

Závěry/Doporučení:

- 1) **POPULARIZACE TÉMATU, VEŘEJNÁ ADVOKACE SMĚŘEM K UZNÁNÍ DŮLEŽITOSTI/URGENCE ŘEŠENÍ:**
 - Je potřeba přispět k „popularizaci“ této problematiky, k vyvinutí konstantního tlaku na **urgentní řešení**. Je nutné kultivovat obecné povědomí, veřejné prostředí a obecnou odpovědnost. **Jsme teď v situaci, kdy všichni mlčí**. Klienti mlčí, neb se nemají kam obrátit, personál mlčí, neb by poukázal sám na sebe, kontrolní mechanismy jsou omezené.
 - Je potřeba téma **odtabuizovat** a mluvit o něm v pozitivním duchu, abychom nezpůsobovali strach z pobytových služeb. **Je třeba problém zviditelnit např. výzkumem prevalence**, aby se ukázalo, že to nejsou ojediněle se vyskytující problémy, ale že je potřeba k nim přistoupit systémově.
 - **Je potřeba definovat, co je úlohou sociálního pracovníka, co je úlohou rodinného příslušníka**, bylo by dobře, aby vznikl manuál, aby veřejnost považovala za normální a nezbytné zjištěnou špatnou zkušenost hlásit a bránit se. Policie všechna podání prověřuje.
 - Je potřeba **definovat potřeby lidí v domovech seniorů**, v domovech se zvláštním režimem. A informovat veřejnost o požadavcích na kvalitu poskytované péče s ohledem na práva klientů a povinnosti personálu.
 - Klienti domovů pro seniory a domovů se zvláštním režimem **jsou omezováni na svobodě dvojím systémovým opatřením**. První omezení vzniká nedobrovolným přestěhováním do domova z důvodu nedostatku péče v místě bydliště staršího člověka a druhé pak režimovým opatřením v domově, který bývá nastaven, a v případě našich kasuistik tomu tak je, pro manažersky. Klienti jsou v pasti a jako slabší si stěžovat na špatné zacházení nedovolí. Nemají kam odejít a rezignují na své potřeby a autonomii.
 - Detekce špatného zacházení spočívá ve zjišťování, jak vedení poskytovatele zadává práci zaměstnancům, jak vede kontrolu, ale také motivaci a péči o své zaměstnance. Jak jsou koncipovány dozor, kontrola a prevence. Je potřeba, aby byl k dispozici jak sociální pracovník, zdravotnický personál, tak pomocný personál a případně tzv. aktivizační pracovník. Problémem je také provázanost s veřejností a zajištění dostatečného kontaktu s veřejností, nejen rodinnými příslušníky.
 - Pro vyhodnocení závažnosti špatného zacházení **je rozhodující intenzita, četnost zásahů a doba, po kterou je senior/ka špatnému zacházení vystaven/a**.

2) NOVELIZACE LEGISLATIVNÍ ÚPRAVY:

- Je potřeba zformovat dlouhodobou péči, jako 3. pilíř sociální oblasti s novým vymezením těchto služeb a potřeb gesčních, kontrolních mechanismů. Ustanovit personální a materiální standard k daným službám, což by usnadnilo jejich kontrolu.
- Otázka kontrolních mechanismů, které máme k dispozici. **Problémem je neexistence nezávislého „stížnostního“ mechanismus v zákoně o sociálních službách, který by umožňoval jedinci, aby byl jeho individuální případ nezávisle prošetřen.**
- **Je třeba změnit zákon o zdravotnických službách, aby bylo možné požadovat prošetření stížnosti na zdravotní péči v sociálních službách.**
- Je třeba aby nedůstojné jednání, které v mnohých případech nedosahuje intenzity trestného činu, bylo přestupkem. Byl by tak nastaven další nepodkročitelný standard. V této souvislosti je potřeba novelizovat současnou právní úpravu (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů).