

BÍLÁ KNIHA

V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Konzultační dokument

Únor 2003

PRŮVODNÍ DOPIS

V Praze dne ... '03

Vážení členové Řídícího výboru, vážení zástupci poskytovatelů i uživatelů sociálních služeb, kolegové, přátelé,

reforma sociálních služeb, které se zde předkládaný dokument týká, již hodně pokročila. Již několik let společně pracujeme na reformě sociálních služeb, v čemž nám druhým rokem pomáhá i česko-britský twinningový projekt „Podpora MPSV při reformě sociálních služeb“.

Za námi všemi je velký kus práce. Společně s Vámi jsme vypracovali a publikovali základní standardy kvality sociálních služeb, které jsou použitelné pro všechny typy sociálních služeb bez ohledu na to, kdo je poskytuje. Standardy byly testovány v Olomouci, zveřejněny v dubnu letošního roku a prezentovány na celé řadě sociálních konferencí. Pokročily také práce na ustavení inspekčního orgánu, který by měl zajistit ochranu uživatelů sociálních služeb prostřednictvím kontroly dodržování povinností ze strany poskytovatelů sociálních služeb a zároveň by podporoval zvyšování kvality poskytovaných služeb. Výcvik první skupiny 30 inspektorů je ukončen. Přípravuje se vyškolení skupiny školitelů inspektorů dalších tak, abychom měli dostatečnou kapacitu pro zavedení inspekce a udělování oprávnění po jejich legislativním zakotvení. Od roku 2003 mohou inspekce probíhat na dobrovolném základu. Pilotní inspekce odstartovaly transformaci dvou ústavů v olomouckém regionu a řadu aktivit tohoto zaměření v dalších regionech ČR. Je připravována Strategie zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe.

Již druhým rokem probíhá pilotní ověřování komunitního plánování v Písku a po kratší dobu v sousedním Milevsku. Plánuje se rozšíření komunitního plánování do ostatních částí České republiky v roce 2003, vypracovává se plán na zřízení regionálních center na podporu komunitního plánování. Školení první skupiny odborníků již bylo ukončeno.

Zpracovává se věcný záměr zákona o sociálních službách, který by měl být předložen vládě ve druhém čtvrtletí roku 2003. Všechny tyto aktivity probíhají v partnerství a dialogu se zástupci veřejné správy, zainteresovaných resortů, poskytovatelů a v neposlední řadě i uživatelů sociálních služeb.

Hlavním úkolem je nyní stanovit další aktivity, které budou konsolidovat již dosažený pokrok, přispějí k realizaci vyvolaných očekávání a budou propagovat již dříve realizované podstatné změny na celostátní úrovni.

Jak odsouhlasil Řídící výbor česko-britského projektu na svém zasedání 21.října 2002, Bílá kniha by se měla stát vyvrcholením našeho společného úsilí. Měla by se stát právě tou strategickou základnou. Jasně a srozumitelně vyjádření politiky je zapotřebí.

Termín Bílá kniha není v našem kontextu příliš užíván a tak může být poněkud zavádějící. Dovolte mi jej proto vysvětlit. Je to název převzatý ze slovníku Evropské unie.

V EU mají bílé knihy charakter doporučení. Nacházíme je jak na úrovni Unie, tak na úrovních národních – v jednotlivých členských státech. Co se týče prvních, bílé knihy Komise obsahují návrhy na činnost EU v určité oblasti (např. „Bílá kniha o růstu, ...“ formulovala důležité zásady, jak spojit makroekonomická opatření nezbytná k trvalému růstu s rostoucí konkurenceschopností a úsilí o vytváření většího počtu pracovních míst s vysokou zaměstnaností, jež by růst provázela). Po schválení Radou se z Bílé knihy může stát akční program Unie pro danou oblast. Bílé knihy v jednotlivých členských státech bývají pojímány jako dlouhodobé programové dokumenty vlád v dílčích oblastech, rovněž diskutují způsoby řešení definovaných problémů a navrhují podrobný programový návod řešení. Předkládají je buď samotní příslušní ministři nebo celé vlády. Před vznikem každé bílé knihy probíhá konzultační proces, většinou formou veřejné diskuze.

V České republice máme zatím možnost inspirovat se obdobným dokumentem v oblasti školství. Bílá kniha s názvem „Národní program rozvoje vzdělání v České republice“ vznikla na základě usnesení vlády ČR, ve kterém vláda schválila hlavní cíle vzdělávací politiky.

Dokument, který Vám nyní předkládáme ke konzultaci, usiluje o vyjádření celospolečenských potřeb, nikoli jen skupinových či stranicko-politických zájmů. Je pojat tak, aby kromě výkladu jednotlivých otázek a problémů formuloval i soubor doporučení, který by se měl stát směrodatným vodítkem pro budoucí úsilí všech zúčastněných stran – uživatelů sociálních služeb, poskytovatelů, politiků a pracovníků administrativy na místní i centrální úrovni a široké veřejnosti.

Dovoluji si Vás oslovit se žádostí o připomínky, podněty a o Vaše názory na tento dokument. Je prvním, který tvoříme. Naším cílem je vytvořit jasnou a pevnou platformu pro veškeré další kroky v pokračující reformě sociálních služeb v České republice. Jako průvodce pro své připomínky použijte, prosím, přiložený dotazník.

Těším se na připomínky, názory a komentáře Vaše i Vašich kolegů. Prosím o jejich zaslání nejlépe do 18.4.2003 poštou nebo na níže uvedenou e-mailovou adresu. Dokument v elektronické formě je spolu s dotazníkem dostupný ke stažení též na www.mpsv.cz.

Děkuji Vám a jsem s pozdravem

Mgr. Markéta Vylítová,

Pověřená v rámci česko-britského projektu odborem sociálních služeb MPSV
koordinací přípravy Bílé knihy v sociálních službách

Vedoucí týmu sociální ochrany Výzkumného ústavu práce a sociálních věcí
marketa.vylitova@vupsv.cz
tel ++420 2 24972623, fax ++420 2 24972873
www.vupsv.cz

VSTŘÍC BÍLÉ KNIZE

Obsah

PRŮVODNÍ DOPIS	2
VSTŘÍC BÍLÉ KNIZE	4
ÚVOD MINISTRA PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ.....	5
ÚVOD	6
ČÁST 1 - CO JSOU SOCIÁLNÍ SLUŽBY?	8
NAŠE ZÁKLADNÍ PRINCIPY.....	9
1 <i>Nezávislost a autonomie</i>	9
2 <i>Začlenění a integrace</i>	10
3 <i>Respektování potřeb</i>	11
4 <i>Partnerství</i>	12
5 <i>Kvalita</i>	13
6 <i>Rovnost</i>	14
7 <i>Národní standardy, rozhodování v místě</i>	14
ČÁST 2 – KDO JE ODPOVĚDNÝ ZA SOCIÁLNÍ SLUŽBY?.....	17
ČÁST 3 - JAK BUDE SYSTÉM FUNGOVAT? NÁŠ AKČNÍ PROGRAM.....	19
1 <i>Vytváření politického prostředí – nikoliv politické svěřací kazajky</i>	19
2 <i>Pohánění potřebami</i>	23
3 <i>Komunitní plánování</i>	24
4 <i>Hodnocení potřeb</i>	28
5 <i>Záruka kvality</i>	30
<i>Kvalita ve službách</i>	31
<i>Kvalita na úseku lidských zdrojů</i>	33
6 <i>Financování osob a komunit, ne financování zařízení</i>	35
7 <i>Podpora inovací</i>	38
ZÁVĚR.....	40
PŘÍLOHA I - ODKUD SE VZALY TYTO MYŠLENKY?	41
1 <i>Existující česká politika</i>	41
2 <i>Existující česká dobrá praxe</i>	42
3 <i>Moderní profesionální myšlení</i>	44
4 <i>Výzkum v České republice</i>	45
5 <i>Mezinárodní smlouvy, závazky, priority</i>	48
PŘÍLOHA II	51

ÚVOD MINISTRA PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

Sociální služby jsou o lidech a o životě, který vedou lidé ve svých společenstvích (komunitách). Chceme, aby všichni občané byli schopni vést aktivní život ve svých komunitách – aby komunitě dávali a aby od komunity dostávali. Někteří lidé potřebují určitou pomoc, aby byli schopni vést tento aktivní život. Sociální služby existují proto, aby poskytovaly pomoc tam, kde je jich nejvíce třeba k tomu, aby lidé znovu získali svou nezávislost a mohli znovu zaujmout místo ve své komunitě.

Tento dokument je o tom, jak mohou být moderní sociální služby rozvíjeny tak, aby efektivně a v maximální možné míře plnily svou roli.

Je to i zpráva o probíhající práci. Jsme si zcela jisti v mnoha věcech. Víme, čeho chceme dosáhnout. Známe principy, na kterých by služby měly být založeny. Víme, že konzultace a spolupráce jsou podstatnými rysy rozvoje moderních služeb.

Již jsme toho hodně dosáhli. Vytvořili jsme standardy pro doručování služeb. Hodně jsme pokročili v přípravě komunitních plánů z hlediska zajišťování služeb. Zahájili jsme realizaci akčního plánu na rozšíření komunitního plánování napříč Českou republikou.

Plány pro další úspěšný postup jsou prezentovány v předkládaném textu. Stále ještě zbývá udělat mnoho pro to, aby byl akční plán splněn, a aby naše principy sociálních služeb byly převedeny do konkrétních akcí na místě.

Vítáme všechny připomínky, návrhy a názory na nejlepší způsob poskytování kvalitních služeb lidem, kteří to nejvíce potřebují.

ministr práce a sociálních věcí

Ing. Zdeněk Škromach

ÚVOD

Lidé se svými rodinami, přáteli a sousedy vytvářejí přirozené komunity¹. Komunita je místo, které je definováno způsoby, kterými lidé zde žijící tráví svůj všední život a účastní se vzájemných sociálních vazeb. Místo, kde chodí nakupovat, do školy, do práce, kde se věnují volnočasovým aktivitám. Způsoby, jak veřejná doprava spojuje města a vesnice. Jaké a kde jsou místní instituce, které jsou stěžejní pro místní identitu a pro místní aktivity – to mohou být radnice, knihovna, sportovní klub, pěvecký sbor či například kostel.

Posláním sociálních služeb je pomoci lidem udržet si nebo znovu nabýt své místo v této komunitě, ve většinové společnosti, ve svém přirozeném společenství.

Lidé jsou ve středu tohoto systému. Systém by se měl přizpůsobit, aby lidem vyhovoval a ne naopak – lidé by se neměli přizpůsobovat, aby vyhovovali systému.

Sociální služby se týkají každého.

Existuje sedm vůdčích principů, které tvoří základ všech sociálních služeb:

- 1) Nezávislost a autonomie pro uživatele služeb – nikoli závislost
- 2) Začlenění a integrace – nikoli sociální vyloučení
- 3) Respektování potřeb – služba je určována individuálními potřebami a potřebami společnosti, neexistuje model, který vyhovuje všem
- 4) Partnerství – pracovat společně, ne odděleně
- 5) Kvalita – záruka kvality poskytuje ochranu zranitelným lidem
- 6) Rovnost bez diskriminace
- 7) Standardy národní, rozhodování v místě

Mnozí poskytovatelé již poskytují služby, které v sobě obsahují výše uvedené principy. Chceme, aby všichni poskytovatelé služeb byli schopni usilovat o úroveň těch nejlepších.

Vytvoříme a zavedeme napříč Českou republikou:

- Státní politiku orientovanou na výstupy, kterých má být dosaženo, nikoli na kvóty a normy.
- Komunitní plánování. Plánování zaměřené na obce umožní vytvoření plánu rozvoje služeb pro komunitu samotnou komunitou. Každý musí plnit svou úlohu – zřizovatelé, poskytovatelé a uživatelé služeb včetně jejich rodin. Tento způsob plánování respektuje a odráží odlišný charakter různých

¹ Pro přirozené prostředí společenství lidí pracovním způsobem používáme výraz komunita. Komunita je tedy vymezena prostředím, lidmi, mezilidskými vztahy a společnými zájmy. Vzájemným působením uvedených prvků vzniká kvalita života v komunitě. Úroveň této kvality se stává základem pro spolupráci, které se účastní všichni ti, kteří do komunity patří a mají stejný záměr.

společenství. Plány jsou připravovány lidmi, kteří je znají nejlépe – jsou to lidé, kteří tam žijí.

- Posuzování potřeb. Poskytované služby budou určovány potřebami a situací jednotlivých osob a rodin, v nichž tito lidé žijí.
- Standardy pro poskytování sociálních služeb. Standardy poskytují záruky uživatelům služeb a jejich rodinám. Standardy se zaměřují na výstupy, které musejí být poskytovány, nikoli na vstupy. Standardy budou aplikovány na všechny služby bez ohledu na to, kdo je poskytuje.
- Standardy pro dovednosti, kvalifikaci a zkušenosti osob, které pracují v sociálních službách a pro jejich školení, které jim umožní tyto dovednosti, kvalifikaci a zkušenosti rozvíjet.
- Systém financování sociálních služeb tak, aby peníze následovaly lidi a ne zařízení.

ČÁST 1 - CO JSOU SOCIÁLNÍ SLUŽBY?

Sociální služby jsou o lidech.

Sociální služby jsou o lidech v jejich přirozeném prostředí.

Lidé jsou sociální tvorové. Všichni si přejeme mít své místo a roli v životě společnosti, tam kde žijeme a pracujeme. Sociální služby mají za cíl pomoci lidem udržet si nebo znovu nabyt místo v životě jejich komunity, pokud toho sami nejsou schopni.

Sociální služby jsou zaměřeny na lidi – na jedince, jejich rodiny a na jejich sociální sítě. Jaké služby jsou poskytovány vyplývá z individuálních potřeb lidí a z celkových potřeb komunit, v nichž tito lidé žijí.

Potřeby jednotlivců se liší případ od případu stejně jako potřeby jednotlivých společenství. Lidé a obce mají svůj vlastní charakter, historii, schopnosti, preference a zdroje. To znamená, že musí být k dispozici taková nabídka sociálních služeb, která tyto různé potřeby bude schopna flexibilně uspokojit.

Kdy tedy lidé potřebují sociální služby?

Každý z nás se totiž dostává během svého života do obtížných situací. Některé z nich nedokáže řešit bez pomoci někoho druhého. V této chvíli pak může potřebovat sociální službu. Takové situace mohou být, jak ukazují následující příklady, velmi rozmanité.

- Člověku činí potíže běžné činnosti, které přináší každodenní život, nezvládá práce v domácnosti, nezvládá připravit si jídlo, potřebuje pomoci vstát z postele, umýt se, obléci se, s nákupy nebo potřebují doprovodit k lékaři.
- Má těžkosti v partnerském nebo rodinném soužití nebo se nedovede bránit násilí v rodině a potřebuje pomoc, aby se domohl svých práv a zájmů.
- Nemůže pracovat v běžném zaměstnání na otevřeném trhu práce a musí se naučit potřebným pracovním návykům či jiným sociálním dovednostem. Někdy nestačí pomoc úřadu práce a je třeba chráněného prostředí nebo individuální pomoc druhé osoby, aby člověk se zdravotním postižením tyto dovednosti mohl získat.
- Je bez přístřeší a nemá možnost se umýt. Potřebuje pomoc, aby si mohl samostatně obstarat bydlení.
- Prožil mimořádně obtížnou či traumatizující situaci svého života (smrt blízkého, hromadné neštěstí) a potřebuje okamžitou podporu a zájem druhého člověka, prostředí bezpečí a porozumění.
- Rodiče mají těžkosti s výchovou svých dětí nebo s péčí o ně. Potřebují podporu, aby mohli vytvořit dětem domov a umožnit jim optimální rozvoj.
- Člověk zkouší nebo užívá návykové látky nebo se pohybuje v rizikovém prostředí a potřebuje podporu a pomoc, aby mohl přestat s rizikovým chováním.

- Člověk se dostal do konfliktu se zákonem a po odpykání trestu se může ocitnout ve spirále, která mu nedovolí řešit běžné problémy jinak než zase konfliktem. S odbornou pomocí se může vrátit do společnosti.

Nabídka v oblasti sociálních služeb musí být tak rozmanitá, aby služby mohly být využívány jednotlivě nebo v různých kombinacích a vyhovovaly potřebám lidí a jejich společenství.

O jaké druhy služeb se jedná?

Možnosti jsou obrovské, zahrnují služby jako jsou osobní asistence, (tradiční) pečovatelská služba, ranná péče, podporované bydlení, domovy, chráněné bydlení, azylové domy, noclehárny, poradny, kontaktní centra, denní centra atd.

Konkrétní pomoc a podpora lidem se zajišťuje různými způsoby a metodami, jako je například pomoc při osobní hygieně, donáška obědů, zajištění dopravy, kontaktování mladých lidí v ohrožujícím prostředí, výměna injekčních stříkaček, poskytování rad a informací, rozhovory, nácvik dovedností a podobně.

NAŠE ZÁKLADNÍ PRINCIPY

Několik důležitých principů musí rozhodovat o způsobu, jak jsou sociální služby plánovány, organizovány, doručovány a financovány:

1 NEZÁVISLOST A AUTONOMIE

Lidé jsou odpovědní za svůj vlastní život. Přijímají (a musí být povzbuzováni k tomu, aby přijímali) vlastní rozhodnutí o svém životním stylu v rámci mezí, které platí pro všechny členy společnosti. Mohou tvořit a musejí být povzbuzováni, aby tvořili a vyjadřovali, své vlastní preference o tom, jak jim mohou sociální služby pomoci udržet nebo obnovit nezávislost.

Služby by měly:

- Podporovat nezávislost. Mnoha lidem určitá počáteční pomoc umožní znovu nabýt nezávislosti a následně si ji udržet bez jakékoliv další pomoci.
- Respektovat rozdíly.
- Respektovat lidi jako jednotlivce a směřovat k zajištění jejich důstojnosti, individuality, práv a odpovědnosti. Ve stejné situaci lidé volí na základě vlastních zkušeností, potřeb a preferencí odlišné cesty a způsoby řešení. Všichni nemusí mít nutně stejné vlastnosti, potřeby nebo preference.

Františkovi je 46 let, je mentálně postižený a do svých 40 let žil se svou matkou v klidné pražské čtvrti. Po její smrti zůstal v bytě sám a bez její pomoci svoji domácnost nezvládal. Neuměl ani hospodařit se svým důchodem. Sousedé upozornili sociální pracovníci a s její pomocí byl František umístěn v Domově pro lidi s mentálním postižením. Bydlel ve skupinovém bytě společně s dalšími 15 lidmi. Měl o sebe dobře postaráno, přes den chodil do stacionáře a zúčastňoval se různých pracovních aktivit. Nejvíce se mu líbila práce se dřevem. Nechal se každý den budit, dostával dobré jídlo, chodil s ostatními na

výlety. Když se ho někdo zeptal, jestli je spokojený, odpovídal ano, ale neměl žádný zájem, žádného koníčka, spoléhal se na pomoc ostatních. Po několika letech přišla nová ředitelka a jiní pracovníci a začali se Františka ptát, jak by si představoval svůj další život. Řekl, že by se chtěl vrátit do svého bytu. Šel se do svého bytu podívat a s podporou svého osobního asistenta si vytvářel představu o svém budoucím životě. Musel se hodně naučit, uklidit, uvařit, sám se vzbudit, sám cestovat místní dopravou, naučit se počítat peníze. Za půl roku se stěhoval. První měsíce za ním asistent chodil několikrát týdně a pomáhal mu s tím, na co František ještě nestačil. Dnes žije František samostatně a pokud potřebuje s něčím pomoci, dokáže si sám asistentovi říct. Má smlouvu o poskytování konkrétních sociálních služeb, kterou pravidelně obnovuje a říká si, co potřebuje a co ne. Stále chodí do pracovní dílny. Má své přátele, má i přítelkyni, se kterou plánuje budoucí život. Občas zajede do hospody, v neděli jezdí rád na výlety, někdy zajede za příbuznými. František žije s podporou sociálních služeb nezávislým způsobem života a sám o způsobu svého života rozhoduje.

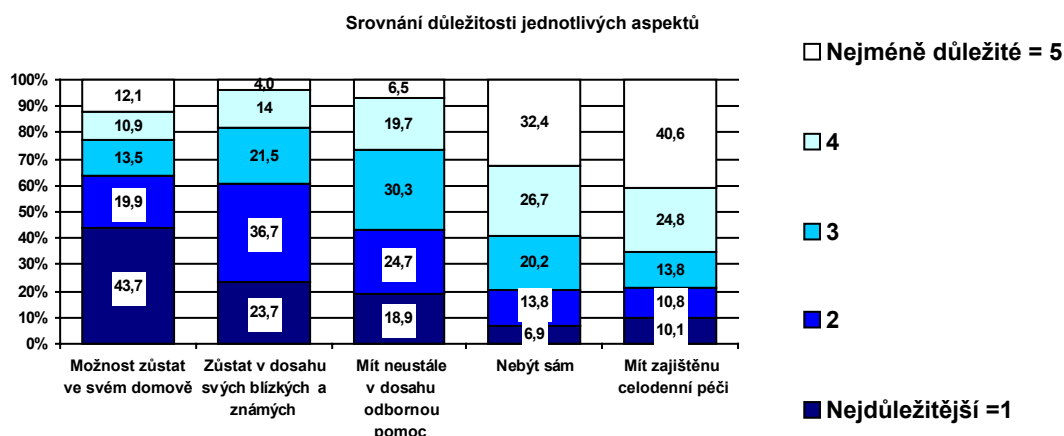
Dny, kdy se předpokládalo, že stát poskytne vše a lidé budou pouze pasivními příjemci, patří do učebnic historie.

2 ZAČLENĚNÍ A INTEGRACE

Sociální služby existují proto, aby pomáhaly lidem udržet si své místo ve společnosti, a aby je chránily před sociálním vyloučením. Sociální služby by v maximálním možném rozsahu měly lidem pomáhat žít běžným životem – umožnit jim pracovat, nakupovat, navštěvovat školu, navštěvovat místa víry, účastnit se aktivit volného času, starat se sám o sebe a o svou domácnost stejně jako o všechny další věci, které jsou lidmi vnímány jako samozřejmé až do chvíle, kdy nám v nich nějaký stav či událost začne bránit. Proto existuje velmi silná preference služeb, které jsou založeny na poskytování v rámci vlastního přirozeného společenství, což umožňuje lidem žít ve vlastním domově, pracovat, vzdělávat se zapojit se života ve svém okolí. To je to, čemu lidé dávají přednost. Víme to proto, že oni sami nám to řekli.

Občané se domnívají, že jednoznačně nejdůležitějším kritériem při výběru sociálních služeb je možnost setrvat ve svém domově. Přání neopustit kvůli sociální službě domov pokládá za nejdůležitější 43,7 % občanů. K nejméně důležitým aspektům patří společnost lidí v podobné situaci a zajištění celodenní péče. (Taylor Nelson Sofres Factum, 2001)

Pozn.: Vzhledem k tomu, že se ojedinele respondenti nedokázali rozhodnout a přiřadili stejnou důležitost dvěma položkám, součet v jednotlivých kategoriích se mírně odchyľuje od 100 %. Počet respondentů byl 946.



Aleš byl osvobozen od povinné školní docházky vzhledem k těžkému mentálnímu postižení kombinovanému s fyzickým. Od 4 let chodí Aleš do rehabilitačního stacionáře. Posledních 8 měsíců tam však nemůže kvůli zdravotním potížím. Lékaři mu nedoporučují pobyt v kolektivu s ohledem na významné problémy s imunitou.

Aleš potřebuje rozsáhlou pomoc zejména při sebeobsluze, chůzi, komunikaci, což fakticky znamená potřebu trvalé přítomnosti druhé osoby. O Aleše se stará maminka, jsou spolu sami dva. Maminka je zaměstnána, ale kvůli zdravotním potížím syna již řadu měsíců do práce nemůže chodit. Občas využívá pomoci známých, kteří jí syna hodinu až dvě pohlídají, aby mohla dojít alespoň nakoupit.

Alešova maminka se obrátila na organizaci poskytující asistenci dětem s postižením ve školách a doprovody a pomoc v domácím prostředí rodičům dětí s postižením s žádostí o zajištění asistence pro svého syna v dopoledních hodinách. Cílem maminky je opět nastoupit do zaměstnání. Zaměstnavatel chce zrušit pracovní poměr maminky Aleše v případě, že v nejbližší době nenastoupí do práce alespoň na zkrácený úvazek. Aleš však podle odhadu lékařů bude moci do stacionáře začít chodit nejdříve za půl roku.

Agentura osobní asistence zajistila do rodiny pomoc asistentky, která dochází pravidelně každý den a zůstává 6 hodin – její pracovní doba je 6 hodin. Podle pokynů maminky pracuje s Alešem, pomáhá mu s oblékáním, jídlom, chodí s ním na procházky. Z rehabilitačního stacionáře, kam Aleš chodil, má maminka a teď i asistentka k dispozici soubor hraček a pomůcek, které jsou vhodné pro Alešovu stimulaci a rozvoj poznávacích a pohybových dovedností.

Maminka začala opět chodit do práce, o kterou díky poskytnutí sociální služby nepřišla. A přestože Aleš právě teď nemůže do rehabilitačního stacionáře docházet, rozvíjí své dovednosti doma, takže má maximální nezávislost a bude lépe vybaven, aby se mohl do aktivit v rehabilitačním centru zapojit, až k tomu bude dostatečně fit.

3 RESPEKTOVÁNÍ POTŘEB

Škála služeb nabízených jednotlivcům je určována potřebami lidí, nikoliv potřebami systému.

Před 40 lety, ihned po narození, se pan Kozák v důsledku nařízené ústavní výchovy dostal do ústavu sociální péče. Na základě diagnostikovaného mentálního postižení byl v šesti letech osvobozen od povinné školní docházky, v 18 letech zbaven způsobilosti k právním úkonům a povinné vojenské základní služby. Donedávna žil na jedné z hromadných ložnic ústavu sociální péče spolu s dalšími 10 muži různého věku. V souvislosti se změnou přístupů k obyvatelům ústavu se život pana Kozáka začal před dvěma lety proměňovat. Místo do artterapeutické dílny nastoupil do normálního placeného zaměstnání jako pomocný dělník do zahradnictví v nedalekém městečku. Ústav požádal o přezkoumání jeho způsobilosti k právním úkonům a o vydání občanského průkazu. Rozhodnutí bylo změněno a pan Kozák byl omezen jen v nakládání s vyššími finančními částkami. V současné době probíhá řízení o novém návrhu opatrovníka (ústavu) na vrácení způsobilosti v plném rozsahu. Možnost dostat se mimo zdi ústavu vyústila v to, že pan Kozák si v sousední vesnici našel přítelkyni, ke které se posléze s pomocí ústavu odstěhoval. Sám si vybral asistenta z pracovníků ústavu, který mu radí ve složitých situacích (např. na úřadech), pomohl mu si najít obvodního lékaře, koupit si televizi apod. Jeho nejbližším plánem je vypravit se s přítelkyní do své rodné vesnice a pokusit se na obecním úřadě zjistit adresu svého bratra.

4 PARTNERSTVÍ

Efektivní sociální služby mohou být poskytovány pouze pokud existuje spolupráce mezi všemi sektory společnosti.

K podpoře rozšiřování komunitního plánování vydalo v červenci 2002 Ministerstvo práce a sociálních věcí metodický materiál KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ – VĚC VEŘEJNÁ. Materiál je sestaven na základě českých i zahraničních zkušeností s komunitním plánováním. Před zahájením přípravných prací oslovil odbor sociálních služeb z ministerstva obce, státní i nestátní poskytovatele a uživatele sociálních služeb a další organizace s nabídkou vytvořit pracovní skupinu, která by se na vzniku materiálu podílela společně s ministerstvem. Nabídku přijalo zhruba 20 osob (zástupci obcí, krajských úřadů, okresních úřadů, ale také pracovníci nevládních neziskových organizací poskytujících sociální služby a zástupci uživatelů sociálních služeb) a skupina se poprvé sešla v únoru 2002. V průběhu dalších měsíců se skupina na základě zájmu dalších lidí rozrostla o dalších 20 lidí. Konečná podoba materiálu vznikala postupně v průběhu několika připomínkových řízení, která byla provedena díky spolupráci se členy skupiny. Získané připomínky a náměty významně ovlivnily konečnou podobu materiálu, která oproti první verzi doznala řadu obsahových i formálních změn. Nezpracované připomínky byly písemně vypořádány a projednány. Materiál byl po vydání distribuován na řadu míst (budoucí obce s rozšířenou působností, okresní úřady, krajské úřady, Svaz měst a obcí, Informační centrum nadací, magistrátní úřady, střední odborné a vysoké školy s příslušným zaměřením a další místa podle poptávky). Poté ministerstvo získalo z různých míst řadu dobrých referencí: materiál je srozumitelný, přehledný, v praxi upotřebitelný.

Jsme přesvědčeni, že tyto výsledky byly dosaženy díky partnerství a transparentní spolupráci mezi MPSV a členy pracovní skupiny.

Jedná se pětistranné partnerství:

- Jednotlivci
- Komunity včetně místní samosprávy – obce a jejich svazky
- Občanská společnost
- Kraje (a jejich svazky)
- Stát

Lidé nejsou jen pasivními příjemci služby. Jsou aktivními účastníky při zajišťování uspokojení svých vlastních potřeb ve spolupráci s poskytovateli sociálních služeb, pokud je jejich pomoci třeba.

Spolupráce, konzultace a kooperace jsou klíčové pro dosažení pozitivních výsledků. Získali jsme bohaté zkušenosti s tvůrčím významem spolupráce a můžeme ji s nadšením obhajovat. Byly vypracovány Standardy pro sociální služby za aktivní účasti uživatelů i poskytovatelů. Komunitní plánování bylo rozpracováno na základě příspěvku samospráv, poskytovatelů a uživatelů; návrhy na řízení přechodného období nezbytného k zajištění sociálních služeb a zavedení reformy veřejné správy byly zpracovány na základě spolupráce ze strany samosprávy a ostatních ministerstev. Pro kvalitu práce má nesmírný význam účast stran s různými úhly pohledu, avšak se společným zájmem.

5 KVALITA

Uživatelé sociálních služeb a jejich rodiny musí mít důvěru ve služby, které přijímají.

Poskytovatelé sociálních služeb musí být schopni posoudit, zda jimi poskytované služby jsou v souladu s přijatými standardy.

Jak inspekce přispěje k ochraně uživatelů?

Výrok inspekčního týmu jednoho ústavu zněl: Všichni obyvatelé ÚSP jsou zbaveni způsobilosti k právním úkonům, nemají občanské průkazy. Obyvatelé zbavení způsobilosti jsou označováni jako nesvéprávní. U celé jedné třetiny obyvatel je opatrovníkem ústav. Zaměstnanci ústavu si neuvědomují, že tato situace znamená možný střet zájmů: opatrovník, který má reprezentovat a chránit zájmy jednotlivce – což v sobě zahrnuje ochranu jeho či jejích zájmů coby uživatele služeb, je zároveň hlavním poskytovatelem služeb. Ústav tedy nemá vytvořena žádná opatření, která by tento střet zájmů vyloučila. Zaměstnanci ústavu nerozumí dobře roli opatrovníka. Ústav nemá žádné předpisy, které by řešily ochranu lidských práv v souvislosti se zvládním agresivity, auto-agresivity obyvatel. Až na výjimky (např. 1 - 2 lidé ze 34 obyvatel oddělení) užívají obyvatelé léky na uklidnění, podle sdělení personálu „musí, aby to vydrželi“. Postup při zvládní agresivity je následující: domluva – represivní opatření. K represivním opatřením patří injekce tlumivého léku (předepsaná lékařem dopředu pro případ potřeby, nikoli pokaždé zvlášť), svěrací kazajka, samotka.

Inspekční návštěva pomohla vedení ústavu i jeho zaměstnancům uvědomit si tyto zažité nedostatky a na základě výše uvedených zjištění přijal ústav řadu opatření:

Ústav začal spolupracovat s místní občanskou poradnou, jejíž pracovníky požádal o proškolení sociálních pracovníků a o převzetí opatrovnictví nad všemi obyvateli, kde je ústav sám opatrovníkem. Občanská poradna za tím účelem zřídila zvláštní agenturu pro občanskou asistenci.

Byl vytvořen seznam všech obyvatel ústavu, kteří potřebují pomoc s komunikací. Na základě jejich potřeb potom vedení ústavu objednalo proškolení vybraných pracovníků v metodách alternativní a augmentativní komunikace. Současně začaly být ve spolupráci s obyvateli ústavu vytvářeny individuální plány podle individuálních potřeb lidí. Prioritu při řešení měly ty potřeby, které přímo ovlivňovaly psychickou pohodu lidí a jejich nenaplnění mělo za následek agresivitu. V důsledku toho se během půl roku snížila spotřeba tlumivých léků.

Ve spolupráci s externím psychiatrem a psychologem dále ústav připravil pravidla pro použití represivních opatření. Tato pravidla odpovídají dobré praxi v zemích EU i Severní Ameriky.

Pracovníci v sociálních službách si musí věřit, že mají dovednosti a znalosti nezbytné k poskytování profesionálních služeb.

Bílý kruh bezpečí, občanské sdružení, jehož posláním je pomáhat obětem trestných činů, se společně se Sdružením azylových domů spojil s jistou nadnárodní společností, která jim nabídla finanční podporu v rámci svého charitativního programu. Zástupci Bílého kruhu bezpečí a Sdružení azylových domů objeli všechny azylové domy ČR a ptali se jejich pracovníků, jak by bylo potřeba nabízenou finanční pomoc využít. Pracovníci azylových domů nechtěli nové vybavení ani technické pomůcky, chtěli se učit, jak by mohli svým uživatelům lépe porozumět a účinně jim pomáhat. Sociální pracovníci a

zaměstnanci azylových domů jsou první, kteří přicházejí s oběťmi domácího násilí do kontaktu, musí situaci takového člověka umět analyzovat, musí se rychle rozhodovat a nabízet řešení. Na základě potřeb pracovníků byl vytvořen vzdělávací program, který obsahuje všechna pro ně důležitá témata a je vyvážen v teoretických přednáškách, v náviku praktických dovedností i zážitkových technikách. První absolventi odjízďeli s tímto hodnocením: „Mám spoustu nových námětů pro svou práci a těším se na jejich realizaci“, „Ověřila jsem si, že postupuji správně“, „Získal jsem větší jistotu pro jednání s klientem, taky mu teď mohu více nabídnout“. Důvěra ve své schopnosti a získání nových poznatků pomáhá pracovníkům zvládat denní konfrontaci s těžkými životními situacemi svých uživatelů. Důležitou složkou vzdělávacích akcí je i vzájemná výměna zkušeností, nalézání nových cest při řešení běžných problémů. Průběžné vzdělávání pracovníků je nedílnou součástí kvality sociálních služeb.

Minimální standardy pro dovednosti a kvalifikaci, které musí mít profesionální pracovníci v sociálních službách, zajistí, že uživatelé služeb a sami pracovníci budou informováni o tom, že mají potřebné znalosti. Trvalý profesionální vývoj zajistí, že dovednosti a kvalifikace pracovníků budou udržovány na úrovni doby.

6 ROVNOST

Přístup lidí k sociálním službám by měl být stejný pro každého člověka na základě jeho potřeb bez ohledu na způsob života, postižení, původ, víru, věk, pohlaví nebo sexuální orientaci.

Kontaktní centrum ve městě XY realizovalo terénní program pro uživatele drog. Program pravidelně probíhal na otevřené drogové scéně a zajišťoval standardní nabídku služeb (výměna použitého injekčního materiálu za sterilní, informace o bezpečnějším užívání drog, v případě zájmu zprostředkování dalších sociálních služeb, atd.). Po určité době získalo K centrum informace o existenci skryté drogové scény ve městě, která byla metodami práce na otevřené drogové scéně nedostupná. Skrytá drogová scéna se odehrávala v bytech, do kterých mohli vstoupit pouze členové cílové skupiny. Pracovníci K centra proto vytipovali několik aktuálních klientů a nabídli jim spolupráci (nestandardní, ale legální pracovní poměr, pravidelný finanční příjem, možnost být v pracovním procesu). Zájem projevil pan AB. Pracovníci K centra společně s panem AB zpracovali podmínky spolupráce a způsob kontroly jejich dodržování včetně sankcí. Podmínky byly pro obě strany přijatelné, spolupráce byla zahájena. Program byl tímto způsobem realizován po dobu 6ti měsíců a vykazoval stabilní výsledky. Spolupráce byla ukončena na přání pana AB, který se rozhodl nastoupit odvykací léčbu a následně se věnovat práci s drogově závislými jako terapeut.

Přístup poskytovatelů služeb k veřejným zdrojům financování (státní rozpočet nebo místní rozpočty) by měl být rovný pro všechny a měl by vycházet z potřeb komunity na úseku služeb. Tyto principy jsou ještě dále diskutovány v části „6 Financování osob a komunit, ne financování zařízení“ na straně 35.

7 NÁRODNÍ STANDARDY, ROZHODOVÁNÍ V MÍSTĚ

Vzhledem k tomu, že způsob poskytování služeb vyplývá z potřeb jednotlivců a komunity, musí být rozhodnutí o tom, co je poskytováno, komu a jakým způsobem učiněno na úrovni jednotlivce a komunity.

Obce budou klíčem k poskytování služeb. Neočekává se od nich, že všechno budou dělat samy. Budou pracovat v partnerství s krajskou samosprávou a s vládou, s občanskou společností a se samotnými uživateli.

V malém regionu XY, ve kterém žije zhruba 3000 lidí, se několik obcí dohodlo na spolupráci při vybudování domu s pečovatelskou službou. O rozhodnutí se dozvěděla nevládní nezisková organizace AB, která v regionu zajišťuje pečovatelskou službu a která si pro svoje účely vytvořila metodu pro zjišťování potřeb lidí – potenciálních uživatelů. Metoda byla vytvořena především proto, že zejména malé obce nemají k dispozici žádný nástroj pro kvalifikované zjišťování potřeb svých občanů a byla nazvána Mapování a objektivizace sociálních a zdravotních potřeb občanů.

Metoda je postavena na místním sociálním šetření, které klade důraz na rozhovor a poradenství a obsahuje také dotazník, kterým jsou získávána data pro následnou analýzu. Respondentům je vysvětlen důvod, proč je jim dotazník předkládán a účel, k jakému budou zjištěná data použita.

Nevládní organizace AB tedy nabídla regionu XY vlastní metodu pro zjištění kvalifikovaných potřeb občanů předtím, než bude výstavba nového zařízení zahájena. Zástupci mikroregionu s provedením šetření souhlasili. Šetření bylo provedeno na vzorku 500 osob sociálními pracovníky organizace AB. Byly zjištěny kategorie: osoby osaměle žijící, osoby částečně nebo zcela odkázané na cizí pomoc, osoby se smyslovým nebo pohybovým postižením, osoby s předepsanou dietní stravou, ženy samoživitelky. Výsledky dotazníku potvrdily existenci potřeb, které lze uspokojit sociálními službami, přičemž respondenti upřednostňovali takové sociální služby, které jim mohou být poskytovány v jejich domácím prostředí. Rozhodnutí stát se uživatelem sociálních služeb je odkládáno do poslední možné chvíle a významně jej ovlivňuje nutnost finanční spoluúčasti.

Zjištěné výsledky byly předány zástupcům regionu XY, kteří je akceptovali a na jejich základě bylo zahájeno řízení o změně původního záměru vybudovat dům s pečovatelskou službou. Zároveň jsou vedena jednání o možnostech zajištění zjištěných potřeb pečovatelskou službou poskytovanou organizací AB.

Podrobná rozhodnutí učiněná jednotlivci a komunitami se budou lišit místo od místa – protože se místo od místa budou rovněž lišit podmínky. Současně je legitimní očekávat, že služby budou poskytovány v mezích národního rámce, který platí stejně pro všechny občany.

Není vhodné, aby podrobná rozhodnutí o službách byla přijímána na úrovni krajské samosprávy či vlády. Tyto orgány jsou příliš daleko od znalosti individuálních potřeb. Vláda nebude hrát žádnou roli v přímém poskytování služeb. **Vláda** bude plnit klíčovou úlohu ve vytváření celkového rámce, na jehož základě mohou být přijímána kvalitní rozhodnutí reagující na potřeby v místě.

Tato úloha zahrnuje:

- Politiku
- Standardy poskytování služeb
- Standardy dovedností a zkušeností pracovníků v sociálních službách
- Priority
- Právní rámec
- Hodnocení

Role Ministerstva práce a sociálních věcí ve vytváření tohoto národního rámce je blíže popsána v části „1 Vytváření politického prostředí – nikoliv politické svěřací kazajky. 1) MPSV“ na straně 19.



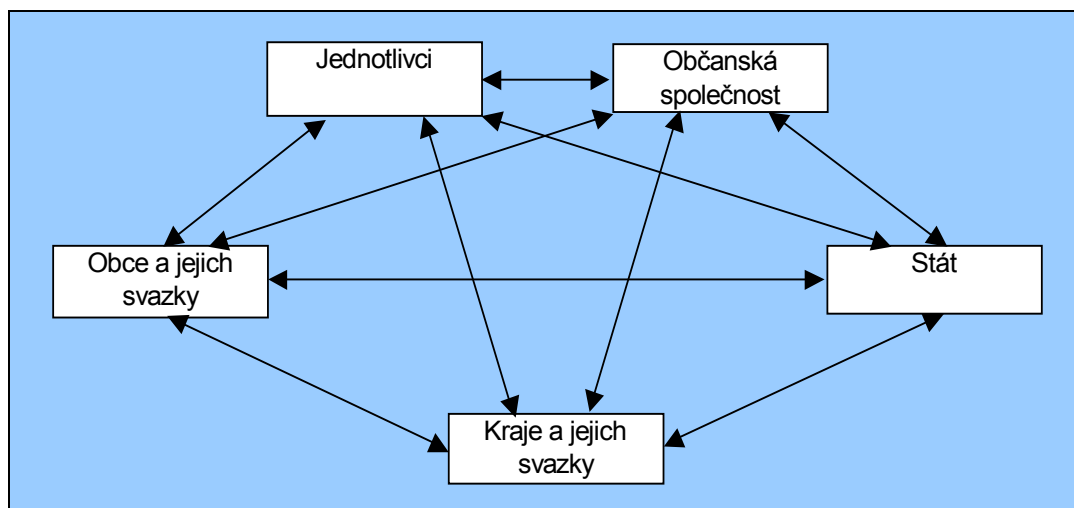
Tyto principy nejsou nové. Jak jsme již ukázali, existuje mnoho příkladů dobré praxe v České republice. Takové služby uvádějí tyto principy do života. Jedná se o služby, které mají v centru pozornosti lidi a posílení jejich nezávislosti a důstojnosti. Chceme dát těmto principům nový význam, zaměření a priority. Přejeme si, aby se služby založené na uvedených principech staly obecným pravidlem. Tyto myšlenky zde existují již a jsou uváděny do praxe.

Tyto principy vycházejí ze zásad již obsažených v české politice, z příkladů dobré praxe v České republice, z moderního profesionálního myšlení, z výzkumu, z mezinárodních závazků i z toho, co se osvědčilo v dalších zemích. Příloha se tomuto věnuje detailněji.

ČÁST 2 – KDO JE ODPOVĚDNÝ ZA SOCIÁLNÍ SLUŽBY?

Sociální služby jsou vybudovány na základech pětistranného partnerství.

Schéma č.1



Každý jedinec nese svůj díl odpovědnosti za vlastní sociální situaci, každý má v systému svoji roli.

Jednotlivci:

- Starají se o sebe a nesou za sebe odpovědnost
- Pomáhají se starat o příslušníky svých rodin
- Chovají se jako dobří sousedé
- Pracují ve svépomocných skupinách
- Přispívají na náklady služeb, které užívají (pokud je přispívání v jejich možnostech)
- Pracují jako dobrovolníci

Obce/komunity:

- Posuzují potřeby jednotlivců, kteří žádají, aby jim byly poskytovány sociální služby
- Posuzují potřeby komunity
- Připravují komunitní plán včetně ekonomické rozvahy, aby sociální služby uspokojovaly potřeby jednotlivců i komunity
- Zařizují poskytování služeb – vlastním poskytováním služeb nebo dodavatelsky, tj. nákupem služeb od jiných obcí, krajů, nevládních neziskových organizací (NNO) nebo od poskytovatelů ze soukromého sektoru
- Podporují rozvoj nových typů služeb
- Povzbuzují a podporují občanskou společnost v místě
- Podporují konzultace, spolupráci a dialog mezi účastníky na úrovni komunity

Kraje:

- Posuzují potřeby kraje
- Připravují plány sociálního a ekonomického rozvoje kraje
- Mohou poskytovat služby
- Podporují rozvoj nových typů služeb
- Povzbuzují a podporují občanskou společnost v kraji
- Podporují konzultace, spolupráci a dialog mezi účastníky na úrovni kraje
- Přispívají ke sledování a k vyhodnocování služeb – sumarizují výroční zprávy municipalit a připravují výroční zprávu pro Ministerstvo místního rozvoje

Občanská společnost:

- Skládá se z nevládních neziskových organizací (NNO) a dobrovolníků
- Poskytuje služby
- Vyvíjí nové typy služeb
- Organizuje činnost dobrovolníků
- Podporuje svépomocné skupiny
- Vystupuje jako obhájce nebo zástupce uživatelů
- Poskytuje jednotlivcům příležitost, aby mohli přispět společnosti

Stát:

- Určuje státní politiku a priority na základě konzultací se samosprávou, nevládními neziskovými organizacemi (NNO) a s uživateli služeb a prosazuje tuto politiku a priority v rámci české společnosti
- Určuje národní standardy pro poskytování sociálních služeb
- Vytváří národní systém inspekce, který umožňuje poskytovatelům a uživatelům kontrolu, zda jsou standardy dosahovány
- Podporuje vývoj nových a inovačních forem služeb
- Poskytuje odpovídající právní rámec pro vytváření a doručování sociálních služeb
- Shromažďuje výroční zprávy od krajů a obcí, zajišťuje průzkumy a využívá jejich výsledků pro ovlivňování politiky, priorit a standardů
- Konzultuje se samosprávou (komunitní a regionální) plány, místní a regionální potřeby a využívá výsledků k ovlivňování politiky, priorit a standardů
- Rozhoduje o alokaci národních zdrojů na rozvoj a poskytování sociálních služeb.

ČÁST 3 - JAK BUDE SYSTÉM FUNGOVAT? NÁŠ AKČNÍ PROGRAM

V této kapitole popíšeme hlavní součásti fungování moderního systému sociálních služeb. Práce na detailním vývoji systému úspěšně pokračují. Potěší nás, když obdržíme jakékoliv připomínky nebo návrhy týkající se způsobu, jak připravit (navrhnout) celý systém tak, aby byl co nejefektivnější a nejúčinnější. Znamená to, že musí dosáhnout až k lidem, kteří to nejvíce potřebují a současně zajistit nejlepší možné užití zdrojů, jež jsou k dispozici.

1 VYTVÁŘENÍ POLITICKÉHO PROSTŘEDÍ – NIKOLIV POLITICKÉ SVĚRACÍ KAZAJKY

Pevně věříme, že podrobná rozhodnutí o tom, jak budou sociální služby plánovány, poskytovány a doručovány příjemcům, musí být přijímána na nejnižší možné, nejlépe pak na místní úrovni. Sociální služby jsou provozovány na místní úrovni ku prospěchu lidí v místě. Tato zásada je zcela v souladu s myšlenkami stojícími za reformou veřejné správy - zejména s principem subsidiarity. Nicméně to není ten hlavní důvod, proč ji prosazujeme. Hlavní motivací je skutečnost, že tak je to nejlepší pro služby – a tím pro občany.

To však neznamená, že Ministerstvo práce a sociálních věcí a kraje nemají žádné úkoly a povinnosti. Ministerstvo a kraje plní úkoly, které nikdo jiný plnit nemůže. Pokud *může* být činnost realizována na místní úrovni, *měla by* být realizována v místě.

Ministerstvo a kraje by měly zajistit, že budou existovat jasná pravidla pro vývoj služeb a systému kontroly a hodnocení služeb. Každý tak bude moci posoudit, zda jsou záměry politiky sociálních služeb plněny a zda jsou veřejné fondy efektivně využívány.

1) MPSV

Občané mají současně právo očekávat, že všechny služby budou podléhat stejným obecným standardům. To je úloha příslušející MPSV.

MPSV si klade za cíl vydat jasné politické prohlášení. Tento dokument je prvním prohlášením tohoto typu. Stanovuje hlavní principy a připravuje návrh akčního programu.

MPSV si klade za cíl popsat politické cíle v konkrétních termínech realizace výsledků, jichž má být dosaženo. Myslíme si, že je daleko důležitější popsat dopad, který budou občané moci pocítit, než popisovat vstupy. Po určitou dobu může být rovněž užitečné popsat proces, který je třeba realizovat. Je to důležité tam, kde jsou aspekty příslušného procesu nezbytné pro to, aby rozhodování o službě bylo spravedlivé a nestranné. Bylo by tomu tak například při hodnocení potřeb, při odvolací proceduře či při řízení finančních zdrojů. Úkoly budou vyjádřeny jako cíle, kterých je třeba dosáhnout nebo jako indikátory, které signalizují, jakého pokroku bylo dosaženo. Ministerstvo práce a sociálních věcí průběžně pracuje na přípravě takových cílů, jejichž současná verze je v PŘÍLOHA II na straně 51.

Smyslem těchto cílů je jasně popsat, co musí být dosaženo, aby veřejnosti mohly být poskytovány dobré a kvalitní služby. Jak je to možné, popisují služby z hlediska veřejnosti, která bude služby užívat. Zároveň však neříká obcím a městům, jak přesně těchto cílů dosáhnout. To je na jejich vlastním rozhodnutí, které udělají s ohledem na místní podmínky. Oni – obce a města – znají místní podmínky lépe než kdokoli jiný.

MPSV si klade za cíl identifikovat národní priority pro rozvoj služeb.

Priority pro rok 2003 již byly identifikovány v dokumentech pojednávajících o procesu udělování grantů a jsou to následující:

- I. Program podpory sociálních služeb na místní úrovni
- II. Program podpory sociálních služeb na celostátní úrovni
- III. Program inovativních (pilotních) projektů
 1. podpora prioritních úkolů MPSV
 - projekty zaměřené na podporu a integraci seniorů do společnosti v souvislosti s Národním programem přípravy na stárnutí
 - projekty zaměřené na podporu a integraci zdravotně postižených do společnosti v souvislosti s Evropským rokem občanů s postižením
 - projekty následné péče o osoby závislé na návykových látkách
 - projekty zaměřené na podporu boje proti extremismu
 - projekty zaměřené na podporu obětí trestné činnosti a zejména domácího násilí
 2. podpora procesu zavádění komunitního plánování a podpora opatření vyplývajících ze zpracovaných komunitních plánů
 3. podpora zavádění standardů v sociálních službách
 4. podpora vzdělávání pracovníků v sociálních službách

MPSV si klade za cíl vytvořit legislativní rámec, který umožní splnění politických cílů způsobem, který je v souladu s těmito zásadami. To znamená, že legislativa bude většinou spíše *umožňovat* než *nařizovat*.

Tento dokument a připomínky k němu se stanou základní částí v přípravě legislativy, která postihuje přiměřenou rovnováhu mezi centrálními a místními pravomocemi.

MPSV si klade za cíl stanovit standardy pro poskytování sociálních služeb. Standardy poskytují jistotu uživatelům a měřítko poskytovatelům. Budou znamenat jistotu, že všichni občané, ať žijí kdekoli, budou mít k dispozici služby odpovídající

stejným standardům. Ministerstvo práce a sociálních věcí již udělalo velký kus práce – standardy byly publikovány v dubnu roku 2002.²

MPSV si klade za cíl spolupracovat s ostatními ministerstvy (zejména financí a vnitra) na zajištění toho, aby zdroje plynuly do míst, kde mají být přijímána rozhodnutí – tj. většinou na úrovni obcí.

MPSV si klade za cíl vytvořit systém monitorování a hodnocení, který ukáže, v jaké míře jsou ve skutečnosti realizovány politické cíle. Existuje mnoho způsobů, jak to dělat. Nabízí se cesta využití statistických dat, která jsou pravidelně sbírána, výročních zpráv obcí a regionů, zvláště provedených průzkumů, cesta externího auditu a klientských přehledů. Informace z monitorování a hodnocení přispívají k vytvoření nové revizi současné politiky a nových nebo revidovaných politických cílů. Napomáhají identifikovat, které strategie fungují správně, a proto by měly být opakovány. Napomáhají identifikovat, které strategie fungují hůře než se očekávalo, a proto by měly být upraveny nebo opuštěny. To umožňuje, aby politika a politické cíle byly pevně zakotveny v realitě spíše než v teorii nebo dohaděch.

MPSV si klade za cíl propagovat a zveřejňovat příklady dobré praxe – prostřednictvím publikací, průvodců, konferencí a seminářů – a začlenit dobrou praxi do standardů pro doručování služeb.

MPSV si klade za cíl povzbuzovat k inovacím v doručování služeb pokračováním dotačního řízení pro poskytovatele sociálních služeb, jejichž inovační návrhy přispějí k úspěšné realizaci místních plánů.

MPSV nebude plnit *žádnou přímou úlohu* v poskytování služeb. To by bylo neslučitelné s výše zmíněnými principy.

Rovněž není možné souběžné poskytování i hodnocení služby. To by znamenalo konflikt zájmů.

Systém monitorování a hodnocení bude součástí a bude přispívat k celostátnímu systému, ke kterému budou přispívat kraje. Získané informace přispějí k vypracování nových nebo k revizi již existujících plánů na úrovni krajů.

2) Regiony

Regiony vypracují plány sociálního a ekonomického rozvoje. Sociální služby pozitivně přispívají k ekonomickému rozvoji. Uživatelům služeb může být poskytována pomoc při znovu zapojení se na trhu práce a současně mohou být vytvořena nová pracovní místa pro pracovníky v sociálních službách. Národní akční plány zaměstnanosti ČR³ identifikují rozvoj služeb jako prioritu pro hospodářskou regeneraci. „Služby“ zahrnují i sociální služby.

² Standardy byly publikovány jako účelová publikace MPSV a jsou mj. zveřejněny a ke stažení i na www.mpsv.cz v sekci „Sociální problematika“, podsekci „Kvalita v sociálních službách“

³ Národní akční plán zaměstnanosti pro rok 2001 byl vládou schválen Usnesením č. 165 ze dne 19.2.2001 a publikován mj. na <http://www.mpsv.cz/scripts/clanek.asp?lg=1&id=333>, Národní akční plán zaměstnanosti pro rok 2002 je mj. zveřejněn na <http://www.mpsv.cz/scripts/clanek.asp?lg=1&id=2545>

Regiony zpracují návrhy na využití zdrojů ze strukturálních fondů Evropské unie v souvislosti se sociálními službami (Evropský sociální fond). Strukturální fondy provozované a poskytované Evropskou unií, které zahrnují i Evropský sociální fond, jsou potenciálně velmi hodnotným doplňkovým zdrojem financování, kterým by mohl být podporován rozvoj sociálních služeb. Přístup k těmto fondům vyžaduje dobře navržené projekty a odpovídající uspořádání tak, aby bylo vyhověno pravidlům financování z fondů – především pravidlu o partnerství a o spolufinancování. Již jsme identifikovali řadu možností, jak využít Evropský sociální fond tak, aby podpořil znevýhodněné obyvatele:

Návrhy na projekty ESF⁴:

- rodičovská výchova pro romské rodiny
- školení pracovníků sociálních služeb v základních dovednostech, v oblasti sociální sebeobrany a v oblasti nových standardů kvality
- školení sociálních pracovníků v oblasti vytváření standardů a nových přístupů ve vazbě na model sociálního začleňování
- spolupráce s dobrovolným sektorem s cílem identifikovat možnosti celoživotního vzdělávání pro znevýhodněné skupiny, kde analýza potřeb může určit témata a cíle
- práce na komunitním plánování se školenými komunitními instruktory, kteří budou provázáni na poradce Ministerstva práce a sociálních věcí v oblasti zaměstnanosti
- instruktáž pro učitele z identifikovaných cílových skupin za účelem ustavení dobrých modelů rolí ve vzdělávání
- školení v informačních technologiích určené pro komunitní projekty v informatice s cílem povzbudit širší účast a založit místní základny učení
- Komunitní vzdělávací centra pro dospělé, kde mohou místní lidé získat školení a vzdělávání, a které poskytují místní služby ve zdravotním a komunitním plánování a v dalších odborných školeních, která jsou v daném místě potřeba
- Komunitní výzkumné projekty, které místním lidem umožní účastnit se změn a být zahrnutý v komunitním plánování

Regiony budou hospodařit s některými fondy určenými konkrétně na podporu rozvoje sociálních služeb.

Kraje mohou poskytovat služby. Může jít o velmi rozumné uspořádání, kdy žádaná služba je natolik speciální, že může být poskytována pouze na vyšší úrovni (na větším území) než na úrovni obce či svazku obcí. V takových případech by si několik obcí nakoupilo službu od kraje coby provozovatele. Kraj by se účastnil diskusí o tom, jak nejlépe poskytovat služby, o kterých se komunitní plány

⁴ Mírně editovaný seznam ze zprávy expertů „Zajištění podpory znevýhodněných skupin z ESF“, část 5. Měření dosažených výsledků v rozvoji akreditace pro projekty ESF zaměřené na práci s osobami ze znevýhodněných skupin v České republice, autor Olive Carey. Zpráva spoluvydána MPSV byla mj. přístupná na závěrečné konferenci k relevantnímu Phare twinningovému programu v červenci 2002.

domnívají, že jsou potřebné. Kraj ale tedy nemusí být v plánování poskytování služeb místním lidem oddělený od komunitních plánů obcí.

Regiony by mohly hrát určitou roli v provádění auditu kvality služeb za předpokladu, že nevznikne žádný konflikt zájmů. Není možné, aby jeden orgán byl současně poskytovatelem i auditorem služeb.

Co jsme již vykonali:

- Udělali jsme rozsáhlou přípravu k práci na přístupu k Evropskému sociálnímu fondu.
- Vytvořili jsme pracovní skupinu se zástupci obcí a regionů, aby diskutovala o praktických otázkách spojených s rozvojem sociálních služeb a realizací reformy veřejné správy.
- Zavedli jsme úzké pracovní vztahy s Ministerstvem vnitra a Ministerstvem financí, se Svazem měst a obcí, s Asociací krajů a s představiteli poskytovatelů i uživatelů sociálních služeb.

Co budeme dělat v budoucnosti:

Připravujeme návrh zákona o sociálních službách v souladu s usnesením vlády č. 164 z 20. února 2002 na základě zákonů o stanovení standardů veřejných služeb. Tento dokument a připomínky a komentáře, které k němu dostaneme, bude důležitou přípravou pro zmíněný zákon.

2 POHÁNĚNÍ POTŘEBAMI

Jedním ze základních rysů moderního systému sociálních služeb je, že reaguje na *potřeby*.

Potřeba je to, co pohání rozvoj služeb – jaký druh služeb, kde jsou poskytovány, kým jsou poskytovány, v jakém rozsahu jsou poskytovány.

Potřeba je to, co určuje, kdo služby přijímá a jaké služby jsou poskytovány.

Služby tedy nejsou poskytovány na základě určité předem definované kvóty nebo normy. Nelze totiž předpokládat, že příjemci služeb, kteří náleží ke stejné uživatelské skupině, budou mít stejné potřeby.

Nicméně je pravděpodobné, že určité skupiny lidí budou mít v průměru větší potřeby než jiné skupiny. Například lidé s postižením nebo starší občané mají pravděpodobně větší potřebu pomoci ze strany sociálních služeb než jiné skupiny. Sociální služby však nejsou o průměrech. Sociální služby jsou o reálných lidech. I když u lidí s postižením je pravděpodobnější výskyt zvýšené potřeby pomoci, neexistuje žádný základ pro předpoklad, že všichni postižení budou mít stejné potřeby. Ačkoliv starší lidé také mají své potřeby, neexistuje žádný základ pro předpoklad, že všichni staří lidé budou mít stejné konkrétní potřeby sociálních služeb. Všichni jsme již potkali lidi, kteří byli fit, aktivní a nezávislí navzdory svému pokročilému věku.

3 KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ

Jsou dva aspekty pro stanovení potřeb – potřeby komunity a potřeby jednotlivců. Nástrojem pro reagování na potřeby obou je komunitní plánování.

Komunitní plánování je plánování komunitou pro komunitu a lidi v ní žijící. Je založeno na jednoduchém principu, že rozhodnutí, která ovlivňují určitou lokalitu a životy lidí, kteří v ní žijí, je nejlepší činit v této lokalitě. Komunitní plánování sociálních služeb je otevřený proces zjišťování potřeb a zdrojů a hledání řešení, která nejlépe odpovídají místním podmínkám, potřebám komunity a potřebám lidí. Na plánování se podílejí zástupci obce, poskytovatelů, uživatelů sociálních služeb a veřejnosti.

Obce jsou pro komunitní plánování klíčové. Jsou přirozenými primárními aktéry pro rozvoj komunitního plánování. Zákonem stanovené hranice obcí definují geografickou oblast, se kterou se lidé mohou identifikovat. Obce mají již nyní povinnost starat se o sociální péči, ovšem především ve smyslu „poskytování občanům odbornou pomoc při poskytování služeb sociální péče“⁵. Vytváření konkrétních podmínek pro sociální péči patří do samostatné působnosti obcí. Navrhujeme, že v revidovaném zákoně by měly mít obce povinnost zabezpečit poskytování sociálních služeb svým obyvatelům.

I když obce mají klíčové postavení, nemohou všechno udělat samy. Komunitní plánování se nicméně týká celé komunity a funguje nejlépe, když je proces založen na spolupráci a účasti různých stran. Tak budou do procesu zapojeny všechny místní zúčastněné skupiny – ti, kteří služby zřizují (místní samospráva), ti, kteří služby poskytují (ať již to jsou nevládní neziskové organizace (NNO) nebo regionální či místní samospráva) a zejména ti, kteří služby využívají a jejich rodiny.

Na území určitého regionu vymezeného hranicemi okresu se rozhodli při přípravě komunitního plánu spolupracovat zástupci všech stran bezprostředně zapojených do systému sociálních služeb s cílem vytvoření sítě služeb, které odpovídají skutečným potřebám a poptávce. Ač v roce 2000, kdy se objevila myšlenka začít v regionu komunitně plánovat, nebylo v ČR k dispozici mnoho konkrétních vodítek ani zkušeností, postupně se podařilo překonat některé prvotní nesnáze a vyvinout transparentní způsob spolupráce. Vznikly pracovní skupiny složené ze zástupců zadavatelů, poskytovatelů i uživatelů sociálních služeb a hned v počátku byl vymezen rámcový postup. Samotný proces sestavování komunitního plánu byl naplněn diskuzemi jak o jednotlivých krocích, metodách, tak o filozofii nového přístupu. Po dvouleté práci je však možné prezentovat hmatatelné výsledky: k dispozici je komunitní plán, jež mapuje stávající poskytování služeb, ale i dosud nenaplněné potřeby, stejně jako naznačuje budoucí směřování a kroky v oblasti sociálních služeb. Neméně významnou součástí celého procesu byla také informační kampaň zaměřená především na veřejnost a na získávání podnětů od lidí, kteří v regionu žijí. Kromě výsledků hmatatelných je snad ještě cennější zjištění, že vzájemná spolupráce může být přínosem pro celou komunitu. Jasným potvrzením tohoto tvrzení je i to, že po dokončení plánu existuje zájem o pokračování navázané spolupráce a o naplňování plánu.

Existují tři etapy procesu tvorby komunitního plánu:

⁵ Zákon č. 114/1988.

1. etapa – Kde jsme nyní?

Tato etapa je vysoce popisná. Zahrnuje popis charakteristiky lokality (její demografii, geografii, způsoby komunikace, charakter místního hospodářství) a současný způsob poskytování sociálních služeb, které jsou k dispozici (jaké množství služeb a kterým členům komunity). Nezáleží na tom, kdo vlastní a kdo poskytuje služby. Na čem záleží je to, jaké služby jsou k dispozici v dané lokalitě.

2. etapa – Kam chceme dospět?

Tato etapa je zejména analytická. Týká se otázky: „Při tom, co víme o charakteristice našeho obyvatelstva a při tom, co víme o státní a regionální politice a prioritách, víme, jaký typ služeb potřebuje naše obec?“.

3. etapa – Jak tam dospějeme?

Tato etapa znamená přípravu akčního plánu k dosažení rozvoje místních služeb, které budou uspokojovat místní potřeby způsobem, který bude v souladu se státní a regionální politikou. Zahrnuje hodnocení úrovně, v jaké současné služby úspěšně uspokojují potřeby a hodnocení stupně, v jakém jsou nezbytné změny. Zahrnuje také hodnocení toho, jaké zdroje jsou k dispozici. Často se stává, že není možné udělat v jednom okamžiku vše, co by bylo třeba. Proto tato etapa zahrnuje také rozhodování o pořadí priorit.

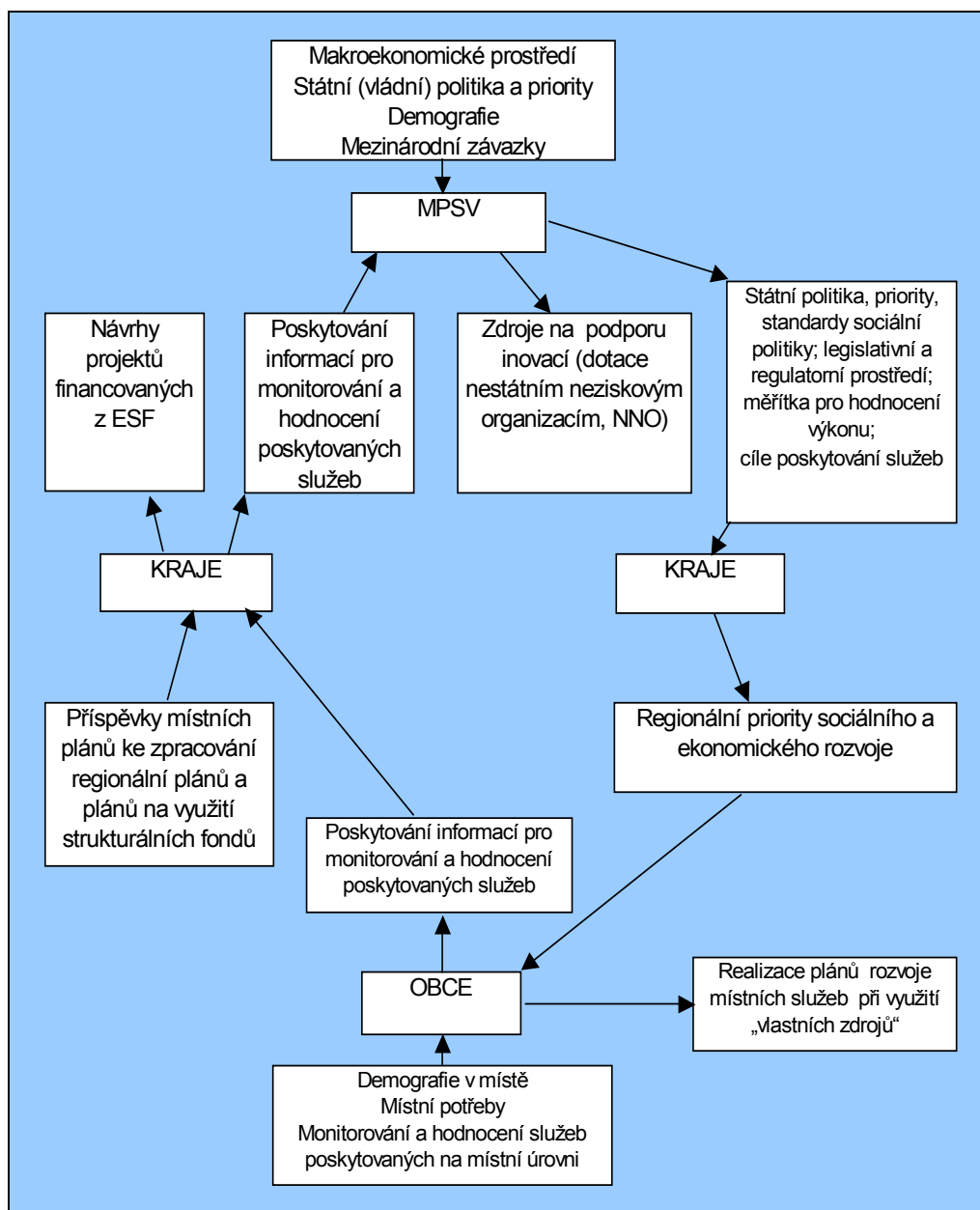
Odlíšné pojetí služeb obvykle zahrnuje rozvoj určitých nových typů služeb. Může rovněž zahrnovat změny ve způsobu, jakým jsou existující služby využívány – např. z důvodu nižší poptávky po těchto službách nebo proto, že by služby měly být užívány jiným způsobem nebo proto, že existují nové standardy či principy pro poskytování služeb.

Většina zdrojů, které jsou k dispozici pro rozvoj nových typů služeb, jsou obecní zdroje. Obce však nemohou poskytovat všechny potřebné služby samy a ani neexistuje důvod, aby to dělaly. Obce mohou splnit svou povinnost poskytovat služby svým obyvatelům tím, že *zajistí*, aby služby byly poskytovány. Někdy mohou poskytovat služby přímo, jindy je mohou nakupovat od jiných poskytovatelů – mohou to být jiné obce nebo některé nevládní neziskové organizace (NNO) nebo soukromí poskytovatelé. Obec může vytvořit konsorcium s jinými obcemi tak, aby mohly službu poskytovat společně. Společenská potřeba může být uspokojena politikou jiných služeb než sociálních. Komunitní plán poskytuje příležitost pro zjištění toho, jak jsou místní služby schopny uspokojovat tyto potřeby – například potřebu bydlení, místní dopravy, přístupu k vytváření životního prostředí, vzdělávání, přístupu k informacím pro veřejnost. To vše může přispívat k posilování nezávislosti a k uspokojování společenských potřeb.

Komunitní plán bude pravděpodobně zahrnovat období několika let. Následkem toho nebude plán nikdy skutečně „dokončen“. Komunitní plánování je trvalý kontinuální proces. Jak se objevují nové informace – například informace o zdrojích, které budou k dispozici pro příští rok nebo nové údaje ze sčítání lidu – celý proces začíná znovu na základě čerstvých informací.

Komunitní plán je ovlivněn státní a regionální politikou a prioritami. Je to rovněž prostředek, kterým místní komunity ovlivňují regionální a státní politiku a priority. Komunitní plány mohou pomoci identifikovat, kde je třeba nové politiky a priorit; mohou přispívat k rozvoji regionálních plánů sociálního a hospodářského rozvoje; mohou být využity na podporu žádostí o příspěvky ze strukturálních fondů. Z uvedeného vyplývá, že komunitní plánování není činností oddělenou od rozvoje

sociálních služeb. Má velmi úzký vztah k procesům zpracování státních a regionálních plánů, jak je to názorně zobrazeno ve schématu č. 2:



Co jsme již vykonali:

- Provedli jsme rozsáhlou pilotní studii na území okresu Písek. Výsledkem je již 2. verze Komunitního plánu regionu Písecka, která podrobně mapuje existující zdroje sociálních služeb v regionu a zároveň vymezuje hlavní směry budoucího rozvoje sociálních služeb. Činnost zahájená v září 2000 bude pokračovat nejméně do července 2003. Nicméně již tato studie potvrdila, že komunitní plánování je uskutečnitelné a mohou být dosaženy dobré výsledky, že proces spolupráce v komunitním plánování je velmi hodnotný sám o sobě. Konkrétně se prokázalo, že metoda komunitního plánování je přínosná, protože:

- umožňuje celkové plánování služeb na základě vyhodnocení reálně existující situace a potřeb dané lokality;
 - je prováděna tak, že se jí účastní všechny strany a nikdo není vyloučen z procesu plánování, naopak všichni mají svou nezastupitelnou úlohu při vytváření sítě služeb;
 - nabízí jak koncepční, tak praktický přístup, který je užitečný při pohledu na oblast sociálních služeb jako na celek;
 - napomáhá distribuci zdrojů způsobem, který zajistí, že budou poslány tam, kde budou mít největší význam pro uspokojování potřeb.
- Vytvořili jsme pracovní skupinu pro zpracování metodického materiálu o komunitním plánování. V pracovní skupině jsou lidé z obcí, z regionů, zástupci poskytovatelů služeb a jejich uživatelů, takže jsou reprezentovány všechny zájmy. Ve spolupráci se skupinou chceme především zajistit průběžný konzultační proces. Členové skupiny také pomáhají prosazovat komunitní plánování mezi dalšími obcemi, které mají zájem zahájit.
 - Vydali jsme první metodický materiál „Komunitní plánování – věc veřejná“⁶, který shrnuje získané domácí i zahraniční zkušenosti. Předběžně ukazuje, jak komunitní plánování funguje a jak je zamýšlené jeho rozšíření po republice. Materiál byl distribuován do celé České republiky a setkal se s příznivou odezvou.
 - Zájem o zavedení komunitního plánování se již rozšiřuje. Šest dalších lokalit s plánováním začíná počátkem roku 2003 po proběhnutí vzdělávacího programu k podpoře těchto 6 obcí. Program probíhal od září 2002 a byl ukončen v lednu 2003. Vyškolovalo a certifikovalo se v něm celkem 18 osob.
 - Zpracovává se návrh dotačního programu, který umožňuje podporovat obce, které chtějí komunitní plánování zahájit i ty obce, které již mají s komunitním plánováním zkušenosti.

Co plánujeme učinit nyní:

- Vytvořit „Průvodce dobrou praxí v komunitním plánování“, abychom rozvinuli plánovací proces v dalších místech a abychom jim zprostředkovali zkušenosti získané z pilotních studií. Je to zamýšleno jako praktický návod pro obce, které si přejí zpracovat vlastní komunitní plány. Práce bude rozvíjena cestou konzultací s pracovní skupinou, takže si můžeme být jistí, že budou adresována témata pro municipality důležitá.
- Rozšířit komunitní plánování na 6 lokalit (města, která nyní procházejí vzdělávacím programem) a poskytnout těmto novým pilotním lokalitám další vzdělávání a podporu především formou ad hoc seminářů a supervizí. Tím získáme další cenné zkušenosti.

⁶ Vydáno MPSV, v elektronické verzi přístupné na stránkách MPSV v sekci Sociální problematika, Komunitní plánování: <http://www.mpsv.cz/scripts/clanek.asp?lg=1&id=2473>.

- Zpracovat plán pro zavedení komunitního plánování napříč celou Českou republikou a stanovit cílové termíny pro jeho zavedení v zákonu o standardech veřejných služeb. Víme, že zájem je již nyní velký a očekáváme, že mnoho dalších municipalit bude připraveno k zahájení komunitního plánování počátkem roku 2004, jak je vidět mj. ve schématu strategických cílů na straně 19.
- Založit v každém kraji „Centra pro kvalitu“, takže další zavádění komunitního plánování bude možné. Tato centra budou základnou pro školení, pro podávání informací a pro sdílení příkladů dobré praxe. Kraje jsou vhodným místem na informování o příkladech dobré praxe, protože budou mít svou úlohu ve shromažďování výročních zpráv od obcí a v přípravách regionálních plánů hospodářského a sociálního rozvoje. Proto mají dobrý přehled. Připravujeme vzdělávací program pro vzdělávání školitelů a metodiků, kteří se stanou hlavní oporou obcím, které budou mít zájem komunitní plánování zahájit.

4 HODNOCENÍ POTŘEB

Potřeby jednotlivců jsou uspokojovány cestou hodnocení potřeb.

Základním principem je zde to, že služby by se měly přizpůsobovat potřebám lidí a nikoli naopak. Je rovněž životně důležité, aby služby, které jsou k dispozici, byly směřovány k lidem, kteří je nejvíce potřebují. Takže když dojde na reálné poskytování služeb, není správné pracovat s kategoriemi nebo skupinami lidí. Pokud jsou služby plánovány, je praktické a přijatelné identifikovat skupiny nebo kategorie osob, které budou mít vyšší pravděpodobnost potřeby služeb. Avšak na úrovni doručování služeb je správnou jednotkou pro poskytnutí služby pouze jednotlivý občan a rodina, v níž žije. Takže hodnocení potřeb se zabývá potřebami jednotlivců a rodin, v nichž tito jednotlivci žijí.

Když jednotlivý občan cítí, že potřebuje sociální službu, požádá ústně, písemně, nebo prostřednictvím svého zástupce o posouzení této potřeby. Příslušný orgán obce takové vyhodnocení provede nebo si jej zajistí. Toto hodnocení:

- Přihlíží k faktorům, které znemožňují jedinci žít aktivní život v komunitě. Začíná hodnocením konkrétní situace příslušného jedince. Nečiní žádné soudy o tom, jaké služby, pokud vůbec nějaké, by mohly být poskytnuty. Pro jednotlivého žadatele není třeba, aby byla požadována konkrétní služba. Je pouze třeba, aby žadatel vyjádřil potřebu poskytnutí služby.
- Klade si za cíl podporovat nezávislost a autonomii.
- Klade si za cíl respektování preferencí jednotlivců ohledně toho, jak chtějí žít.
- Identifikuje, zda poskytnutí služby je nezbytné k dosažení větší nezávislosti a autonomie občana. Pokud tomu je opravdu tak, pak jaké služby nebo kombinace služeb by byly vhodné. Služba může být poskytnuta přímo jednotlivci nebo může být poskytnuta formou podpory rodiny tak, aby rodina byla schopna lépe pomoci svému členovi.

Analýza potřeb může mít mnoho podob a mohou vzniknout různé požadavky na dovednosti. Hodnocení potřeby peněz a jejich zajišťování klade nároky na

kvalifikaci v administrativním a informačním managementu. Hodnocení ostatních sociálních potřeb vyžaduje celou řadu dalších dovedností. Někteří lidé mají relativně jednoznačné sociální potřeby, např. někdo potřebuje pomoci s vařením a nákupy a tato potřeba může být uspokojena prostřednictvím služeb typu domácí péče. Na základě prvotního průzkumu může být tento typ posouzení prováděn pracovníkem, který má dobré základní dovednosti pro hodnocení (na základní úrovni).

Další jedinci nebo rodiny mají hlavně sociální problémy, např. se jedná o rodinu, v níž je otec ve vězení, matka si vytvořila vážné problémy s alkoholem, doma jsou tři děti školního věku, které zanedbávají školní docházku a babička, která rovněž žije s rodinou, je tělesně postižená. Taková situace vyžaduje komplexní posouzení, které zohlední různé potřeby jednotlivých členů rodiny. Je pravděpodobné, že pro uspokojení identifikovaných potřeb členů této rodiny bude zapojena celá řada agentur a profesionálních pracovníků. Komplexní hodnocení, plánování potřeb a koordinace reakce společnosti na komplexní potřeby budou pravděpodobně vyžadovat účast zkušených profesionálních sociálních pracovníků.

Zda bude služba poskytnuta, bude záviset na celé řadě faktorů:

- Nejdůležitější je, zda hodnocení zjistí skutečnosti, které jedinci znemožňují realizovat běžné denní aktivity v domácnosti a v komunitě.
- Zda jsou v současnosti v příslušné lokalitě k dispozici služby nebo kombinace služeb, které jsou v souladu s akceptovatelnými standardy.
- Preference jednotlivce a osob, kteří o něj pečují a pomáhají mu.
- Zdroje, které jsou na poskytování služeb v lokalitě k dispozici.
- Národní, regionální a místní priority pro poskytování služeb.

Pokud má být služba poskytnuta, stane se tak na základě diskuze mezi obcí a jednotlivcem a na základě dohody mezi obcí a jednotlivcem. Pokud bude rozhodnuto, že služba nebude poskytnuta, obdrží jedinec radu a informaci o jiných možnostech pomoci, pokud je pomoci třeba. Pravidla a způsob hodnocení potřeb každá obec musí zveřejnit tak, aby byla přístupná všem občanům. Dohoda o poskytování služeb bude v pravidelných intervalech hodnocena. Hodnocení bude posuzovat poskytované služby tak, aby se ověřilo, zda se potřeby nezměnily, a zda jsou odpovídajícím způsobem uspokojovány. V některých případech jsou překážky účasti na aktivním životě komunity dočasné povahy a mohou být překonány. Poté, co selepší nezávislost a autonomie, již nebude existovat další potřeba poskytování služeb. V jiných případech, přestože potřeba poskytování služeb trvá poměrně dlouhou dobu, se může povaha potřeb změnit nebo se může najít lepší způsob jejich uspokojování.

Potřeba není totéž co chudoba. Lidé mohou potřebovat sociální služby, protože jsou nemocní, slabí, jsou fyzicky nebo mentálně postižení nebo jsou konfrontováni s krizí v rodině. Okolnosti pro překonání problému se mohou stát složitějšími, pokud se současně vyskytne nedostatek peněz. Nicméně to vše ještě nejsou samy o sobě symptomy chudoby. Tam, kde lidé mají dostatek zdrojů, se předpokládá, že poskytnou finanční příspěvek na úhradu nákladů služby, kterou přijímají. To bude tvořit součást dohody o poskytování služeb. Je to jediná spravedlivá možnost. Všechny potřeby poskytování služeb budou hodnoceny stejným způsobem. Z tohoto úhlu pohledu nebude žádný rozdíl mezi žadateli. Hodnocení výše jejich příjmu bude následovat až poté, co bude dokončeno vyhodnocení potřeby

poskytování sociální služby. Tam, kde si to lidé budou moci dovolit, se budou na úhradě služby podílet. To znamená, že služby financované z veřejných zdrojů se budou rozšiřovat a bude možné pomoci více lidem.

Co jsme již udělali:

V předcházejícím textu jsme již detailně představili důležité základní principy pro hodnocení potřeb. Zahájili jsme analýzy pracovních činností a toho, kdo má za co odpovědnost (viz též Kvalita na úseku lidských zdrojů na straně 33).

Co plánujeme udělat nyní:

Budeme vyvíjet definice pracovních činností a školení. Hodnocení potřeb je odborná činnost, která vyžaduje určité dovednosti a znalosti. Tyto znalosti a dovednosti jsou mapovány při vytváření jednotlivých kategorií pracovníků v sociálních službách a budou zapracovány do kvalifikačních požadavků na příslušné pracovníky. Popis pracovní činnosti ukáže, které dovednosti a znalosti si budou potřebovat pracovníci prohlubovat v dalším vzdělávání.

Hodnocení potřeb bude prováděno tak, že umožní obci informovaně a objektivně rozhodovat o prioritách v poskytování služeb s ohledem na zdroje a služby, které jsou již v místě dostupné.

Lidé s diplomem sociálního pracovníka s nejvyšším dosaženým vzděláním v dané oblasti jsou hodnotní a není jich mnoho. Měli by se proto soustředit na takové hodnocení potřeb, které vyžaduje největší možné dovednosti.

Každý pracovník účastníci se hodnocení potřeb bude odpovídajícím způsobem vyškolen.

5 ZÁRUKA KVALITY

Sociální služby jsou, podle definice, služby pro zranitelné lidi. Zranitelní lidé potřebují být ujištěni, že „jejich“ služby mají správný standard.

Standardy poskytují záruky:

- záruky uživatelům služeb a jejich rodinám v tom, co mohou očekávat od služeb, které jsou jim poskytovány a od personálu v sociálních službách, se kterým se setkávají;
- záruky poskytovatelům, kteří mají záruku, že stejné standardy se vztahují na všechny poskytovatele služeb, a že se jim dostane nezávislého hodnocení úrovně kvality služeb, které poskytují.

Standardy se budou vztahovat na dva klíčové aspekty sociálních služeb – na kvalitu služeb skutečně poskytovaných a na kvalifikaci, schopnosti a zkušenosti lidí, kteří pracují v sociálních službách.

KVALITA VE SLUŽBÁCH

Základní standardy kvality již byly publikovány. **Standardy** kvality pro sociální služby platí pro každého – budou se vztahovat na všechny typy služeb a na všechny typy poskytovatelů.

Standardy říkají uživatelům služeb a jejich rodinám, co mohou očekávat. Standardy říkají poskytovatelům, jak mají poskytovat dobré služby. Víme, že poskytovatelé chtějí poskytovat dobré služby a potřebují mít zpětnou vazbu o tom, jak se jim to daří. Mnoho poskytovatelů již splňuje řadu nebo všechny standardy.

Standardy pokrývají následující aspekty poskytování služeb:

- Postupy
- Personální otázky
- Provoz

Standardy v sobě obsahují principy důstojnosti, autonomie, nezávislosti a vlastní volby, které jsme již zdůraznili na začátku tohoto dokumentu.

Tyto standardy byly již mnohokrát testovány ve skutečných službách. Byly revidovány ve světle praktických zkušeností. Víme, že jsou užitečné jak pro uživatele, tak pro poskytovatele služeb. Poptávka po publikaci o standardech byla tak velká, že jsme již dotiskovali. Nyní by měly být předmětem extenzivního hodnocení napříč celou Českou republikou tak, aby byla vyhodnocena možnost jejich využití.

Inspekce

Standardy jsou veřejné dokumenty. Jsou široce dostupné. Mohou být jak uživateli, tak poskytovateli využity jako referenční dokumenty. Lidé budou schopni je využívat tak, aby si vytvořili vlastní úsudek o poskytovaných službách. Je však také nutné mít objektivní hodnocení toho, zda jsou standardy plněny. Toto objektivní hodnocení bude poskytovat **inspekce**.

Inspektoři porovnájí poskytovanou službu se standardy. Připraví písemnou zprávu, která bude vypovídat o tom, co odpovídá a co neodpovídá standardům. Tam, kde se objeví nedostatky, doporučí inspektoři praktický způsob pro změnu: zprávy uvedou, kde je prostor pro zlepšení. Inspekce je v podstatě konstruktivní a užitečný proces. Inspektoři mají mnoholeté zkušenosti a byli speciálně vyškoleni pro tuto práci. Díky povaze své práce jsou inspektoři obeznámeni s řadou služeb, takže jsou zvláště dobře informováni o dobré praxi na dalších místech.

Na počátku bude inspekce dobrovolná. Poskytovatelé mohou o inspekci požádat a využít výsledky inspekce a osobní zkušenosti inspektorů a jejich znalosti dobré praxe prováděné jinde k tomu, aby jim pomohli plánovat rozvoj jimi poskytovaných služeb. Zkušenosti z inspekce budou dalším testem samotných standardů.

Později bude inspekce povinná. Všichni poskytovatelé pak budou potřebovat kontrolu jimi poskytovaných služeb v pravidelných intervalech. Poskytovatel bude mít povinnost učinit potřebné kroky k nápravě inspekcí zjištěných nedostatků. Výsledky inspekce budou k dispozici všem, kdo budou mít zájem se s nimi seznámit. Stále bude pro poskytovatele zachována možnost o inspekci požádat. Toto může být velmi užitečné pro rozvoj služeb, např. pokud se objeví nový majitel,

nebo pokud poskytovatel rozšíří škálu poskytovaných služeb. Inspekce se nestane povinnou dokud nové standardy a nová inspekce nebudou mít příležitost „se zažít“.

Licencování

Dále bude později povinné oprávnění k poskytování služeb (**licence**). Pak bude nutné mít licenci proto, aby služby mohly být poskytovány. Oprávnění bude udělováno na provoz těch služeb, které budou splňovat standardy. To nenastane brzy. Každý bude mít k dispozici rozumnou dobu k tomu, aby mohl vyhovět standardům. Tento vývoj bude trvat několik let v budoucnosti.

Co jsme již učinili:

- Publikovali jsme standardy pro poskytování sociálních služeb při využití metody konzultací a spolupráce včetně účasti uživatelů a poskytovatelů (dvakrát jsme standardy otestovali a revidovali na základě výsledků těchto testů).
- Publikovali jsme průvodce, jak standardy používat.
-
- Dokončili jsme odborné školení pro první skupinu inspektorů. Během závěrečné části školení se účastnili i pilotních inspekci v reálných zařízeních. Budou tedy plně připraveni vykonávat reálné inspekce.
- Uskutečnili jsme řádově 20 pilotních inspekci v zařízení sociálních služeb na Olomoucku a Liberecku.
- Byli vyškoleni školitelé inspektorů tak, aby existovala permanentní kapacita pro školení nových inspektorů.

Jak plánujeme, že budeme pokračovat:

- Dobrovolné inspekce začnou na jaře 2003⁷.
- Do konce února 2003 bude dokončena příprava vzdělávacího programu pro nové inspektory a bude zahájeno vzdělávání nových inspektorů.
- Připravíme varianty systému udělování oprávnění (licencí) a k němu se vztahujících konzultací.
- Identifikujeme, jaké změny musí být provedeny v zákonech tak, aby mohla být realizována povinná inspekce a systém udělování oprávnění (licencí) včetně zpracování návrhů změn zákonů.
- Využijeme standardy jako jedno z kritérií pro poskytování dotací nevládním neziskovým organizacím na další rozvoj služeb.

⁷ Inspekce budou financovány ministerstvem práce a sociálních věcí.

KVALITA NA ÚSEKU LIDSKÝCH ZDROJŮ

Úroveň sociálních služeb závisí na lidech, kteří v nich pracují. Pracovníci v sociálních službách jsou nejcennějším zdrojem těchto služeb. Schopnosti a přínos pracovníků v sociálních službách by měly být rozpoznány a uznány. Lidé pracující v sociálních službách se denně setkávají s nelehkými životními příběhy, musí se rychle rozhodovat, rozpoznávat ohrožení a umět účinně uživatelům pomáhat. Další vzdělávání je jedním z důležitých aspektů, jak pracovníkům pomoci dobře zvládat každodenní pracovní činnosti a jak obnovovat jejich pracovní potenciál. Vzdělání i celoživotní učení přispívá ke stabilizaci pracovníka, což je právě v oblasti sociálních služeb velmi potřebné.

Některé pracovní pozice v sociálních službách vyžadují vysoký stupeň kvalifikace. Někteří pracovníci musí být plně vyškolenými sociálními pracovníky nebo mají jiné velmi speciální odborné schopnosti. Všichni pracovníci musí ctít etické principy a lidská práva a v souladu s nimi jednat s uživateli sociálních služeb. Nastavení vzdělávání přispěje k tomu, aby bylo uživatelům služeb a jejich rodinám zaručeno, že všichni pracovníci mají odpovídající kvalifikaci. Všem stávajícím zaměstnancům, kteří to budou potřebovat, bude poskytnuta rozumná doba pro to, aby mohli vyhovět standardům. Nechceme ztratit služby poskytované zkušenými pracovníky, kteří jsou své práci oddaní.

Naším cílem je:

- Definovat **kategorie pracovníků** v sociálních službách a vytvořit popis vykonávaných prací spolu s kvalifikačními předpoklady a/nebo zkušenostmi, které jsou pro tuto práci vyžadovány a patřičně přehodnotit katalog pracovních míst. V souvislosti se získanou kategorizací navrhnout změny katalogu prací tak, aby odrážel složitost a náročnost prací, kterou pracovníci v sociálních službách vykonávají. Chceme, aby se profese pracovníků v sociálních službách staly součástí jednotného systému povolání v České republice. Zakotvení povolání v sociálních službách přispěje ke zvýšení statutu těchto náročných pomáhajících profesí.
- Zajistit pro **všechny** pracovníky vstupující do systému sociálních služeb nebo v něm již pracující **odpovídající vzdělání**. Toto vzdělání může mít podobu kvalifikačního vzdělání získaného absolvováním odpovídajících studijních programů na VOŠ, vysokých školách či univerzitách nebo podobu akreditovaného kurzu pořádaného vzdělávacími institucemi, agenturami či asociacemi poskytovatelů sociálních služeb. Cílem absolvování daného kurzu je kromě přípravy na práci v určité sociální službě také osvojení etických principů pro práci v sociálních službách, seznámení a porozumění cílům sociálních služeb a pochopení základních přístupů v práci s klienty atd. Pracovník, který zná smysl své práce a má potřebné znalosti a dovednosti, dokáže rozpoznat potřeby uživatelů, porozumět jim a pomoci při řešení jejich nelehké situace.
- Zajistit, aby lidem pracujícím v sociálních službách, kteří mají odpovídající dovednosti a zkušenosti, byla **uznána jejich kvalifikace**. Mnoho pracovníků dosáhlo vysokého stupně odbornosti díky mnohaleté praktické zkušenosti. Jejich schopnosti mají obrovskou hodnotu pro sociální služby a nejsou v žádném případě horší než schopnosti nabyté formálním studiem ve škole. Jedná se o různé a vzájemně se doplňující schopnosti. Mnoho lidí v sociálních službách se aktivně vzdělává a využívá všech dostupných kurzů a seminářů. Většina těchto vzdělávacích aktivit má vysokou úroveň.

Řada z nich bude jistě vyhovovat nastaveným kritériím pro kvalifikační kurzy pro určité skupiny pracovníků v sociálních službách.

- Ve spolupráci s odbornými asociacemi a společnostmi, které budou garantovat celoživotní učení, připravit **rámec** pro fungování **systému celoživotního učení** (mapování současných vzdělávacích aktivit, stanovit kritéria kvalitního vzdělávacího programu).
- Umožnit **kontinuální profesní rozvoj** tak, aby všichni pracovníci v sociálních službách měli dostupnou možnost sledovat aktuální profesionální rozvoj a mohli dále rozvíjet své profesní znalosti a dovednosti na základě získaných zkušeností a v souvislosti s potřebami klientů a společenskou zakázkou. Pracovníci tak získávají větší jistotu pro svou práci a jsou užiteční pro své uživatele. Další vzdělávání pracovníků se odvíjí od jejich skutečných potřeb a je připraveno tak, aby v něm zdokonalovali nebo získávali potřebné kompetence (dovednosti, znalosti, postoje), které potřebují pro svou práci.⁸

Základem připravovaného školícího programu pro inspektory je profesionální profil inspektora. Kompetence inspektora (tedy požadavky na profesionální výkon jeho dobré praxe) jsou tvořeny:

1. osobnostními předpoklady a schopnosti

- ✓ *komunikativnost*
- ✓ *schopnost se rozhodovat*
- ✓ *schopnost pracovat v týmu*
- ✓ *základní znalost řízení a organizačních struktur*
- ✓ *ochota a zájem průběžně se vzdělávat*
- ✓ *morální hodnoty*

Jedná se o osobnostní předpoklady a získané zkušenosti, které by měl zájemce o inspektorskou činnost mít při vstupu do vzdělávacího programu.

2. *dovednosti*

- ✓ *administrativní dovednosti,*
- ✓ *práce s PC a potřebnou technikou*
- ✓ *ŘP*

Základní administrativní práce a uživatelské ovládání PC je nezbytným předpokladem pro práci inspektora. ŘP může být pro inspektora hlavně v budoucnosti velkou výhodou. Vzdělávací program není zaměřen na získání těchto dovedností a předpokládá se, že je zájemce má při vstupu do vzdělávacího programu.

3. *specifické znalosti a dovednosti*

- ✓ *znalost standardů kvality a jejich aplikace v praxi*
- ✓ *orientace v platné legislativě*

⁸ Školení může mít řadu forem. Může se jednat o řádné akademické školení na univerzitách nebo na fakultách vysokých škol, o praktické školení na školách, fakultách nebo profesních institutech či o distanční studium při zaměstnání nebo se může jednat o kombinaci všech výše vyjmenovaných typů vzdělávání.

- ✓ *umění poskytovat zpětnou vazbu*
- ✓ *znalost metodiky inspekcí*
- ✓ *umět zpracovat kasuistiku*
- ✓ *umět rozeznat podporu od kontroly*
- ✓ *orientace v etickém kodexu profesionální práce a etice práce inspektora (umět vyložit)*
- ✓ *schopnost rozeznávat a posuzovat dobrou praxi*
- ✓ *schopnost referovat a informovat různé subjekty o výsledcích inspekce*
- ✓ *znát různé metody posuzování*
- ✓ *schopnost chápat postoje a argumenty ostatních*
- ✓ *umět si poradit (nemusím všechno vědět, ale vím, kde hledat pomoc)*
- ✓ *znalost sociálních služeb, ve kterých provádím inspekci (jako poskytovatel nebo uživatel)*
- ✓ *znalost cílové skupiny, které je služba určena*
- ✓ *schopnost práce s informacemi – získávat, zpracovávat, vyhodnocovat*
- ✓ *schopnost vedení různých typů rozhovorů*

Specifické znalosti a dovednosti se budoucí inspektor naučí nebo bude mít možnost je rozvíjet ve vzdělávacím programu.

- Organizovat rekvalifikaci pracovníků v sociálních službách v případě, že změny ve službách vyžadují nové nebo jiné dovednosti. Ve spolupráci s ministerstvem školství budou vypracovány takové rekvalifikační programy, které pomohou lidem zvládnout přechod do jiné pracovní činnosti a jiným pomohou kvalifikaci získat.

Co jsme už udělali:

- připravili jsme návrh kategorizace a kvalifikačních požadavků
- rozběhly se práce na jednotném systému povolání
- byl vytvořen návrh kvalifikačních požadavků do věcného záměru zákona o standardizaci sociálních služeb
- byla navázána spolupráce s ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy v oblasti přípravy osnov rekvalifikačních programů
- byl připraven 16ti třídní katalog prací pro oblast sociální péče

6 FINANCOVÁNÍ OSOB A KOMUNIT, NE FINANCOVÁNÍ ZAŘÍZENÍ

Pokud jsou lidé středem sociálních služeb, zdroje pro poskytování sociálních služeb musí být tam, kde jsou lidé. Lidmi jsou uživatelé a jejich rodiny v jejich komunitách. Zdroje by proto měly plynout do komunit.

V současné době není nikdo schopen předložit celkovou informaci o tom, jak jsou poskytovány sociální služby – ani na národní ani na lokální úrovni. To je způsobeno tím, že systém financování je tak roztržštěný. Některé zdroje plynou obcím, jiné zdroje plynou přímo poskytovatelům. Existující systém se chová k různým poskytovatelům různě. Nemají rovný přístup ke zdrojům. To není v zájmu rozvoje služeb, avšak především to není v zájmu jejich uživatelů. Je nezbytně nutné provést změny, které umožní vytvořit jednotný rámcový systém, který bude schopen zohlednit místní potřeby.

Zdroje dostupné obcím pro financování sociálních služeb pocházejí ze čtyř pramenů:

- z vlastních zdrojů obcí (z místních poplatků, daní z nemovitostí atp.)
- z podílu na národních zdrojích – podíl na sdílených daních
- z podílu na národních zdrojích – z účelově určených prostředků ze státního rozpočtu ať již na dotace neziskovým subjektům nebo například na spolufinancování projektů z Evropského sociálního fondu apod.
- z úhrad od uživatelů služeb

Jak navrhujeme postupovat

Klíčem jsou obce: poskytují služby svým občanům. Budou posuzovat potřeby – potřeby jednotlivců a potřeby komunity. Musí být schopny rozhodovat o tom, jak poskytovat služby, kterých je zapotřebí (viz též 3 Komunitní plánování na straně 24). Musí být schopny rozhodovat o alokaci zdrojů.

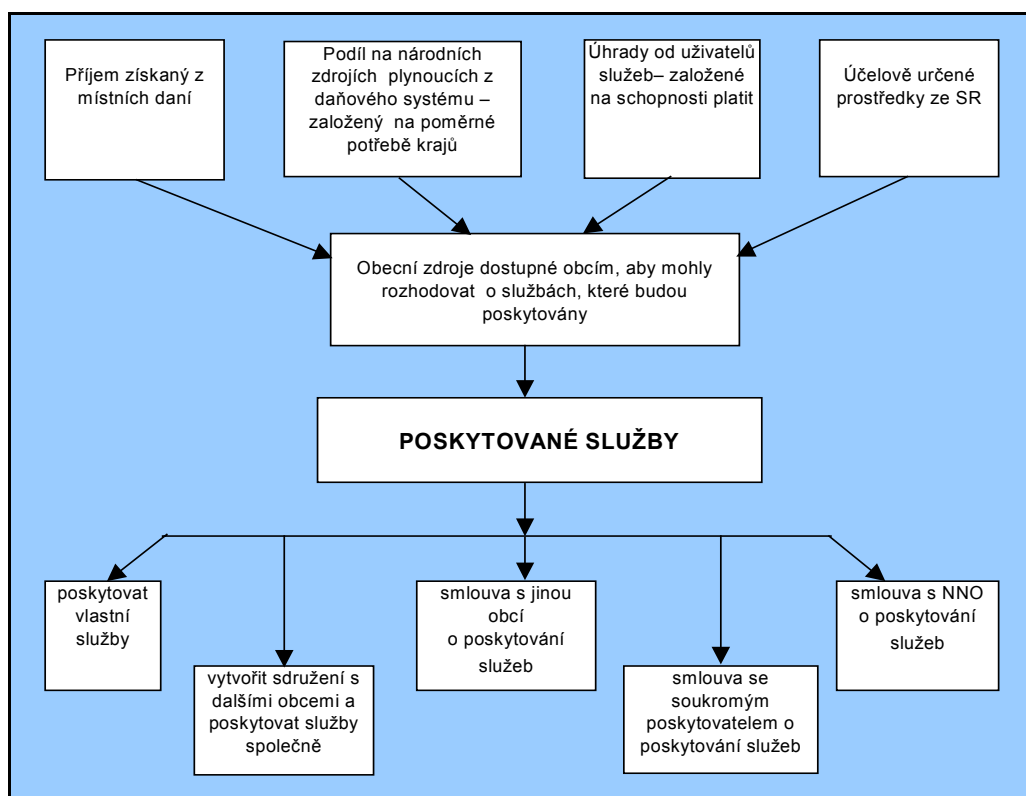
Komplementární, ale rozdílné role jednotlivých aktérů jsou následující:

- Ministerstvo podporuje inovace svým grantovým systémem⁹
- Kraje podporují rozvoj nových typů sociálních služeb s pomocí svého grantového systému a s pomocí národních a EU fondů pro rozvoj sociální sféry
- Obec podporuje poskytování služeb na pravidelném stálém základě s ohledem na potřeby komunitního plánování, přičemž sjednává jednotlivé poskytovatele
- Zdroje, které jsou v současnosti v systému, by měly být odpovídajícím způsobem přerozděleny

⁹ Na počátku devadesátých let, kdy byla legislativně upravena možnost poskytovat finanční podporu nestátním neziskovým organizacím ze státního rozpočtu, byly podporovány řádově desítky neziskových organizací, které poskytovaly sociální služby. V roce 2002 již bylo podpořeno téměř 550 neziskových subjektů, které realizují více než 1 100 konkrétních projektů. V současnosti je neziskový sektor zastoupen cca 25% na celkovém rozsahu poskytovaných služeb v ČR. Charakter a struktura jimi poskytovaných služeb je velmi moderní a vytváří určitou protiva službám poskytovaným státními a samosprávnými institucemi. Nestátní neziskový sektor je nositelem moderního přístupu k poskytování sociálních služeb. Orientuje se na služby poskytované v přirozeném prostředí uživatelů služeb, dokáže pružně reagovat na specifické požadavky uživatelů, a to i z regionálního hlediska. Dotace jsou využívány k podpoře národních politik a priorit a podporují kvalitní projekty, které pozitivně přispějí k uspokojování místních potřeb tak, jak to bylo vysvětleno v části týkající se komunitního plánování.

Zdroje sice pocházejí ze čtyř pramenů, ale všechny jsou určeny na jeden účel. Existují, aby umožnily obcím rozvoj místních služeb. Měly by proto všechny dospět do stejného místa, kde se rozhoduje o službách. Obce musí být schopny využívat zdroje pružně tak, aby byl zajištěn co nejlepší model pro poskytování služeb občanům. Všechny peníze jsou součástí jednoho rozpočtu a jednoho rozhodovacího procesu.

Integrovaný systém by vypadal zhruba takto:



Obce mohou rozhodovat o tom, jak naloží s prostředky, které jsou k dispozici. Rozhodování obcí je ovlivněno:

- Místními potřebami
- Existujícími modely místních služeb
- Příležitostmi a kapacitami na rozšíření a rozvoj služeb místně a celostátně
- Politikou státu a prioritami
- Národními standardy, zvláště pokud potenciální poskytovatelé dosahují standardů kvality
- Regionální politikou a prioritami uvedenými v regionálních plánech sociálního a ekonomického rozvoje
- Dostupnými zdroji. Odpovědnost obcí za poskytování služeb není bez hranic. Povinnost je udělat maximum s dostupnými zdroji a použít dostupné zdroje co možná nejúčinněji.

Tento přístup neznamená, že obce musí poskytovat všechny služby samy. To by nebylo rozumné a reálné. Obec odpovídá za to, že zajistí, aby služby byly poskytovány. Tím je myšleno, že je „garantem“ podle návrhu zákona o standardech ve veřejných službách, který byl přijat vládou. Obec může splnit svou povinnost uzavřením smluv s poskytovateli služeb. Poskytovateli mohou být veřejné subjekty (obce, kraje) nebo nevládní neziskové organizace nebo soukromé subjekty. Neměl by se dělat rozdíl mezi jednotlivými typy poskytovatelů. Je irelevantní, zda jsou to subjekty veřejné, soukromé nebo neziskové. Co je relevantní je to, zda jsou schopny poskytovat potřebné služby s ohledem na standardy.

V České republice existuje více než 6000 obcí. Mnoho z těch větších bude schopných samostatně zajistit poskytování sociálních služeb svým obyvatelům. Nicméně pro malé obce může být složité zajistit dostupnost celé škály služeb. V takových případech doporučujeme obcím sdružovat se do svazků, kde budou dohromady připravovat komunitní plány a ve kterých již lépe zajistí dostupnost služeb pro své obyvatele. V praxi můžeme najít příklady takové dobré spolupráce. Rady, jak takové spojení může fungovat, najdete v Průvodci komunitním plánováním.

Poskytovatelé služeb si přirozeně zvykli na existující systém, který některým z nich poskytuje dotace. A uživatelé jsou na těchto službách závislí. Přeměna z existujícího systému na nový systém, který bude založen na smlouvách, bude vyžadovat několik let. Je tomu tak proto, že změny budou probíhat postupně a všichni účastníci stávajícího systému budou mít příležitost si zvyknout na nový systém. V prvním roce přeměny, v roce 2003, fakticky žádná změna nebude patrná.

7 PODPORA INOVACÍ

Chceme povzbudit poskytovatele, aby vytvářeli nové sociální služby, které budou odpovídat individuálním potřebám i potřebám komunity a budou splňovat cíle sociálních služeb. Uznáváme, že v ranných fázích vývoje nových služeb budou poskytovatelé potřebovat jistou pomoc. Mohou například potřebovat pomoc při přípravě pilotního projektu nebo při stavbě nových kapacit či při přípravě rekvalifikačního školení s cílem získání nových dovedností.

Již řadu let organizuje MPSV systém poskytování dotací poskytovatelům sociálních služeb z řad nevládních neziskových organizací. Tento systém byl velmi úspěšný při zavádění nových služeb a bude pokračovat.

V zájmu rovného přístupu ke zdrojům hledáme cesty, jak by podobná podpora mohla být poskytována také poskytovatelům z veřejného sektoru. V souladu s principem, že sociální služby jsou veřejné služby a veřejné služby byly definovány jako „z veřejných zdrojů financované“.

Podpora inovací je legitimní role Ministerstva práce a sociálních věcí. Je to naprosto v souladu s jeho rolí ve vedení politiky a určování směru vývoje. Poskytování dotací na provozní náklady existujících služeb ovšem není legitimní rolí ministerstva. Protože neziskové nevládní organizace nemají spolehlivé další zdroje, začaly spoléhat na ministerský dotační systém pro zachování jimi poskytovaných služeb. To není ze všech úhlů pohledu uspokojující.

Co jsme již vykonali:

- Úzce jsme spolupracovali s Ministerstvem financí a Ministerstvem vnitra na rozvoji vhodných finančních struktur pro období následující po reformě veřejné správy.
- Ustanovili jsme pracovní skupinu za účasti zástupců samosprávy, uživatelů a poskytovatelů. Tato pracovní skupina již měla několik schůzek, na kterých byly podrobně diskutovány možnosti budoucího finančního uspořádání.
- Zavedli jsme úspěšný systém dotací pro nevládní neziskové organizace a kraje začaly být blíže zapojeny v rozhodování o podpoře rozvoje nových typů služeb.
- Přispěli jsme k legislativním změnám, které umožní, aby finanční podpora mohla být od roku 2004 poskytována veřejným a neziskovým nevládním subjektům ve smyslu rovného přístupu k veřejným zdrojům.
- Oblast sociálních služeb, respektive problematika sociální integrace, byla zakomponována do Sektorového operačního programu Rozvoj lidských zdrojů a do Společného regionálního operačního programu, a to ve všech aspektech – vzdělávání pracovníků v sociálních službách, zavádění standardů kvality, podpora komunitního plánování a podpora vzniku či zkvalitnění kapacit, jejichž cílovou skupinou jsou lidé ohrožení sociálním vyloučením a osoby, které je možno označit za sociálně vyloučené.

Co plánujeme vykonat nyní:

Revidovat systém dotací pro rok 2004 a další léta tak, aby se zaměřil na inovace.

ZÁVĚR

Nastal čas pro posílení významu sociálních služeb. Naši občané si to zaslouží.

Prosperující společnosti, na jejichž životě se občané mohou podílet, jsou jedním z podstatných rysů moderní demokracie.

Poptávka po službách se začíná měnit. Stejně jako v mnoha dalších rozvinutých společnostech, probíhající demografické a sociální změny znamenají, že bude více lidí, kteří budou potřebovat pomoc pro udržení si vlastní nezávislosti a participace.

Rozvoj sociálních služeb je dlouhodobý projekt, který bude potřebovat energii a oddanost po dobu několika následujících let. Cesta k reformě je však jasná.

PŘÍLOHA I - ODKUD SE VZALY TYTO MYŠLENKY?

1 EXISTUJÍCÍ ČESKÁ POLITIKA

- Existující zákony

V současné době odpovědnost za zajištění sociálních služeb leží v první řadě na státu, jak to definuje zákon č. 100/1988 Sb. o sociálním zabezpečení. Kraje a obce ve svých samostatných působnostech též přispívají k rozvoji sociálních služeb, jak se uvádí především v zákonech o obcích (č. 128/2000 Sb.) a o krajích (č. 129/2000 Sb.) a v zákoně o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení (č. 114/1988 Sb.).

Koncepce MPSV do roku 2002

Programové prohlášení vlády (vybrané citace, 2002).

„Vláda bude usilovat o rozvíjení státu, který respektuje principy demokracie a lidských práv, svobodné odbory a zaměstnavatelskou reprezentaci, zaměstnaneckou účast na kontrole řízení podniků, který podporuje rozvoj občanské společnosti, rozvoj podmínek podnikání a sociální ochranu na principech solidarity a subsidiarity, ochranu vlastnictví a vytváří rovné příležitosti a důstojné životní podmínky pro všechny. Své úsilí musíme podřídit i skutečnosti demografického stárnutí populace a nezbytnosti se na ně systémově připravit.“

„Vláda bude usilovat o vytvoření právního prostředí, které omezí nejružnější diskriminace a vylučování větších skupin občanů z civilizačního prostředí.“

„Za svůj cíl považuje vláda zajištění rovného přístupu ke všem právům, zaručeným Listinou základních práv a svobod a ratifikovanými úmluvami o lidských právech.“

„V demokratickém právním státě se do popředí ochrany lidských práv zákonitě dostává postavení osob, oslabených ze samé povahy věci – např. dětí, seniorů, zdravotně postižených, osob, trpících duševní poruchou. Vláda bude věnovat pozornost zejména situaci v ústavních zařízeních.“

„Jedním z hlavních cílů v politice vlády, týkajících se lidských práv, bude další zdokonalování právního řádu tak, aby obsahoval nejen zákaz diskriminací všeho druhu, ale poskytoval i efektivní prostředky k vynucení jeho dodržování. V souladu s usnesením předchozí vlády a se závazkem k implementaci příslušné směrnice Evropských společenství dojde k potřebným změnám právního řádu.“

„Zvláštní úsilí bude vláda věnovat integraci Romů a snaze čelit pokusům o sociální vylučování romských komunit z občanské společnosti. Bude pokračovat v dosavadních opatřeních, vyplývajících z přijaté koncepce romské integrace: podporovat specifické programy v oblasti vzdělávání, jako je rozšiřování sítě asistentů a přípravných ročníků či podpora romských studentů, a v oblasti sociálních věcí dále rozvíjet program terénní sociální práce. Vláda bude podporovat vytváření komunitních center a na ně navazujících sociálních programů, umožňujících řešení bytové a zaměstnanecké situace Romů, s využitím zkušeností členských zemí Evropské unie.“

„Nejdůležitějším úkolem vlády bude dobudování sociálních systémů České republiky při plném respektování společně dohodnutých cílů a metod modernizace systémů sociální ochrany v členských zemích Evropské unie. Klíčem proevropské sociální politiky vlády bude boj proti nezaměstnanosti, chudobě a sociálnímu vyloučení, zdravá příjmová politika a dosažení evropských standardů v oblasti pracovněprávní ochrany zaměstnanců a v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci.“

„Vláda ve snaze čelit sociálnímu vyloučení a chudobě některých občanů připraví nový systém sociální pomoci, který zajistí kvalitní a potřebám jednotlivců přizpůsobenou sociální péči; ve spolupráci s orgány

samosprávy, se sociálními partnery a dalšími subjekty občanské společnosti připraví Národní akční plán boje s chudobou a sociálním vyloučením. Vláda vytvoří podmínky pro posílení efektivní sítě sociálních služeb v závislosti na vývoji potřeb péče a pro rovnoprávné uplatnění neziskového sektoru v sociálních službách. Vláda navrhne systém ucelené rehabilitace osob se zdravotním postižením.“

Národní plán přípravy na stárnutí populace

Plán vyrovnání příležitostí pro osoby se zdravotním postižením

Sektorový a regionální operační program rozvoje lidských zdrojů

2 EXISTUJÍCÍ ČESKÁ DOBRÁ PRAXE

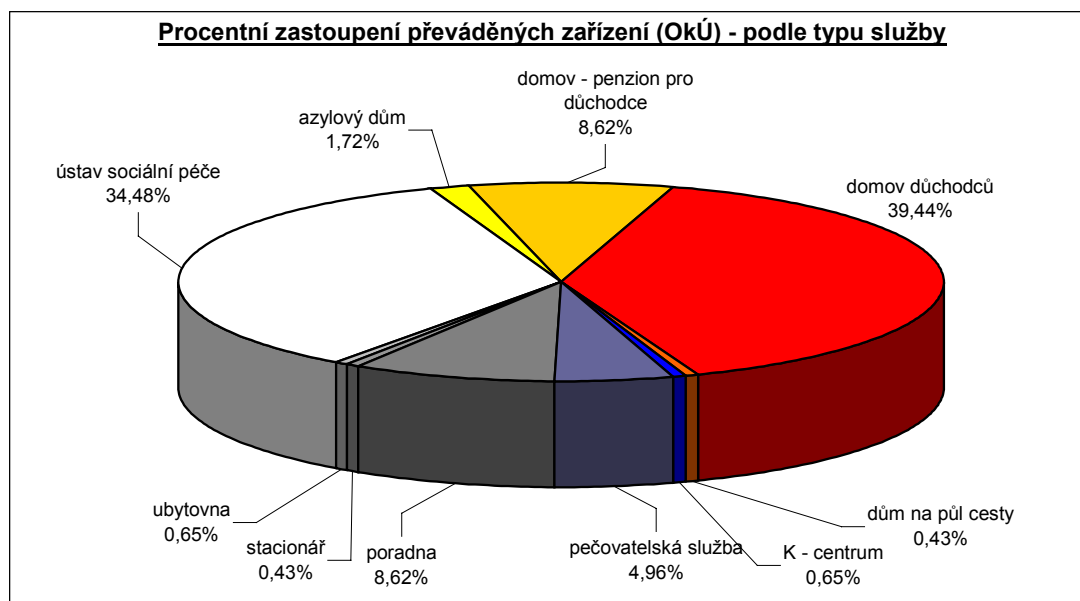
Pozitivní vývoj v rámci veřejného sektoru

Začátkem 90. let měla řada pracovníků okresních úřadů, obcí a ředitelů ústavů sociálních služeb možnost získávat zkušenosti o poskytování sociálních služeb a způsobu řešení nepříznivých sociálních situací lidí v zahraničí. Z těchto cest přivezli řadu nových poznatků a zkušeností, které začali uskutečňovat doma ve své praxi. Klasické zdravotní modely péče ve velkých ústavech se v řadě případů – i bez potřebné legislativní podpory – proměňují v domovy, kde mají uživatelé své soukromí, učí se rozhodovat sami za sebe, vycházejí z uzavřených institucí do obce, jsou zaměstnaní na otevřeném trhu práce, je jim umožněn partnerský život. Řada ústavů rozšiřuje své služby o denní pobyty pro uživatele z domácností, začleňuje trvale umístěné uživatele do běžné sítě škol a snaží se o rozšiřování nabídky dalších služeb, např. o chráněné dílny a chráněné byty.

Ředitelé ústavů a vedoucí pečovatelských služeb se sdružují v odborných asociacích a diskutují o dalším vývoji poskytovaných služeb. Asociace spolupracují partnersky s ministerstvem, okresy a obcemi a podílejí se na vytváření koncepcí kvality, komunitního plánování a financování sociálních služeb.

Pozitivní vývoj v sektoru nevládních neziskových organizací (NNO)

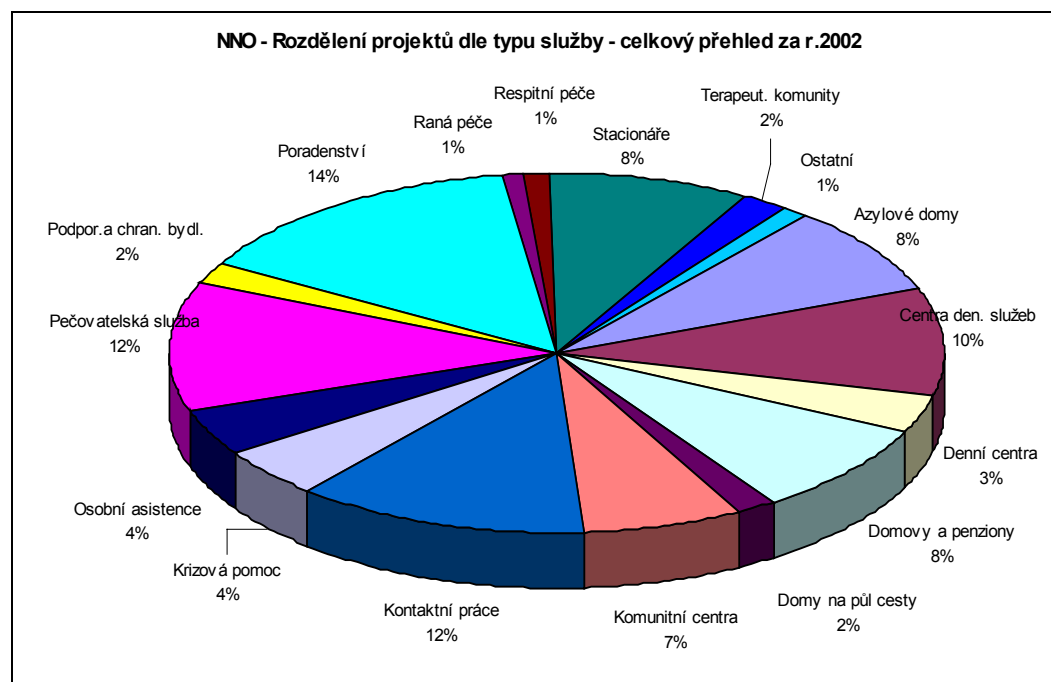
Po roce 1989 začaly vznikat nevládní neziskové organizace, které se zapojily do poskytování sociálních služeb vedle organizací, které zřizoval stát. Nevládní neziskové organizace se v průběhu minulých let ukázaly být velmi flexibilní v zavádění nových typů sociálních služeb. V současné době tyto organizace na rozdíl od státních poskytují především terénní sociální služby. V roce 2002 je podíl terénních sociálních služeb (pečovatelská služba, denní centra, poradenství, kontaktní práce, osobní asistence apod.) na celkovém počtu poskytovaných služeb (projektů) nevládními neziskovými subjekty cca 79%. Pro srovnání je podíl terénních služeb, které zajišťuje stát (služby zřizované okresními úřady) cca 19%.



Stát prostřednictvím Ministerstva práce a sociálních věcí začal činnost nevládních neziskových subjektů podporovat pravidelnými finančními dotacemi. Zpočátku se z hlediska objemu dotací jednalo o bezvýznamné finanční prostředky ze státního rozpočtu, které čerpalo několik organizací. V roce 1991 získalo dotaci 5 subjektů, v roce 2002 již 541 subjektů, které realizují více než 1000 projektů. Do roku 2000 byly příjemci dotací pouze občanská sdružení a humanitární organizace církví. Od roku 2000 se v zájmu rovného přístupu k získání finančních prostředků ze státního rozpočtu rozšířilo spektrum příjemců dotace o obecně prospěšné společnosti a fyzické osoby působící v oblasti sociálních služeb. V závislosti na tom se navyšovaly i finanční prostředky vyčleněné ve státním rozpočtu.

Přehled o neinvestičních dotacích čerpaných ze státního rozpočtu nestátními neziskovými subjekty		
Rok	Počet dotovaných subjektů	Poskytnutá neinvestiční dotace (v tis.Kč)
1991	5	5 000
1992	17	24 625
1993	82	176 117
1994	110	283 092
1995	123	320 250
1996	138	467 224
1997	147	477 726
1998	167	520 126
1999	220	517 100
2000	282	565 005
2001	377	877 980
2002	541	875 980
Celkem	2 209	5 110 225

Ministerstvo práce a sociálních věcí v rámci své dotační politiky podporuje zejména zvyšování úrovně stávajících sociálních služeb a zároveň podporuje zavádění nových typů služeb tak, aby docházelo k naplňování standardů kvality sociálních služeb a byly reflektovány specifické potřeby uživatelů, a to i regionálního hlediska.



3 MODERNÍ PROFESIONÁLNÍ MYŠLENÍ

- Profesionálové by měli pomáhat lidem, ne rozhodovat místo nich.
- Lidé se cítí lépe ve svém vlastním prostředí.
- Rezi denční péče v institucích má své místo v širokém spektru služeb, avšak není preferována jako první/univerzální/jediné řešení – protože vytváří problémy a komplikuje jejich řešení (ztráta kontaktu s rodinami/komunitami; ztráta autonomie a nezávislosti; nedostatek možností volby).

Toto jsou ústřední motivy prací předních českých odborníků v oblasti sociálních služeb. Uvádíme zde jen některé z nich:

PhDr. Karel Kopřiva Csc., autor knihy „Lidský vztah jako součást profese“, významně ovlivnil (jako vedoucí týmu odborníků projektu Hodnocení kvality sociálních služeb poskytovaných v domovech pro občany se zdravotním postižením) uvažování o přístupu k hodnocení sociálních služeb z pohledu uživatele. „Nabídka pomoci se stává hodnotou teprve tehdy, když pomáhá zlepšit život jednotlivého člověka. Proto dáváme větší váhu hodnotě, jakou má pomoc pro jednotlivé uživatele, aniž bychom však ztráceli zájem o kvalitu nabídky pomoci.“

PhDr. Ivan Úlehla, autor knihy „Umění pomáhat“, obohatil systemickým přístupem především sociální práci. Zdůraznil nutnost domluvit se s klientem o jeho představě světa a o jeho představě pomoci. Rozšířil slovník sociální práce o pojmy zakázka a objednávka klienta, vyjednávání, zplnomocnění a mnoha dalšími, které evokují možnost jeho nezávislého rozhodování.

Doc. Oldřich Matoušek je autorem knihy „Základy sociální práce“ a mnoha dalších odborných publikací, jejichž hlavní význam spočívá ve vytváření českých teoretických základů oboru sociální práce.

PhDr. Jiřina Šiklová může být nesporně považována za zakladatelku Katedry sociální práce při FF UK. Studium obohatila nejen o své brilantní přednášky, ale především o výchovu k lidským právům a k nediskriminujícímu vnímání světa.

PhDr. Bohumila Baštecká, klinická psycholožka, supervizorka v sociálních službách a vysokoškolská profesorka, učí své studenty psychologie, aby opustili představu univerzálního pacienta a věděli, že lidských příběhů je nekonečné množství stejně jako lidí a že každý člověk je jiný, každý je předurčen a každý má svobodu.

4 VÝZKUM V ČESKÉ REPUBLICE

Informovanost obyvatel a jejich preference

V České republice proběhla řada výzkumů zaměřených na **zjišťování informovanosti veřejnosti o stávající škále sociálních služeb a dávek**. Dalším cílem těchto výzkumů je zpravidla i **zjištění preferencí** dotazovaných osob v případě potřeby péče. Resortní výzkumný ústav, VÚPSV, též přispěl k těmto výzkumům¹⁰.

Okruh dotazovaných se soustředil na několik skupin osob. Především to byly **osoby starší 60 let** a dále též děti těchto osob, které by mohly být potenciálními pečovateli svých rodičů. Z výzkumů jednoznačně vyplývá preference setrvání ve vlastním bytě i v případě snížené soběstačnosti (čímž by si zachovali již zavedené sociální vazby), druhou v pořadí byla možnost bydlení v domě s pečovatelskou službou.

Preferovaný způsob zajištění péče v případě nepříznivého zdravotního stavu	
volba místa pro poskytování potřebné péče	preferance
vlastní byt za pomoci rodiny či sociální služby	55,2
penzión pro důchodce	12,7
dům s pečovatelskou službou	13,4
domov důchodců	5,8
neví, neuvažoval o tom	12,9

Dotazován soubor 1085 osob v roce 1998, metoda řízeného rozhovoru.

Stejně tak jejich děti dávají přednost péči doma (80%). V otázce vlastní angažovanosti v pečování však hraje velmi významnou roli obava z možné ztráty zaměstnání a z nedořešeného vlastního důchodového zabezpečení v případě dlouhodobé péče o rodiče. Nezanedbatelným faktorem je nízká výše příspěvku na péči o osobu blízkou. Je však realitou, že mezi dotazovanými byly zastoupeny ve větší míře osoby, které osobně ztrátu soběstačnosti či počínající ztrátu soběstačnosti svých rodičů osobně nezažily a tedy nemají osobní zkušenost s rozhodováním v takové situaci. Dalším možná sporným bodem je fakt, že vzhledem k věku seniorů vyžadujících péči (75-80 let) k tak vysoké obavě jejich dětí ze ztráty zaměstnání nemůže dojít, protože tyto děti jsou v té době v předdůchodovém, případně již v důchodovém věku. Mohou tedy např. i využít možnosti předčasného odchodu do důchodu. Váha obavy ze ztráty zaměstnání bude tedy pravděpodobně nižší, ovšem na druhou stranu se zvýší obava z vlastních fyzických i psychických možností, ze zvládnutí zátěže, kterou péče o závislou osobu představuje – bude tedy pravděpodobně daleko více objektivních důvodů, pro které děti nebudou schopny zajistit osobní péči o vlastní rodiče.

Je však až zarážející, jak málo jsou starší lidé informováni o svých nárocích na dávky a o možnostech využívat sociální služby – snad s výjimkou pečovatelské služby.

Úroveň informovanosti seniorů o poskytovaných příspěvcích						
druh příspěvku	míra informovanosti o příspěvku					
	příspěvek poskytnut	byl	zná podmínky získání	ví, že existuje	nezná, neví, že existuje	
na bydlení		4,9		16,7	51,2	27,2

¹⁰ Veselá, J. – Janata, Z. (1999). Postoje občanů důchodového věku k připravovanému zákonu o sociální pomoci. Sociální služby ve světle připravovaných reforem. II.díl. VÚPSV, Praha.

Veselá, J. (2001). Představy rodinných příslušníků o zabezpečení péče nesoběstačným rodičům. VÚPSV, Praha.

na teplo	2,9	11,9	48,1	37,1
na nájemné	1,9	11,2	48,6	38,2
péče o osobu blízkou	2,5	13,6	50,0	33,9
na rekreaci a lázně	5,0	9,0	37,6	48,4
na topnou naftu	0,3	2,9	23,5	73,3
na zřízení telefonu	3,0	5,5	25,8	65,6
na provoz telefonu	3,6	5,9	23,9	66,6
na společ. stravování	2,6	9,4	31,5	56,5

Dotazován soubor 1085 osob v roce 1998, metoda řízeného rozhovoru.

Informovanost seniorů o sociálních službách			
druh služby	míra informovanosti o existenci služeb		
	dobře	částečně	vůbec ne
pečovatelská služba	27,3	49,9	22,9
osobní asistence	8,5	28,5	63,0
respitní péče	5,9	28,8	65,3
společné stravování	18,2	37,4	44,3
kluby důchodců	10,9	32,8	56,3
ústavy sociální péče	8,5	36,9	54,7
o domech s peč. službou	15,4	42,7	41,9
o domech - penziónech	12,7	38,3	48,9

Dotazován soubor 1085 osob v roce 1998, metoda řízeného rozhovoru.

Zvláštní pozornost je třeba věnovat osamělým starším lidem v těch nejmenších obcích. S velikostí obce se informovanost seniorů poněkud zvyšuje, výjimkou jsou města nad 100 tisíc obyvatel – zde již funguje jistá anonymita velkoměsta a též jistota, že v případě potřeby se jistě člověku služby dostane.

V kontrastu s preferencemi vyjádřenými slovně je ovšem reálné chování seniorů: listiny čekatelů na ústavní péči jsou nekonečné. Tento fakt potvrdila již řada šetření i statistických dat.

Další skupinou byly osoby zdravotně postižené, a to jednak dospělí, jednak děti (dotazováni rodiče dětí). Rodiče mající své děti umístěné v ústavech sociální péče většinou neuvažují o vzetí dítěte z ústavu do rodinné péče. Také rodiče, jejichž děti navštěvují stacionář, se nedomnívají, že by péči o svoje děti zvládli bez pomoci tohoto zařízení. Rodiny vychovávající své děti doma jsou zpravidla ochotny v této činnosti pokračovat. Pokud jde o informovanost rodin zdravotně postižených dětí o možnostech sociálních služeb v místě bydliště či blízkém okolí, byla zjištěna jejich malá informovanost v této věci.

Také u vybraných pacientů léčeben dlouhodobě nemocných, kteří jsou potencionálními klienty sociálních služeb, jsme nezaznamenali výrazný zájem o ústavní sociální péči, přestože uznávají, že tato forma péče je na profesionální úrovni. Respondenti by sice rádi využili při zajištění potřebné péče o svoji osobu možnosti svobodné volby, ale většinou upřednostňují pobyt ve vlastní domácnosti za pomoci a péče své rodiny. Informovanost o možných službách sociální péče v místě bydliště je u klientů LDN rovněž nízká. Respondenti jsou převážně toho názoru, že pouhá odkázanost na služby sociální péče v jejich bydlišti by vedla k jejich sociální deprivaci.

Klíčové faktory a údaje o činnosti obcí v sociálních službách

Přesto, že se výzkum činnosti obcí v sociálních službách v období posledních několika málo let zintenzívnil, stále nelze říci, že by jejich činnost byla zmapována – a to přesto, že by se význam obcí v poskytování sociálních služeb měl zvyšovat.

Služby poskytované nevládními neziskovými organizacemi bývají zpravidla kumulovány na spádových územích větších měst. Z **dotazování pověřených obecních úřadů** v roce 2001¹¹ vyplynulo, že nevládní subjekty soustředily svou pozornost především na nové formy sociální práce a zabezpečování služeb pro klienty, jejichž potřeby státem nebo obcemi nejsou zajišťovány v potřebném rozsahu (případně vůbec).

K nejžádanějším službám sociální péče (žádosti evidované obcemi) patří pečovatelská služba poskytovaná v domech s pečovatelskou službou, v zařízeních pečovatelské služby a v domácnostech klientů. Resortní statistika vykazuje cca 110 000 příjemců pečovatelské služby. Z nich více než čtvrtina (26%) žije v domě s pečovatelskou službou, ostatním jsou dováženy obědy (37%) nebo jim jsou poskytovány služby v zařízeních pečovatelské služby. Střediska osobní hygieny využívá 24%, prádelny 13% a domovinky 0,6% příjemců pečovatelské služby. Z uvedeného počtu příjemců pečovatelské služby byla tato poskytnuta v některém ze 33% státních, 58% obecních nebo 9% ostatních zařízeních pečovatelské služby. Ve zkoumaném souboru byl zjištěn podíl 31% státních, 48% obecních a 21% ostatních poskytovatelů sociálních služeb.

Obce, které vrátily vyplněný dotazník, evidují 11 857 čekatelů na umístění do domů s pečovatelskou službou, což je počet, který více než desetkrát převyšuje celostátní údaj (1 123) o neuspokojených žadatelích. Rozdíl pravděpodobně souvisí s počtem a strukturou zřizovatelů domů s pečovatelskou službou (celostátní statistika vykazuje 272 státních, 782 obecních a 6 ostatních domů s PS). Pokud občan podává svoji žádost o umístění obci, která je zřizovatelem DPS, celostátní statistika jej jako čekatela pravděpodobně nepodchytí. Naléhavou potřebu výstavby těchto domů uváděli respondenti ve volných odpovědích a navrhovali, aby stát s ohledem na nesolventnost obcí na výstavbu DPS přispěl. Pro připravovaný zákon je zjištěn signálem, že tato služba bude zřejmě jednou z nejžádanějších z toho důvodu, že občan pozbývající soběstačnosti získá potřebnou službu a navíc, bude-li zřizovatelem obec, bude mu ve většině případů tato služba poskytnuta i ve známém sociálním prostředí.

Přestože by si převaha seniorů v případě nepříznivého zdravotního stavu přála žít v domácím prostředí za pomoci rodiny či terénní sociální služby, žádá řada z nich o umístění v ústavním zařízení sociální péče. Statistika MPSV vykazuje 27 243 čekatelů na umístění v domově důchodců v roce 1999, z nich 7 523 přednostních a naléhavých a 19 678 čekatelů na umístění do domova – penzionu pro důchodce.

Hodně se hovoří o tom, kolik stát a obce přispívají na **financování sociálních služeb**. Financování sociálních služeb (provozních výdajů) má vícezdrojový charakter. Sociální služby jsou v současné době financovány ze státního rozpočtu, z rozpočtu krajů a obcí, z úhrad od klientů a z ostatních zdrojů (dary, sponzoring, zahraniční a domácí nadace). Zdroje jsou však rozloženy nerovnoměrně a v rámci státního podílu na financování existuje značná roztržitost finančních toků. Finanční toky na sociální služby jsou oddělené, neprovázané a vzájemně na sebe nenavazující. „Státní zdroje“ představují cca 40 % z celkových provozních výdajů. Výdaje na provoz sociálních služeb z místních rozpočtů a z úhrad od klientů není možné přesně vyčíslit. Důvodem je neexistence jednotného postupu pro sběr dat.

- Ze státního rozpočtu se jedná se o následující hlavní finanční toky v celkovém úhrnu cca 6750 mil. Kč v roce 2002:
 - „účelovou dotaci na lůžko“ ze státního rozpočtu (kapitola Ministerstva financí) v domovech důchodců, ústavech sociální péče a zařízeních pro týdenní a denní pobyty (cca 1 000 mil. Kč – rozpočet v r.2002),
 - finanční prostředky ze státního rozpočtu (kapitola Ministerstva financí) určené na provoz sociálních služeb doposud zajišťovaných okresními úřady (cca 4 500 mi. Kč – rozpočet v r.2002)

¹¹ Veselá, J. (2001). Sociální služby a jejich poptávka. VÚPSV, Praha.

- neinvestiční dotaci ze státního rozpočtu (kapitola MPSV) nevládním neziskovým subjektům na provoz sociálních služeb (cca 900 mil. Kč – rozpočet r.2002)
 - finanční prostředky v rozpočtové kapitole Všeobecná pokladní správa na řešení naléhavých finančních potřeb obcí při zabezpečení provozu sociálních služeb, jejichž jsou zřizovateli a provozovateli (100 mil. Kč v r.2002)
 - finanční prostředky ze státního rozpočtu (kapitola MPSV) na ústavy sociální péče řízené Ministerstvem práce a sociálních věcí (cca 250 mil. Kč – rozpočet v r.2002).
- Podíl samotných klientů na úhradě služby se odlišuje podle typu zřizovatele služby. Zatímco v zařízeních okresních byl v roce 2000 podíl úhrady klienta na nákladech na službu v průměru 33 %, což se příliš neliší od obecních zařízení s 38 %, v zařízeních zřizovaných nevládními neziskovými subjekty činila v roce 2000 úhrada od klientů pouze 26 % nákladů na službu poskytovanou v zařízení.

5 MEZINÁRODNÍ SMLOUVY, ZÁVAZKY, PRIORITY

Rada Evropy

ČR ratifikovala Revidovanou **Evropskou sociální chartu** (z roku 1996), která článkem 14 stanovuje právo využívat služby sociální péče. Smluvní strany Charty se zavázaly podporovat nebo poskytovat služby využívající metody sociální práce, které přispívají k blahu a rozvoji jak jednotlivců, tak skupin v komunitě a k jejich přizpůsobení společenskému prostředí; povzbuzovat účast jednotlivců a dobrovolných a jiných organizací při zakládání nebo udržování takových služeb. Dále článek 13 Charty vychází z toho, že sociální pomoc není činností charitativní, ale přiznává každé osobě, která se stala sociálně potřebnou, nárok na veřejnou pomoc. Toto právo musí být doplněno právem odvolat se k nezávislému orgánu, rozhodnutí o poskytnutí pomoci tedy nesmí záviset výhradně na libovůli správního orgánu.

Evropská unie

- Politika sociálního vyloučení

Evropský parlament a následně Rada rozhodly v roce 2001 o vytvoření programu na podporu spolupráce členských států v oblasti boje se sociálním vyloučením. Tzv. Agenda sociální politiky se důrazně zabývá kvalitou, participací a otevřenou metodou koordinace.

Standardy kvality služeb v ČR jsou plně kompatibilní s evropským sociálním modelem, který je založen na sociálním začleňování a na předcházení sociálnímu vyloučení lidí. Tento přístup nejlépe charakterizuje 10 klíčových principů, které Evropské Unii doporučuje pro podporu politiky začleňování – inkluze (Council of the European Union, 15/223/01):

Subsidiarita: politika a služby se stanou propojenějšími, když budou řešeny a doručovány v místě, které je nejbližší lidem, jichž se týkají; tento princip je uplatňován s cílem vyšší kvality hlavní politické linie, avšak stává se ještě důležitějším v okamžiku, kdy se přímo týká zranitelných lidí;

Holistický přístup: politiku je třeba rozvíjet a služby doručovat integrovaným způsobem, který respektuje celkové potřeby člověka spíše než různá omezení organizačního charakteru;

Transparentnost a odpovědnost: příjemcům sociálních dávek a uživatelům služeb musí být zaručeno průhledné a otevřené rozhodování a musí existovat jasné procedury postupů při odmítnutí nebo odvolání se proti rozhodnutí (tj. ombudsman, Charta práv, apod.);

Služby přátelské k uživatelům: budou-li mít služby otevřený charakter, budou-li dostupné, pružné a budou-li odpovídat potřebám uživatelů, vytvoří lepší podmínky pro začleňování;

Efektivnost: služby, které napomáhají začlenění, reagují rychle a vstřícně na potřeby lidí bez zbytečné byrokracie, s důrazem na včasnost poskytování a se smyslem pro účelné vynakládání prostředků;

Solidarita a partnerství: politika a služby směřující k začleňování podporují rozvoj solidarity a soudržnosti ve společnosti a posilují partnerství a spoluodpovědnost všech zúčastněných;

Důstojnost a lidská práva: politika a služby směřující k začleňování uznávají a podporují lidskou důstojnost a základní lidská práva pro všechny prosazováním principů rovnosti a odmítáním diskriminace;

Účast: politika a služby směřující k začleňování jsou plánovány, doručovány a kontrolovány za účasti těch, kteří jsou ohrožováni chudobou a sociálním vyloučením;

Posílení a osobní rozvoj: politika a služby směřující k začleňování si kladou za cíl omezovat závislost lidí, podporovat u nich rozvoj samostatnosti v jednání a posilovat autonomii; vytvářet příležitosti k osobnímu růstu a rozvoji;

Trvalé zlepšování a udržitelnost: politika a služby mohou vždy více podporovat začleňování a jejich dopad na sociální začlenění může být trvalejší, jelikož mezi členskými státy existuje silící tendence ke kontrole a monitorování výstupů politiky a poskytování služeb, stejně jako konzultace a zpětná vazba ze strany uživatelů.

Všechny citované principy jsou v publikovaných standardech kvality plně zakomponovány. Vytvořené standardy kvality lze s důvěrou použít jako základ pro další rozvoj sociálních služeb, které budou v plném souladu s přístupy a požadavky Evropské Unie.

- Rovné příležitosti
- Do značné míry se sociální pomoci v ČR dotýkají následující doporučení Rady ES z roku 1992: doporučení Rady ES č.92/441 o společných kritériích dostatečných zdrojů a sociální pomoci v systémech sociální ochrany a doporučení Rady ES č. 92/442 o konvergenci cílů a politik sociální ochrany. Tato doporučení mj. vyzývají členské státy, aby se při formulaci svých systémů sociální ochrany soustředily na záruky úrovně prostředků pro udržení lidské důstojnosti, na zabránění sociálnímu vyloučení starších osob, na poskytování sociálních dávek v souladu s principem nediskriminace.
- Rok 1999 byl mezinárodním rokem seniorů.

Ministerstvo pro místní rozvoj ČR mj. uspořádalo seminář zaměřený na bydlení a životní podmínky seniorů. Z části sborníku k semináři¹² věnující se bydlení seniorů v členských zemích EU citujeme: „Senioři bydlí většinou doma; jen malá část z nich je odkázána na ústavní zařízení, resp. institucionální péči. ... Péče o staré lidi prošla v posledních cca dvou desetiletích výraznými změnami: klíčové je prodlužování nezávislosti a samostatnosti seniorů, poskytování individuální péče a posilování funkce bydlení v existujících ústavních zařízeních. ... Všechny členské země také disponují takovými typy bydlení, které představují třetí alternativu vedle bydlení doma a v ústavu. ... Bydlení se službami. ...

¹² MMR (1999). Bydlení a životní podmínky seniorů. Sborník přednášek ze semináře, Praha 20.10.1999

Šetření v členských zemích ukázalo, že k největším problémům starých lidí ve městech patří osamělost a neexistence výtahů zvyšující přístupnost bydlení, ... K největším problémům starých lidí na vesnici patří velké vzdálenosti a nedostatek dosažitelných obchodů a služeb.“ Ze závěrečného komuniké z neformálního setkání ministrů členských zemí zodpovědných za bydlení: „Pomoc starým lidem je komplexní a je nutno ji zajišťovat prostřednictvím součinnosti rodiny, státu, obcí, nevládních organizací apod.; zvláště role nevládního sektoru je významná.“

- Rok 2003 bude mezinárodním rokem osob se zdravotním postižením.

Komisařka EU Anna Diamantopoulou se k němu mj. vyjádřila v tom smyslu, že „problém nespočívá ve zdravotním postižení, nýbrž v našem selhání vytvořit začleňující prostředí a dostupné společnosti...“

PŘÍLOHA II

Přehled strategických úkolů ke dni 1. 7. 2002

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2000
OBECNĚ			<p>IV maximální možné měře vzhledem ke svým dostupným prostředkům obec musí zajišťovat služby občanům kteří nejsou schopni bez asistence zajišťovat své základní potřeby, kterým se tato asistence nelouhá v rámci jejich rodiny, u kterých je nemožné, že stípi s jimi a nebo jimi hnoř (vdová, hluboký stáří, nemoc, handicapované).</p> <p>Předsat je přímou mno dá občánům, jejichž současně okolnosti ohrohuji jejich života nebo zdraví.</p> <p>Poskytování služba má poskytovat rozvíjející služby kontakty s komunitou a účast v ní v maximální možné měře.</p> <p>Při zajišťování služeb by obec měla věnovat zvláštní pozornost potřebám rodin a dětí občánů s postižením a senium.</p>		Obecně				
KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ		<p>Pracovní Úkolů práce kmapých orgánů služba zaměstnanosti (TSP) usatí pevné partnerské vztahy s komunitním plánováním regionálních orgánů a dalších příslušných orgánů a pomocí svých (jejich?) opatření a zdrojů podpořit ekonomické zdraví a řešení sociálních problémů souvisejících se zaměstnaností (třetí sektor)</p>	<p>Do konce roku 2004 každá obec provede analýzu všech zainteresovaných subjektů a předloží (sdělí) náhrty praktických provedení pro práci na komunitním plánu. Do analýzy zainteresovaných subjektů jenuto zahrnut i uživatele sociálních služeb.</p> <p>Veškerá pravidla pro práci na komunitním plánu musí být stanovena tak, aby byla započtena účast všech zainteresovaných subjektů včetně uživatelů sociálních služeb</p>	<p>Do konce roku 2005 musí každá obec provést průřezem (vpracovat) předat? zmapovat? zkontrolovat? NENENÍM tím kontrolo ve smyslu inspektor všech sociálních služeb, které jsou nebo by mohly být k dispozici jím Obyvatelům.</p>			<p>Každá obec a musí vytvořit a schválit komunitní plán na poskytování a rozvoji sociálních služeb s cílem uspokojit potřeby komunity (obce).</p> <p>Tento plán obsahuje analýzu stávající situace stávajících služeb a služeb nově vznikajících v obci, a cíle stanové specifických služeb.</p> <p>Při tvorbě komunitního plánu a stanovování priorit občanebát zřetel na priority vyhlášené MPSV nebo krajovými orgány (v rámci plánu regionálního rozvoje).</p>		
KVALITA			<p>Každá obec a km v procesu poskytování sociálních služeb musí do konce roku 2002 zajistit že pro každou službu kterou poskytují, platí kritéria stanovená v následujících kvality:</p> <ul style="list-style-type: none"> -X -X -X 	<p>Každá obec v procesu poskytování sociálních služeb, který nakupe službu nakupuje pro své občany, musí zajistit aby v kterékoli smlouvě uzavřené po 1. lednu 2003 bylo stanoveno, že poskytovatel uplatňuje následující kritéria vztahující se k kvalitě:</p> <ul style="list-style-type: none"> -X -X -X 		<p>Zdař poskytovatel nemá poskytovat sociální služby, aniž by byl držitelem platného oprávnění (licenci) a každý garant nemu uzavřít smlouvu (nebo dohoda o úrovni služeb) s poskytovatelem který nemá platné oprávnění.</p>			

	2002	2003	2004	2005	206 Skubačv	2007	2008	2009	2010
SLUŽBAVĚRNOSTI			<p>Obce musí určit jakým způsobem mohou jejich občané žádat o poskytování sociálních služeb, postupe při zpracování žádosti a způsob, jakým občané obdrželi odložené rozhodnutí o své Žádosti. Měly by také určit hluku pro vyřízení Žádosti. Informace o postupu při vyřazování Žádosti a RÚB pro jejich vyřízení musí být snadno dostupné pro všechny občany obce.</p>	<p>Obce musí zajistit, že informace sociálních služebích ao tom jak né žádat a jak postoupovat aby jim byly poskytnuty, jsou s jím obyvatelům k dispozici způsobem, který má na zřeteli potřeby občanů s poruchami zraku, sluchu nebo mobility nebo s poruchami učení. Že poskytny s gramotnosti.</p> <p>Provede průzkum veřejných potřeb z hlediska bezbariérového přístupu pro vozíčkáře a například, jak současnou stavci v příštích 3 letech zlepšit</p> <p>Musí být k dispozici telefonní linka první pomoci, s operátorem která bude v provozu minimálně xx hodin ve všichni dny, xx hodin v sobotu, v neděli a o státem uznaných svátcích.</p>	<p>Každá obec si musí stanovt postupy pro podávání a vyřazování služebních potřeb (schůzky občanských rad). Informace těchto postupech a tom, jakých výhod, musí být snadno dostupné pro všechny občany obce.</p> <p>Zřizovatelům, kteří si svébdí posky, jak vyžít na postupy, musí být k dispozici nezavádá pomoc (pomocníci, oškájeva jejich zájmů).</p>				
HNANČE			<p>V případech, kdy v roce 2004 poskytovateli obdrželi příspěvek ze sámského rozpočtu (dotaci na službu v pobytových zařízeních nebo proto, že převzal službu obce v působnosti územního úřadu) v roce 2005 obdrželi příspěvek rovnající se 60 % příspěvku poskytnutého v roce 2004.</p> <p>Po této službě vyhlášená (dodavka „ukrojens“) příkladná částka z poskytnutých příspěvků ze sámského rozpočtu do rozpočtu obce (Časovými zohledněním daní).</p>	<p>V případech, kdy v roce 2004 poskytovateli obdrželi příspěvek ze sámského rozpočtu (dotaci na službu v pobytových zařízeních nebo proto, že převzal službu obce v působnosti územního úřadu) v roce 2005 obdrželi příspěvek rovnající se 30 % příspěvku poskytnutého v roce 2004.</p>	<p>Posledně na sociální služby budou obce dostávat ze tří zdrojů:</p> <p>Účadně vázané prostředky z daňových výnosů</p> <p>Poplatky, které budou platit uživatele sociálních služeb</p> <p>Vlastní zdroje obcí</p> <p>Obce budou tyto prostředky využívat ao nejefektivnějš s cílem poskytovat co nejvíce služeb sociálních služeb a uspokojit tak potřeby svých obyvatelů ao nejvíce možné.</p> <p>Vyřizování služeb poskytnutých budou obce uzavírat smlouvy s poskytovateli služeb odpovídajících potřebám občanů (v souladu s konkrétním plánem a prioritám obce).</p>				