

Etická komise v sociální službě

Stereotypy a zavedené zvyklosti mohou bránit zaměstnancům poskytovatele sociální služby ve výběru postupu nebo metody sociální práce s klientem. Často se zaměstnanci rozhodují mezi jednou a více variantami, přičemž vždy zvažují, která z vybraných možností bude nejvíce vhodná pro klienta a přijatelná pro sociální službu. Ale přijatá rozhodnutí nemusí být vždy správná. Švýcarští, rakouští a němečtí poskytovatelé proto zřizují takzvané etické komise coby poradní orgány podílející se na hledání optimálního řešení vzniklého etického problému v sociální službě. K této dobré praxi se postupně přidávají i poskytovatelé sociálních služeb v České republice

■ **Text: Ing. Daniela Lusková, MPA,**
ředitelka Domova U Biřičky, Hradec Králové
Mgr. Bc. Andrea Tajanovská, DiS.,
lektorka a metodička Institutu vzdělávání
APSS ČR

Smyslem práce s etickými otázkami v sociálních službách je uvědomit si střet hodnot, a to na všech úrovních. Hodnoty a potřeby uživatele sociální služby se nemusí shodovat s hodnotami či etickými principy pracovníka nebo s možnostmi poskytované sociální služby. Nesoulad v očekávání naplnění hodnot a potřeb může bránit hlubšímu pohledu na nepříznivou sociální situaci, ve které uživatel do sociální služby přichází, nebo může docházet ke střetu zájmů mezi všemi stranami. I proto v zahraničí zřizují poskytovatelé sociálních služeb takzvané etické komise jako nedílnou součást managementu kvality poskytované služby, a to nejen v pobyto- vých, ale i ambulancních či terénních službách. Tento poradní orgán ředitele zařízení

napomáhá hledat vhodné varianty řešení vzniklých sporů, neshodujících se očekávání nebo dokonce etických dilemat. Členové takovéto komise tak činí nezávisle s cílem „přinést na věc pohled zvenčí“, uvažovat o klientovi jako o individualitě mající své potřeby, ctit životní hodnoty a netrvat tak pouze na tradičních a ověřených postupech v zařízení.

➤ Etické komise v ČR

Etické komise, respektive jejich činnost a přínos pro kvalitu sociální služby, se postupně zabydlují i u českých poskytovatelů. „Tento poradní orgán má přispět k profesionální a etické citlivosti při řešení každodenních situací a problémů v sociální službě. Podnět pro řešení vzniklého etického sporu může poskytovatel podat jakákoliv osoba, a to formou ústní i písemnou. Jde především o to, aby se poskytovatel aktivně a pravidelně zabýval takovými podněty,“ uvedl Jiří Horecký, prezident Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR s tím, že členy etické komise jsou vždy ze dvou třetin zaměstnanci poskytovatele

tvorící multidisciplinární tým a zbylou třetinu doplňují externí odborníci nebo osoby nezávislé na poskytovateli sociální služby, tedy například praktický lékař, psycholog, psychiatr, terapeut, dobrovolník, právník, zástupce zřizovatele nebo obce. Právě tyto osoby mají přinést na řešený problém již zmiňovaný pohled zvenčí, který není ovlivněn běžnými zvyklostmi a přístupy v poskytované sociální službě či osobními vztahy ke klientovi.

„Do etické komise jsou taktéž přizváni rodinní příslušníci klienta nebo jeho opatrovník, a to především proto, aby bylo do řešeného problému vneseno dostatečné množství informací o uživateli sociální služby. Rodinný příslušník nebo opatrovník má tak možnost napřímo ovlivnit metody práce se svým blízkým nebo doplnit chybějící, avšak pro rozhodování důležité informace,“ doplnil Jiří Horecký. Komise řeší zpravidla rozporuplné pohledy či přístupy ke klientovi sociální služby, zodpovídá náročné otázky a pomáhá při rozhodování ohledně péče. Orgán zasedá dle potřeby a z jednání je vypracován zápis, se kterým jsou členové poradního orgánu obeznámeni, stejně tak jako se způsobem vyřešení daného problému. Etická komise tedy napomáhá řešit situace, ve kterých si nejsou multidisciplinární týmy poskytovatele v navrhovaných řešeních jisty. Snímá tak ze zaměstnanců zátěž některých rozhodnutí a nepřímo se podílí na individuální péči o klienty.

➤ Etická komise v Domově U Biřičky

Zkušenosti zahraničních kolegů přenesl do kvality a etiky sociální práce i management Domova U Biřičky, který poskytuje pobytové služby pro seniory v Hradci Králové. Rozhodli se aktivněji řešit dnešní fenomén doby – stížnosti. Tuto roli přičklí právě etické komisi, jelikož je celá řada stížností komplikovaných a obtížně vyhodnotitelných (tím se zvyšuje riziko nesprávného úsudku poskytovatele).

Etická komise Domova U Biřičky je nezávislým poradním orgánem ředitele. Nezávislost je zaručena složením komise, přičemž zaměstnanci domova nesmí tvořit nadpoloviční většinu. Činnost členů je po-

Etická komise tedy napomáhá řešit situace, ve kterých si nejsou multidisciplinární týmy poskytovatele v navrhovaných řešeních jisty. Snímá tak ze zaměstnanců zátěž některých rozhodnutí a nepřímo se podílí na individuální péči o klienty.

chopitelně bezplatná. Etická komise řeší:

- zajišťování a ochranu práv klienta a zachování jeho důstojnosti;
- zajišťování prostoru pro projevení svobodné vůle klienta v domově;
- zajišťování bezpečnosti a blaha klientů, kteří žijí v domově;
- vlastní podněty ke zvyšování kvality služby, a to zejména z hlediska procesů sociální služby a etiky zaměstnanců domova;
- doporučení řediteli při řešení stížností na kvalitu služby;
- střety zájmů organizace a klientů;
- situace, kdy vzhledem ke zdravotnímu stavu není možné ověřit vůli klienta.

Procesně je statut etické komise nastaven tak, aby byl v souladu s vnitřním předpisem vyřizování stížností. Jednání komise tedy svolává ředitel nejpozději do 21 dnů od podání stížnosti na kvalitu poskytovaných služeb nebo když nastane některá ze situací, jež je v kompetenci komise. Etická komise Domova U Biřičky má 11 členů:

- ředitelka domova;
- vedoucí útvaru péče o klienta;
- vedoucí útvaru zdravotních služeb a hygieny;

- tři klienti domova;
- tři rodinní příslušníci klientů domova;
- jedna osoba nezávislá a domov navštěvující;
- jeden zástupce zřizovatele.

Členové etické komise mají své povinnosti a svá práva ustanovená statutem. Patří mezi ně povinnost účastnit se jednání nebo právo přinášet vlastní podněty do jednání. Praxe Domova U Biřičky je taková, že po přijetí stížnosti svolá ředitelka etickou komisi k jednání. Na jednání se členové seznámí s textem stížnosti. Je přizván také stěžovatel a vedoucí útvarů, kterých se stížnost týká, případně konkrétní zaměstnanec služby. Všichni přítomní mají možnost se vyjádřit a doplnit stížnost. Etická komise v závěru svého jednání zhodnotí, je-li stížnost oprávněná, či nikoli. Je-li oprávněná, navrhne také možná opatření. Ředitelka poté dokončí proces vyřizování stížnosti s tím, že odpovědnost je samozřejmě na ní. Může, ale nemusí respektovat doporučení komise, avšak k jejímu nerespektování zatím nebyl důvod, názor ředitelky byl zatím vždy v souladu s názorem členů komise.

Komentář ředitelky Domova U Biřičky

Činnost etické komise Domova U Biřičky za krátký čas její práce hodnotím velmi kladně. Pro ředitele je v každém případě dobré mít orgán, o jehož nezávislý názor se může opřít, a to v obou směrech – kladném i záporném –, a mít prostor, kde slyší přímo reakce lidí, kteří v domově žijí nebo ho navštěvují na podnět stěžovatele nebo kvůli konkrétní události. Zásadní roli má v komisi každý z členů. Názor těch, kteří v domově žijí a kteří domov navštěvují, může být někdy zcela odlišný od zaměstnanců, u nichž hrozí riziko „profesní slepoty“. Zásadní je také zástupce zřizovatele, který je v případě našeho domova úředník krajského úřadu, který řeší stížnosti podané na sociální služby. Je téměř pravidlem, že stejné stížnosti dojdou k řediteli a rovnou v kopii také zřizovateli, významně tak krátíme čas vyřizování. Zástupce zřizovatele na místě vyšetří okolnosti stížnosti, slyší názory nezávislých členů komise, má tedy více objektivních podkladů pro vyřízení po linii zřizovatele.

PR DONASY

TECHNIKY ZVYŠOVÁNÍ KOGNITIVNÍ KONDICE PRO ÚSPĚŠNÉ STÁRNUTÍ

zpráva o ukončení realizace vzdělávacího projektu, reg. č. CZ.1.04/3.1.03/A7.00235

Závěrečným seminářem v kongresovém sále Olomouckého kraje byl za účasti náměstků hejtmána OLK Mgr. Yvony Kubjátové a MUDr. Michaela Fischera a zástupců odborných garantů ukončen dvouletý vzdělávací projekt pro pracovníky v sociálních službách probíhající v období 09/2013 až 06/2015.

Předmětem vzdělávání byla problematika kognitivního a orálního zdraví zaměřená na uživatele, ale i pracovníky sociálních služeb. Podané informace v problematice péče o orální zdraví byly zařazeny s cílem zvýšení zdravotnické gramotnosti pracovníků v sociálních službách v této problematice, zejména při poskytování jejich péče klientům.

Realizace projektu, použité vybavení, materiály a pomůcky pro účastníky byly spolufinancovány z prostředků ESF prostřednictvím OP Lidské zdroje a zaměstnanost a ze státního rozpočtu ČR.

Projekt probíhal na území Olomouckého a Jihomoravského kraje. Zúčastnilo se celkem 209 pracovníků z 20 zařízení poskytujících sociální služby pro seniory.

Vzdělávací programy byly rozvrženy v rámci dvou let do dvou modulů v rozsahu 26 hodin (2 akreditované VP) a 28 hodin (3 akreditované VP). Polovina vzdělávacího času byla věnována praktickým cvičením poznávacích (kognitivních) funkcí a jejich uplatnění v praxi. Součástí výuky byly i aktivity využívající prvky terapeutického tance a arteterapie. Cvičení sloužila jako inspirace a možné vzory pro další práci s uživateli sociálních

služeb, zejména v rámci aktivizačních činností.

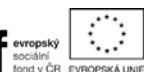
V průběhu realizace projektu bylo účastníkům vydáno celkem 1005 osvědčení o absolvování akreditovaného vzdělávacího programu MPSV ČR.

Odbornými guaranty vzdělávání byla Univerzita Palackého v Olomouci a Masarykova univerzita v Brně.

Citace z hodnocení projektu zástupci Olomouckého kraje v průběhu závěrečného semináře:

MUDr. Michael Fischer, náměstek hejtmána OLK: „Je fajn, že máme partnera, který si umí říct o peníze na smysluplné projekty a na jejich další rozvinutí si dokáže získat peníze z jiných zdrojů. Ty pak přinést do sociálních zařízení našeho kraje. A tak by to mělo fungovat.“

Informace o projektu, fotodokumentace a evaluace projektu účastníky je dostupná na webových stránkách projektu: www.akademietrenovanipameti.cz/projekt235/



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz