



Obsah

Autorský tým	11
Úvodní slovo	15
1 Formy, definice a výskyty násilí v sociálních službách, původci násilí a oběti	17
1.1 Definice	17
1.2 Původci násilí v sociálních službách	18
1.3 Jednotlivé formy násilí	20
1.4 Výskyt násilí	23
1.5 Původci a oběti násilí	26
2 Zjevné a skryté známky násilí	29
3 Zanedbávání a nevhodné chování	31
3.1 Zanedbávání v domácnosti	31
3.2 Zanedbávání v profesionálních službách	33
3.3 Nevhodné chování	34
3.4 Problematika maligního (škodlivého) chování dle Toma Kitwooda	35
3.5 Soukromí a respekt ke svobodě jednotlivce	39

4	Výstupy z nedávných výzkumů	41
4.1	Šetření AVEC	42
4.1.1	Prostředí v jednotlivých zemích a závěry z fokusních skupin	43
4.1.2	Výstupy dotazníkového šetření	47
4.1.3	Závěr	54
4.2	Metodika RESTABUS	55
5	Násilí na seniorech jako společenský fenomén	59
6	Právní pohled na násilí v sociálních službách	71
6.1	Násilí a špatné zacházení	71
6.2	Povinnosti poskytovatele	74
6.2.1	Prevence násilí	75
6.2.2	Namítané fyzické násilí	82
6.2.3	Postup po události	85
6.2.3.1	Povinnosti vůči klientům	85
6.2.3.2	Oznámení násilí příslušným orgánům	86
7	Vnitřní kultura poskytovatelů sociálních služeb	97
7.1	Kultura organizace	97
7.2	Lidská důstojnost jako étos sociálních služeb	100
7.3	Etika v sociálních službách	103
7.3.1	Etické kodexy poskytovatelů sociálních služeb	106
7.4	Nevůle klienta k využití služby jako forma násilí	110
7.5	Identifikace rizikových pracovníků	111
7.5.1	V procesu náboru	111
7.5.2	V rámci zkušební doby	117
7.5.3	V průběhu spolupráce	118
7.6	Násilí klientů vůči pracovníkům	123

8	Prevence – jak předcházet násilí	125
9	Včasná detekce násilí v sociálních službách	137
9.1	Kontrola jako nástroj detekce nevhodného nebo násilného chování	137
9.2	Externí audit spokojenosti klientů a pracovníků	138
9.3	Nástroje pro detekci	139
9.4	Oznamovací systémy	140
9.5	Indicie a markery naznačující nežádoucí chování	141
10	Pracovněprávní problematika v sociálních službách	145
10.1	Skončení pracovního poměru a právního vztahu založeného dohodou o provedení práce nebo dohodou o pracovní činnosti	145
10.1.1	Skončení pracovního poměru na základě právního jednání	147
10.1.2	Skončení pracovního poměru v důsledku právní události	157
10.1.3	Skončení pracovního poměru úředním rozhodnutím	157
10.1.4	Skončení právního vztahu na základě dohod konaných mimo pracovní poměr	158
11	Specifika násilí v terénních sociálních službách	159
11.1	Úvod k problematice domácího násilí v terénních službách sociální péče	159
11.2	Rizikové faktory násilí na seniorech v domácím prostředí	161
11.3	Příběhy z praxe	162
11.4	Závěr k násilí na seniorech v domácím prostředí	174

12	Ochrana oznamovatelů v kontextu detekce a intervence násilí v sociálních službách	177
12.1	Jaké povinnosti zákon zavádí?	178
12.2	Při jakých oznámeních jsou oznamovatelé chráněni?	179
12.3	Závěr	180
13	Poznatky veřejného ochránce práv	181
13.1	Plánování a průběh systematických návštěv	181
13.2	Výstup z návštěvy	183
13.3	Návštěvy zařízení sociálních služeb	184
13.4	Doporučení veřejného ochránce práv	193
13.4.1	Personální a materiálně-technický standard pro pobytové sociální služby	194
13.4.2	Nezávislý stížnostní mechanismus v sociálních službách	194
13.4.3	Zásah do důstojnosti osob při poskytování sociálních služeb jako přestupek	195
14	Stanfordský experiment: Násilí jako „přirozená“ součást člověka?	197
14.1	Násilné chování: Vina jedince, situace nebo systému?	197
14.2	Proměna ve zlého pana Hyda	202
14.3	Poselství pro současnost	208
15	Násilí a zneužívání v sociálních službách – zahraniční postřehy	213
15.1	Násilí a senioři: klíčová data Světové zdravotnické organizace	213

16 Příčiny agresivního/násilného chování u specifických skupin klientů sociálních služeb	221
16.1 Příčiny agresivního/násilného chování u lidí žijících s demencí	221
16.1.1 Násilné chování lidí s demencí	222
16.1.1.1 Behaviorální a psychologické příznaky demence	222
16.1.1.2 Nekognitivní symptomy demence	223
16.1.1.3 Agitovanost podle Cohen-Mansfield Agitation Inventory	223
16.1.1.4 Další dotazníky	224
16.1.2 Vnitřní a vnější příčiny	225
16.1.3 Je agresivní chování lidí s demencí časté?	226
16.1.4 Zkušenosti z respitní péče ČALS	228
16.1.5 Závěrem	232
16.2 Příčiny agresivního/násilného chování u osob s autismem	232
16.2.1 Chování náročné na péči	234
16.2.2 Prostředí jako zdroj napětí a úzkosti klientů s autismem	237
16.2.3 Lidé okolo klienta jako zdroj napětí a úzkosti	240
16.2.4 Závěr	242
16.3 Násilí ve službách sociální prevence	243
16.4 Příčiny agresivního/násilného chování u osob s mentálním postižením	246
16.5 Příčiny agresivního/násilného chování v domácím prostředí	252
16.5.1 Intervence násilného chování	252
16.5.2 Intervence v České republice	255

16.5.2.1 Legislativa	255
16.5.2.2 Praxe	256
16.5.3 Intervence – inspirace ze zahraničí	268

Seznam literatury

271