (zejm. potřeba dosažení úspěchu, úspěšného výkonu, potřeba moci, seberealizace, sebeaktualizace, potřeba afiliace), těsnou vazbou na vysokou pravděpodobnost selhání zasahujícího jedince v situaci, nenaplnění požadavků jeho aktuální role v interakci. „Vypadnutí“ z role, nedosažení cíle svého jednání v situaci zasahující jedinec vnímá a emocionálně prožívá ohrožení potřeby úspěšného výkonu, příp. moci.

Za potenciálně (i reálně) více ohrožující považují informanti situace, do kterých vstupují s cílem řešit je (oproti interakcím, které svým jednáním, aktivitou vyvolávají). Příčinu vidíme především v potřebě jedinců získat rychle vzhled do situace (zvýšené nároky na kognitivní a emocionální zpracování prožitku percipované situace), zorientovat se v její struktuře a vztazích (jako předpoklad pro rozhodnutí a následné jednání).

Dalším zjištěním, které vyplynulo z analyzovaných interakcí je vztah mezi převažující tendencí jedince řešit situaci prosazením moci, kterou disponuje, nebo poskytnutím podpory a pocitem ohrožení zasahujícího jedince. Cítí-li jedinec v situaci, kdy prosazuje moc, ohrožení své „mocenské pozice“, vzniká tendence k soupeřivému přístupu, ke konfliktnímu jednání, jako behaviorálnímu projevu selhání jedince v interakci. V případě podporujícího přístupu uplatňovaného zasahujícím jedincem, může vzniknout pocit selhání (a následného ohrožení) „z nekompetentnosti“ kterou si uvědomuje a prožívá, event. z převzetí odpovědnosti za jednání a reakce komunikačního partnera.

Jaká jednání, chování, aktivity informanti vnímají jako své selhání?

Podle kritéria aktivity zasahujícího jedince v situaci, tj. jeho jednání (jako klíčové kategorie při hledání zdrojů selhání) jsme analýzou situací, prezentovaných informanty jako nezvládnuté, „kdy zasahující jedinec nedosáhl požadované (očekávané) změny v interakci, vygenerovali následující obecnější typy selhávajících interakcí (v jejich jevové podobě) :

⁵ Za pojmem kódování se skrývají operace, pomocí kterých jsou zjištěné údaje rozebrány, konceptualizovány a opět složeny novými způsoby, což je hlavní proces tvorby nové teorie údajů. (Strauss, Corbinová, 1999, s. 39). V procesu kódování objevujeme nejen kategorie, ale také jejich vlastnosti, které nám pomáhají nalézat vztahy mezi kategoriemi.

- Interakce, kdy jedinec nekoná, nejedná, ač by v souladu se svojí aktuální rolí v interakci jednat a konat měl;
- Interakce, kdy jedinec koná, jedná, avšak věcně či procesně (příp. věcně i procesně) nesprávně, chybuje při naplňování obsahu role či v postupu;
- Interakce, v nichž intenzita jednání zasahujícího jedince je neúměrná požadavkům situace, a to jak směrem dolů (jednání nedostatečné intenzity, vedoucí k nedosažení výsledku), tak směrem nahoru (přílišná, potřebnou úroveň přesahující intenzita jednání)
- Zvláštní typ selhání představuje interakce, v níž jedinec sice dosáhne očekávané změny v interakci (cíle svého jednání), avšak přesto zažívá pocit selhání, ex post vzniklé nejistoty, zda zvládnul požadavky aktuální sociální role v situaci, respektive .obavy z hodnocení jeho jednání a postupu okolím.

Co informanti považují za příčiny (vnitřní zdroje) svého selhání v interakci a proč?

Vnitřní zdroje selhání, uváděné respondenty, tvoří výrazně nehomogenní soubor faktorů osobnostního i situačního rázu. Otevřeným kódováním jsme z výzkumných dat vytvořili následující kategorie příčin selhání⁶:

- selhání vyvolané chybnou kognicí

Do této kategorie příčin selhání lze zařadit chybnou percepci situace jedincem, podcenění informací, vypovídajících o aktuálním vnitřním stavu jedince v situaci, přecenění zkušeností při posuzování situace (neoprávněná generalizace zkušeností, nezdůvodněné použití analogie při posuzování struktury a průběhu situace, chybná percepcie aktuální role jedince v situaci a od ní se odvíjející mylná představa o obsahu role, absence relevantních informací, zejm. informací, signalizujících změny v interakci, podmínkách, vztazích, a další;

- selhání způsobená „přemotivovaností“ jedince k podání výkonu

O vysokém „nabuzení“ jedince k výkonu jsme podrobně pojednali v souvislosti s chybnými výkony (selháním policistů) při zákrocích proti účastníkům hromadných uskupení⁷. Kombinace vysokého „arousal“ s aktuálně sníženými schopnostmi jedince, se ukázala jako jedna z bazálních příčin selhání jedince v situaci ohrožení.

- selhání související s rozhodováním jedince v situaci

Obdobně jako u nemotivovanosti jedince k výkonu, jsme v předchozím výzkumu získali (a v současném potvrdili), že významným vnitřním zdrojem (a zároveň frekventovaným stresorem) selhání je absence rozhodnutí, příp. rozhodnutí uskutečněné opožděně. Jeho kvalita je přímo závislá na množství a kvalitě informací „tady a teď“, na základě nichž se jedinec rozhoduje. Vedle rozhodování v situaci „tady a teď“ existuje v praxi – zejm. při zjišťování příčin chybného jednání – ex post hodnocení rozhodnutí (potažmo jednání), na jehož základě k zasahujícímu jednání došlo. A právě anticipace možných negativních následků, vzniklých negativním posouzením ex post, prováděným osobami, nepřítomnými v ohrožující interakci, „tehdy a tam“, se může stát (a nezřídka stává) zdrojem pocitů ohrožení, pocitů oběti zapříčiňující jedincovo ne- rozhodování, příp. ne – konání.

- selhání způsobené sníženými schopnostmi jedince (aktuálně, trvale)

Příčinou jedincova jednání, činnosti, v jejímž důsledku zažívá pocit selhání, může být (a) nezvládnutí dovedností (činnosti založené na dovednostech, „skill based“ rutinních zautomatizovaných úkonů a operací, nebo (b) nezvládnutí pravidel („rule based“), postupů, vytvořených k řešení určitého typu situace (zde závisí na správné klasifikaci situace – např.

⁶ Jedná se o hypotetické členění, v praxi je příčinou selhání obvykle více participujících a vzájemně se doplňujících zdrojů

⁷ Podrobněji viz. Agresivní projevy hromadného chování v policejní praxi, VVÚ KSV 2/3, řešený v letech 2006-2010, odpovědný řešitel dr. Spurný.

vyžaduje situace spíše mocenský nebo podporující přístup k řešení?). Vzhledem k charakteru činnosti příslušníků IZS, pro kterou je příznačná značná variabilita situací nových, bez existujících návodů či postupů, se může stát vnitřním zdrojem selhání (c) nepřipravenost jedince aplikovat „obecné“ znalosti - „knowledge base“ při poznávání a řešení konkrétní situace (nároky na obecné myšlenkové operace)..

- selhání z jiných příčin

Nesporný vliv (zejména) negativních emocí na prožívání, chování, výkon jedince v situaci ohrožení, jako fenomén objevující se ve všech našich dosavadních empirických šetřeních, se projevil i v tomto výzkumu. Emoce, vznikající v souvislosti s potenciálním či skutečným ohrožením jedincových potřeb, a jejich intenzivní (byť ne vždy uvědomované a respondenty přiznávané) prožívání jedincem, ovlivňují bezprostředně či zprostředkovaně (svým působením na jedincovu kognici) jedincovo vnímání, rozhodování, motivaci a jednání. V této souvislosti považujeme emoce za jeden z klíčových vnitřních zdrojů selhání jedince v situaci.

Závěr

Z výzkumných zjištění, orientovaných k hledání sociálně psychologických zdrojů selhání policistů v situacích prosazování moci (včetně prožitků, toto selhání doprovázejících) lze zformulovat následující závěry:

- Policisté v situacích prosazování moci disponují oprávněním (ze zákona) omezit některá práva osob (skupin), vůči nimž jejich zákrok směřuje;
- Nerespektování zákonem stanovených hranic k provedení zákroku je hodnoceno jako profesionální selhání (včetně následků z toho plynoucích);
- Z psychologického hlediska chápeme profesionální selhání jako produkt vzájemného působení osobnostních a situačních proměnných. Jejich identifikace a analýza představují výchozí bázi pro objektivní posouzení příčin – motivace profesionálního selhání;
- Etiketující, na osobnostní dispozice zaměřené hodnocení, při nedocenění vlivu situačních proměnných, představuje redukcující přístup (a základní atribuční chybu), vyvolávající v psychice hodnocených policistů pocity oběti.
- Identifikace a následná analýza interakcí, ve kterých policisté zažívají pocity oběti je výzkumným problémem vědecko-výzkumného úkolu katedry na léta 2016-2022 Aktuální otázky forenzní viktimologie (kontinuálně navazuje na předchozí výzkumy a jejich závěry.

Seznam použité literatury

SPURNÝ, J. 2015. *Specifika prožívání a chování jedinců a sociálních souborů v situacích ohrožení. Závěrečná výzkumná zpráva z institucionálního vědecko výzkumného úkolu 2/5, výzkumného projektu Policejní akademie ČR v Praze na léta 2011-2015 Analýza bezpečnostních rizik společnosti a jejich transfer do teorie bezpečnostních systémů*. Praha: Policejní akademie.

Kontakt na autorov

doc. JUDr. Mgr. Joža Spurný, PhD.
Policejní akademie České republiky v Praze
E-mail: spurny@polac.cz

PhDr. Ivana Spurná, Ph.D.
Ústav sv. Jana Nepomuka Neumanna VŠZaSP sv. Alžbety
Jiráskovy sady 240, 261 01 Příbram
E-mail: i.spurna@email.cz

REŠPEKTOVANIE ĽUDSKÝCH PRÁV AKO PREVENCIA ZNEUŽÍVANIA DETÍ A MLÁDEŽE

Respecting human rights as prevention of abuse of children and youth

Peter MLYNARČÍK

Abstrakt

Príspevok predstavuje niektoré aspekty prevencie zneužívania detí a mládeže (a s tým spojené dilemy), vo svete a na Slovensku na základe rešpektovania ľudských práv. Hodnotovým a právnym základom je Dohovor o právach dieťaťa načrtnutý v rámci jeho krátkej histórie. Následne načrtáva situáciu posledných rokov na poli dodržiavania práv detí a ich ochrany pred rôznymi druhmi násillia podľa monitoringu UNICEF. Stratégu prevencie rešpektovania práv detí aplikovanú Saleziánmi don Bosca ukazuje v oblasti edukácie k ľudským právam a ochrany detí pred zneužívaním (Safeguarding).

Kľúčové slová: *Ľudské práva. Deti. Prevencia. Ochrana.*

Abstract

The paper deal with some aspects of the prevention of abuse of children and youth (and related dilemmas), in the world and in Slovakia, based on respect for human rights. The value and legal basis is the Convention on the Rights of the Child outlined within its short history. Subsequently, it presents the situation in recent years in the field of children's rights and their protection from various types of violence, according to UNICEF monitoring. It shows the strategy of prevention of respecting children's rights applied by the Salesians of don Bosco in the field of education to human rights and protection of children from abuse (Safeguarding).

Key words: *Human rights. Children. Prevention. Protection*

Úvod

Dilemy pri rešpektovaní ľudských práv nevytvárajú samotné zákonné normy, ktoré zakotvujú ľudské práva, ale konkrétne životné situácie ich uplatňovania v pomáhajúcich profesiách a sociálnych službách. Požiadavka rešpektovania ľudských práv vychádza z potreby ochrany najzraniteľnejších skupín obyvateľstva. Medzi ne v prvom rade patria deti a mládež, pretože ich ochranou vytvárame podmienky pre ich rozvoj, a takto zabezpečujeme vlastne budúcnosť ľudstva. Delikátnu úlohu detí v ľudskej rodine si medzinárodné spoločenstvo uvedomovalo aj v minulosti, preto pre ich ochranu vypracovalo špeciálnu právnu normu – Dohovor o právach dieťaťa. Táto norma sa stala súčasne referenčným nástrojom pre posudzovanie úrovne starostlivosti o deti na celom svete. Z neho následne vyplýva cielená pomoc najnúdznejším cez Medzinárodný fond pre deti (UNICEF), vytvorený v rámci Organizácie spojených národov. Napriek jeho sedemdesiatšesť ročnému pôsobeniu je situácia detí na mnohých miestach sveta kritická, a to nielen v oblasti výživy a zdravia, ale aj rôznych druhov zneužívania detí a mladistvých. Túto situáciu vníma aj Katolícka cirkev a cez svoje spoločenstvá sa snaží riešiť naliehavé a niekedy až dilematické prípady. Jedným z nich je Spoločnosť sv. Františka Saleského, na Slovensku registrovaná ako Saleziáni don Bosca. Je zameraná na integrálny rozvoj detí a mládeže podľa hesla „dobrý kresťan a dobrý občan“ - zaužívaného v časoch jej zakladateľa sv. Jána Bosca (1815-1888). Túto výchovno-edukačnú úlohu dosahujú na základe hodnôt zakotvených v evanjeliách a Dohovore o právach dieťaťa, ktorý súčasným (nad-náboženským) jazykom formuluje prirodzené hodnoty ľudstva.

Cieľom tohto príspevku je predstaviť niektoré aspekty prevencie zneužívania detí a mládeže (a s tým spojené dilemy), aplikované Saleziánmi don Bosca vo svete

a na Slovensku na základe rešpektovania ľudských práv. Na začiatku krátkym historickým prehľadom poukážeme na dôležitosť medzinárodného Dohovoru o právach dieťaťa. Potom načrtneme situáciu posledných rokov v oblasti dodržiavania práv detí a ich ochrany pred rôznymi druhmi násilia. V ďalšej časti predstavíme stratégiu prevencie rešpektovania práv detí aplikovanú Saleziánmi don Bosca vo svete a na Slovensku v oblasti edukácie k ľudským právam a ochrane detí pred zneužívaním (Safeguarding).

1 Dôležitosť medzinárodného Dohovoru o právach dieťaťa

Vedomie dôležitosti ochrany človeka a hlavne detí sa vo svetovom spoločenstve vyvinulo až počas posledných sto rokov. Dovtedy sa hodnotou človeka, jeho ochranou a poskytovaním pomoci zaoberali rôzne menšie spoločenstvá, hlavne charitatívne organizácie a jednotlivci v rámci aplikovania evanjeliových zásad a ľudského súcitu - ako nám predstavujú štúdie z dejín sociálnej práce.

Prvý impulz k aktivitám, ktoré neskôr získali celosvetové uznanie v oblasti ochrany práv detí dala Eglantyne Jebb (1876-1928) britská učiteľka, charitatívna a sociálna pracovníčka, ktorá roku 1919 so svojimi spolupracovníkmi vytvorila najprv lobistickú skupinu Fight the Famine Council a následne 15. apríla založila organizáciu Save the Children Fund, ako reakciu na katastrofálny stav detí v Nemecku a Rakúsko-Uhorsku po ukončení prvej svetovej vojny v dôsledku blokády materiálnej a zdravotnej pomoci víťaznými mocnosťami (Harrison, 2004). Tieto a ďalšie aktivity (reakcia na hladomor v Rusku roku 1921) získali medzinárodnú politickú podporu. Roku 1924 Spoločnosť národov na svojom zasadaní v Ženeve schválila Deklaráciu o právach dieťaťa, ktorú navrhla Eglantyne Jebb⁸ (Save the Children, 2022).

Roku 1946 na pôde Organizácie spojených národov vznikol Medzinárodný fond pre núdzové situácie detí (International Children's Emergency Fund) – UNICEF, ktorý na širšej - medzinárodnej úrovni prebral úlohu britskej organizácie Save the Children Fund. Ďalším krokom bolo schválenie Všeobecnej deklarácie ľudských práv Valným zhromaždením Organizácie spojených národov (OSN) 10. decembra 1948. V dvadsiatom piatom článku tejto deklarácie sa spomína právo na starostlivosť a sociálnu ochranu matiek a detí. Následne pôvodná deklarácia o právach dieťaťa, navrhnutá Eglantyne Jebb bola roku 1959 preformulovaná do právnického jazyka a rozšírená o právo detí na vzdelanie, hru, priaznivé prostredie, či zdravotnú starostlivosť. Schválená bola OSN ako Deklarácia práv dieťaťa. V rámci schváleného dokumentu: Medzinárodný pakt o občianskych, politických právach, hospodárskych, sociálnych a kultúrnych právach, OSN v roku 1966 znova pripomenula rovnaké právo na vzdelanie a ochranu všetkých detí. V roku 1973 Medzinárodná organizácia práce ustanovila vek 18 rokov ako minimálny pre začlenenie osoby do zamestnaní nebezpečných pre zdravie, bezpečnosť, alebo morálku pracujúcej osoby. Potrebu ochrany žien a detí v nebezpečných situáciách a konfliktoch OSN schválila ako deklaráciu v roku 1974 (UNICEF, 2022).

Nad samotným dohovorom o právach dieťaťa začalo medzinárodné spoločenstvo pracovať v roku 1978, kedy bol navrhovaný text dohovoru rozposlaný na pripomienkovanie pracovnej skupine členských štátov OSN, agentúram a medzivládny a mimovládny organizáciám. Pri príležitosti dvadsiateho výročia prijatia Deklarácie o právach dieťaťa OSN vyhlásila rok 1979 za Medzinárodný rok dieťaťa, v rámci ktorého UNICEF pripravila špeciálne aktivity. V roku 1985 v OSN boli schválené tzv. Minimálne pravidlá pre výkon súdництва u mladistvých, ktoré chránia ich záujmy, vrátane vzdelávania, sociálnych služieb a primeraného zaobchádzania so zadržanými deťmi. Nakoniec 20. novembra 1989 bol

⁸ Prihovárala sa hlavne za „zabudnuté“ deti a ich potreby: „dieťa, ktoré je hladné treba nakŕmiť, dieťa, ktoré je choré treba ošetriť, zaostalému dieťaťu treba pomôcť, delikventné musí byť napravené, a siroty a nezaopatrené deti sa musia chrániť a opatrovať.“ (Save the Children, 2022).

generálny zhromaždením OSN schválený Dohovor o právach dieťaťa, ktorý deti charakterizuje aj ako sociálnych, ekonomických, politických, občianskych a kultúrnych aktérov. Súčasne tento dohovor určuje fond UNICEF ako referenčný orgán medzinárodnej pomoci deťom vo svete. V tomto dokumente bol legislatívne pozmenený článok 43 ods. 2 v roku 1995 a v tejto poslednej verzii nadobudol platnosť 18. novembra 2002, keď ho prijala dvojtretinová väčšina zmluvných štátov (128 zo 191 členských štátov) (UNICEF, 2022).

2 Dodržiavanie práv detí a ich ochrana pred rôznymi druhmi násillia

Stav dodržiavania práv detí a úroveň ich ochrany vo svete nepretržite sleduje UNICEF, pričom výsledky svojho monitoringu aj odborných odhadov publikuje vo svojich výročných správach (poslednou takou správou je Annual Report UNICEF 2021), alebo špeciálnych reportoch týkajúcich sa mimoriadnych celosvetových problémov. Tak vznikla špeciálna správa monitorujúca fenomén Covid-19 s názvom Ochrana detí pred násillím v čase Covid-19 (Protecting Children from Violence in the Time of COVID-19).

Prvá z vymenovaných správ zaznamenáva ako dôsledok konfliktov, klimatických zmien a COVID-19 rekordný nárast detskej chudoby, čo znamená, že ďalších 100 miliónov detí čelilo deprivácii v kritických oblastiach. Najzávažnejšie svetové konflikty v rokoch 2020-21 boli zaznamenané v Afganistane, severnej Etiópii, Mjanmarsku a Jemene, ktorých dôsledkom bolo vážne porušovanie práv detí a vysídľovanie detí a ich rodín. Týka sa to 426 miliónov detí – takmer jedno z piatich – žije v zónach konfliktov, ktoré sú čoraz intenzívnejšie a vyberajú si tvrdšiu daň na civilistoch, pričom neúmerne postihujú deti. Odhaduje sa, že 35 miliónov (42 %) z 82,4 milióna násilne vysídlených ľudí v polovici roka 2021 boli deti mladšie ako 18 rokov (UNICEF, 2021). Dilemou ostáva fakt, že aj počas násilnej migrácie za účelom záchranu života sa ľudia dostávajú do života nebezpečných situácií.

Positívnym javom pandémie Covid-19 bol fakt, že od začiatku pandémie bolo z väzenia prepustených viac ako 45 000 detí v 84 krajinách, čo znamená pokrok v prevencii násillia páchaného na deťoch. V súvislosti s tým boli v roku 2021 justičné služby pre deti poskytnuté asi 384 000 deťom v 81 krajinách. Okrem toho asi 4,4 miliónom detí, ktoré zažili násillie v 129 krajinách boli poskytnuté služby zdravotnej opatery, sociálnej práce a právnej ochrany, čo je o 80 % viac ako v roku 2017.

Stále však ostáva problémom dostupnosť vzdelania pre dievčatá a rituálne násillie. Odhaduje sa, že na celom svete sa asi 22% dospelujúcich dievčat vo veku od 15 do 19 rokov nemá prístup k vzdelaniu, zamestnaniu, či odbornej príprave (NEET)⁹, pričom u chlapcov v rovnakom veku je to asi 12%. V oblasti fyzického násillia podstupuje stále jedno z troch dievčat vo veku 15-19 rokov mrzačenie ženských pohlavných orgánov (FGM) v 30 krajinách sveta. Dilemou, či paradoxom je, že samotné ženy v postihnutých krajinách tieto praktiky obhajujú odvolávajú sa na tradíciu spojenú so spoločenskou inklúziou a perspektívou vydaja (UNICEF, 2021).

Údaje Výročnej správy za rok 2021 možno doplniť postrehmi zo správy monitorujúcej ochranu detí pred násillím v čase Covid-19 uverejnenej v roku 2020. Podľa nej asi tri zo štyroch detí vo veku od dvoch do štyroch rokov bolo vystavených násilnej disciplíne zo strany rodičov a iných primárnych opatrovateľov. Približne polovica študentov vo veku 13 až 15 rokov zažívala v škole a v jej okolí rovesnícke násillie. Jedno z troch dospelujúcich dievčat vo veku 15 až 19 rokov sa stalo obeťou násillia zo strany intímneho partnera. Jedným z dôsledkov zatvorenia škôl počas pandémie Covid-19 bolo prerušenie nahlasovania zlého zaobchádzania s deťmi aj v tých najvyspelejších krajinách, čím bola narušená práca služieb poskytujúcich deťom ochranu pred násillím (UNICEF, 2020).

⁹ NEET – Young People Not in Education, Employment or Training je indikátor používaný v Európskej únii od roku 2010 pre formovanie politik orientovaných na mladých ľudí v oblasti zamestnanosti, vzdelávania, odbornej prípravy a sociálnej inklúzie (EUROFOUND, 2022).

Celkovo možno konštatovať, že pandémia Covid-19 zvýšila riziká a znížila príležitosti pre deti postihnuté nestabilitou a humanitárnymi krízami tam, kde už boli v dôsledku konfliktov a zmeny klímy oslabené komunity. UNICEF preto pokračovala vo svojom úsilí zmierňovať dopady pandémie Covid-19, chudoby a kríz na deti. Zároveň posilnila národné systémy podpory a ochrany, aby zachytila najviac marginalizované, vylúčené deti a komunity a zvýšila pripravenosť na budúce otrasy. Tieto aktivity sa opierali o silné partnerstvá medzi verejným, súkromným sektorom a občianskou spoločnosťou, a to aj v rámci systému OSN, a dobrovoľného financovania (UNICEF, 2021).

Napriek uvedeným krízam má súčasná mladá generácia väčšiu nádej a dôveru, že svet sa stáva lepším miestom. Vyplýva to z prieskum v rámci projektu uskutočneného v roku 2021 UNICEF v spolupráci s Gallupovým výskumným inštitútom na vzorke viac ako 20 000 ľudí v 21 krajinách sveta. Výsledky ukazujú, že namiesto zúfalstva zoči-voči nerovnosti a klimatickej kríze mladí ľudia vo veku 15-24 rokov viac veria, že svet sa stáva lepším v porovnaní s ľuďmi vo veku 40 rokov a staršími (UNICEF, 2021a).

3 Prevencia zneužívania detí a mládeže – stratégie Saleziánov don Bosca

Na krízové situácie porušovania práv detí vo svete reagujú nielen svetové organizácie, ale aj cirkevné spoločenstvá a organizácie. Jednou z nich je Spoločnosť sv. Františka Saleského, na Slovensku registrovaná ako Saleziáni don Bosca. V spolupráci s inými cirkevnými, ale aj civilnými, štátnymi organizáciami a neziskovým sektorom sa angažuje na celom svete v oblasti výchovy, vzdelávania a ochrany detí a mládeže. V týchto oblastiach pôsobenia využíva metódu tzv. preventívneho výchovného systému sv. Jána Bosca aj metódu sociálnej prevencie. Pre ochranu detí a mladých pred zneužívaním a násilím využíva okrem iného dve stratégie: Edukáciu a výchovu k ľudským právam a Systém ochrany a nahlasovania ako ochranu detí a zraniteľných osôb pred zneužívaním (Safeguarding).

Tému ľudských práv a výchovy otvoril v prostredí saleziánskych organizácií generálny predstavený saleziánskej spoločnosti o. Pasqual Chávez Villanueva roku 2008, keď v tradičnej myšlienke (Heslo na rok 2008) pozval tzv. saleziánsku rodinu na celom svete k budovaniu kultúry rešpektujúcej ľudské práva prostredníctvom výchovy k ľudským právam (Chávez, 2008). Následne sa v Ríme v roku 2009 konal medzinárodný kongres s názvom Preventívny systém a ľudské práva za účasti zástupcov zo 129 krajín sveta, kde sa zjednotilo celosvetové úsilie o presadzovanie práv detí cez ich výchovu a edukáciu. Je totiž dôležité, aby ľudia už od detstva nielen poznali, aké majú práva a vymáhali ich dodržiavanie voči svojej osobe, ale aby ľudské práva aj uplatňovali vo svojom vzťahu k iným ľuďom na všetkých úrovniach spoločnosti, aj na úrovni medzinárodnej (Nanni, 2009).

Na udržanie rovnováhy a rozvoja celej ľudskej spoločnosti je totiž potrebné vytvoriť podmienky pre dlhodobý proces, ktorý by viedol ľudí všetkých úrovní a vo všetkých vrstvách spoločnosti vo svete k rešpektovaniu dôstojnosti iných ľudí. Preto globálne úsilie o podporu a rozšírenie vzdelávania k ľudským právam je kľúčové, berúc do úvahy aj možnosti jeho uplatnenia vo všetkých (aj nekresťanských) kultúrach sveta. V tomto smere majú organizácie Saleziánov don Bosca vo svete nemalý vplyv - vo svojich vzdelávacích aktivitách po celom svete vychovávajú v 133-och krajinách približne 15 miliónov detí a mladých ľudí (Mlynarčík, 2011).

Druhú zo stratégií prevencie pred zneužívaním detí a mládeže celosvetovo v rámci saleziánskych organizácií inicioval roku 2010 hlavný predstavený Saleziánov don Bosca o. Pasqual Chávez Villanueva listom adresovaným členom rehoľnej spoločnosti. V ňom odporúča kroky, medzi ktorými je aj prevencia zneužívania detí a mládeže. Teda nestačí deti a mladých vychovávať, aby poznali a uplatňovali ľudské práva, ale je potrebné vytvoriť systém ich ochrany pred zneužívaním v prostrediach, kde žijú (Chávez, 2010).

Takto postupne vo svete vznikali systémy prevencie a ochrany pred zneužívaním detí a mladistvých v prostrediach spoločenstiev a organizácii v pôsobnosti Saleziánov don Bosca.

V ďalšom texte predstavíme jeden zo systémov ochrany a nahlásovania detí a mladistvých vytvorený pre podmienky na Slovensku. Ide o sociálno-právny nástroj, tak pre (1) prevenciu, ako aj pre (2) intervenciu (reakciu) voči chráneným osobám. Jedná sa o osoby nielen v mladistvom veku, ale aj o osoby zraniteľné (zdravotne postihnuté). Podobne ako predošlá stratégia, aj táto je zakotvená v evanjeliových hodnotách, vyjadrených v Dohovore o právach dieťaťa.

Zahŕňa tieto okruhy nežiaduceho správania:

- a) psychické a emocionálne týranie a zneužívanie,
- b) telesné týranie a zneužívanie,
- c) sexuálne zneužívanie,
- d) zanedbávanie.

Referenčnou skupinou je tím ochrany detí a zraniteľných osôb, ktorý je zložený zo štatutára organizácie, psychológa a hovorcu organizácie.

Dôležitou súčasťou pre posudzovanie konkrétnych prípadov, aj vedenia osôb zainteresovaných na všetkých aktivitách s deťmi a zraniteľnými osobami, je Kódex výchovného správania – Etický kódex, záväzný pre členov, zamestnancov a dobrovoľníkov pracujúcich v dotýčaných organizáciách. Skladá sa z dvoch častí, ktoré popisujú:

1. Požadované spôsoby správania – vytvárať prostredie prijatia, rešpektu, úcty a dôvery, transparentnosti, spolupráce s rodičmi detí, aktívne vystupovať voči nevhodnému správaniu iných v rámci zákonov a predpisov štátu a Cirkvi.
2. Neakceptovateľné spôsoby správania – akékoľvek zneužívanie, fyzické tresty, vystavovanie detí riziku, vývojovo neprimeraná komunikácia, či ofenzívne správanie, akékoľvek znevýhodňovanie, utláčanie, podpora nenávisťi voči akejkolvek skupine, či jednotlivcovi, absencia reakcie pri nevhodnom správaní iných, vyžadovanie tajomstva pri porušovaní práv (SDB, 2022).

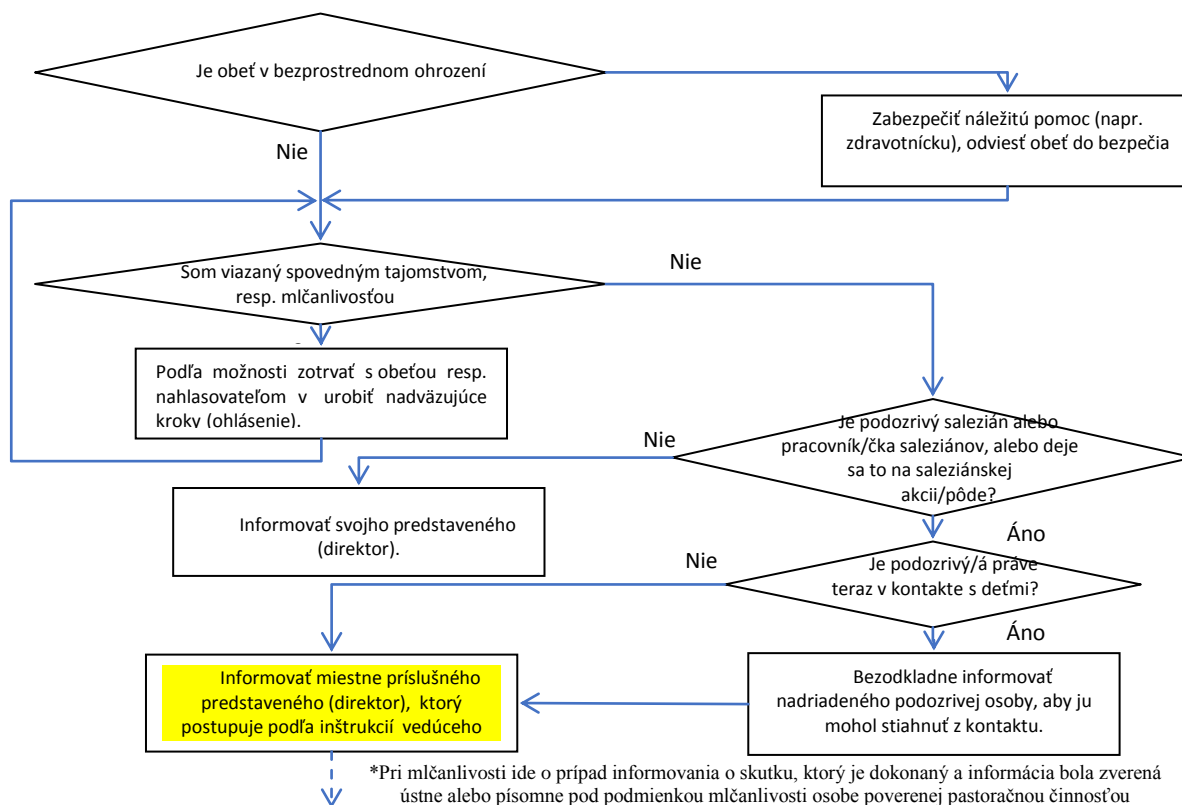
Ďalšou súčasťou systému ochrany sú Kritériá prijímania členov, zamestnancov a zodpovedných osôb (dobrovoľníkov), klauzula o povinných školeniach, o etickom kódexe a smernici na ochranu, ako aj Zásady postupu pri aktivitách: príprava akcií, asistencia pri deťoch, získavanie rodičovského súhlasu, podmienky ubytovania detí, transport detí, používanie fotografií, videí a sociálnych médií, a v neposlednom rade zásady dávania darov a odmien deťom.

Časť dokumentu venovaná intervencii (reakcii) je praktickým vyjadrením sekundárnej, či terciárnej sociálnej prevencie. Predpisuje postup pri podozrení zo zneužívania:

1. Prijatie a nahlásenie podozrenia – potreba nahlásiť prípad vedúcemu tímu ochrany, orgánom činným v trestnom konaní. Pre lepšie rozlíšenie konkrétneho prípadu zneužívania slúži aj pomocný formulár otázok zodpovednej osobe.
2. Konanie v prospech postihnutej osoby – poskytnutie okamžitej podpory a potrebnej zdravotnej pomoci, bezpečia v prípade prítomnosti útočníka.
3. Konanie s obvinenou osobou – poskytnutie podpory, psychologickej pomoci.

Súčasťou sú aj postupy pre vyšetrovanie podozrení zo zneužívania detí podľa kánonického práva, a tiež zmierňovanie následkov zo strany poškodených, alebo aj nespravodlivo obvinených. Pre zjednodušenie rozhodovania je súčasťou smernice aj rozhodovacia schéma:

Obrázok 1 Sumarizujúca schéma postupu.



Zdroj: SDB, 2022

Na záver sú pripojené prílohy ako: (1) postup-osnova na ohlásenie incidentu alebo podozrenia zo zneužívania, (2) právny rámec – úryvky niektorých zákonov Slovenskej republiky, (3) kontakty na organizácie poskytujúce krízovú pomoc zneužívaným deťom (SDB, 2022).

Záver

Garancia vzdelávania, ako základného ľudského práva, môže účinne zamedzovať marginalizácii človeka v spoločnosti. Podmienkou však je, aby etickým obsahom nielen vzdelávania, ale celej edukácie boli samotné ľudské práva. Okrem toho je potrebné použiť všetky prostriedky sociálno-právnej ochrany, aby deti neboli zneužívané vo všetkých prostrediach, kde sa pohybujú. Dilemou do budúcnosti ostáva fakt lockdownu škôl počas pandémie. Skúsenosť potvrdzuje, že uzavretie škôl z jednej strany ochraňuje deti pred nebezpečenstvom pandemickej nákazy, ale zo strany druhej bráni sociálnej kontrole pri zisťovaní a predchádzaní zneužívania detí a zraniteľných osôb (v chudobných krajinách zamedzuje aj pravidelnej výžive detí).

Zoznam použitej literatúry

- EUROFOUND. 2022. *Európska nadácia pre zlepšovanie životných a pracovných podmienok, NEET*. Brusel: EUROFOUND (online), Dostupné na: <<https://www.eurofound.europa.eu/sk/topic/neets>>.
- HARRISON, Brian. 2004. Jebb, Eglantyne (1876–1928), philanthropist. In *Oxford Dictionary of National Biography* (online ed.). Oxford University Press. doi:10.1093/ref:odnb/34165.
- CHÁVEZ, Pasqual, Villanueva. 2008. Educiamo con il cuore di don Bosco. *Atti dell Consiglio Generale*, roč. 89, Č. 400, s. 1-24 Roma: Direzione Generale Opere don Bosco.

- CHÁVEZ, Pasqual, Villanueva. 2010. La vocazione a restare sempre uniti a Gesù per avere vita. *Atti dell' Consiglio Generale*, roč. 91, č. 408, s. 1-12. Roma: Direzione Generale Opere don Bosco.
- NANNI, Carlo, 2009. Priorità educative nelle ambivalenze della globalizzazione. In *Atti Congresso Internazionale Sistema Preventivo e Diritti Umani*. Roma: Direzione Generale Opere don Bosco, s. 47-52.
- MLYNARČÍK, Peter. 2011. Edukacja do i na rzecz praw człowieka. In: KUZIÓR, Alexandra (red.): *Globalne konteksty poszanowania praw i wolności człowieka : Prawa człowieka w społecznej praktyce*. Sosnowiec: Katedra Stosowanych Nauk Społecznych WOiZ Politechniki śląskiej. s.171-177. ISBN 978-83-61975-20-5.
- SAVE THE CHILDREN. 2022. *Our Founder: Eglantyne Jebb The Woman Who Started Save the Children*, London: Save the Children (online), Dostupné na: <<https://www.savethechildren.org/us/about-us/why-save-the-children/eglantyne-jebb>>.
- SDB. 2022. *Ochrana detí a zraniteľných osôb*. Bratislava: Saleziáni don Bosca – Slovenská provincia.
- UNICEF. 2020. *Protecting Children from Violence in the Time of COVID-19: Disruptions in prevention and response services*. New York: UNICEF (online), Dostupné na: <<https://data.unicef.org/resources/protecting-children-from-violence-in-the-time-of-covid-19-brochure/>>.
- UNICEF. 2021. *UNICEF Annual Report 2021. Protecting child rights in a time of crises*. New York: UNICEF (Online), Dostupné na: <<https://www.unicef.org/reports/unicef-annual-report-2021>>.
- UNICEF. 2021a. *The Changing Childhood Project. A multigenerational, international survey on 21st century childhood*. New York: UNICEF, Gallup, Inc., ISBN 978-92-806-5281-9.
- UNICEF. 2022. *History of child rights*. New York: UNICEF (Online), Dostupné na: <<https://www.unicef.org/child-rights-convention/history-child-rights>>.

Kontakt na autora

doc. PhLic. Ing. Peter Mlynarčík, PhD.
Ústav Božieho milosrdenstva Žilina, VŠZaSP sv. Alžbety
Rajecká 17, 01001 Žilina
E-mail: mlynarcik@za.sanet.sk

PRÁVNE RIEŠENIE DILÉM V SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH A POMÁHAJÚCICH PROFESIÁCH V SLOVENSKEJ REPUBLIKE

Legal solution to dilemmas in social services and helping professions in Slovakia

Miroslav PAĽUN, Jaroslava DRGOVÁ

Abstrakt

Článok sa zaoberá riešením dilém sociálnych služieb a pomáhajúcich profesií v právnom poriadku Slovenskej republiky. Prierezovo vychádza z histórie prirodzeného práva za ostatných sto rokov a hlbšie po roku 1990. Cez právo sú pojmy ako služba, sociálna služba, či sociálna pomoc, chápané a v praxi ovplyvňované úrovňou spoločenskej etiky a morálky, a tým aj etiky a morálky samotných jednotlivcov. Cieľom článku je bližšie ozrejniť, ako právny poriadok rieši, ev. nerieši dilemy v sociálnych službách a pomáhajúcich profesiách.

Kľúčové slová: Dilema. Pomáhajúca profesia. Sociálna pomoc. Sociálna služba.

Abstract

The article deals with the solution of dilemmas of social services and helping professions in the legal order of the Slovak Republic. It is cross-sectionally based on the history of natural law over the past hundred years and more deeply after 1990. Through law, concepts such as service, social service, or social assistance are understood and in practice influenced by the level of social ethics and morality, and thus also the ethics and morality of the individuals themselves. The aim of the article is to clarify in more detail how the legal order solves, ev. it does not solve dilemmas in social services and helping professions.

Keywords: Dilemma. Helping profession. Social help. Social service.

Úvod

Je nespochybniteľné, že poskytovanie sociálnych služieb je v každej spoločnosti záujmom včasného a kvalitného uspokojovanie potrieb prijímateľov týchto služieb. Sociálne služby ako nástroje sociálnej pomoci ovplyvňujú kvalitu života jednotlivcov. Aj v sociálnych službách však, okrem kvalitnej pomoci, vytvára spoločnosť sociálny tlak na pomáhajúcich, ktorí sa dostávajú do rôznych dilém.

Paradox je, že samotní poskytovatelia pomoci sú ovplyvňovaní tými istými trendmi a nezdravými očakávaniami ako núdzni, ktorým pomáhajú. Ich aktivity sú často motivované prestížou, kariérou, pocitom dôležitosti, či túžbou byť tými druhými videný v spoločnosti ako dobrí.

Poskytovanie sociálnych služieb ale vyplýva z príslušnej právnej úpravy Slovenskej republiky, t. j. právo je neoddeliteľnou súčasťou pomoci formou sociálnych služieb. A preto je cieľom tohto príspevku oboznámiť verejnosť o tom, ako sa právny poriadok vysporadúva s dilemami v sociálnych a pomáhajúcich profesiách nie cez etické kódexy etiky a morálky, ale formou príslušných ustanovení jednotlivých zákonov.

1 Ľudské práva a hodnoty v právnom poriadku Slovenskej republiky

Zachovanie ľudskej dôstojnosti je základným princípom demokratického štátu. Právny systém spoločnosti vytvára podmienky na dodržanie pravidiel, reguluje fungovanie spoločnosti a prispieva tak k jej stabilite. Pojmy ako solidarita, subsidiarita a sociálna spravodlivosť sú aplikované hlavne formou sociálnej pomoci v čo najširšej miere. Preto

možno považovať nielen spoločnosť, ale i samotných poskytovateľov sociálnych služieb, zodpovedných za riešenie sociálnej pomoci prostredníctvom sociálnych služieb i vo vzťahu k jej prijímateľom.

Sociálno-zabezpečovacie právne vzťahy sú „*spoločenské vzťahy upravené a regulované objektívnym právom v oblasti sociálneho zabezpečenia, v ktorých účastníci vystupujú ako nositelia práv a povinností*“ (Matlák, 2012).

Právo je jedným z dôležitých noriem z množstva noriem, ktoré ovplyvňujú každého človeka, ale zároveň ho i zaväzujú. Je úzko späté predovšetkým s etikou a morálkou. Aplikácia práva prostredníctvom právnych predpisov, ktorých predmetom je poskytovanie sociálnych služieb a pomoci, predstavuje vnesenie aktuálne platných zákonov, vyhlášok, nariadení a iných zákonných aktov do praxe. Právna úprava verejnej starostlivosti o ľudí, odkázaných na pomoc bola právne upravená na Slovensku až v prvej polovici 19. storočia.

V medzivojnovom období sa starostlivosť sústredila v ústavných zariadeniach, čo za 1. Československej republiky upravil zákon č. 11/1918 Zb. (Kečkéšová, 2014, s. 5-9).

Vo februári 1948 došlo k zmenám v sociálnom systéme. Zákon č. 99/1948 Zb. o národnom poistení nahradil zákon č. 221/1924 Zb. o poistení zamestnancov pre prípad choroby.

V roku 1956 bol prijatý zákon o sociálnom zabezpečení č. 55/1956 Zb., ďalej zákon č. 101/1964 Zb. o sociálnom zabezpečení a v roku 1975 to bol zákon č. 121/1975 Zb.

Významné miesto mal predovšetkým zákon č. 100/1988 Zb. o sociálnom zabezpečení a vykonávacía vyhláška č. 151/1988 Zb. k citovanému zákonu. I napriek prijatiu vtedajších základných princípov sociálnej politiky - sociálnej spravodlivosti, solidarity, participácie a subsidiarity, spoločnosť začala presadzovať sociálnu rovnosť.

Reformnými sa stali zákon č. 135/1992 Zb. o poskytovaní sociálnych služieb právnickými a fyzickými osobami a zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon); (zákon č. 400/2015 Z. z. o tvorbe právnych predpisov a o Zbierke zákonov SR).

Hierarchicky najvyššie postavenými normatívnymi právnymi aktami sú ústavné zákony, ktoré vyjadrujú základné spoločenské hodnoty, a od ktorých sa odvíja celý právny systém Slovenskej republiky (SR).

Sú právnym základom celého zákonodarstva. Nazerá sa na nich ako na zdroj práva. Z nich potom vychádzajú zákony a ďalšie právne predpisy, ktoré s nimi musia byť v súlade. Základy právneho poriadku SR sú dané dvoma najvýznamnejšími ústavnými zákonmi, a to Ústavou SR a Listinou základných práv a slobôd.

Ústavný zákon č. 460/1992 Zb. - Ústava SR, prijatý 1. septembra 1991 a účinný od 1. októbra 1992, definuje v čl. 14 až čl. 25 základné ľudské práva, medzi ktoré patria napríklad tieto:

- Každý má právo na sebaurčenie.
- Každý má právo na rešpektovanie ľudskej dôstojnosti.
- Každý má právo na telesnú a duševnú integritu a bezpečnosť.
- Každý má právo na rešpektovanie svojich morálnych a kultúrnych hodnôt, náboženského, filozofického presvedčenia.
- Nikto nesmie byť diskriminovaný na základe veku, pohlavia, vzdelania, rasy, etnického pôvodu, náboženského presvedčenia, osobnej nespôsobilosti, alebo sexuálnej orientácie.

Ústava SR rozdeľuje tieto zákonné práva a slobody na:

- Základné ľudské práva a slobody.
- Politické práva.
- Práva národnostných menšín a etnických skupín.
- Hospodárske, sociálne a kultúrne práva.
- Právo na ochranu životného prostredia a kultúrneho dedičstva.
- Právo na súdnu a inú právnu ochranu (Ústavný zákon č. 460/1991 Zb.).

Ústavný zákon č. 23/1991 Zb., ktorým sa uvádza Listina základných práv a slobôd ako ústavný zákon Federálneho zhromaždenia Českej a Slovenskej Federatívnej Republiky, platný a účinný od 8. februára 1991, uvádza základné ľudské práva najmä v čl. 5 až čl. 23 Druhej hlavy (Ústavný zákon č. 23/1991 Zb.).

Základným predpokladom existencie a riadneho fungovania právneho štátu je skutočnosť, že prijaté a platné právne normy nepôsobia proti sebe a ani nie sú vo navzájom hierarchickom a obsahovom rozpore. Ak by nastal rozpor práva, ústava takúto situáciu rieši mechanizmom preventívnej a následnej kontroly ústavnosti. Ľudské práva sa totiž týkajú všetkých ľudí na svete, preto je potrebná ich ochrana bez rozdielu.

V druhej polovici 20. storočia sa datuje tzv. tretia generácia ľudských práv. Ich koncepcia je do značnej miery spochybňovaná z dôvodu sociálnej nevyváženosti. Zo všeobecného pohľadu môže byť pokus o presadenie týchto práv tretej generácie posudzovaný ako snaha týmito právami, prezentovanými ako kolektívne, odsunúť a potlačiť dovolávanie sa a uplatňovanie klasických „obyčajných“ občianskych a politických práv. Propagátorom týchto kolektívnych práv sú hlavne rozvojové krajiny. Väčšina z nich dodnes patrí k nedemokratickým režimom. Súbor týchto práv je definovaný predovšetkým v Africkej charte ľudských práv a práv národov z roku 1981.

Pokiaľ ide o Európu, za posledných sto rokov sa jedná o uplatňovanie práv troch generácií realizácie ľudských práv a slobôd, a to:

- práva 1. generácie = občianske a politické práva (povojnové a medzivojnové obdobie I. a II. svetovej vojny, 1918-1948),
- práva 2. generácie = hospodárske, sociálne a kultúrne (obdobie socializmu, 1948-1989),
- práva 3. generácie = práva vzájomnej solidarity (obdobie 1989 - súčasnosť).

Podľa hierarchie dôležitosti, vrátane časovej aj v mimoriadnych situáciách, akou je v súčasnosti pandémia Covid-19, štát má povinnosť zabezpečiť najmä tieto ľudské práva:

- práva 1. generácie (právo na život, právo formálnej rovnosti, právo na osobnú slobodu a majetok, právo slobody prejavu, práva združovacie, zhromažďovania a volebné),
- práva 2. generácie (právo na prácu, vzdelanie a slobodnú voľbu povolania, právo na ochranu zdravia pri práci, primerané hmotné zabezpečenie v starobe a pri pracovnej neschopnosti, právo na ochranu zdravia, matiek a detí),
- práva 3. generácie (právo na život, ochranu zdravia a osobnú bezpečnosť, právo na mier, právo na ochranu životného prostredia a na prírodné zdroje, právo evakuácie, práva na základné životné potreby - potraviny, voda, ošatenie, prístrešie...).

Ústava SR a Listina základných práv a slobôd predstavujú v SR normy zakotvené, rešpektované, ale aj sankcionované v sociálnom kontexte spoločnosti (etika a morálka).

Ekonomicko-kultúrno-sociálne práva, najmä na prácu, vzdelanie, slobodnú voľbu povolania, primerané hmotné zabezpečenie v starobe a pri pracovnej neschopnosti, na ochranu zdravia, na ochranu matky a dieťaťa, účasti na kultúrnom živote a na užívanie plodov vedeckého pokroku, sú zároveň z iného uhla pohľadu aj bázou vznikajúcich dilém.

Napriek tejto kodifikácii práv a slobôd v právnom poriadku SR (minimálne na úrovni základných ľudských práv a slobôd), mnoho ľudí sa v rámci výkonu pomáhajúcich profesií priamo stretáva (osobne zažíva) dilemy bežného života, pričom zásadnejšie vo vzájomnej interakcii s núdzovými sú práve dilemy etického a morálneho charakteru.

2 Poodhalenie dilém v teórii a praxi pomáhajúcich profesií

Podľa Krátkeho slovníka slovenského jazyka je „dilema nevyhnutnosť voliť medzi dvoma protichodnými možnosťami“, čo znamená vybrať si jednu z možných existujúcich alternatív.

Aplikácia etických a morálnych pravidiel, princípov a zásad na rozhodovanie o tom, čo je morálne správne, alebo nesprávne, dobré, alebo zlé v profesionálnej praxi, sa nazýva normatívnou etikou. Zároveň však aj aplikácia morálnych pojmov a noriem ako reakcia na etické a morálne zložitosti prinášajú výzvy ako sú:

- samotné dilemy,
- akcent kvality života,
- neverbálna komunikácia,
- dôležitosť prvého kontaktu,
- verbálna komunikácia je nádej,
- individuálny prístup veku, stavu duše,
- komunikácia so sprevádzajúcimi osobami,
- starostlivosť o klienta je prioritou, nie štandardom.

Etické a morálne dilemy vychádzajú zo všeobecnej etiky a spoločenských tradícií, v ktorých dochádza k etickému rozhodovaniu pomáhajúcich subjektov. Odvolávajú sa na štandardy a správanie očakávané skupinami. Vzťahujú sa k presvedčeniu, zvykom určitej profesijnej skupiny, vrátane pomáhajúcej (sociálna, ošetrovateľská, psychologická, pedagogická, právnická, novinárska, politická...) a iné.

2.1 Dilemy v teórii sociálnej pomoci

Súčasná postmoralitná spoločnosť, v ostatných takmer troch rokoch zasiahnutá pandemiou a následne ozbrojeným konfliktom, sa orientuje skôr na individuálne záujmy, odmieta plnenie stanovených povinností, ktoré narúšajú individuálne práva na autonómiu, túžbu a šťastie hlavne mladých ľudí. Ide o etiku a morálku spoločnosti, ktorá v destabilizujúcom stave neprikazuje prijať žiadne veľké obete; je to skôr otázka pomoci na dobrovoľnej činnosti.

V rámci sociálnych služieb a pomáhajúcich profesií sa rozoznávajú tieto dilemy:

- Klasická dilema - je výber medzi dvoma, alebo viacerými alternatívami, v ktorých sú výsledky rovnako nežiaduce, alebo rovnako priaznivé. Dilema zvyčajne nezahŕňa morálnu, alebo etickú krízu, ale život človeka, alebo postavy sa môže zmeniť v dôsledku ich rozhodnutia. Klasické dilemy sú viac než len jednoduché voľby, pretože zvyčajne podnecujú človeka k tomu, aby premýšľal o výsledkoch svojich rozhodnutí. V dôsledku toho sa postava v príbehu môže ocitnúť v dobrodružstve, v strachu o svoj život alebo v zavádzaní zmeny kvôli voľbe, ktorú urobila vo svojej dileme.
- Etická dilema - vzniká, keď je človek nútený rozhodnúť sa medzi dvoma morálne zdravými možnosťami, ktoré však môžu byť v rozpore so stanovenými hranicami podnikania, vládnej agentúry alebo zákona. Niektoré etické dilemy môžu zahŕňať nasledovanie pravdy verzus lojálnosť voči priateľovi; dodržiavanie zákonov, alebo pravidiel verzus súcitiť s ťažkosťami jednotlivca; a obavy o jednotlivca oproti väčšiemu vplyvu na komunitu. Etická dilema sa líši od morálnej dilemy, pretože do značnej miery zahŕňa skôr dodržiavanie pravidiel ako vlastného svedomia, hoci svedomie môže jednotlivca určite podnietiť, aby zvážil porušenie pravidiel. Etické dilemy sú obzvlášť dôležité v oblasti medicíny a trestného súdnictva a v profesiách, ako je sociálna práca a psychológia. Väčšina zamestnancov verejnej správy musí navyše absolvovať etické školenie, aby riešila bežné dilemy, s ktorými sa môžu stretnúť pri práci s verejnosťou. Nedávny pokrok vo vede priniesol aj zaujímavé a nezmapované etické dilemy.
- Morálna dilema - je situácia, v ktorej sa človek nachádza medzi dobrom a zlom a pozerá sa na samotné jadro princípov a hodnôt človeka. Voľba, ktorú osoba urobí, v nej môže vyvolať pocit bremena, viny, úľavu alebo spochybňovanie svojich hodnôt. Morálna dilema často núti jednotlivca rozhodnúť sa, s ktorou možnosťou môže žiť, ale akékoľvek výsledky sú bez ohľadu na to mimoriadne nepríjemné. Morálne dilemy sa často používajú na to, aby pomohli ľuďom premýšľať o zdôvodnení ich presvedčení a činov a sú bežné na hodinách psychológie a filozofie. Morálne dilemy tiež poskytujú zaujímavé sociálne témy ([online]. [cit. 08.09.2022]. Dostupné na internete: <https://www.storyboardthat.com/sk/articles/e/dilema>).

Dilemu individualizmu Lipovetsky (2008, s. 7) definoval už v období vážnej ekonomickej krízy v roku 2008 ako „...rozširovanie súkromného priestoru, rozrušovanie sociálnych identít, odklon od ideológií aj od politiky a tiež zrýchľovaním destabilizácie osobnosti“.

Autor zdôraznil, že pomáhajúci vzťah poskytovateľov k chudobným a núdzným je vo vzťahu k etike a morálke človeka často chápaný len ako formálna povinnosť. Pritom môže ísť o:

- charitatívne a humanitné aktivity sociálnej pomoci, ktoré môžu vzbudzovať záujem, avšak na druhej strane väčší záujem je venovaný egu jednotlivcov a konzumnému životu; v ideál pomoci bližnému súčasná spoločnosť neverí, pretože t. č. prebieha éra „moralitných podnikateľov“, televíznych a médiálnych hviezd (človek je zbavený morálneho záväzku a postavenia v hierarchii hodnôt spoločnosti),
- preto poskytovanie pravej charity a pomoci (a nemusia to byť len cirkevné a rehoľné spoločenstvá), keď pomoc pomáhajúcich profesií tak povediac „chytá za srdce“ znamená, že sa hocikto, bez ohľadu na svoj sociálny status, môže zapojiť do programov, orientovaných na pomoc núdzným (Lipovetsky, 2011, s. 173).

Súčasnú formu techník pomoci ako sú charitatívne koncerty, verejné zbierky, publikácie, alebo televízna dobročinnosť, je tzv. humanizmus spojený s podnikateľskými aktivitami a prestížou. Dobročinnosť sa stala záležitosťou mediálnych vystúpení prostredníctvom známych osobností v záujme dosiahnutia úspechu na finančnom zisku. Nejedná sa o morálku, ale prejav gesta srdca, spojeného s reklamou a súťažou o hodnotnejší dar pre núdzneho, a to v priamom televíznom prenose, či v rámci verejnej publicity.

Paradox, či dilema v eticko-morálnom kontexte teda znamená, že človek je citlivejší na bolesť a utrpenie, sprostredkované nepriamo cez televíznu obrazovku, než na bezprostredne existujúcu bolesť a utrpenie ľudí v rámci sociálnej pomoci a pomáhajúcich profesií. Tento, podľa autora „nový typ individualizmu“, sám osebe „nevyhladzuje súcit a túžbu pomôcť svojim bližným, ale snúbi sa s hľadaním vlastného JA“ (Lipovetsky, 2011, s. 195).

2.2 Dilemy v praxi poskytovateľov

Etiku ako pomáhajúcu profesiu v interdisciplinárnom a interpersonálnom dialógu (nie dilém) o rozpoznaní pravdy o dobre predstavuje aj ďalšia autorka Katarína, Mária Vadíková. Východiskom jej úvah je pohľad na človeka ako osobu uprostred vzťahov (dialogický personalizmus). Analýzou podstaty etiky rekonštruuje etický profil etika. Heuristickou metódou identifikuje, analyzuje a zdôvodňuje vybrané nástroje etiky, potrebné na diagnostiku a poradenstvo v oblasti pomáhajúcich profesií. Zdôvodňuje význam využitia etiky ako pomáhajúcej profesie a upozorňuje na vybrané problémy jej zneužitia (Vadíková, 2018, s. 18-33).

Nové stresové faktory tejto doby sú predmetom skúmania nielen prírodných vied, najmä medicíny, ale aj humanitných vedných odborov v pomáhajúcich profesiách, vrátane psychológie a práva. Autor ďalšieho článku konštatuje, že viacerí odborníci z týchto, zdanlivo vzdialených odborov sa stretli s tým, že moderné technológie, internet, smartfóny, komunikačná technológia, či sociálne siete, zmenili rytmus života celej spoločnosti a jednotlivcov na nepoznanie a svojim výstupom prekvapili aj samotných tvorcov.

Namiesto uľahčenia práce a možnosti zosúladenia pracovného a rodinného života, moderné technológie spájajú voľný čas s pracovným a jediniec ich nedokáže od seba oddeliť. Zamestnávateľ elektronicky kladie zamestnancovi požiadavky na neustálu elektronickú prepojenosť, lebo pripravený má byť takmer vždy, dokonca aj v domácom prostredí rodín. Výsledkom je nezdravý, nadmerný, ba neustály stres. Stres sa stal takým fenoménom nového pracovného sveta, že mladí uchádzači o prácu sa vzájomne predbiehajú v tom, že práve oni vedia pracovať pod stresom, bez obáv zvládajú stresové situácie, dokonca majú stres radi,

vyhľadávajú ho a chcú v stresovom prostredí i pracovať. Netušia však, že ide len o dočasnú záležitosť zdravia, pomáhajúce profesie tým nevynímajúc (Nezkusilová a kol., 2018).

Český autor Jankovský k etike v praxi pomáhajúcich profesií uviedol nasledovné: „Spoločenské zmeny môžu viesť k relativizácii všeobecných (nadčasových) hodnôt, stále viac sa presadzuje pluralita názorov i alternatívne spôsoby myslenia. V tomto hektickom diani môže človek stratiť orientáciu a trpieť neistotou. Na strane druhej nie je vylúčená ani povrchnosť vedúca k bezbrehému liberalizmu, vystupňovanému individualizmu, poprípade aj k úplnému nezaujmu o spoločenské dianie. To všetko sa prirodzene dotýka aj výkonu pomáhajúcich povolání.“

Autor sa neusiluje o riešenie zmyslu etiky v sociálnych službách, skôr sa snaží vzbudiť v čitateľoch záujem o predložené témy a prinútiť ho k samostatným úvahám v širšom etickom kontexte. Chce upozorniť na aktuálne etické otázky, problémy, či dilemy, ale i možné nebezpečie, spojené s výkonom pomáhajúcich profesií (Jankovský, 2018, s. 23).

„Profesionalita ako všeobecne používaný pojem je svojho druhu výzvou pre pracovníkov a organizácie v pomáhajúcich profesiách aj pre profesijnú etiku ako odbor.“ (Fischer, 2021).

Autor spočiatku poukazuje na niektoré nevýhody (možno tiež chápať ako osobné dilemy) všeobecne chápaného profesionalizmu v porovnaní s dôrazom na osobnostné kvality profesionála v duchu etiky sociálnej práce Sarah Banksovej. Tieto profesné činnosti spája s rysmi kresťansky chápaného povolania a predstavuje hlbšie poňatie profesionality, ktoré vystihuje požiadavky pomáhajúcich a návrat k diakonskej a charitatívnej práci.

Publikácia českého autora Chrastinu s kolektívom bola vytvorená predovšetkým za účelom „otvorenia vybraných tém“, spojených so zvládaním náročných, krízových a mimoriadnych situácií pracovníkmi rezidenčných služieb, ktorí by mali byť kompetentní efektívne reagovať a konať. V takýchto situáciách sa pracovníci môžu cítiť nepripravení z osobných predpokladov, ale aj z doterajších skúseností, znalostí a praktických zručností. Výsledky a zistenia publikácie ponúkajú náhľad na to, čo pracovníci v podmienkach rezidenčných služieb považujú za náročnú, krízovú, alebo mimoriadnu situáciu a udalosť. Autori publikácie akcentujú (v kontexte pripravenosti pracovníkov) situácie spojené s umieraním a úmrtím jedného, či viacerých užívateľov služby - dilemy (Chrastina, 2020).

„Treba spomenúť, že najväčšími adeptmi na vyhorenie sú pracovníci z pomáhajúcich profesií, kedy hovoríme o tzv. únave zo súcitu.“ (Sante Anastasie, 2021).

V dnešnom ponímaní je to hlavne dopad negatívnych sociálno-ekonomických dôsledkov pandémie, okrem iného, aj čo sa týka úmrtí ľudí. Súcitnosť pomáhajúcich a z nej plynúca únava je emocionálne vyčerpanie, kedy si zamestnávateľia, kolegovia a príbuzní všímajú, že klient sa sťažuje na neustálu únavu, podráždenosť, návaly smútku, ktoré ústia do plaču s pocitmi úzkosti. Je to podobné ako syndróm vyhorenia, známy aj ako sekundárny traumatický stres, kedy má po rokoch najmä sociálny, alebo zdravotný pracovník zníženú kapacitu súcitu a empatie voči svojim klientom, pretože sa nepretržite a opätovne vystavuje emocionálne vyčerpávajúcim zážitkom, živým obrazom bolesti, utrpenia, smrti, ako aj prežívaniu traumatických udalostí prostredníctvom terapie klientov. Môže sa jednať o prenos prežívania, ale aj dilemu, ako sa vysporiadať s únavou zo súcitu¹⁰ ako nového fenoménu tejto doby pri poskytovaní sociálnych služieb a inej pomoci.

Záver

Z predchádzajúceho textu je zrejmé, že výskumy a štúdie minimálne dve desaťročia naspäť pripúšťajú úpadok podstaty poskytovaných sociálnych služieb a pomáhajúcich profesií, čo

¹⁰ Únava pre súcitnosť je termínom, ktorý vytvoril v roku 1995 Charles Figley, riaditeľ Traumatologického ústavu na Tulane University (New Orleans). Všimol si, že *zdravotníci, ktorí pracovali v oblasti duševného zdravia s traumatizovanými ľuďmi, nepriamo pocítili účinky traumy pacientov, ktorých navštevovali*, časom.

u mnohých môže vyvolávať apatiu, nespokojnosť a dilemy, obzvlášť, pokiaľ ide o porovnanie spravodlivého poskytovania takejto pomoci napr. v iných krajinách.

Príslušné právne predpisy SR v sociálnej a iných humanitných oblastiach nesiahajú do takej hĺbky a rozsahu, aby upravovali možné skupiny dilém, vzniknutých v aplikačnej praxi pomáhajúcich profesií.

V súčasnosti sú najmä dilemy medzi pomáhajúcim a tým, ktorý službu prijíma, upravované na úrovni interpersonálnych vzťahov v tej-ktorej pomáhajúcej profesii. Najčastejšie ide o etický kódex, ktorý nie je zákonnou normou, ale výhradne normou etickou a morálnou. Zákon v tomto prípade prichádza do úvahy až vtedy, keď porušenie etickej a morálnej normy presiahne rozsah uložených práv a povinností etickým kódexom a zároveň dosiahne sankčný úzus za poškodenia zdravia a majetku, spĺňajúci zákonné atribúty náhrady škody.

Za daných okolností sa nedá hovoriť o previazanosti etických kódexov pomáhajúcich profesií so zákonmi, ide skôr o ich nadväznosť. Analogicky preto právny poriadok SR v súčasnosti zatiaľ nerieši existujúce a novo vznikajúce dilemy v praxi sociálnych služieb a pomáhajúcich profesií priamo zákonmi, ale stavovskými etickými kódexami - zdrojmi zásad a princípov etiky a morálky. Vývoj však pokračuje ďalej aj v tejto záležitosti a ukáže sa po novom usporiadaní sveta.

Zoznam použitej literatúry

- FISCHER, O. 2021. *Profesionalita, ctnosti a etika povolání*. 1. vyd. Praha: UK, nakladatelství Karolinum. 177 s. ISBN 978-80-246-4906-1.
- CHRISTINA, J. a kol. 2020. *Náročné, krizové a mimořádné situace v kontextu rezidenčních služeb: umírání, doprovázení a smrt uživatelů se zdravotním postižením*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. 160 s. ISBN 978-80-244-5725-3.
- JANKOVSKÝ, J. 2018. *Etika pro pomáhající profese*. 2. aktualizované a doplnené vyd. Praha: Vydavatel Stanislav Juhanak - Triton. 302 s. ISBN 978-80-7553-414-9.
- KEČKÉŠOVÁ, M. 2014. *Sociální služba ako služba človeku - legislatíva a prax*. In Logos Polytechnikos. Jihlava: Vysoká škola polytechnická, roč. 5, č. 2, ISSN 1804-3682.
- LIPOVETSKY, G. 2008. *Paradoxní štěstí*. Praha: Vydavatelství Prostor. 448 s. ISBN 80-726-0814-4.
- LIPOVETSKY, G. 2011. *Soumrak povinností*. Praha: Vydavatelství Prostor. 384 s. ISBN 978-80-726-0237-7.
- MATLÁK, J. 2012. *Právo sociálního zabezpečení*. Unknown, 356 Pages, Published. ISBN 978-80-7380-403-9.
- NEZKUSILOVÁ, J. a kol., 2018. Pomáhajúce profesie: Na čo by sa vo výskume nemalo zabudnúť? In *Starostlivosť o zdravie zamestnanca*. Recenzovaný zborník príspevkov z vedeckej konferencie. 1. vyd. Košice: Univerzita P. J. Šafárika v Košiciach. ISBN 978-80-8152-664-0. ISBN (elektronické) 978-80-8152-665-7.
- RAY, R. - LITTLEHALE, K. 2022. *Výučba Morálnych a Etických Dilem*. [online]. [cit. 08.09.2022]. Dostupné na internete: <https://www.storyboardthat.com/sk/arti-cles/e/dilema>.
- SAINTE ANASTÁSIE. *Profesionální sanitáři*. 2021. [online]. [cit. 08.09.2022]. Dostupné na internete: <https://sk.sainte-anastasie.org/articles/psicologia/fatiga-por-compasin-el-desgaste-de-los-profesionales-sanitarios>.
- Ústavný zákon č. 23/1991 Zb., ktorým sa uvádza Listina základných práv a slobôd.
- Ústavný zákon č. 460/1991 Zb. - Ústava Slovenskej republiky.
- VADÍKOVÁ, K. M. 2018. Etika ako pomáhajúca profesia. In: *Diagnostika a poradenství v pomáhajících profesích*. Praha: Vysoká škola tělesné výchovy a sportu Palestra, roč. 2, č. 2. ISSN 2570-7612.
- Zákon č. 400/2015 Z. z. o tvorbe právnych predpisov a o Zbierke zákonov SR.

Kontakt na autorov

prof. PaedDr. Ing. Miroslav Paľun, PhD., MBA, I P IGIP
Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, n. o. v Bratislave
Nám. 1. Mája 1, P.O.Box 104, 810 00 Bratislava
E-mail: mpalun@gmail.com

doc. PaedDr. PhDr. JUDr. Jaroslava Drgová, PhD.
Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, n. o. v Bratislave
Nám. 1. Mája 1, P.O.Box 104, 810 00 Bratislava
E-mail: drgova.jar7@gmail.com

DILEMA ĽUDSKÝCH PRÁV PRIJÍMATEĽOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB VS. ĽUDSKÝCH PRÁV ZAMESTNANCOV POSKYTOVATEĽA SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

**The dilemma of human rights of recipients of social services vs. human
rights of employees of the social services provider**

Roman KRBATA et al.

Abstrakt

Príspevok autorského kolektívu rozoberá praktické skúsenosti, s využitím teoretických vedomostí, v rámci poskytovania sociálnych služieb v pobytovom zariadení sociálnych služieb z pohľadu ľudských práv prijímateľov sociálnych služieb (klientov) a ľudských práv zamestnancov poskytovateľa sociálnych služieb. Význam slova dilema t. j. „nevyhnutnosť voliť medzi dvomi protichodnými možnosťami“ v podmienkach poskytovania sociálnych služieb je aktuálnou problematikou, z teoretického a praktického hľadiska, predovšetkým v etickej a morálnej rovine. Ide o problematiku, s ktorou sa zamestnanci, predovšetkým odborní zamestnanci stretávajú pri každodennej práci s prijímateľmi sociálnych služieb.

Kľúčové slová: Dilema. Ľudské práva. Prijímateľ. Sociálne služby. Zamestnanec.

Abstract

Facility from the perspective of human rights of recipient of social services (clients) and human rights of employees of the social service provider. The meaning of the word dilemma “necessity to choose between two conflicting options” in the conditions of providing social services is a current issue, from a theoretical and practical point of view, especially in ethical and moral terms. This is an issue that employees, especially professional employees, encounter during their daily work with recipients of social services.

Key words: Dilemma. Employee. Human rights. Recipient. Social services.

Úvod

Oblasť dodržiavania ľudských práv pri poskytovaní sociálnych služieb sa všeobecne zaoberá predovšetkým problematikou ľudských práv prijímateľov sociálnych služieb (klientov), ich slobôd a ľudskej dôstojnosti. Často sa vyskytujú situácie, pri ktorých ide aj o ľudské práva a dôstojnosť zamestnancov pri činnostiach v rámci poskytovania sociálnych služieb. K téme tohto príspevku sme, ako autorský kolektív, použili vlastné skúsenosti z praxe pri poskytovaní sociálnych služieb v pobytovom zariadení sociálnych služieb s druhom sociálnej služby domov sociálnych služieb (DSS) a špecializované zariadenie (ŠZ) s celoročnou formou. K dileme medzi dodržiavaním ľudských práv klientov a dodržiavaním ľudských práv zamestnancov sme použili formu prípadovej štúdie.

1 Ľudské práva prijímateľov sociálnych služieb

Ľudské práva prijímateľov klientov v pobytovom zariadení sociálnych služieb CSS – DOMOV JAVORINA sú upravené v strategickom dokumente „*Charta práv prijímateľov sociálnej služby*“.

1.1 Ľudské práva prijímateľov sociálnej služby

Každý má právo, aby sa jeho základné ľudské práva a slobody pri poskytovaní sociálnej služby rešpektovali.

CSS – DOMOV JAVORINA poskytuje sociálne služby v súlade so základnými ľudskými právami a slobodami, prirodzenou ľudskou dôstojnosťou, s princípmi nediskriminácie z dôvodu pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, či iného zmýšľania národného alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia prijímateľa sociálnej služby a sociálne služby poskytuje v prostredí, ktoré si prijímateľ sociálnej služby vybral.

CSS – DOMOV JAVORINA podriaďuje svoju činnosť etickým a všeobecným princípom sociálnej služby, dodržiava zásady rovnakého zaobchádzania pri poskytovaní sociálnej služby. Všetci prijímatelia majú rovnaké práva a povinnosti bez ohľadu na vek, pohlavie, národnosť, rasu, farbu pleti, náboženské vyznanie, politické zmýšľanie, sexuálnu orientáciu, sociálny pôvod.

Sociálny status prijímateľov sociálnej služby. CSS – DOMOV JAVORINA rešpektuje a podporuje rozvoj schopností, zručností a vedomostí prijímateľa sociálnej služby, zachovanie jeho vlastnej identity, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o prijímateľovi sociálnej služby.

Vzťahy, rodina a komunita: CSS – DOMOV JAVORINA podporuje prijímateľa sociálnej služby v plnom a účinnom zapojení sa a začlenení sa do spoločnosti s rešpektovaním jeho prirodzených vzťahov v rámci jeho rodiny a komunity v súlade s právom na rovnosť príležitostí.

Práva prijímateľov sociálnej služby. Prijímateľ sociálnej služby má právo:

- na poskytovanie sociálnej služby, ktorá svojim rozsahom, formou a spôsobom poskytovania umožňuje realizovať jeho základné ľudské práva a slobody, zachováva jeho ľudskú dôstojnosť, aktivizuje ho k posilneniu sebestačnosti, zabraňuje jeho sociálnemu vylúčeniu a podporuje jeho začlenenie do spoločnosti,
- na zabezpečenie dostupnosti informácií v jej zrozumiteľnej forme o druhu, mieste, cieľoch a spôsobe poskytovania sociálnej služby, o úhrade za sociálnu službu a o cieľovej skupine, ktorej je poskytovaná,
- na utvorenie podmienok na zabezpečenie osobného, telefonického, písomného alebo elektronického kontaktu s osobou, ktorú si sám určí, najmä na účel ochrany jeho práv a právom chránených záujmov, nadväzovania a udržiavania partnerských vzťahov,
- na nenarušovanie svojho osobného priestoru okrem situácie, ktorá neznesie odklad a vstup je nevyhnutný na ochranu jeho života, zdravia alebo majetku, na ochranu práv a slobôd iných fyzických osôb alebo ochranu majetku zariadenia sociálnych služieb,
- podieľať sa na určovaní životných podmienok v zariadení prostredníctvom zvolených zástupcov prijímateľov sociálnej služby pri riešení vecí súvisiacich s podmienkami a kvalitou poskytovania sociálnych služieb a pri výbere aktivít vykonávaných vo voľnom čase,
- má právo podať sťažnosť, ak sa domnieva, že sa porušilo jeho právo na poskytovanie sociálnej služby, riaditeľovi zariadenia, v ktorom sa mu poskytuje sociálna služba alebo zriaďovateľovi poskytovateľa sociálnej služby.

2 Ľudské práva zamestnancov v sociálnych službách

Ľudské práva a slobody zamestnancov CSS – DOMOV JAVORINA máme upravené v dokumentoch:

- Etický kódex zamestnanca CSS – DOMOV JAVORINA,
- Etický kódex zamestnanca Trenčianskeho samosprávneho kraja,
- v neposlednom rade Zákonník práce.

2.1 Etický kódex zamestnanca CSS – DOMOV JAVORINA

Každý zamestnanec Centra sociálnych služieb – DOMOV JAVORINA (ďalej len CSS – Domov Javorina), je povinný dodržiavať tento etický kódex, ktorý sa považuje za súčasť pracovných povinností v CSS - DOMOV JAVORINA.

Od zamestnanca CSS - DOMOV JAVORINA sa očakáva, že:

- je stotožnený s filozofiou, poslaním, strategickou víziou a cieľom CSS - DOMOV JAVORINA,
- svojim správaním bude rešpektovať spoločenské zásady, založené na etických princípoch a úcte človeka k človeku,
- si uvedomuje zodpovednosť, ktorú má voči sebe, voči prijímateľom sociálnej služby, ich rodinám, kolegom i verejnosti.

Etická zodpovednosť zamestnancov voči prijímateľom sociálnej služby (klientom) je, že zamestnanec:

- sa nepodieľa na akejkoľvek diskriminácii na základe rasy, pohlavia, farby pleti, sexuálnej orientácie, náboženského vyznania, národnosti, psychického alebo fyzického handicapu, sociálneho postavenia a pod.
- klientovi vyká a správa sa k nemu korektne, s pochopením a rešpektovaním jeho osobnosti, s oddanosťou, lojalitou, maximálnym uplatňovaním profesionálnych schopností a zručností
- voči klientovi je trpezlivý, empatický, spravodlivý a rešpektuje jeho špecifické potreby a záujmy (v rámci momentálnych možností CSS - DOMOV JAVORINA),
- ku klientovi pristupuje holisticky, nedirektívne, ako k rovnocennému partnerovi, neznižuje sa k arogantnému a hrubému správaniu voči nemu,
- vyhýba sa záväzkom, ktoré sa môžu dostať do konfliktu so záujmom klienta a nezneužíva vzťahy s klientom pre osobné zvýhodnenie,
- klienta aktívne počúva, vyjadruje sa zrozumiteľne, verbálnu komunikáciu prispôsobuje tempu reči a rozumovým schopnostiam klienta,
- poskytne klientovi kompletné a presné informácie o rozsahu a povahe služieb, ktoré klient potrebuje, a ich prípadných rizikách,
- zabezpečí kontinuitu služieb a pomoci klientovi v prípade, že sú naďalej potrebné a on sám končí s ich poskytovaním,
- vedie klienta k samostatnosti a ukončí pomoc klientovi, keď to už pre neho nie je potrebné,
- rešpektuje právo klienta na súkromie, na vlastný názor, právo výberu a zachováva dôvernosť informácií,
- dodržiava etické princípy pri poskytovaní pomoci a podpory pri hygienických úkonoch,
- písomné odovzdávanie informácií o klientovi je taktné a napísané s úctou a rešpektom voči nemu,
- v prítomnosti klienta nerieši svoje súkromné záležitosti,
- nevyjadruje sa o klientovi v jeho prítomnosti, akoby tam nebol, jedine v prípade pochvaly alebo pozitívnych zážitkov,
- ochraňuje klienta pred neetickým a nezákonným konaním iného zamestnanca.

Zásady správania medzi spolupracovníkmi:

- každý zamestnanec je tolerantný, objektívny, aktívne počúva, odovzdáva informácie o klientovi a starostlivosti o neho, zachováva slušnosť a zdvorilosť,
- buduje pracovné vzťahy na pozitívnych základoch a nevyvoláva konflikty, v prípade nedorozumenia vie urobiť ústretový krok, pomôcť pri riešení problémov, nepodlieha falošnej kolegialite, ak je svedkom neodbornej práce kolegu, nesprávneho, nespravodlivého správania, diskriminácie, či iného neetického správania voči klientovi alebo kolegovi.

Zásady správania zamestnanca voči príbuzným, verejnosti:

- zamestnanec svojím vystupovaním a aktivitami šíri dobré meno CSS - DOMOV JAVORINA,
- ku konzultáciám s príbuznými pristupuje profesionálne – nekonzultuje na chodbe a v spoločných priestoroch,
- poskytuje pravdivé, zrozumiteľné a včasné informácie v rámci svojich kompetencií,
- na verejnosti vystupuje zdvorilo a s úctou, nie je však povinný znášať vulgárne prejavy a urážky,
- zachováva dôvernosť informácií o klientoch, neposkytuje informácie nadobudnuté pri výkone práce vo verejnoprospešnom záujme,
- finančné a hodnotné dary je možné prijať len na základe darovacích zmlúv medzi darcom a CSS – DOMOV JAVORINA.

3 Prípadové štúdie dilem riešenia problému ľudských práv klienta vs. zamestnanca

V nasledujúcich dvoch prípadových štúdiách autorský kolektív metódou brainstormingu vybral a sformuloval dve dilemy konkrétnych situácií, kde bolo potrebné riešiť dilemu chovania sa zamestnanca. V prvom prípade riešenia alkoholizmu klienta a v druhom prípade riešenia situácií s poruchou osobnosti klienta.

1.1 Dilema 1

V prvej dileme (Tab. 1) je formou štruktúrovanej prípadovej štúdie popísaný stav a proces riešenia.

Tabuľka 1: Dilema 1

Prípadová štúdia riešenia dilemy ochrany ľudských práv klientov vs. ochrany ľudských práv zamestnancov		
A. Výzva	<p>Popis problému, ktorý bolo potrebné vyriešiť</p> <p>A.1: Východisková situácia klienta pred dilemou:</p> <p>A.2: Východisková situácia zamestnanca pred dilemou:</p>	<p>Klient s indikovanou psychiatrickou liečbou je závislý na alkohole a s tým sú spojené fázy vývinu závislosti ako napríklad: frekvencia pitia, alkoholocentrické správanie, abstinenčný symptómový komplex, psychoorganické poruchy a poškodenia, sociálne výpadky, a i.</p> <p>Zamestnanec v pobytovom zariadení sociálnych služieb sa riadi predovšetkým Etickým kódexom zamestnanca ZSS a etickým kódexom zamestnanca VÚC, ďalej právami a povinnosťami vyplývajúcimi z pracovného pomeru, tzn. Zákonníkom práce, ale má aj svoje ľudské práva ustanovené Ústavou SR.</p>
B. Opis problému	<p>Ciele, kľúčové faktory, ktoré bolo potrebné dosiahnuť pre vyriešenie dilemy</p>	<p>Klient je umiestnený v zariadení sociálnych služieb, kde podpisom zmluvy o poskytovaní sociálnej služby súhlasil, že bude dodržiavať Domáci poriadok a správať sa podľa neho. Na jednej strane stojí ochrana klientskych ľudských práv, kde zamestnanci nemôžu klientovi zakázať požívať alkohol, ani ho nijak inak obmedzovať v jeho rozhodovaní. Tu vzniká priestor na hľadanie riešenia ako dosiahnuť, aby klient nepožíval alkohol a neohrozoval tým zamestnancov svojím alkoholocentrickým správaním, najmä agresivitou, ktorú prejavuje v stave opitosti aj v stave abstinencie, na strane druhej aj zamestnanci majú svoje ľudské práva.</p> <p>Kľúčový faktor pre vyriešenie dilemy je dobrovoľné umiestnenie klienta do psychiatrickej liečebne.</p>
C. Opis stavu	<p>Opis stavu situácie, aký bol v skutočnosti dosiahnutý</p>	<p>Klient sa so svojou závislosťou nachádza v terminálnom štádiu. Klient trpí symptómami chronickej závislosti na alkohole, napr.: trpí psychotickými epizódami, sú viditeľné fyzické prejavy ako nesúrodá reč, nepokoj, tremory, ďalej</p>

		záchvaty agresivity, sebaľútosť, rozvrat rozumovej a úsudkovej úrovne. Duševné a fyzické ochorenia ako paranoja, depresia, prekračujúce hodnoty pozitívnych výsledkov krvných pečeňových testov, vysoký krvný tlak a i.
D.Kritické faktory	Identifikované faktory pri riešení dilemy	Kombinácia psychiatrických liečiv so svojvoľným požívaním alkoholom spôsobuje u klienta suicidálne sklony.
E.Návrh riešenia	Navrhované riešenie, prípadne popis možných navrhovaných riešení	Citlivým a chápacím prístupom zo strany zamestnancov v spolupráci s rodinnými príslušníkmi bolo pod dohľadom psychiatra klientovi navrhnuté riešenie: v 1. kroku ústavná detoxikačná liečba v trvaní 2- 3 týždne a v 2.kroku ústavná starostlivosť v špecializovanej psychiatrickej liečebni s minimálnou dĺžkou pobytu 3 mesiace.
F.Zdôvodnenie	Dôvody výberu Vami navrhovaného riešenia	Liečením závislosti na alkohole u klienta by sa nám mohlo podariť aspoň čiastočne vyriešiť vzniknutý problém. Hypotézy dosiahnutých výsledkov úspešnej liečby sú: zníženie agresivity u klienta, zlepšenie jeho zdravotného stavu. Ďalším vyriešeným problémom bude vnútorný rozpor zamestnancov, ktorý vznikol v situáciách kedy vedeli o požívaní alkoholu zo strany klienta, ale nemohli situáciu nijako ovplyvňovať a zasahovať do klientových práv.
G.Implementácia/proces	Implementácia a prípadné neočakávané situácie, ktoré ste museli za pochodu riešiť	Klient spočiatku s navrhovaným riešením súhlasil a sám uznal, že riešiť jeho problém týmto spôsobom je jediné možné východisko z problematickej situácie. Časté výkyvy nálady, ako jeden z hlavných symptómov alkoholizmu, však odďaľovali klientove rozhodnutie a istú dobu ústavné liečenie odmietal.
H.Výsledok	Dosiahnuté výsledky (ak je možné najlepšie merateľné)	Nástup na ústavnú detoxikačnú liečbu je v riešení a čaká sa na uvoľnenie miesta v zariadení na to určenom.
I.Spätná väzba	Čo je možné a čo treba zlepšiť	Úprava kompetencií zamestnancov zariadenia sociálnych služieb v rámci individuálneho prístupu k problémovým klientom, aby sa tak určili hranice medzi ochranou ľudských práv klienta a ochranou ľudských práv zamestnancov. Nutná je aktívnejšia spolupráca s rodinnými príslušníkmi klienta, prípadne zavedenie psychologických sedení pre problematických klientov s odborníkmi na rôzne závislosti. Podporným nástrojom vidíme aj rozšírenie organizačnej štruktúry o pracovnú pozíciu „psychológ“ predovšetkým vo vzťahu ku klientom, ale i v smere k zamestnancom. Podporným nástrojom pre zamestnancov je supervízia. .
J.Navrhovaný prístup zamestnanca	Za aký prístup zamestnanca pri riešení dilemy sa prikláňajú tvorcovia prípadovej štúdie?	Zamestnanec by mal mať prosociálne správanie v individuálnom prístupe ku klientovi, byť chápací, asertívny, vyjadrovať záujem o klienta, podporovať ho k uskutočneniu jeho cieľov. Z hľadiska dilemy je profesionálny zamestnanec ochotný prikloniť sa na stranu klienta a odoprieť si do určitej miery vlastné ľudské práva.

Zdroj: vlastné spracovanie

1.2 Dilema 2

V druhej dileme (Tab. 2) je formou štruktúrovanej prípadovej štúdie riešený problém.

Tabuľka 2: Dilema 2

Prípadová štúdia riešenia dilemy ochrany ľudských práv klientov vs. ochrany ľudských práv zamestnancov		
A.Výzva	Popis problému, ktorý bolo potrebné vyriešiť	Klient umiestnený v zariadení sociálnych služieb trpí poruchou osobnosti. Porucha sa vyznačuje: neschopnosťou

	<p>A.1: Východisková situácia klienta pred dilemou:</p> <p>A.2: Východisková situácia zamestnanca pred dilemou:</p>	<p>a neochotou prispôbovať sa normám spoločnosti, arogantnciou, deficitom empatie voči iným osobám, nadradenosťou, egocentrizmom. V mnohých prípadoch prichádza k vyostreným situáciám medzi zamestnancami a klientom z dôvodu, že klient svojím správaním vzbudzuje u zamestnancov pocit menejcennosti a v niektorých prípadoch zamestnanci zažívajú šikanu.</p> <p>Zamestnanec v pobytovej ZSS sa riadi predovšetkým Etickým kódexom zamestnanca ZSS a etickým kódexom zamestnanca VÚC, ďalej právami a povinnosťami vyplývajúcimi z pracovného pomeru, tzn. Zákonníkom práce, ale má aj svoje ľudské práva ustanovené Ústavou SR.</p>
B.Opis problému	Ciele, kľúčové faktory, ktoré bolo potrebné dosiahnuť pre vyriešenie dilemy	Hlavným cieľom prípadovej štúdie je eliminácia vyostrených situácií medzi zamestnancami zariadenia a klientom, tak aby neboli porušené ľudské práva klienta avšak ani zamestnanca.
C.Opis stavu	Opis stavu situácie, aký bol v skutočnosti dosiahnutý	Zamestnanec nedokázal emočne zvládnuť neustále šikanovanie a hanenie svojej práce a na klienta slovné zaútočil. Vzniknutý konflikt presvedčil klienta o jeho pravde a vzniknutú konfliktnú situáciu nahlásil, aby danému zamestnancovi ešte viac ublížil.
D.Kritické faktory	Identifikované faktory pri riešení dilemy	Výskyt syndrómu vyhorenia.
E.Návrh riešenia	Navrhované riešenie, prípadne popis možných navrhovaných riešení	Odborné psychologické sedenie s klientom. Klientovi primeraným spôsobom opísať pocity, ktoré prežívajú zamestnanci v jeho prítomnosti. Porozprávať sa s klientom o láske k blížnemu a vzájomnom spolunažívaní.
F.Zdôvodnenie	Dôvody výberu Vami navrhovaného riešenia	Prispenie k upokojeniu situácie.
G.Implementácia/proces	Implementácia a prípadné neočakávané situácie, ktoré ste museli za pochodu riešiť	Neochota klienta spolupracovať s odborníkmi. Odmietanie uznania inej pravdy ako tej svojej. Klientovi chýba správny úsudok.
H.Výsledok	Dosiahnuté výsledky (ak je možné najlepšie merateľné)	Klient nevidí problém v sebe, teda ho nemusí riešiť.
I.Spätná väzba	Čo je možné a čo treba zlepšiť	Zameranie sa na personál, poučiť ho ako správne zvládať emočne vypäté situácie, ako pristupovať ku klientom s poruchami osobnosti. Zamestnanci by mali mať možnosť sa vyrozprávať zo svojich pocitov. Podporným nástrojom je Supervízia.
J.Navrhovaný prístup zamestnanca	Za aký prístup zamestnanca pri riešení dilemy sa prikláňa tvorca prípadovej štúdie?	Zamestnanec by mal byť obdarený trpezlivosťou, vnímavým prístupom, mal by brať celkovú situáciu s klientom s nadhľadom, odosobniť sa a nezapájať sa do konfliktov s klientom.

Zdroj: vlastné spracovanie

Záver

V závere príspevku môžeme konštatovať, že pri riešení konfliktov resp. krízových situácií medzi klientmi a zamestnancami sa dostávajú predovšetkým zamestnanci do dilemy, ako sa zachovať voči problematickému klientovi. V tom danom okamžiku prichádza moment, keď sa zamestnanec musí rozhodnúť, ako sa zachová voči klientovi na základe svojej profesionality, individuálneho prístupu ku klientovi, empatického vnímania klienta. V zásadnom bode reakcie zamestnanca na prípadné neadekvátne správanie klienta, ktoré obmedzuje ľudské práva i dôstojnosť človeka – zamestnanca sa často stáva, že zamestnanec ustúpi od svojich ľudských práv i ľudskej dôstojnosti, aby eliminoval konflikt medzi klientom a zamestnancom.

Pri riešení dilem „*klient vs. zamestnanec*“ treba vychádzať zo zásady individuálneho prístupu ku klientovi. „*Každý človek je jedinečný a rovnako aj jeho životná púť.*“ (Rayová, 2022)

Zoznam použitej literatúry

- CSS – DOMOV JAVORINA. 2016. *Charta práv prijímateľov sociálnej služby CSS – DOMOV JAVORINA*. Miesto vydania: Bzince pod Javorinou. CSS – DOMOV JAVORINA. 1 s.
- CSS – DOMOV JAVORINA. 2016. *Etický kódex zamestnanca CSS – DOMOV JAVORINA*. Miesto vydania: Bzince pod Javorinou. CSS – DOMOV JAVORINA. 1 s.
- CSS – DOMOV JAVORINA. 2022. *Charta práv prijímateľov sociálnej služby CSS – DOMOV JAVORINA*. Miesto vydania: Bzince pod Javorinou. Vydavateľ. 1 s.
- Trenčiansky samosprávny kraj. 2016. *Etický kódex zamestnanca TSK*. Miesto vydania: Bzince pod Javorinou. CSS – DOMOV JAVORINA. 3 s.
- RAYOVÁ, J. 2022. Zdravotnícky úsek. *Náš spravodaj*. roč. 7, č. 1/2022, s. 10-11. ISSN 2644-6456.

Kontakt na autorov

Mgr. Ing. Roman Krbata, PhD., MBA
CSS – DOMOV JAVORINA, Školská 344/50, 91611 Bzince pod Javorinou
E-mail: roman.krbata@cssjavorina.sk

Mgr. Sylvia Kuricová
CSS – DOMOV JAVORINA, Školská 344/50, 91611 Bzince pod Javorinou
E-mail: sylvia.kuricova@cssjavorina.sk

Mgr. Mária Loffayová
CSS – DOMOV JAVORINA, Školská 344/50, 91611 Bzince pod Javorinou
E-mail: maria.loffayova@cssjavorina.sk

Blanka Zatková
CSS – DOMOV JAVORINA, Školská 344/50, 91611 Bzince pod Javorinou
E-mail: blanka.zatkova@cssjavorina.sk

Elena Geržová
CSS – DOMOV JAVORINA, Školská 344/50, 91611 Bzince pod Javorinou
E-mail: elena.gerzova@cssjavorina.sk

Barbora Schovancová
CSS – DOMOV JAVORINA, Školská 344/50, 91611 Bzince pod Javorinou
E-mail: barbora.schovancova@cssjavorina.sk

Jana Rayová
CSS – DOMOV JAVORINA, Školská 344/50, 91611 Bzince pod Javorinou
e-mail: jana.rayova@cssjavorina.sk

NEJČASTĚJŠÍ PROBLÉMY V OBLASTI LIDSKÝCH PRÁV V ČR Z POHLEDU OBČANSKÝCH PORADEN

The most common problems in the field of human rights in the Czech Republic from the point of view of citizens advice centres

Hynek KALVODA

Abstrakt

Asociace občanských poraden je nezisková organizace, která působí v ČR od roku 1997. Sdružuje členské občanské poradny (v současné době jich je 34 a pracují dohromady na 84 místech, ve 13 krajích ČR), poskytuje jim služby, zajišťuje PR občanského poradenství, realizuje fundraising ve prospěch rozvoje občanského poradenství, vzdělává a metodicky podporuje občanské poradny. AOP zároveň poskytuje zpětnou vazbu z činnosti občanských poraden ohledně toho, co lidé potřebují v sociální oblasti nebo čemu nerozumí v legislativě nebo v postupu úřadů, veřejné správy. AOP je členem Asociace sociální poradenství (ASP), která sdružuje další síť sociálních služeb. V rámci mezinárodní úrovně je Asociace občanských poraden sdruženo v mezinárodní síti Citizens Advice International (CAI). Model občanského poradenství vychází z Velké Británie. Občanské poradny působí v Anglii od roku 1937. Anglické občanské poradny sehrály důležitou roli během druhé občanské války, kdy ve Velké Británii převládal informační chaos a poradny pomáhaly lidem se v této situaci vyznat. Má přednáška je pak zaměřena na nejčastější identifikované problémy v oblasti lidských práv z pohledu občanských poraden v ČR.

Klíčová slova: *Občanské poradny. Občanské poradenství. Lidská práva. Bydlení. Sociální dávky. Úřad práce. Dluhy.*

Abstract

Association of Citizens' Advice Centres (ACAC) is a non-profit organization that has been operating in the Czech Republic since 1997. Currently there are 34 of citizens advice centres and they work together in 84 locations, in 13 regions of the Czech Republic), ACAC provides centres education and training services, provides PR for citizen's advice, carries out fundraising in favor of the development of citizens advising, educates and methodically supports citizen advice centers. At the same time, the ACAC provides feedback from the activities of citizen advice centers regarding what people need in the social area or what they do not understand in legislation or in the procedures of authorities and public administration. ACAC is a member of the Association of Social Advising (ASP), which brings together other networks of social services. At the international level, the Association of Citizens Advice is united in the international network Citizens Advice International (CAI). The citizen advising model is based on Great Britain. Citizens' Advice Bureaus have been operating in England since 1937. English Citizens' Advice Bureaus played an important role during the Second Civil War, when information chaos prevailed in Great Britain and the Advice Bureaus helped people make sense of the situation. My lecture is then focused on the most frequently identified problems in the field of human rights from the point of view of citizens advising in the Czech Republic.

Key words: *Citizens advice centers. Citizens advising. Human rights. Housing. Social benefits. Employment*

Úvod

Tato má přednáška je určena k tomu, abych vás základně seznámila s činností Asociací občanských poraden působící v ČR, jejími aktivitami, rozsahem činnosti občanských poraden. Občanské poradny působí podle britského vzoru (ale s uzpůsobením na specifické místní a legislativní poměry v ČR a dalším rozvojem svého modelu působení). Kromě toho budou naznačeny všechny oblasti, ve kterých jednotlivé členské organizace poskytují lidem informace a rady. V další části přednášky představím statistický přehled poradenství

za jednotlivé OP. Má přednáška se zaměří také na oblasti, ve kterých dle jednotlivých členských občanských poraden hrozí porušování lidských práv nebo diskriminace, a to zejména v oblastech: pracovně-právní, bydlení, sociální dávky, práva oběti trestných činů.

1 Občanské poradny v ČR

AOP je nezisková organizace, která byla založena v roce 1997 jako Sdružení sítě občanských poraden. Později byla přejmenována právě na Asociaci občanských poraden. Zpočátku měla čtyři zakládající členy. Základy AOP kromě společné metodiky a tedy jednotné práce s klientem v občanské spořilo tvořily čtyři principy: princip nezávislosti, princip bezplatnosti, princip nestrannosti, princip diskrétnosti. AOP má pak roli zastřešující organizace pro jednotlivé členské občanské poradny. K 31.8. 2022 působí na území třinácti krajů ČR 34 členských občanských poraden (na území větších měst je pak často dostupných více poradenských míst). AOP je zakládajícím členem mezinárodní sítě občanských poraden s názvem Citizens Advice International. Asociace občanských poraden je zakládajícím členem Asociace sociálního poradenství (ASP). ASP sdružuje síť odborného sociálního poradenství a další organizace zastřešující sociální služby.

Členské občanské poradny radí v 18 oblastech práva nebo sociální problematiky. Mezi nejčastěji řešené dotazy patří ty z problematiky zadlužování (exekuce, oddlužení, vedení osobního a rodinného rozpočtu), Občanský soudní řád a jeho alternativy, bydlení, rodina, problematika sociálních dávek, občanskoprávní vztahy, pracovně-právní problematika, sociální pojištění. K dalším oblastem poradenství patří: sociální dávky poskytované mimo rámec sociálního pojištění, ochrana spotřebitele, problematika životního prostředí.

U některých kategorií dotazů (dluhy, sociální dávky, bydlení) se ukazuje, že občanské poradny pomáhají prostřednictvím svých odpovědí, intervencí nejen jednotlivcům, ale také celým rodinám (např. před rozpadem rodiny, před pádem rodiny do nezvladatelných dluhů) nebo šířeji společnosti tím, že šetří finanční prostředky veřejných rozpočtů a to prostřednictvím toho, že radí v oblastech, jak nepřijít o bydlení, či práci, jak může člověk využít své přirozené sociální sítě a sociální služby, co udělat, aby se určitý jedinec nemusel soudit.

Tabulka 1: Statistika dotazů občanských poraden AOP za rok 2021

Sociální dávky poskytované mimo rámec sociálního pojištění	851	753	770	763	3137
Sociální služby	873	873	776	808	3330
Sociální pojištění	581	541	525	390	2037
Pracovně-právní vztahy a zaměstnanost	1259	1316	1116	982	4673
Bydlení	1338	1306	1426	1198	5268
Rodina a mezilidské vztahy	2152	2066	2020	1936	8174
Občanskoprávní vztahy	1917	2014	1799	1499	7229
Daně a poplatky	117	118	63	75	373
Zdravotní pojištění a zdravotnictví	232	192	133	152	709
Školství a vzdělávání	18	28	26	5	77
Problematika zadlužování občanů	2101	1819	1873	2315	8108
Ochrana spotřebitele	568	620	727	964	2879
Právní systém ČR	41	38	40	23	142
Právní systém EU	12	7	8	12	39

Občanské soudní řízení a jeho alternativy	4770	4778	4391	5237	19176
Veřejná správa	541	618	510	477	2146
Trestní právo	443	521	411	280	1655
Ochrana základních práv a svobod	48	37	57	38	180
Celkem	17862	17645	16671	17154	69332

Zdroj: vlastní zpracování na základě podkladů z programu eQuip

Tabulka 2: Statistika dotazů občanských poraden AOP za tři čtvrtletí roku 2022

Kategorie	I.Q	II.Q	Celkem	
Statistika dotazů za 1.-3.Q 2022				
Kategorie	I.Q	II.Q	III.Q	Celkem
Občanskoprávní vztahy	1732	1596	1620	4948
Rodinné právo	2782	2704	2740	8226
Bydlení	1482	1554	1398	4434
Pracovněprávní vztahy a zaměstnanost	1298	1248	1230	3776
Dluhová problematika	7568	6890	7256	21714
Ochrana spotřebitele	1012	737	775	2524
Sociální dávky	968	978	949	2895
Sociální služby	544	503	521	1568
Sociální zabezpečení	486	526	428	1440
Zdravotní pojištění, práva a povinnosti pacientů	177	135	153	465
Soudní řízení a jeho alternativy	430	448	372	1250
Veřejná správa	463	408	410	1281
Trestní právo	419	359	411	1189
Školství	30	46	43	119
Ochrana základních lidských práv	14	12	19	45
Zahraniční prvek ve vztazích (EU i mimo EU)	28	31	28	87
Celkem	19433	18175	18353	55961

Zdroj: vlastní zpracování na základě podkladů z programu eQuip

1.1 Problematika lidských práv řešená v občanských poradnách AOP

Občanské poradny AOP řeší mimo další oblasti také problematické situace jedinců v oblasti lidských práv. Témata se týkají různých těžkostí spojených s porušováním lidských práv: od práv pracovních, přes sféru bydlení, až po oblast distribuce sociálních dávek a přístup k nim.

Poradny se tak např. setkali se stížností Romů, kteří sháněli nájemní bydlení. Uváděli, že když se potenciálnímu pronajímateli představili (a zaznělo jejich romské příjmení), pronajímatel uváděl, že je byt obsazený. Když se však na realitní kancelář obrátila občanská poradna ve jménu organizace, bylo jí sděleno, že byt je k dispozici a posléze se dověděli, že pronajímatelé si nepřejí pronajímat byt Romům. Toto je jen jeden z mnoha stejných případů. Při shánění bydlení je romsky znějící příjmení častá překážka.

Další situace se udála na semináři na téma zdravotní péče, kde jedna občanská poradna získala informaci o tom, že jedna z klientek uváděla příklad toho, jak byl její syn odmítnut

zubařem s tím, že má plnou kapacitu a nepřijímá nové pacienty. Když poté do ordinace volala její dcera, která je provdaná a má „české jméno“, zubař jí normálně zaregistroval.

V některých oblastech jsou určité skupiny klientů diskriminovány v přístupu k bydlení, v přístupu k zaměstnání, k sociálním dávkám. Těmito skupinami klientů jsou dle našich zkušeností rodiče (zejména matky s dětmi), klienti s exekucemi a v insolventi, klienti romského původu.

1.1.1 Přístup k bydlení

Poměrně často se na nás klienti obrací s informacemi o dostupnosti bydlení, bohužel vnímáme nedostatek ekonomicky dostupného bydlení pro rodiny s dětmi, pro samoživitele pro osamělé seniory, pro lidi duševně nemocné apod. Je zájem o startovací byty.

U zájemců o běžné obecní byty je vyžadována bezdlužnost, městské části, které s byty disponují mají různé podmínky a přístup. S nájemci je uzavírán nájem pouze na dobu určitou, při sjednávání nájmu jsou budoucí nájemci nuceni uzavřít na svůj náklad notářský zápis s doložkou přímé vykonatelnosti. Jakmile nájemník zahájí insolventi, pak se tato informace objeví v registru bytového odboru.

1.1.2 Přístup k zaměstnání

Při přijímacím pohovoru se zaměstnavatelé ptají, jak uchazečka skloubí výkon práce s péčí o rodinu. Pokud žena vracející se z rodičovské dovolené zpět do zaměstnání, žádá zaměstnavatele o úpravu pracovní doby, o snížení úvazku, není jí obvykle vyhověno, ačkoliv pro to zaměstnavatel nemá objektivní provozní důvody a situace na pracovišti to umožňuje. Zaměstnankyně pak sama ukončuje pracovní poměr nebo ji zaměstnavatel nutí k podpisu rozvázání pracovního poměru dohodou. Pokud se žena vrací po rodičovské dovolené zpět do zaměstnání je s ní ukončován pracovní poměr z důvodu nadbytečnosti, ačkoliv zaměstnavatel nevydal žádné rozhodnutí, kterým by o nutnosti potřeby snížit stav zaměstnanců předem informoval ani neprovedl organizační změnu. Častou situací bývá, že práci vykonává jiný zaměstnanec, který při návratu zaměstnankyně po rodičovské dovolené, na této práci zůstává, navracející se zaměstnankyně je zaměstnavatelem nucena k přeložení na jiné pracoviště nebo k rozvázání pracovního poměru.

Také jsme se setkali se situací, kdy zaměstnavatel přislíbil prodloužit zaměstnankyni pracovní poměr, ovšem jakmile mu oznámila těhotenství, odmítl pracovní poměr prodloužit.

Různý přístup k přijímání do pracovního poměru reflektujeme u dlužníků v exekuci, a to z toho důvodu, že administrativní úkony související s prováděním srážek ze mzdy dlužníka zaměstnavatele odrazují od přijímání dlužníků do pracovního poměru.

Zaměstnavatelé také mnohdy požadují, aby měl klient zřízen bankovní účet, na který mu bude zasílána mzda. Zaměstnavatelé na zřízení účtu trvají, ačkoliv zákoník práce uvádí, že zaměstnanec si může zvolit způsob výplaty své odměny za práci. Mnoho našich klientů má exekučně zablokovaný účet a zaslání mzdy na účet by významně ohrozilo uspokojování jejich základních lidských potřeb. Ačkoliv si klienti mohou zřídit tzv. chráněný účet, administrativní proces s jeho založením a nezbytná spolupráce se zaměstnavatelem a exekutorem natolik klienty odrazuje, že tento účet má jen malé procento klientů. Mnohem častěji klienti volí cestu, že zaměstnavateli nahlásí číslo účtu někoho z rodiny nebo známého.

Klienti negativně hodnotí přístup pracovníků ÚP, kteří svým chováním a jednáním odrazují klienta od podání žádosti o dávku s vyjádřením, že na nic nemají nárok nebo nejsou ochotni poradit klientovi, jak správně vyplnit formulář žádosti. Jedna klientka popsala nevhodné vyjádření sociální pracovnice úřadu práce, která jí na oznámení, že je těhotná, sdělila, že by bylo nejvhodnější jít na potrat. Přístup některých pracovníků úřadu práce vede klienty k tomu, že buď podání žádosti o dávku vzdají, což je velmi častý jev, ti vytrvalejší podávají žádosti na podatelně, přičemž samotné vyplnění žádosti řešili s jinou sociální službou.

Dále se setkáváme především se situacemi, kdy lidé nejsou schopni svá práva uplatňovat a k jejich porušování dochází z důvodu neznalosti a nedostatku podpory pro tyto osoby. Jednotlivé incidenty jsou často bagatelizovány jak ze strany poškozených, tak ze strany veřejné správy nebo OČTŘ a nedochází k jejich identifikaci jako porušování/nemožnost uplatňování lidských práv.

V poslední době se setkáváme s porušováním práv obětí na ochranu, pomoc, informace a další práva obětí. Oběti jsou často neinformované a v trestním procesu zcela ztracené.

Závěr

Tato přednáška si kladla za cíl představit posluchačům síť občanských poradních v ČR, nejčastěji řešené dotazy v posledním období (roky 2021 – 2022) a seznámit posluchače s problémy, které se mohou týkat oblasti lidských práv (v oblasti bydlení, pracovně-právní problematiky, sociálních dávek, trestná činnost). Problematické situace často souvisí s přetížením odborníků, neznalostí zúčastněných stran řešené problematiky. Nejzávažnější jsou dle mého názoru ty případy, které pro exekuce zabraňují přístup k některému zaměstnání. Ale velmi alarmující jsou také situace, ve kterých jsou porušovány práva obětí trestných činů na ochranu, pomoc a informace. A lidé v pozicích jsou opakovaně zraňováni.

Kontakt na autora

Mgr. Hynek Kalvoda

Asociace občanských poraden, z.s., Sabinova, 130 00 Praha 3

E-mail: hynek.kalvoda@obcanskeporadny.cz

NÁVRH NA ZAVEDENIE UKAZOVATEĽOV KVALITY UBYTOVANIA V ZARIADENIACH PRE SENIOROV

Proposal for the introduction of indicators of the quality of accommodation in facilities for senior citizens

Anton DOKTOROV, Zlatica DOKTOROV

Abstrakt

Tento príspevok sa zamýšľa nad zavedením povinného označovania úrovne kvality ubytovania v zariadeniach pre seniorov ako aj v zariadeniach sociálnych služieb, ktoré poskytujú sociálne služby pobytovou formou. Autori vychádzajú z vlastnej praxe sociálneho pracovníka v takomto zariadení. V našej praxi sa stretávame s rôznymi podmienkami a hlavne výškou úhrad za sociálne služby, ktoré je povinný platiť prijímateľ sociálnej služby v zmysle §72 zákona číslo 448/2008 Z. z. , pričom výška tejto úhrady vôbec nekorešponduje s kvalitou sociálnej služby, ako i s podmienkami ubytovania v danom sociálnom zariadení.

Kľúčové slová: *Sociálne služby. Kvalita sociálnych služieb. Ukazovatele kvality ubytovania. Zariadenie pre seniorov*

Abstract

This contribution intends to introduce mandatory labeling of the level of accommodation quality in facilities for seniors as well as in social service facilities that provide social services in the form of residential accommodation. The authors are based on their own practice as a social worker in such an institution. In his practice, he encounters various conditions and mainly the amount of payments for social services, which the recipient of social services is obliged to pay in accordance with §72 of Act No. 448/2008 Coll. , while the amount of this payment does not correspond at all with the quality of the social service, as well as with the conditions of accommodation in the given social facility.

Key words: *Social services. Quality of social services. Accommodation quality indicators. Facility for seniors. Word. Word. Word. Word.*

Úvod

Starší človek si pomaly, ale iste uvedomuje úbytok telesných a duševných schopností. S rastúcim vekom si starší človek uvedomuje postupné strácanie svojich psychomotorických schopností, ale často aj duševných schopností. Úkony, ktoré boli samozrejmosťou, ktoré vykonával ľahko a automaticky, sa menia na úkony dosahované s námahou alebo s vypätím posledných síl. Pre takého človeka sa problematickými stávajú úkony sebaobsluhy, ale aj úkony spojené s udržovaním chodu domácnosti, ako sú upratovania, varenie a nakupovanie. K stratám fyzických schopností sa často pripája aj strata kognitívnych schopností. Človek si čoraz horšie pamätá, nevie sa naučiť narábať s novými prístrojmi, stráca orientáciu v priestore a v čase. Dvořáčková uvádza: „*Obdobie staroby a starnutia je sprevádzané radou regresívnych zmien v rôznych oblastiach života jedinca a preto je táto životná etapa často chápaná ako obdobie choroby, nemohúcnosti a samoty. Je dôležité prijať opatrenia vo viacerých oblastiach a zmeniť tak negatívny prístup spoločnosti k starnutiu populácie a k starším ľuďom, ktorý je často spojený so stereotypným, až ageistickým pohľadom.*“ (Dvořáčková, 2012, s. 7). Riešenie tejto situácie je možné dvomi spôsobmi.

Najlepšou cestou je pomoc rodín, ktoré tvoria so seniorom jednu domácnosť. Je ideálne, ak senior odkázaný na pomoc inej fyzickej osoby dostáva túto pomoc od členov svojej rodiny a domácnosti. Tento prípad je však pomerne vzácný z nasledovných dôvodov:

- zánik viacgeneračných rodín,
- pracovná vytáženosť členov rodiny,
- neschopnosť poskytnúť adekvátnu pomoc.

V minulosti obývali jeden rodinný dom až tri generácie. Prechod bývania do miest, do malých bytov rozvinul trend jednogerenačných rodín. K tomu si pripočítajme ekonomickú aktivitu generáciu detí a máme príčinu, prečo toľkí seniori sú odkázaní na inštitucionálnu pomoc v zariadeniach sociálnych služieb. Je to veľká škoda, nakoľko život viacgeneračných rodín má veľa pozitív. Predovšetkým aj preto, že v takýchto rodinách môžu jej členovia preukazovať starším členom patričnú úctu. Šmidová uvádza: „*Ľudia v pokročilom veku pomáhajú pozerat' na život s väčšou múdrosťou, lebo v priebehu života získali skúsenosti a dozreli. Ako ich nazval Ján Pavol II, stávajú sa: strážcami kolektívnej pamäti*“. Preto sú aj interpretmi súhrnu spoločenských ideálov a hodnôt, ktoré usmerňujú a chránia spolužitie v spoločnosti. Vylúčenie starších ľudí v mene „bezpečnej modernosti“ znamená odmietnuť minulosť, v ktorej sú zakotvené korene prítomnosti. Starší človek, pretože jeho skúsenosť života je výsledkom jeho mnohých skúseností, môže byť radcom, priateľom a tichým spoločníkom na neľahkej ceste mladým ľuďom.“ (Šmidová a kol., 2013, s. 10).

1 Kvalita v sociálnych službách

Kvalita poskytovaných sociálnych služieb je veľmi často riešená v odbornej literatúre. Musím kvitovať, že nielen tam, ale má svoje pevné miesto aj v našej sociálnej legislatíve. Najjednoduchšie kvalitu možno charakterizovať ako schopnosť uspokojiť očakávané požiadavky odberateľa. Je preto potešiteľné, že naša sociálna legislatíva definuje obsah tohto pojmu, ako aj kreuje kontrolné mechanizmy pre kontrolu kvality týchto služieb. „*Kvalitu služby je možné garantovať tým, že bude preverená podľa napred definovaných – najlepšie merateľných – parametrov.*“ (Matoušek, 2007, s. 125). Podľa zákona o sociálnych službách § 9 odsek 6 a 7 je poskytovateľ sociálnej služby povinný plniť podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby, ktoré sú uvedené v prílohe č. 2 písm. A. Táto príloha rozdeľuje podmienky kvality na štyri oblasti:

- I. Oblasť: Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd
- II. Oblasť: Procedurálne podmienky
- III. Oblasť: Personálne podmienky
- IV. Oblasť: Prevádzkové podmienky

Podmienky kvality sú definované v tzv. kritériách, ktoré sú očíslované. Celkovo ich je 21. Každé z nich má vypracovaný štandard a indikátory priradené ku každému štandardu. Indikátory sú rozpisované v troch skupinách, pričom každej skupine je pridelené príslušné bodové hodnotenie. Prvá oblasť podmienok kvality sa odvoláva na základné ľudsko-právne dokumenty a stavia na tom, že záujem o sociálnu službu alebo jej poskytovanie nemôže človeka oberať o jeho dôstojnosť, práva, slobody a prirodzené vzťahy. Kvalita v sociálnych službách má dva dôležité rozmery, a to rozmer:

- objektívny, čiže čo, koľko a v akej miere a v kvalite prijímateľ sociálnych služieb dostáva,
- subjektívny, čiže ako vníma prijímateľ sociálnych služieb poskytovanú sociálnu službu podľa miery, kvality a množstva.

Súčasná právna úprava je nasmerovaná k objektívnemu meraniu kvality, nakoľko subjektívne hodnotenie kvality je ťažko merateľné, pričom je silne ovplyvňované duševným stavom a pohodou prijímateľa sociálnej služby.

1.1 Kvalita starostlivosti

Tu chápeme široké spektrum podmienok ako sú :

- materiálové vybavenie zariadenia,
- technické vybavenie zariadenia,
- kvalita a rozsah poskytovaných služieb.

Veľa zariadení sociálnych služieb nesplňuje vyhlášku č. 259/2008 Z. z. Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky o podrobnostiach o požiadavkách na vnútorné prostredie budov a o minimálnych požiadavkách na byty nižšieho štandardu a na ubytovacie zariadenia. V nej je napríklad určený minimálny štandard priestorového a materiálového vybavenie ubytovacieho zariadenia. Zábery v tlači a iných médiách príliš často ukazujú vážne porušenie tejto právnej normy. Táto právna norma je veľmi rozsiahla a rieši naozaj komplexne požiadavky na ubytovacie zariadenia. Tabuľka 1 uvádza časť priestorových požiadaviek na ubytovanie v zariadeniach pre seniorov.

Tabuľka 1: Požiadavky na plochu izby ubytovacích zariadení

	Druh ubytovacieho zariadenia	
	Školské internáty, účelové zariadenia na ubytovanie študentov vysokých škôl	Zariadenia podporovaného bývania, zariadenia pre seniorov, domovy sociálnych služieb, špecializované zariadenia, zariadenia opatrovateľskej služby, rehabilitačné strediská
plocha jednoposteľovej izby	najmenej 8 m ²	najmenej 10 m ²
plocha viacposteľovej izby	na jedného ubytovaného najmenej 6 m ² (na každého ďalšieho 5 m ²) v izbe najviac 3 ubytovaní v ubytovacej bunke najviac 10 lôžok v ubytovacej bunke najviac štyri izby	na jedného ubytovaného najmenej 8 m ² v izbe najviac 3 ubytovaní v ubytovacej bunke najviac šesť lôžok v ubytovacej bunke najviac tri izby
základné vybavenie izby	stále lôžko pre každého ubytovaného spoločný stôl v každej izbe stolička pre každého ubytovaného jednodielna skriňa pre každého ubytovaného nástený vešiak nádoba na odpadky (1/izba alebo bunka) zrkadlo (1/izba alebo bunka)	stále lôžko pre každého ubytovaného spoločný stôl v každej izbe stolička pre každého ubytovaného dvojdielna skriňa pre každého ubytovaného nástený vešiak nádoba na odpadky umývadlo*)

Zdroj: Príloha č. 5 k vyhláške č. 259/2008 Z. z.

2 Vlastné riešenie problematiky

Podstatou nášho príspevku je tvrdenie, že legislatívou stanovené kritéria, ktoré je možné dosiahnuť, svedčia o poskytovaní kvalitnej sociálnej služby. Na druhej strane odborná obec, ako aj tvorcovia legislatívy ich chápu ako minimálne kritéria. Vráťme sa k povinnosti platiť úhradu za sociálne služby, ktoré je povinný platiť prijímateľ sociálnej služby v zmysle §72 zákona číslo 448/2008 Z. z. o sociálnych službách. Tu sa výška tejto úhrady odvádza od ekonomicky oprávnených nákladov poskytovateľa sociálnej služby, ktorú musí uvádzať podľa zákona v svojej výročnej správe. Zároveň má povinnosť zverejniť túto správu, ako aj samotné ekonomicky oprávnené náklady na jedného prijímateľa sociálnej služby za jeden kalendárny mesiac za posledný kalendárny rok predchádzajúci aktuálnemu roku. Tu narážame

na nasledovný problém: **Ako súvisí veľkosť úhrady za sociálne služby s kvalitou poskytovaných sociálnych služieb?**

V predošlej kapitole sme sa venovali ukazovateľom kvality sociálnych služieb. Tu treba poznamenať, že zákonodarca (aj ministerstvo) rieši ukazovateľ kvality **ako minimálna miera splnenia povinností pre poskytovateľa sociálnej služby**. Napríklad, ak zariadenie pre seniorov plní Prílohu č. 1 k zákonu č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách, má jedného zamestnanca na dvoch prijímateľov sociálnej služby, pričom je aj splnený percentuálny podiel odborných zamestnancov, tak je všetko v poriadku. A čo keď zariadenie pre seniorov zamestná dvojnásobný počet zamestnancov, pričom zabezpečí jedného odborného zamestnanca na jedného prijímateľa sociálnej služby? Zákon bude splnený v oboch prípadoch, v druhom prípade zariadeniu vzrastú náklady. Existuje veľa druhov materiálového vybavenia, ktoré nerieši naša legislatíva. Je to napríklad vybavenie zariadenia pre seniorov technikou, ako je:

- klimatizačné zariadenia,
- veľkoplošné televízne prijímače,
- počítače a tablety,
- kvalitné WI-FI,
- wellness – vírivky,
- kryté bazény,
- audio súpravy,
- automobily vhodné na prepravnú službu,
- vybavenie kúpeľní,
- polohovateľné (elektricky) postele s antidekubitnými podložkami.

Poskytovateľ sociálnej služby v zmysle zákona poskytuje kvalitnú sociálnu službu, pokiaľ poskytne ubytovanie pre prijímateľov sociálnej služby v bunke, ktorá obsahuje tri izby, kde v každej z nich ubytuje dvoch prijímateľov sociálnej služby, pokiaľ splní prílohu č. 5 k vyhláške č. 259/2008 Z. z., ktorá stanovuje nasledovné minimálne požiadavky na ubytovanie v zariadení pre seniorov:

- „*stále lôžko pre každého ubytovaného,*
- *spoločný stôl v každej izbe,*
- *stolička pre každého ubytovaného,*
- *dvojdielna skriňa pre každého ubytovaného,*
- *nástenný vešiak,*
- *nádoba na odpadky.*

na každé lôžko pripadá:

- *nočný stolík,*
- *matrac,*
- *poduška a obliečka,*
- *prikrývka a obliečka,*
- *plachta.*“

Ani nemusíme napísať, že na takúto bunku so šiestimi prijímateľmi stačí jedna kúpeľňa. Legislatíva vôbec nestanovuje parametre kúpeľne, stačí ak na 6 ubytovaných prípadne jedna sprcha, umývadlo a záchodová misa. Tak isto nedefinuje legislatíva pojem lôžko, pojem matrac. Stačí obyčajná posteľ.

Skúsme si predstaviť ubytovanie prijímateľa sociálnej služby, ktoré bude spĺňať nasledovné parametre, pričom budeme hovoriť iba o parametroch nad rámec platnej legislatívy:

15 m² na jedného ubytovaného v samostatnej izbe alebo v izbe pre dvoch.

Izba vybavená nasledovným zariadením:

- polohovacie elektrické postele so špeciálnymi matracmi,
- sedacia súprava pre návštevy a ubytovaných,

- veľkoplošný televízor,
- Hi-Fi zariadenie,
- mini bar,
- výrobnik džúsov,
- počítač s obrazovkou pre slabozrakých,
- klimatizácia,
- kúpeľňa s hydro-masážnou vaňou, so sprchovým kútom pre sediaceho, s veľkoplošným zrkadlom, fénom na vlasy apod.

Zároveň si predstavme, že zariadenie pre seniorov je vybavené nasledovným zariadením:

- krytý bazén,
- fitness centrum,
- vonkajšia záhrada,
- miesto na grilovanie na záhrade,
- tanečné pódium,
- dielňa pre kutilov.

Úhrada za sociálne služby sa pohybuje od 500 (v našom zariadení pre seniorov je to suma 505,- EUR mesačne) až po 1500 EUR mesačne (napríklad Seniorville Jablonové (46,- EUR za jeden deň, podľa <https://www.seniorville.sk/prevadzky/seniorville-jablonove/sluzby/cennik/>. - dostupné na internete dňa 6.9.2022). Skúsme si porovnať zariadenie splňujúce minimálne parametre podľa legislatívy a naše hypotetické zariadenie. Pýtame sa, a je to podstata tohto príspevku, akú úroveň ubytovania dostáva prijímateľ sociálnej služby v zariadení pre seniorov na Slovensku za 500 EUR a za 1500 EUR úhrady za sociálne služby? Naozaj platí, že výška luxusu ubytovania v zariadení pre seniorov súvisí úmerne s výškou úhrady za sociálne služby?

2.1 Kvalita života v zariadeniach pre seniorov

Kvalitu života ovplyvňujú okrem materiálnych podmienok hlavné personálne podmienky. Tu chápeme široké spektrum podmienok ako sú :

- starostlivosť o rozvoj prijímateľa sociálnej služby,
- starostlivosť o bezpečnosť prijímateľa sociálnej služby,
- starostlivosť o sociálne vzťahy prijímateľa sociálnej služby,
- kvalita manažmentu zariadenia,
- dosahovanie certifikátov kvality v zariadení.

Je veľký rozdiel medzi zariadeniami, kde prijímateľa sociálnej služby okrem preberania stravy a zabezpečení hygienických potrieb nemá čo robiť celý deň z dôvodu zlého technického vybavenia alebo nedostatočného personálneho vybavenia. Kvalitu života v zariadení pre seniorov výrazne ovplyvňuje prítomnosť:

- animátorov voľného času,
- dostatočného počtu sociálnych pracovníkov,
- fyzioterapeutov,
- kaderníkov,
- manikérov a pedikérov,
- cvičiteľov.

Kvalitu života ovplyvňuje aj budovanie medziľudských vzťahov medzi prijímateľmi sociálnej služby navzájom, ako i medzi nimi a personálom zariadenia pre seniorov. Dosahuje sa to napríklad:

- usporiadaním spoločenských akcií -posedenie pri táboráku spojeným s opekaním,
- produkciou živej hudby v zariadení pre seniorov,
- usporiadania súťaží a kvízov v zariadení pre seniorov.

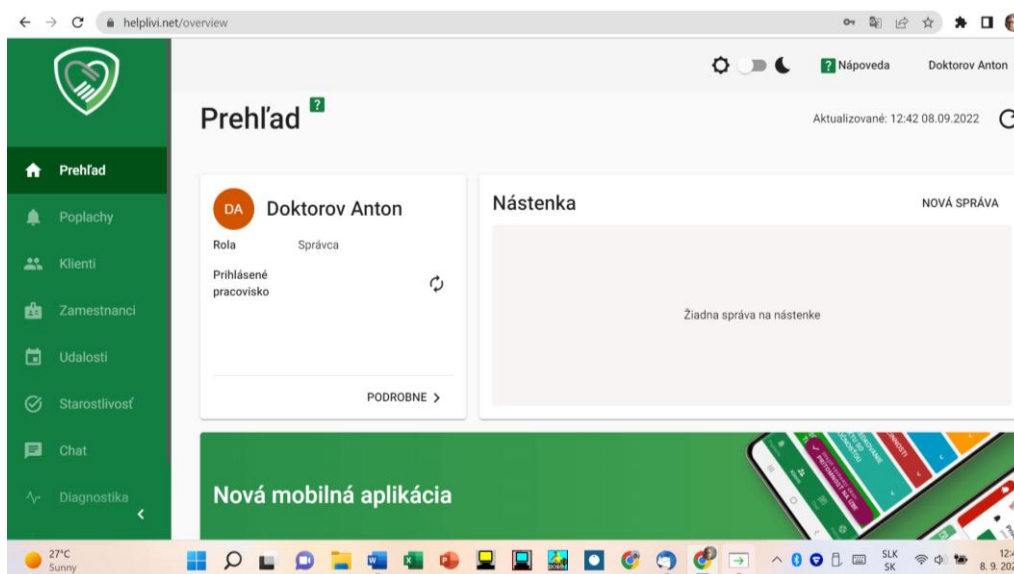
Starostlivosť o **bezpečnosť** prijímateľa sociálnej služby je mimoriadna, hlavne vzhľadom ku strate jeho pohybových a zmyslových schopností. Medzi prostriedky zabezpečenia bezpečia patria systémy privolania pomoci (Napríklad systém HELP LIVI na obr.1 a obr. 2, ktorý prevádzkujeme v našom zariadení), ktorý pomocou bezpečnostných náramkov monitoruje požiadavky prijímateľa sociálnej služby na služby alebo o riešenie krízovej situácie. Obsluhujúci personál dostáva požiadavky na pracovné mobilné telefóny. Vedenie zariadenia vidí všetky požiadavky na službu a reakcie službukonajúcich na monitore počítača, ku ktorému nemá prístup obsluhujúci personál. Manažment monitoruje reakcie personálu aj na diaľku pomocou aplikácie v mobilnom telefóne, pričom je oprávnený na diaľku k okamžitého zákroku. Tento systém dokáže aj monitorovať celú starostlivosť o klienta, pričom pre každého prijímateľa sociálnej služby je predpísaný súbor úkonov rozdelených podľa kategórií podľa individuálnej potreby prijímateľa. Manažment zariadenia priebežne vidí plnenie týchto úkonov, pričom je informované o neplnení vážnych úkonov.

Obrázok 1: Systém Help Livi privolanie pomoci



Zdroj: HELP LIVI materiál

Obrázok 2: Systém Help Livi privolanie pomoci



Zdroj: snímka z internetovej stránky

Príloha č. 2 k zákonu č. 448/2008 Z. z. v znení zákona č. 485/2013 Z. z. stanovuje v časti „Personálne podmienky“ nasledovné požiadavky na štruktúru zamestnancov:

„3.1 Kritérium: Vypracovanie štruktúry a počtu pracovných miest, kvalifikačných predpokladov na ich plnenie v súlade s § 84 s určením štruktúry, povinností a kompetencií jednotlivých zamestnancov, počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnych služieb a ich potrebám“. Čiže, pokiaľ má zariadenie pre seniorov (napríklad to naše) zamestnaných animátorov voľného času (vyštudovaní herci), fyzioterapeuta, na pracovné úväzky manikérku, kaderníčku, lekára psychiatra, plní legislatívnu normu na vyššej úrovni, ako požaduje zákon. Nebudem zdôrazňovať ani kvalitu vzdelania odborných zamestnancov, hlavne sociálnych pracovníkov (obaja sociálni pracovníci v našom zariadení majú vedeckú hodnosť PhD.), ich osobnostný rozvoj apod.

Záver

Zmyslom nášho príspevku je návrh na dopracovanie sociálnej legislatívy tak, aby výška úhrady za sociálne služby bola priamo úmerná kvalite ubytovania a služieb, ktorý prijímateľ sociálnej služby dostáva v zariadení sociálnej služby. Navrhujeme zaradenie zariadení pre seniorov do troch tried podobne, ako boli zaradené hotely v už zrušenej vyhláške Ministerstva hospodárstva č. 277/2008 Z. z. , pričom zariadenie najnižšej triedy (bude označené jednou hviezdíčkou *) musí plniť súčasné minimálne požiadavky na kvalitu v sociálnych službách v zmysle súčasne platnej legislatívy. Zariadenia označené dvoma a troma hviezdíčkami musia poskytovať nadštandard, pričom navrhujeme za každý nadštandard uvedený v tomto príspevku prideliť body, tak aby platilo v zmysle tabuľky 2, ktorú uvádzame. Navrhujeme, aby odborná verejnosť stanovila zoznam vybavenia izby pre ubytovaných prijímateľa sociálnej služby v zariadení pre seniorov, pričom ku každému vybaveniu prideliť určitý počet bodov. Tak isto sa bude postupovať pri vybavení samotného zariadenia pre seniorov (spoločné priestory, bazény, wellness, fitness apod.) Zariadenie by takto po schválení v legislatívnom procese mohlo dostať patričný počet bodov, ktoré by po vzniku nároku na zariadenie do úrovne ** alebo úrovne *** oprávňovalo na poberanie vyššej úhrady za sociálne služby. Zároveň by takáto úprava legislatívy zabránila zneužitiu nedostatočnej kapacity týchto zariadení na Slovensku k pýtaniu neadekvátnych súm za úhradu sociálnych služieb.

Tabuľka 2: Zariadenie ZSS do tried

Zariadenie podľa počtu *	Minimálny počet bodov	Maximálna úhrada za poskytovanie sociálnych služieb EUR
*	0	500
**	100	1000
***	200	1500

Zdroj: vlastné spracovanie

Zoznam použitej literatúry

- BRICHTOVÁ, L. – REPKOVÁ, K. 2012. Sociálna ochrana starších osôb a osôb so zdravotným postihnutím – vývoj od roku 2012. Bratislava: Epos, 2012, 111 s. ISBN 978-80-8057-960-9.
- DVOŘÁČKOVÁ, D. 2012. Kvalita života seniorů v domovech pro seniory. 1 vyd. Praha: Grada Publishing, 2012, 112 s. ISBN 978-80-247-4138-3.

MATOUŠEK, O. a kol. 2007. Sociální služby : legislatíva, ekonomika, plánování, hodnocení, 1 vyd. Praha : Portál, 2007, 184 s. ISBN 978-80-7367-310-9.

ŠMIDOVÁ, M a kol. 2013. Vybrané aspekty sociálnej starostlivosti o seniorov a dlhodobo chorých. Trnava: Dobrá kniha, 88 s. ISBN 978-80-7141-817-7.

Zákony a vyhlášky

Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov

Vyhláška č. 259/2008 Z. z. Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky o podrobnostiach o požiadavkách na vnútorné prostredie budov a o minimálnych požiadavkách na byty nižšieho štandardu a na ubytovacie zariadenia

Vyhláška č. 277/2008 Z. z. Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky z 26. júna 2008, ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried

Kontakt na autorov

doc. Ing. Anton Doktorov, PhD., MBA, mim. prof.
Evito o. z., Penzión Steffi, Zariadenie pre seniorov
Prúdová 14, 821 05 Bratislava
Inštitút Dr. P. Blahu, VŠZaSP sv. Alžbety
Potočná 58, 909 01 Skalica
E-mail: anton.doktorov@gmail.com

PhDr. Zlatica Doktorov, MBA
Evito o. z., Penzión Steffi, Zariadenie pre seniorov
Prúdová 14, 821 05 Bratislava
Inštitút Dr. P. Blahu, VŠZaSP sv. Alžbety
Potočná 58, 909 01 Skalica
E-mail: mgrzlicadoktorov@gmail.com

Mátel, Andrej – Janechová, Lucia (eds.)

Dilemy rešpektovania ľudských práv v sociálnych službách a pomáhajúcich profesiách
Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie

Vydal VŠZaSP sv. Alžbety Bratislava

Bratislava, november 2022

Prvé vydanie

ISBN 978-80-8132-265-5

EAN 9788081322655

