

ETIKA JAKO NEZBYTNÁ SOUČÁST PROFESNÍ IDENTITY INSPEKTORA KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Miloš Sládek

Abstrakt

Inspekce kvality sociálních služeb je významný nástroj sociální politiky Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky v oblasti sociálních služeb. Inspekce je odborná činnost, jejíž podstatou je kontrola v širším významu, včetně uvádění praxe poskytovatelů do kontextu politiky sociálního začleňování. Vzhledem ke značné pravomoci a odpovědnosti inspektorů by měl být kladen zvláštní důraz na odborné předpoklady těch, kteří budou inspekce vykonávat - inspektorů kvality sociálních služeb. Součástí odborného vzdělávání inspektorů a to nejen základního, by měla být oblast profesní etiky, protože inspektoři přichází, při inspekční činnosti do eticky silně exponovaných situací a musí řešit i etická dilemata.

Abstract

Quality inspection of social services is a significant element in the social politics of the Ministry of Labour and Social Affairs within the Czech Republic of social services. Inspection is a professional activity, whose core is verification of broad importance, including the introduction of provider's experience into the context of social integration politics. Considering the significant authority and responsibility of the inspectors, special emphasis should be put on the professional qualifications of those who will carry out the inspections – the inspectors of social services quality. Part of the inspectors' professional education and not only the primary one should be the field of professional ethics since the inspectors come across ethically contentious situations within their profession and so they must solve these ethical code dilemmas.

Klíčová slova

Etika, profesionální etika, inspekce, kvalita, sociální služby.

Keywords

Ethical code, professional ethic, inspection, quality, social services

V současné době můžeme obecně **etiku** rozdělit jednak na vědní disciplínu, zabývající se nejobecnějšími morálními a mravními problémy, tedy etiku chápanou jako **disciplínu filosofickou**. A na etiku zkoumající vybrané hodnoty, normy, principy a povinnosti, jejichž posláním je přispívat k formování typu chování, jednání a rozhodování, žádoucím pro určitou profesi, tzv. **profesní etiku**, např. etika lékaře, soudce, apod. (Nesvadba; 2006).¹

Od 1. ledna 2007 je účinný zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, kterým se mimo jiné do praxe zavádí **inspekce kvality** sociálních služeb.² Inspekce má v systému nově konstruovaných sociálních služeb nezastupitelné postavení. Hlavním cílem inspekce je zajištění ochrany zájmů osob, kterým jsou sociální služby poskytovány, vůči neodborným nebo jinak nedostatečným postupům při poskytování služeb a podpora rozvoje kvality služeb u každého poskytovatele.

1 Nesvadba, P., Filosofie a etika. Plzeň, Aleš Čeněk, 2006, s. 197 - 199, ISBN 80-86898-92-X

2 Ustanovení § 96 až 98 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Profesní etika je jedna ze součástí aplikované etiky, která reflektuje etické aspekty pohledů a problémů vznikajících v rámci příslušných povolání. Věnuje se etickým normám a hodnotám a taktéž povinnosti jejich dodržování v konkrétní profesi. „*Být fundovaně připravený na výkon povolání je pouze jednou stranou mince. Druhá strana souvisí s tím, jak se to – které povolání vykonává, jak záleží jednotlivci nebo „komunitě“ příslušného povolání na jeho dobré pověsti a společenské potřebě (ve smyslu společenského dobra).*“ (Janotová; 2005).³ Definice upravující profesní etiku lze unifikovat - profesní etika je soubor norem nebo pravidel, jimiž se řídí vykonavatelé určitého povolání.

Vzhledem k tomu, že profesní etika se zabývá otázkami týkajícími se povinností, (co by člověk měl dělat), řadíme ji do skupiny deontologických etik (Thompson; 2004).⁴ V podstatě se normy a hodnoty profesní etiky odvozují z obecných mravních norem a zároveň vyjadřují konkrétní specifika jednotlivých povolání.

Vybrané etické normy – specifikace pro povolání inspektora kvality sociálních služeb

- I **Respektování hodnoty člověka** – důstojnosti každého jedince bez ohledu na jeho původ, rasu, pohlaví sexuální orientaci, věk, postižení a víru. Motivovat a napomáhat k seberealizaci každého jedince s přihlédnutím k oprávněným zájmům ostatních.
- I **Důvěrnost** – souvisí s výsadním postavením inspektorů z hlediska přístupu k informacím. S výjimkou zdravotní dokumentace mají přístup ke všem materiálům. Inspektor musí důsledně dbát na pravidlo diskrétnosti a osobní informace o konkrétním uživateli sociální služby sdělovat jen se souhlasem uživatele, případně pouze při spáchání závažného trestného činu v rámci plnění oznamovací povinnosti nebo v zájmu ochrany zdraví a života uživatele nebo ostatních uživatelů.
- I **Nestrannost** – hodnocení a závěry inspektora musí být doloženy relevantními zdroji a důkazy, (písemné doklady, rozhovory s vedením poskytovatele, se zaměstnanci, s uživateli a pozorováními). Je nepřijatelné vnášet do hodnocení předsudky, emocionální reakce, osobní vztahy apod. Inspekční tým musí být ze zákona nejméně tříčlenný, tedy v případě určité pochybnosti je možná konzultace v inspekčním týmu o správné interpretaci inkriminované skutečnosti.
- I **Odvaha** – v případě, že inspektor zjistí pochybení v pracovních postupech nebo nepřijatelné chování pracovníků k uživatelům a má svá zjištění dostatečně podložena důkazy, musí nález projednat s kontrolovanou osobou bez ohledu na její postavení a moc. Zároveň inspektor nesmí podlehnout tlakům změnit svůj soud, který zaznamenává do inspekční zprávy, má-li dost důkazů.
- I **Spravedlnost** – zejména spravedlivost v přístupu, ať se již jedná o uživatele služeb, pracovníky nebo vedení poskytovatele sociálních služeb. Stejná míra zájmu, zdvořilosti a úcty k osobě.⁵

Shora uvedený výčet vybraných etických norem pro povolání inspektora kvality sociálních služeb není určitě kompletní. Postupným výkonem inspekcí a řešením eticky exponovaných oblastí v rámci inspekcí, dojde k vymezení dalších etických norem důležitých pro výkon povolání inspektora kvality sociálních služeb.

3 Janotová, H. a kol., Profesní etika, Praha, Eurolex Bohemia, s.r.o., 2005, s. 9 - 18, ISBN 80-86861-42-2

4Thompson, M., Přehled etiky. Praha, Portál, 2004, s. 11 - 13 , ISBN 80-7178-806-6

5 Etika v praxi pro inspektory sociálních služeb (MPSV, Bannock), Zpráva v rámci Projektu podpory MPSV při reformě sociálních služeb, materiály, podklady a výstupy ze seminářů, Praha, Olomouc, 2001 – 2003

Etický kodex inspektorů kvality sociálních služeb

Etický kodex inspektorů kvality sociálních služeb byl oficiálně zveřejněn Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR v červenci 2008. Je souborem principů, které se inspektoři sociálních služeb zavazují dodržovat. Kodex má za úkol poskytnout rámec k prosazování hodnot této profese a etickému chování. Z obsahu etického kodexu uvádím následujících sedm kapitol:

- Ø poslání profese
- Ø základní předpoklady a principy
- Ø odpovědnost ke své profesi
- Ø vztah k uživatelům služeb zařízení, ve kterých provádí inspekci
- Ø vztah k pracovníkům a vedení, kde provádí inspekci
- Ø vztah k zadavateli inspekce
- Ø týmová spolupráce – profesní vztahy⁶

Etický kodex inspektorů je významným regulátorem etického chování. Obsahuje soubor základních etických pravidel a tím zabezpečuje orientační minimum etiky v chování inspektorů. Inspektoři kvality sociálních služeb tak prezentují před společností svoje poslání a předně to, jak chtějí svoji profesi co nejlépe vykonávat ke spokojenosti uživatelů sociálních služeb a celé společnosti.

Prestiž povolání inspektora kvality sociálních služeb

Profese inspektora kvality sociálních služeb je poměrně novou profesí, dosud není ani samostatně vedena v katalogu prací. O to důležitější je pečovat od samého začátku o udržování a zvyšování dobré pověsti tohoto povolání. Je také nutné zabývat se myšlenkou založení asociace nebo profesní komory inspektorů a dbát o důsledné plnění podmínek pro vstup do tohoto profesního uskupení.

Udržování a zvyšování prestiže povolání lze zajistit dvěma způsoby:

- n vytvořením systému atestací a certifikací, které jsou podmínkou pro vstup do profesního uskupení a dozorem nad kvalitou profesně etické přípravy
- n profesně etickou samoregulací (psaná pravidla) – etický kodex a také i pomocí různých etických komisí

Na Ministerstvu práce a sociálních věcí ČR byla v červenci 2008 ustanovena Komise pro vedení Seznamu specializovaných odborníků – inspektorů kvality sociálních služeb MPSV ČR. Komise může za určitých podmínek, přijmout následující opatření:

- o veřejné napomenutí specializovaného odborníka - inspektora kvality sociálních služeb
- o pozastavení činnosti specializovaného odborníka (nejdéle na dobu 1 roku)
- o výmaz specializovaného odborníka – inspektora kvality sociálních služeb ze Seznamu

6 Etický kodex inspektorů kvality sociálních služeb, Praha, 2008

Závěr

Základní etické principy v sociální práci jsou velmi obsáhlé z hlediska celého spektra sociální práce. Etické normy pro inspektory kvality sociálních služeb jsou přibližně stejné jako pro osoby pracující v oblasti sociálních služeb. Rozdíl je pouze v tom, že inspektoři mají značnou pravomoc a větší odpovědnost. Činnost inspektora je dále důležitá z hlediska možného vlivu na pracovní chování a jednání pracovníků poskytovatele sociálních služeb a zejména také na ochranu práv a oprávněných zájmů uživatelů.

Příspěvek má za cíl upozornit na důležitost etiky v profesionálním chování inspektora kvality sociálních služeb, přičemž profesní etika zde představuje standard očekávaného chování jednotlivých inspektorů.

Použitá literatura

- [1] Etický kodex inspektorů kvality sociálních služeb, Praha, 2008, s. 12
- [2] Etika v praxi pro inspektory sociálních služeb (MPSV, Bannock), Zpráva v rámci Projektu podpory MPSV při reformě sociálních služeb, materiály, podklady a výstupy ze seminářů, Praha, Olomouc, 2001 – 2003
- [3] Jankovský, J., Etika pro pomáhající profese, Praha, Triton, 2003, s. 223, ISBN 80-7254-329-6
- [4] Janotová, H. a kol., Profesní etika, Praha, Eurolex Bohemia, s.r.o., 2005, s. 96, ISBN 80-86861-42-2
- [5] Nesvadba, P., Filosofie a etika. Plzeň, Aleš Čeněk, 2006, s. 331, ISBN 80-86898-92-X
- [6] Thompson, M., Přehled etiky. Praha, Portál, 2004, s. 168, ISBN 80-7178-806-6
- [7] Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Kontaktní adresa

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