

Principy, zásady činnosti

Celý text je srovnáván s textem

ZAVÁDĚNÍ STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB DO PRAXE

Průvodce poskytovatele

str. 16-17

Praha *Milena Johnová, Kristýna Čermáková*

© Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002

ISBN 80-86552-45-4

Principy zachycují a vyjadřují hodnoty, kterými se řídí pracovníci při práci s uživateli a při poskytování služeb.

Principy mohou být obsaženy např. v **etickém kodexu**, který si pracovníci dané služby vytvoří jako součást vyjádření kultury, v níž pracují. Podobně jako v předchozích případech platí, že na formulování etického kodexu či jiných dokumentů tohoto typu by se měli podílet všichni pracovníci.

V souladu s všeobecně uznávanými principy by vaše služby měly odrážet zejména následující hodnoty.

- **Dodržování práv uživatelů** – uživatelé jsou v nevýhodném postavení vůči zařízení a jeho pracovníkům, zařízení usiluje o vytváření podmínek, v nichž uživatelé služeb mohou svá práva naplňovat.
- **Respektování volby uživatelů** – zařízení vytváří podmínky, v nichž se uživatelé služeb mohou cítit důstojně, rozhodovat se s porozuměním důsledků svého rozhodnutí.
- **Individualizace podpory** – služby jsou „šity na míru“ jednotlivých uživatelů.
- **Zaměření na celek** – na situaci uživatele služeb se pohlíží v souvislostech, nikoli jen na dílčí aspekty.
- **Flexibilita** – služby se pružně přizpůsobují potřebám uživatelů, nikoli uživatelé potřebám pracovníků, zaběhaným způsobům práce a režimu zařízení.

Příklad: Etický kodex denního centra.

Pracovníci denního centra pro lidi s postižením mají svou práci velmi rádi a jsou hrdí na atmosféru, která v jejich zařízení panuje. Tu chválí nejen rodiče dětí, kteří do centra docházejí, ale i studenti, kteří sem chodí na praxi, a dokonce i náhodní návštěvníci. Opakovaně se všichni ptají, jak to vlastně dělají, že je tu lidem tak dobře a tak pěkně se rozvíjejí. Pracovníci sami vlastně přesně nevědí, čím se jejich práce liší od jiných zařízení, a je

pro ně těžké to vysvětlovat. Napadlo je, že by jim mohlo pomoci, kdyby konečně zpracovali svůj etický kodex, na který se už dlouho chystali. Pro zahájení práce týmu si vedoucí centra přichystala **tři okruhy otázek**.

První okruh se týkal **kladných hodnot organizace**, které pracovníky spojují. Byly to otázky jako např.

- Co bychom chtěli na své práci nejmíc zdůraznit?
- Čeho si nejmíc vážíme?
- Co si rozhodně v přístupu ke klientům chceme zachovat?
- Co nejlépe na ně i na nás působí? Čeho si u svých uživatelů nejmíc vážíme a máme to rádi?

Druhý okruh se týkal **možných oblastí střetu zájmů mezi klienty a pracovníky**. Otázky měly zachytit a vytipovat situace, kde klienti mohou být nějak ohroženi či poškozeni ve svých právech či osobní svobodě, aniž by si to pracovníci vůbec uvědomovali. Vždyť snahou pracovníků je uživatelům především pomoci a ochránit je před možnými riziky. Vytipovat takové situace mohli možná nejlépe právě pracovníci sami, i když nebylo snadné je objevit. Pomoci jim měly otázky jako:

- „V jakých situacích by se právě našim klientům mohlo stát, že je budeme zbytečně k něčemu nutit, omezovat je nebo takzvaně v jejich zájmu znásilňovat jejich vůli a zájmy?“
- Jsou nějaké předsudky, které typicky vyvstávají právě u našich klientů?
- Jsou nějaké oblasti života našich klientů, kterým se vyhýbáme, nemluvíme o nich, přecházíme je jakoby neexistovaly?
- Jsou nějaké situace, které máme dokonce sklon spíš ututlat?“

Vedoucí si dobře uvědomovala, že tyto otázky mohou být dost bolestné a je třeba na ně mít čas. Bylo třeba vytvořit dostatečně bezpečné prostředí a nikam nespěchat, aby bylo možné otázky vůbec položit. Rozhodla se poradit se svou zástupkyní a další zkušenou členkou týmu, zda do toho jít. Nakonec se setkání povedlo a přineslo nečekané uvolnění a dokonce radost a oživení. Oblastí, která se ukázala být opravdu tabu, byly intimní vztahy mezi klienty, s nimiž si většina členů týmu moc nevěděla rady. Rozhodli se, že uspořádají na toto téma seminář a pozvou několik odborníků, s nimiž témata proberou. Napadlo je také, že se zkusí zeptat na názory rodičů, studentů a klientů samých – třeba se objeví ještě nějaké další oblasti konfliktu zájmů, které si pracovníci ani neuvědomují!

Poslední, třetí okruh otázek, který si vedoucí pro tým přichystala, se týkal **oblasti možné změny**. Nechala je až na další setkání. Předem rozdala všem pracovníkům kopie etického kodexu, kodexu práv postižených a dokumenty ke standardům služeb a požádala je, aby si přečetli a promysleli připravené otázky. Otázky zněly např.

- „Je naše služba dostatečně individualizovaná? komplexní? flexibilní? inovativní? efektivní?“
- „Jsou nějaké oblasti etického kodexu sociálních pracovníků (či kodexu práv postižených), ve kterých můžeme něco změnit k lepšímu? Jak konkrétně?“

Všechny zajímavé náměty a myšlenky vedoucí se svou zástupkyní pečlivě zaznamenávala a potom je zpracovala do návrhu principů, podle kterých by denní centrum chtělo a mělo pracovat. Návrh členové týmu přijali jen s nepatrnými formulačními změnami.

Vypracovaný Etický kodex si vyvěsili do denní místnosti, kam přicházeli rodiče a návštěvníci. Jeho grafická úprava přivolávala pozornost. Konečně tu byla jasná vizitka, představující toto centrum v jeho přátelské vlídnosti a vysoké profesionalitě.

Poslání, cíle, cílová skupina a principy poskytování sociálních služeb stanovují směr a hodnoty ve způsobu poskytování služeb. Abyste je mohli začít naplňovat a řídit se jimi, je třeba si je nejdříve definovat. Na tomto procesu by se měli podílet jak pracovníci zařízení, tak i ti, kteří jeho služby užívají.