

Soňa Chloupková

Jednání se zájemcem o službu sociální péče od A do Z



Poděkování

Chtěla bych poděkovat především svým kolegyním a kolegům, se kterými mám možnost vykonávat a diskutovat dobrou praxi v sociálních službách. Největší poděkování patří kamarádce a kolegyni Lídě Lorencové, která mi dala příležitost pro seberealizaci v oblasti sociálních služeb a patří k mým největším vzorům. Stejně tak děkuji Martině Panenkové. Obě mi pomohly k tomu, aby mohla vzniknout tato kniha, a vedle toho vnáší do poskytování sociálních služeb ten správný lidský vlídný přístup při zachování profesionality.

Není zde prostor pro uvedení dalších jmen, ale jsem přesvědčená, že Ti, kterým patří můj dík a kdo budou tuto knihu číst, to vědí.

Každý den se v sociálních službách potýkáme s novými, často náročnými situacemi, mnoho mých kolegyně a kolegů je však dokáže přijímat pozitivně a překážky pro kvalitní poskytování služeb našim klientům vnímá pozitivně jako výzvu, na kterou je potřeba reagovat a řešit ji. Dokážou rozpoznat etická i jiná dilemata a neřeší je striktně podle pravidel, ale jsou schopni reflektovat praxi a obhájit si postupy, které jsou dobré pro klienta. Za to si jich opravdu vážím.

Na závěr si dovolím poděkovat také vyučujícím z Univerzity Hradec Králové, kteří mě dokázali nadchnout k tomu, aby byly teoretické poznatky z oblasti sociální práce aplikovány do praxe, nebyly pouhou nutností pro zvládnutí studia, ale užitečným pomocníkem v praxi.

Soňa Chloupková

Jednání se zájemcem o službu sociální péče od A do Z

Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy

Všechna práva vyhrazena. Žádná část této tištěné či elektronické knihy nesmí být reprodukována a šířena v papírové, elektronické či jiné podobě bez předchozího písemného souhlasu nakladatele. Neoprávněné užití této knihy bude trestně stíháno.

Mgr. Soňa Chloupková

Jednání se zájemcem o službu sociální péče od A do Z

Recenze:

Ing. Bc. Hana Vojtová

TIRÁŽ TIŠTĚNÉ PUBLIKACE:

© Grada Publishing, a.s., 2013

Cover Photo © allphoto, 2013

Vydala Grada Publishing, a.s.

U Průhonu 22, Praha 7

jako svou 5219. publikaci

Odpovědná redaktorka Mgr. Helena Vorlová

Sazba a zlom MgA. Radek Krédl

Počet stran 128

Vydání první, Praha 2013

Vytiskly Tiskárny Havlíčkův Brod, a.s.

Názvy produktů, firem apod. použité v knize mohou být ochrannými známkami nebo registrovanými ochrannými známkami příslušných vlastníků, což není zvláštním způsobem vyznačeno.

Postupy a příklady v této knize, rovněž tak informace o lécích, jejich formách, dávkování a aplikaci jsou sestaveny s nejlepším vědomím autorů. Z jejich praktického uplatnění však pro autory ani pro nakladatelství nevyplývají žádné právní důsledky.

ISBN 978-80-247-4678-4

ELEKTRONICKÉ PUBLIKACE:

ISBN 978-80-247-7266-0 (pro formát PDF)

ISBN 978-80-247-7396-4 (pro formát ePUB)

Obsah

Poděkování	2	
Předmluva	7	
Úvod k jednání se zájemcem o službu	9	
1	Legislativní ukotvení – právní předpisy a související normy s tématem	11
2	Vztah jednání se zájemcem o službu k ostatním standardům kvality sociálních služeb	13
2.1	Procedurální standardy	14
2.2	Personální standardy	24
2.3	Provozní standardy	25
3	Jednotlivé fáze jednání se zájemcem o službu.	27
3.1	Fáze č. 1	29
3.2	Fáze č. 2	43
3.3	Fáze č. 3	45
3.4	Fáze č. 4	48
3.5	Fáze č. 5	49
4	Sociální šetření jako stěžejní fáze jednání se zájemcem (včetně zjišťování potřeb zájemce o službu)	55
4.1	Co je sociální šetření	55
4.2	Proč provádíme sociální šetření	57
4.3	Kdo provádí sociální šetření	58
4.4	Kdy provádíme sociální šetření	59
4.5	Jak provádíme sociální šetření	61
4.5.1	Způsob inspirovaný životními potřebami hodnocenými u příspěvku na péči	67
4.5.2	Způsob inspirovaný základními činnostmi dle zákona o sociálních službách	75
4.5.3	Způsob inspirovaný Maslowovou hierarchií potřeb	78
4.5.4	Jaké informace předáváme zájemci o službu při sociálním šetření	91

4.5.5	Práva a povinnosti při sociálním šetření	93
5	Vnitřní předpisy poskytovatele sociálních služeb a ne/soulad s praxí	96
6	Jednání se zájemcem o službu jako podklad pro smlouvu o poskytnutí sociální služby a individuální plánování	100
6.1	Specifické prvky v komunikaci a zastupování ...	104
6.1.1	Specifické prvky v komunikaci	104
6.1.2	Zastupování	106
	Závěr	113
	Literatura	115
	Rejstřík	119

Předmluva

Jaké cíle si kniha klade?

Tato kniha by měla sloužit jako inspirace pro každodenní praxi pracovníků, kteří se podílejí na jednání se zájemcem o sociální službu. Vznik této knihy byl zapříčiněn hledáním dostatečných a ucelených informací, které by pomohly při nastavení a provádění jednání se zájemcem o sociální službu a které autorka této knihy nikde nenacházela.

V této knize nenajdete jediná správná řešení, ale můžete tu nalézt mnoho zkušeností, praktických příkladů, formulářů či návodů jak a proč vytvářet některé dokumenty. Obsah této knihy by měl podpořit skutečnost, že zájemce o naši sociální službu (v budoucnu zpravidla klient sociální služby) je hlavním aktérem celého procesu vyjednávání.

Autorka předpokládá, že s některými postupy či obsahy čtenář nebude souhlasit, ale i to vnímá jako potřebné pro vyvolání diskuse nad tématem jednání se zájemcem o sociální službu, které bývá někdy opomíjeno a není mu věnován dostatečný prostor.

Přestože kniha byla napsána zejména díky zkušenostem se službami: domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, odlehčovací služby a chráněné bydlení, jistě dobře poslouží i pro pracovníky jiných sociálních služeb.

Vysvětlivky k tomu, co v knize naleznete

Příklad z praxe: Vztahuje se k tématu dané kapitoly. Pokud je příklad uveden jako kazuistika, případná podobnost s reálným klientem je čistě náhodná.

Doporučení: Obsahuje, dle názoru autorky, dobrou praxi.

Příklad dokumentu: Je ukázkou toho, co by mohl dokument obsahovat. Nejedná se o jediné možné správné řešení.

Příklad formuláře: Je ukázkou toho, co by mohl formulář obsahovat. Nejedná se o jediné možné správné řešení.

Soňa Chloupková

Úvod k jednání se zájemcem o službu

Proč věnovat jednání se zájemcem o službu zvýšenou pozornost?

Mezi povinnosti poskytovatele podle § 88 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o sociálních službách) patří dodržování standardů kvality sociálních služeb. Jednání se zájemcem o službu je součástí těchto standardů, proto je tedy důležité se tímto tématem zabývat. Ještě důležitější je však následující důvod: Máme a chceme našim klientům poskytovat kvalitní sociální služby. Abychom toto mohli splnit, musíme dobře vyjednat se zájemcem o sociální službu jeho potřeby, požadavky a srozumitelně mu musíme umět nabídnout to, co skutečně můžeme splnit. Pokud bychom tak neučinili, po uzavření smlouvy o poskytnutí sociální služby může dojít k různým problematickým situacím, které lze jen obtížně řešit. Dobře provedené jednání se zájemcem o službu tak může sloužit i jako prevence konfliktů mezi klientem a poskytovatelem sociální služby, v praxi také často mezi rodinou klienta a poskytovatelem sociální služby. Je však dobré si uvědomit, že dobré vyjednání služby konflikty či stížnosti může minimalizovat, nikoliv zcela odstranit.

1 Legislativní ukotvení – právní předpisy a související normy s tématem

Jednání se zájemcem o službu je jednou ze stěžejních oblastí před samotným poskytováním sociálních služeb. Je upraveno zejména STANDARDEM č. 3 v Příloze č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen prováděcí vyhláška) a požadavky jsou následující:

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje (dále jen standard č. 3).

Pokud se na uvedené požadavky zaměříme drobnohledem, můžeme zjistit to nejdůležitější z toho, co nám jednak právní předpisy stanovují jako povinnost, a pak také můžeme pojmenovat skutečnosti, které jsou důležité pro naši praxi při poskytování sociálních služeb.

Jednání se zájemcem o službu je součástí komplexní standardizace v sociálních službách. Matoušek (2007:125) k tomu uvádí, že: „kvalitu služby je možné garantovat tím, že bude prověřena podle předem definovaných – nejlépe měřitelných – parametrů.“ Kvalitnímu poskytování sociální služby předchází dostatečné (kvalitní) jednání se zájemcem o sociální službu.

Dalším důležitým právním předpisem je **zákon** o sociálních službách, tedy zejména vybrané části § 88:

Poskyvatelé sociálních služeb jsou povinni:

- a) **zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, cílech, okruhu osob, jimž poskytují sociální služby, o kapacitě poskytovaných sociálních služeb a o způsobu poskytování sociálních služeb, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby,**
- b) **informovat zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu**

- poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby, a to způsobem pro něj srozumitelným,*
- g) vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v § 91 odst. 3 písm. b),*
 - h) dodržovat standardy kvality sociálních služeb,*
 - i) uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v § 91 odst. 3.*

Mezi další právní předpisy, se kterými se setkáváme při jednání se zájemcem o službu, řadíme zejména:

- Listinu základních práv a svobod (základní práva a svobody při jednání se zájemcem o službu),
- zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (zastupování zájemce o službu),
- zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějšího předpisu (posudek lékaře),
- zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (údaje o zájemci o službu).

Nesmíme také opomenout etické kodexy, ať už se jedná o Etický kodex sociálních pracovníků České republiky či etický kodex konkrétního poskytovatele sociální služby.

2 Vztah jednání se zájemcem o službu k ostatním standardům kvality sociálních služeb

Všechny standardy kvality (Příloha č. 2 prováděcí vyhlášky) na sebe navazují. Nelze se zabývat jedním standardem, aniž bychom reflektovali ostatní. I standard č. 3 je tedy provázán s ostatními 14 standardy kvality sociálních služeb. V tabulce 1 jsou shrnuty standardy kvality v jejich původní a stávající podobě.

Tab. 1 Standardy kvality sociálních služeb

	Původní rozdělení standardů kvality sociálních služeb (zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, 2002)	Současné rozdělení standardů kvality sociálních služeb (prováděcí vyhláška)
1.	cíle a způsoby poskytování služeb	cíle a způsoby poskytování sociálních služeb
2.	ochrana práv uživatelů	ochrana práv osob
3.	jednání se zájemcem o službu	jednání se zájemcem o sociální službu
4.	dohoda o poskytování služby	smlouva o poskytování sociální služby
5.	plánování a průběh služby	individuální plánování průběhu sociální služby
6.	osobní údaje	dokumentace o poskytování sociální služby
7.	stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb	stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
8.	návaznost na další zdroje	návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje
9.	personální zajištění služeb	personální a organizační zajištění sociální služby

+

10.	pracovní podmínky a řízení poskytování služeb	profesní rozvoj zaměstnanců
11.	profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů	místní a časová dostupnost poskytované sociální služby
12.	místní a časová dostupnost služby	informovanost o poskytované sociální službě
13.	informovanost o službě	prostředí a podmínky
14.	prostředí a podmínky poskytování služeb	nouzové a havarijní situace
15.	nouzové a havarijní situace	zvyšování kvality sociální služby
16.	zajištění kvality služeb	
17.	ekonomika	

Zdroje – vlastní zpracování

V následující části se podíváme na souvislosti, které bychom v praxi neměli opomíjet. Standardy jsou zde rozděleny na procedurální, personální a provozní.

2.1 Procedurální standardy

Procedurální standardy stanovují, jak má poskytování služby vypadat, dále pak, na co je potřeba si dát pozor při jednání se zájemcem o službu, jak službu přizpůsobit individuálním potřebám každého člověka. Tyto standardy řeší i ochranu práv klientů sociálních služeb a vytváření ochranných mechanismů, jako jsou stížnosti nebo pravidla proti střetům zájmů. (Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, 2002)

STANDARD Č. 1

Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Poskytovatel má písemně zveřejněno a definováno poslání, cíle, zásady poskytování sociální služby a okruh osob, kterým je služba určena (cílová skupina). Jedná se tedy o zcela zásadní informace o službě – komu službu poskytuje, jak, proč apod. **Při jednání se zájemcem o službu je nezbytné**

ověřit, zda tento spadá do cílové skupiny. Pokud by poskytovatel poskytoval sociální službu osobám, které nespádají do okruhu osob, kterým je služba určena, diskutabilní by bylo možné uspokojování potřeb klienta. Mimo to by se poskytovatel vystavoval postihu v podobě správního deliktu.

Podle § 107 odst. 2 písm. a) zákona o sociálních službách se *právnícká osoba nebo podnikající fyzická osoba jako poskytovatel sociálních služeb dopustí správního deliktu tím, že neposkytuje sociální služby v rozsahu stanoveném v rozhodnutí o registraci podle § 81 odst. 2.* V tomto ustanovení je jednou z náležitostí právě *okruh osob, kterým budou sociální služby poskytovány.*

V praxi dochází zejména k problémům při nastavení věkové hranice, kdy má např. poskytovatel sociálních služeb v rozhodnutí o registraci uvedenou věkovou hranici „od 65 let věku“ a v případě, že fakticky poskytuje službu mladšímu klientovi a tuto skutečnost zjistí registrující orgán, který kontroluje plnění podmínek stanovených pro registraci u poskytovatelů sociálních služeb, kterým vydal rozhodnutí o registraci. Je to přesně ta chvíle, kdy se poskytovatel ocitá v síti správního deliktu.

Vedle toho, že poskytovatel ověřuje, zda zájemce spadá do jeho cílové skupiny, představuje také svoje zařízení v podobě *nabídky služeb*, která bude podrobně rozebrána v dalších kapitolách.

Pokud poskytovatel dle objektivních podkladů zjistil, že je potřeba výjimečně přijmout mladšího zájemce o službu, který splňuje všechny ostatní podmínky, lze v rozhodnutí o registraci uvést do věkové kategorie, např. „zejména od 65 let věku“ či „zpravidla od 65 let věku“ a v dalších vnitřních dokumentech popsat, v jakých případech jsou tyto výjimky přípustné. Pokud dojde k úpravě cílové skupiny, neměl by poskytovatel sociální služby zapomenout na úpravu všech dokumentů, kde je tato uvedena. Nejčastěji se jedná o veřejný závazek, popis realizace (dokládáný do veřejného registru), letáky nebo webové stránky poskytovatele.

Příklad z praxe

- O službu domova pro seniory požádala 82letá seniorka spolu se svým 52letým mentálně postiženým synem. Věková kategorie uvedená v rozhodnutí o registraci této služby však byla nastavena právě „od 65 let věku“. Jednalo se o matku se synem, kteří prožili celý život společně, a pokud by nyní matka odešla do domova pro seniory a syn do některého domova pro osoby se zdravotním postižením, jejich odloučení by bylo naprosto v rozporu se zásadami uvedenými v zákoně o sociálních službách a se základními právy. Poskytovatel tedy nejprve

provedl důkladné jednání se zájemci o službu, při kterém zjistil, že matka již není schopna pečovat o sebe i syna, že není v této lokalitě dostupná pečovatelská služba ani žádná jiná služba, která by zájemcům umožnila ještě nějakou dobu setrvat v jejich domácnosti. Zásadní také bylo, jaké potřeby matky a syna by měl být poskytovatel schopen naplňovat. Pokud šlo o potřeby matky, byl zjištěn soulad mezi jejími potřebami a nabídkou a možnostmi poskytovatele. V zajišťování služby pro syna nakonec poskytovatel kontaktoval blízký domov pro osoby se zdravotním postižením, jehož pracovníci poradili a pomohli s nastavením individuálního plánu i s průběhem sociální služby a se specifiky mentálního postižení obecně. Po tomto vyjednávání poskytovatel požádal registrující orgán o změnu rozhodnutí, do věkové kategorie přidal slovo „zejména“ a jakmile se uvolnila vhodná místa v zařízení, matka se synem byli přijati a spokojeně užívají služby, zejména proto, že mohli zůstat spolu.

Řešením by také mohlo být doporučit těmto zájemcům využít sociální služby poskytovatele, který poskytuje jak sociální službu domovy pro seniory, tak sociální službu domovy pro osoby se zdravotním postižením, a to nejlépe v jednom objektu či v objektech sousedících.

Pozn.: Obtíže ještě může způsobit např. slovo *senior* obsažené v cílové skupině. Ačkoliv neexistuje jednotné vymezení věkové hranice, od které je člověk řazen do seniorské kategorie, věk 52 let je opravdu těžko obhajitelný.

Stuart Hamilton (1999) uvádí, že je nesnadné nalézt hranici okamžiku, ve kterém končí střední věk a začíná stáří. Nejběžnějším měřítkem stárnutí je chronologický (kalendářní) věk, použit však lze také věk sociální. Ten se vztahuje ke společenskému očekávání chování přiměřeného určitému biologickému věku. Západní společnost vidí jedince, kteří překročili šedesátku, jako ty, kteří se budou chovat klidně a usedle, a z toho důvodu není překvapivé, že ukončení pracovního poměru na plný úvazek a odchod do důchodu je považován za znak počátku stáří.

Podle Haškovcové (1990) je pro praktický život určující skutečný věk člověka odpovídající věku funkčnímu. Rozdíl mezi uvedenými věky snadno rozpoznáme, pokud někdo dle „skutečného“ věku vypadá lépe či hůře nebo je schopnější či naopak neschopnější než většina jeho vrstevníků. Takovou či obdobnou situaci tedy musíme shrnout ne zcela uspokojivě: V praxi sociálních pracovníků může docházet k dilematům mezi právem a etikou. Janebová (2010: 44–45) zmiňuje dva zjednodušující postoje k roli práva v sociální práci:

1. nadvláda práva nad etikou – přehnaný důraz na zákony se označuje jako „legalismus“ a vyznačuje se ignorací hodnotového rozměru práva. Odmítá řešit obsah právních norem v tom směru, je-li tento obsah správný.
2. nadvláda etiky konkrétního pracovníka nad právem – pracovník se rozhoduje podle toho, co jemu samotnému přijde jako etické.

Řešením by měl být „*vztah založený na situační reflexi či promyšlení jednotlivých aspektů zasahujících do rozhodování o situaci*“.

Přes veškeré dobré úmysly i znalost právních předpisů se tak může stát, že se dopustíme takového jednání, které sice bude na jedné straně oceňováno, ovšem na straně druhé sankcionováno. Stěžejní v takové situaci je, aby poskytovatel věděl, proč postupoval tak, jak postupoval a dokázal své jednání obhájit i za cenu postihu.

STANDARD Č. 2

Ochrana práv osob

Zájemce o službu musí být dostatečně informován o tom, že služba klade důraz na dodržování základních lidských práv a svobod osob. Vhodné je také uvádět konkrétní příklady, které jsou jednak pro zájemce srozumitelné a zároveň prokazují, že dodržování práv není v zařízení pouze „na papíře“. Může se nám zdát, že zájemci sdělujeme samozřejmé skutečnosti, ovšem pro člověka, který nikdy žádnou sociální službu nevyužíval, se může jednat o důležité informace.

Příklad obsahu dokumentu

- Při vstupu na pokoj personál klepe na dveře.
- Při pomoci při osobní hygieně v koupelně je zabezpečeno soukromí – nevstupují tam žádné další osoby; v případě, že je hygiena prováděna na vícelůžkovém pokoji, jsou využívány paravány, zástěny, závěsy apod.
- Klienti mohou kdykoliv opustit zařízení, návštěvy mohou za klientem přijít kdykoliv, personál se ke klientům chová s úctou, oslovuje je dle přání klientů (pane doktore, pane Nováku apod.).
- Klienti rozhodují o svých záležitostech: např. finančních, v oblasti léčby (např. pokud má klient diabetes, personál ho upozorní na možné následky konzumace určitých potravin; ovšem pokud je klient sní, je to na jeho rozhodnutí) a dalších.

- Klienti mají právo na přiměřené riziko, tzn., že nebudou 24 hodin denně „hlídání“ pracovníkem.

S právy klienta je dobré seznámit také rodinu, případně opatrovníka – klient může být vysoce závislým, může být omezený/zbavený způsobilosti k právním úkonům. Ovšem způsobilost k právům a povinnostem má každý občan (tedy i klient) bez rozdílu, a pokud budou zájmy klienta ve střetu se zájmy rodiny, opatrovníka, poskytovatel bude upřednostňovat zájmy klienta.

Příklady z praxe

- Klient (zbavený způsobilosti k právním úkonům) má rád sladkosti. Nemá žádná zdravotní omezení, přesto jejich nákup opatrovník zamítá s odůvodněním, že je to pro klienta „škoda“. Pokud opatrovník odmítá s poskytovatelem komunikovat či si trvá na svém, poskytovatel by měl informovat příslušný okresní soud o tom, že opatrovník řádně neplní svoji funkci, a to s uvedením konkrétních důkazů.
- Klient (způsobilý k právním úkonům, s počínající demencí) se vyhýbá společnosti. Je rád sám ve svém pokoji a odpočívá. Rodina si opakovaně stěžuje, že se klient neúčastní aktivizačních činností v zařízení, při každé návštěvě je v posteli a nikdo s ním nepracuje. Poskytovatel informuje rodinu o přáních klienta a má doloženo v individuálním plánu, jak klient reagoval na snahu zapojit ho do společných aktivit (agresivita, utíkáni, slovní napadání personálu).
- Za sociální pracovníci přišla dcera pana K. Chtěla by tatínka umístit do domova pro seniory, ale tatínek odmítá podepsat žádost, protože se ještě o sebe dokáže postarat a do domova nechce. V tomto případě nelze pana K. přijmout proti jeho vůli.

Doporučení

Už při jednání se zájemcem o službu je vhodné upozornit na právo klienta na přiměřené riziko, a to způsobem srozumitelným pro samotného zájemce o službu i pro jeho rodinu (opatrovníka). V praxi se mnoho poskytovatelů již setkalo se situacemi, kdy si klient – senior například v zařízení zlomil nohu nebo ruku, protože upadl bez cizího zavinění. Blízcí seniora na takové i podobné situace leckdy reagují stížností ve smyslu zanedbání