

odborný časopis

# sociální služby

cena: 50 Kč / 2,3 €

Náhradní  
rodinná péče

Týden sociálních  
služeb ČR

Reportáž

## Šťastné stáří očima dětí



Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky  
[www.apsscr.cz](http://www.apsscr.cz) • [www.socialnisluzby.eu](http://www.socialnisluzby.eu)

ročník: XXI.  
listopad 2019

# Poradna konceptu Bazální stimulace



Na dotazy čtenářů odpovídá  
**PhDr. Karolína Maloň Friedlová,**  
certifikovaná lektorka a supervizorka,  
jednatelka INSTITUTu Bazální stimulace.

**Dotaz:**  
**Dobrý den,**  
**máme klienta, 30letého muže,**  
**s poruchou autistického**  
**spektra (PAS), který mívá**  
**záchvaty agresivního chování.**  
**Máme indicie, že při pobytu**  
**v předešlém zařízení byl**  
**znásilněn. Chtěli bychom**  
**u něj aplikovat zklidňující**  
**somatickou stimulaci, se**  
**kterou máme u jiných klientů**  
**s PAS velmi dobrou zkušenost.**  
**Prosím o radu, jak ke klientovi**  
**přistoupit, kde začít, když**  
**si nenechá sáhnout na záda.**

**Děkujeme.** Personál DSS

## Odpověď:

Somatickou stimulaci začněte aplikovat na horních končetinách. Jakmile se klient po stimulaci horních končetin zklidní, můžete tímto způsobem pokračovat se stimulací na ventrální straně trupu. Nebude-li klient klást odpor, pokračuje se stimulací dolních končetin. Záda nestimuluje. Po stimulaci doporučuji klienta polohovat k relaxaci do polohy hnizdo. Tímto způsobem aplikujte somatickou stimulaci několik dní. Teprve až uvidíte, že ji klient již velmi dobře přijímá, popř. začne vysílat signály, kterými si ji bude vyžadovat, pak můžete stimulovat i záda.

««« 41

by předtím stížnost předložili poskytovatele či inspekci. Ochránce však má omezené možnosti, jak s takovou stížností naložit.

Nedostatečná kvalita péče přitom může mít pro klienta sociální služby zásadní důsledky. Nezřídká dochází kvůli nedostatečné kvalitě ke špatnému zacházení, aniž by to bylo úmyslem pečujícího personálu. Špatným zacházením je třeba v obecném smyslu rozumět jednání, které nerespektuje lidskou důstojnost. Ochránce se v oblasti sociálních služeb nejčastěji setkává se špatným zacházením v podobě absence úcty k lidské důstojnosti a nežádoucího posilování závislosti na poskytované péči.

Listina základních práv a svobod<sup>5</sup> a stejně tak Úmluva o ochraně lidských práv a základních svobod<sup>6</sup> poskytují ochranu před špatným zacházením. Dle Úmluvy má stát rovněž povinnost poskytnout ohroženým osobám prostředky nápravy.<sup>7</sup> Jedním z nich je právě možnost podat stížnost a upozornit tak na špatné zacházení.

S ohledem na výše uvedené navrhuje veřejný ochránce práv revizi v oblasti stížností v sociálních službách. Změnou by mělo dojít zejména k lepší přehlednosti a vymahatelnosti práva člověka na odpovídající úroveň poskytované sociální služby.

Garantem stížnostního mechanismu by měl být nezávislý státní orgán.

Ochránce má za to, že by měl být zachován jeden hodnotitel kvality v sociálních službách, a to inspekce poskytování sociálních služeb, resp. ministerstvo práce a sociálních věcí. Inspekce v aktuálním znění zákona o sociálních službách nemá oprávnění zabývat se individuálními podněty na kvalitu služby. Nicméně již nyní disponuje odborníky na danou oblast a novelou by se pouze rozšířila její působnost na individuální stížnosti. Též nelze pominout skutečnost, že inspekce má již nyní své regionální zastoupení a ustálenou organizační strukturu.

Návrh předpokládá následující strukturu při vyřizování stížností. (Základním předpokladem je, že stížnost je vždy nejprve projednána poskytovatelem, přičemž

<sup>5</sup> Čl. 7 Listiny základních práv a svobod

<sup>6</sup> Čl. 3 Úmluvy o ochraně lidských práv a základních svobod

<sup>7</sup> Čl. 13 tamtéž



**ombudsman**  
veřejný ochránce práv

inspekce či jiný nezávislý orgán slouží jako pojistka ochrany práv klientů.)

I. Klient se nejprve obrací se svou stížností na poskytovatele. Poskytovatel má povinnost ve stanovené lhůtě stížnost projednat.

II. Teprve není-li klient s vyřízením spokojen, obrací se na inspekci, která ve stanovené lhůtě stížnost projedná. Inspekce přezkoumá, jak stížnost vyřídil poskytovatel, případně provede vlastní šetření. Pokud zjistí porušení povinností ze strany poskytovatele, stanoví opatření k nápravě.

III. Pokud klient stále není spokojen s vyřízením své stížnosti inspekci, může se obrátit na veřejného ochránce práv, který však bude hodnotit postup inspekce, nikoli tedy postup poskytovatele. Možnost stěžovat si na postup inspekce ochránce mohou stěžovatelé využít již dnes.

Revize stížnostního mechanismu se neobejde bez změny zákona o sociálních službách. Veřejný ochránce práv již dlouhodobě upozorňuje na skutečnost, že není zaručena potřebná, dostatečná a především efektivní ochrana klientů sociálních služeb. S ohledem na aktuální počet podnětů v této oblasti adresovaných ochránci či počet inspekcí zahájených na základě podnětu nelze očekávat skokový nárůst řešených stížností, které by mohlo vést k zahlcení inspekce (jiného nezávislého orgánu) či poskytovatelů samotných.

Zde uvedený návrh je pro potřeby tohoto článku zjednodušen. Návrh zasláný Ministerstvu práce a sociálních věcí podrobněji upravuje stížnostní mechanismus tak, aby jej bylo možné implementovat v připravené novele zákona o sociálních službách. Ochránci není známa konečná verze návrhu novely předkládané Ministerstvem práce a sociálních věcí.

