

Zlín 2012

 Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

SOCIÁLNÍ SLUŽBY V KONTEXTU SOCIÁLNÍ REFORMY

Radana Kroutilová Nováková

 Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

SOCIÁLNÍ SLUŽBY V KONTEXTU SOCIÁLNÍ REFORMY

RADANA KROUTILOVÁ NOVÁKOVÁ

ZLÍN 2012

Recenze:

Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.

Mgr. Jana Kitliňská, Ph.D.

Obsah

1. Vymezení základního pojmosloví.....	3
2. Právní rámec poskytovaných sociálních služeb.....	7
3. Formy a druhy sociálních služeb	12
4. Sociální poradenství.....	16
5. Služby sociální péče	22
6. Služby sociální prevence	29
7. Úhrada nákladů za sociální služby	36
8. Financování sociálních služeb	40
9. Komunitní plánování sociálních služeb.....	46
10. Působnost při zajišťování sociálních služeb	50
11. Pracovníci v sociálních službách.....	55
12. Dobrovolníci v sociálních službách.....	59
Dobrovolnictví „IN“	61
Dobrovolnictví „OUT“.....	61
Dobrovolnictví osob seniorského věku	61
13. Transformace a deinstitucionalizace sociálních služeb.....	65
14. Příspěvek na péči	70
15. Standardy kvality	75
Přílohy.....	81
Abecední rejstřík pojmů	97

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

Předmětem studia jsou sociální služby poskytované v rámci zákona o sociálních službách č.108/2006 Sb., o sociálních službách. Cílem je seznámit studenty se současným stavem sociálních služeb v České republice, s možnostmi jejich plánování a hodnocení. Studentům jsou předkládány zejména informace o sociálním poradenství, službách sociální péče a službách sociální prevence.

Skripta jsou určena studentům pomáhajících profesí Fakulty humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně. Řazení jednotlivých kapitol má svou logiku, doporučujeme proto sledovat uvedenou posloupnost učiva. Přesto si nejprve publikaci zběžně prolistujte a seznamte se podrobněji s jejím obsahem. Každá kapitola představuje jedno téma, zpracované do několika oddílů. Nejprve jsou vymezena klíčová slova, cíle kapitoly, následuje rozpracování daného tématu. Na konci každé kapitoly naleznete kontrolní otázky a úkoly, očekávané výstupy, použitou a doporučenou literaturu a místo na poznámky, kam si můžete zaznamenávat především novinky z oblasti sociálních služeb a informace, které vyplynou z novelizací zákona.

Přeji Vám úspěch ve studiu.

autorka

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

1. VYMEZENÍ ZÁKLADNÍHO POJMOSLOVÍ

Klíčové pojmy: sociální, služba, sociální služba, nepříznivá sociální situace, klíčový pracovník, dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav, přirozené sociální prostředí, sociální začleňování, sociální vyloučení, poskytovatel, uživatel, zřizovatel, komunitní plánování, klíčový pracovník, plánování služby, individuální plán, standardy.

Cílem této kapitoly je, abyste po jejím nastudování byli schopni:

- definovat základní pojmy z oblasti sociálních služeb,
- objasnit význam sociálního začleňování,
- shrnout proces komunitního plánování.

Sociální:

- týkající se lidské společnosti (sociální ve smyslu společenský),
- týkající se úsilí o zlepšení společenských poměrů,
- týkající se hmotného zabezpečení jedince ve společnosti,
- v obecném povědomí je spojen s významem chudý, nemajetný, potřebný.

Služba = výkon něčeho ve prospěch někoho.

Sociální služba = činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení (dle § 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Sociální služby pomáhají naplňovat řadu cílů:

- jsou zaměřeny na konkrétní osoby a reagují na jejich základní životní potřeby,
- pomáhají osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, životní krizi,
- poskytují pomoc rodinám v péči o členy rodiny (děti, seniory, osoby se zdravotním postižením),
- jsou významným nástrojem pro zabezpečení základních lidských práv a lidské důstojnosti, podílí se na ochraně před diskriminací, na rovnosti pohlaví,
- mají preventivní funkci, chrání lidskou společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů,
- podílí se na ochraně lidského zdraví,
- podporují kvalitu života,
- vytváří rovné příležitosti pro všechny.

Nepříznivá sociální situace = oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením (dle § 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav = zdravotní stav, který podle poznatků lékařské vědy trvá nebo má trvat déle než 1 rok, a který omezuje funkční schopnosti nutné pro zvládnutí základních životních potřeb (dle § 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Přirozené sociální prostředí = rodina a sociální vazby k osobám blízkým, domácnost osoby a sociální vazby k dalším osobám, se kterými sdílí domácnost, a místa, kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné sociální aktivity (dle § 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Sociální začleňování = proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný (dle § 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Sociální vyloučení = vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace (dle § 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Poskytovatel = právnická nebo fyzická osoba mající oprávnění poskytovat sociální službu, a která je vedená v registru poskytovatelů sociálních služeb.

Uživatel = ten, kdo využívá sociální službu. Může jím být kdokoliv, kdo vstoupí do smluvního vztahu s poskytovatelem sociální služby, jehož obsahem je zabezpečení těch činností, které popisuje zákon.

Zřizovatel = subjekt, který je za práci poskytovatele odpovědný.

Komunitní plánování = představuje proces zjištění stavu poskytování sociálních služeb v dané lokalitě a zároveň potřeb, které nejsou naplněny. Srovnáním těchto dvou základních parametrů vzniká komunitní plán, který je konsenzem mezi tím, co je možné, a tím, co bylo označeno jako potřebné či prioritní.

Klíčový pracovník je „stěžejním“ pracovníkem, který je přidělen každému uživateli. Tento pracovník má na starosti individuální plánování služby u určených uživatelů. Je to první osoba, na kterou se uživatel může obracet se svými potřebami, přáními i problémy. Klíčový pracovník funguje jako „ochránce, který prosazuje zájmy klienta.

Plánování služby je proces, kdy se dojednává konkrétní náplň jejího poskytování s ohledem na osobní potřeby, přání a plány klienta.

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

Individuální plán je písemný záznam o plánování a průběhu služby, do kterého se zapisují osobní cíle uživatele, prostředky k dosažení cílů a jejich plnění. Součástí plánu je vyhodnocení plnění osobních cílů a poskytovaných služeb.

Standardy představují soubor měřitelných a ověřitelných kritérií, které mají průkazným způsobem posoudit kvalitu služby.

Kontrolní otázky a úkoly:

1. V zákoně o sociálních službách vyhledejte pojem plán rozvoje sociálních služeb. Tento si osvojte.
2. Seznamte se s komunitním plánem města, ve kterém žijete.
3. Kdo je poskytovatelem a kdo uživatelem sociální služby?
4. Co je nepříznivá sociální situace?
5. Jak je v zákoně o sociálních službách definováno zdravotní postižení a co je dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav?

Po prostudování této kapitoly dokážete:

- definovat základní pojmy z oblasti sociálních služeb,
- objasnit význam sociálního začleňování,
- shrnout proces komunitního plánování.

Použitá a doporučená literatura:

- GOLDMANN, R. *Vybrané kapitoly ze sociálních disciplín*. Olomouc: UP v Olomouci, 2001.
- HABURAJOVÁ ILAVSKÁ, L. *Konceptualizácia v oblasti sociálnych služieb*. Praha: Hnutí R, 2010.
- HARTL, P. *Komunita občanská a komunita terapeutická*. Praha: Slon, 1997.
- HAVRDOVÁ, Z. a kol. *Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotnických služeb*. Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy, 2010.
- KRBCOVÁ – MAŠÍNOVÁ, L., POLESNÝ, M. *Deset kroků procesem komunitního plánování: metodiky pro plánování sociálních služeb*. Ústí nad Labem: Centrum komunitní práce Ústí nad Labem, 2008.
- MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003.
- MATOUŠEK, O. *Slovní sociální práce*. Praha: Portál, 2008.
- MPSV, Odbor 22. *Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb*. 2004. MPSV.cz. [Online] [Citace: 2012.01.10] Dostupný z: <http://www.mpsv.cz/cs/850>.
- ORIONIÁKOVÁ, P., ROSECKÝ, D. *Komunitní plánování sociálních služeb*. Plzeň: CpKP ČR, 2003.
- PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E. MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. Praha: Portál, 2001.
- SEDLÁKOVÁ, J. *Kvalita komunitního plánování sociálních služeb*. Praha: Oeconomica, 2008.
- VASKOVÁ, V., ŽEŽULA, O. *Komunitní plánování – věc veřejná: Jak zjistit co lidé opravdu chtějí? Jak zlepšit život v obci?* Praha: MPSV, 2002.
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.
- ZATLOUKAL, L. *Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2008.

2. PRÁVNÍ RÁMEC POSKYTOVANÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Klíčové pojmy: zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, příspěvek na péči, registrace, smlouva o poskytování sociálních služeb, standardy kvality sociálních služeb, inspekce poskytování sociálních služeb, rovnoprávnost, dobrovolnost, oprávnění k poskytování sociálních služeb, odborná způsobilost, bezúhonnost, zrušení registrace.

Cílem této kapitoly je, abyste po jejím nastudování byli schopni:

- jmenovat zásady zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách,
- objasnit institut registrace, včetně jejích podmínek,
- popsat význam a náležitosti smlouvy,
- objasnit proces registrace od rozhodnutí po případné zrušení,
- rozlišit pojmy odborná způsobilost a bezúhonnost,
- rozčlenit proces komunitního plánování.

Problematiku sociálních služeb upravuje **zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách**, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o sociálních službách“), a **vyhláška MPSV č. 505/2006 Sb.**, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Jeho historie se váže k roku 1993, přičemž reálná šance na jeho přijetí vykristalizovala mnohem později. Zákon upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci, prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči. Klade důraz především na základní lidská práva, oprávněné zájmy a lidskou důstojnost. Zákon vymezuje vedle práv a povinností jednotlivců také práva a povinnosti obcí, krajů, státu a samozřejmě také poskytovatelů sociálních služeb.

Zásady zákona:

- bezplatné sociální poradenství pro každého,
- zachování lidské důstojnosti a respekt k lidským a občanským právům a oprávněným zájmům,
- individuální přístup,
- aktivizace k samostatnosti,
- podpora života v přirozeném sociálním prostředí,
- rovnoprávnost,
- dobrovolnost.

Zákon přinesl zcela nové instituty:

- registraci poskytovatele,
- smlouva o poskytování sociálních služeb,
- standardy kvality sociálních služeb,

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

- inspekce poskytování sociálních služeb,
- příspěvek na péči.

Registrace poskytovatele (§ 78 -87 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Sociální služby lze poskytovat jen na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb, toto oprávnění vzniká rozhodnutím o registraci. O registraci rozhoduje krajský úřad; v případě, že zřizovatelem poskytovatele sociálních služeb je ministerstvo, rozhoduje o registraci toto ministerstvo.

Podmínky registrace:

- podání písemné žádosti o registraci,
- odborná způsobilost,
- bezúhonnost,
- zajištění hygienických podmínek,
- vlastnické nebo jiné právo k prostorům, v nichž budou poskytovány sociální služby,
- zajištění materiálních a technických podmínek,
- skutečnost, že na majetek fyzické nebo právnické osoby, která je žadatelem o registraci, nebyl prohlášen konkurs nebo proti ní nebylo zahájeno konkursní nebo vyrovnací řízení.

Jestliže žadatel prokáže, že splňuje podmínky, registrující orgán vydá rozhodnutí o registraci. Registrace je nezbytnou podmínkou pro výkon činnosti poskytovatele, její odnětí znamená, že poskytovatel nadále není oprávněn příslušnou službu poskytovat. Registrující orgán rozhodne o zrušení registrace, jestliže:

- poskytovatel sociálních služeb přestane splňovat podmínky,
- poskytovateli sociálních služeb byla uložena sankce za správní delikt v případě zvlášť závažného porušení povinnosti stanovené poskytovatelům sociálních služeb,
- poskytovatel sociálních služeb nespĺňuje standardy kvality a k nápravě nedošlo ani na základě uložených opatření při inspekci sociálních služeb,
- poskytovatel sociálních služeb požádá o zrušení registrace.

Registrující orgán kontroluje plnění podmínek stanovených pro registraci u poskytovatelů sociálních služeb, kterým vydal rozhodnutí o registraci. Postup při této kontrole se řídí zákonem o státní kontrole. Registrující orgán je oprávněn ukládat poskytovatelům sociálních služeb opatření k odstranění nedostatků zjištěných při této kontrole. Poskytovatel je povinen splnit tato uložená opatření ve lhůtě stanovené registrujícím orgánem.

Registr poskytovatelů sociálních služeb

Krajský úřad vede registr poskytovatelů sociálních služeb, do kterého zapisuje poskytovatele sociálních služeb, kterým bylo vydáno rozhodnutí o registraci. Registr je veden v listinné a elektronické podobě.

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

Smlouva o poskytování sociálních služeb (§ 90 - 91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Smlouva upravuje všechny vztahy, které v procesu poskytování sociálních služeb mezi uživatelem a poskytovatelem vznikají. Smlouva se uzavírá v ústní nebo písemné formě. Smlouva se uzavírá podle Občanského zákoníku, tedy typické právní normy, která respektuje rovnoprávnost subjektů, tedy uživatele i poskytovatele. K uzavření smlouvy nelze žádnou ze stran nutit.

Náležitosti smlouvy:

- označení smluvních stran,
- druh sociální služby,
- rozsah poskytování sociální služby,
- místo a čas poskytování sociální služby,
- výše úhrady za sociální služby,
- ujednání o dodržování vnitřních pravidel,
- výpovědní důvody a výpovědní lhůty,
- dobu platnosti smlouvy.

Poskytovatel sociálních služeb může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb pouze, pokud

- neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá,
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby,
- zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby,
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Kontrolní otázky a úkoly:

- Komu je zákon o sociálních službách určen?
- Seznamte se s registrem poskytovatelů sociálních služeb:
http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do?SUBSESSION_ID=1518029205277_1
- Jaké jsou hlavní zásady zákona o sociálních službách?
- Kdo je pro účely zákona považován za bezúhonného? Vyhledejte v § 79 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.
- Jaké náležitosti musí obsahovat žádost o registraci? Vyhledejte v § 79 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.
- V jakých případech může poskytovatel sociální služby odmítnout uzavření smlouvy?

Po prostudování této kapitoly dokážete:

- jmenovat zásady zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách,
- objasnit institut registrace, včetně jejich podmínek,
- popsat význam a náležitosti smlouvy,

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

- objasnit proces registrace od rozhodnutí po případné zrušení,
- rozlišit pojmy odborná způsobilost a bezúhonnost,
- rozčlenit proces komunitního plánování.

Použitá a doporučená literatura:

- ČÁMSKÝ, P. Právní rámec poskytovaných sociálních služeb. In *Sociální služby*. Roč. XI, č. 1, 2009.
- DOLANSKÝ, H. *Ekonomika zdravotních a sociálních služeb*. Opava: Slezská univerzita, 2008.
- HABURAJOVÁ ILAVSKÁ, L. *Konceptualizácia v oblasti sociálnych služieb*. Praha: Hnutí R, 2010.
- MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008.
- MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007.
- MICHALÍK, J. *Poradenství pro uživatele sociálních služeb*. Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením, 2007.
- MICHALÍK, J. *Poradenství uživatelům sociálních služeb*. Olomouc: Výzkumné centrum integrace zdravotně postižených, 2008.
- MICHALÍK, J. *Smluvní vztahy v sociálních službách*. Olomouc: Výzkumné centrum integrace zdravotně postižených, 2008.
- VÁVROVÁ, S. (ed.), HOZOVÁ, L., MARÁŠKOVÁ, I., NOVÁKOVÁ, R. *Kontext transformace pobytových sociálních služeb*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati, 2009.
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

3. FORMY A DRUHY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Klíčové pojmy: terénní služby, ambulantní služby, pobytové služby, sociální poradenství, služby sociální péče, služby sociální prevence.

Cílem této kapitoly je, abyste po jejím nastudování byli schopni:

- vyjmenovat základní formy a druhy sociálních služeb,
- zdůvodnit poslání služeb sociální prevence,
- rozlišit jednotlivá zařízení sociálních služeb,
- definovat základní činnosti, které se v zařízení sociálních služeb poskytují,
- objasnit termín fakultativní služba.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách rozlišuje formy a druhy sociálních služeb.

Formy poskytování sociálních služeb:

- **Terénní služby** fungují na principu návštěvním, tzn. jsou poskytovány v přirozeném sociálním prostředí uživatelů. Klasický příklad poskytování terénních služeb představuje terénní programy nebo sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.
- **Ambulantní služby** reprezentují služby, kdy uživatel do zařízení dochází. Tyto služby nejsou spojeny s ubytováním. Mezi zařízení sociálních služeb, které poskytují ambulantní služby, patří například centra denních služeb nebo denní stacionáře.
- **Pobytovými službami** se rozumí služby, které poskytují ubytování. Řadíme k nim domovy pro seniory, domovy pro osoby se zdravotním postižením či týdenní stacionáře.

Základními **druhy** sociálních služeb jsou sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence.

- **Sociální poradenství** představuje jeden ze způsobů, jak napomoci lidem překonat jejich obtížnou životní situaci. Rozlišujeme základní a odborné sociální poradenství.
- **Služby sociální péče** napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost s cílem umožnit jim integraci do běžného života společnosti.
- Posláním **služeb sociální prevence** je předcházet sociálnímu vyloučení. Služby se zaměřují především na sociálně patologické jevy, jakými jsou bezdomovectví, kriminalita, problematika závislostí apod.

Pro poskytování sociálních služeb se zřizují tato **zařízení sociálních služeb** (§ 34 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách):

- centra denních služeb,
- denní stacionáře,
- týdenní stacionáře,

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

- domovy pro osoby se zdravotním postižením,
- domovy pro seniory,
- domovy se zvláštním režimem,
- chráněné bydlení,
- azylové domy,
- domy na půl cesty,
- zařízení pro krizovou pomoc,
- nízkoprahová denní centra,
- nízkoprahová zařízení pro děti a mládež,
- noclehárny,
- terapeutické komunity,
- sociální poradny,
- sociálně terapeutické dílny,
- centra sociálně rehabilitačních služeb,
- pracoviště rané péče,
- intervenční centra,
- zařízení následné péče.

Tab. Počet zařízení sociálních služeb (2007-2016)

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Centra denních služeb	37	87	91	85	85	85	86	87	82	82
Denní stacionáře	146	237	246	248	245	253	265	268	274	269
Týdenní stacionáře	41	78	71	66	62	67	65	63	60	57
Domovy pro osoby se zdravotním postižením	206	225	218	219	211	212	212	210	212	209
Domovy pro seniory	459	452	453	466	471	480	491	500	496	514
Domovy se zvláštním režimem	74	151	165	176	189	210	228	263	276	307
Chráněné bydlení	68	111	116	129	131	148	161	178	196	205
Azylové domy	168	185	189	201	205	214	215	211	215	211
Domy na půl cesty	27	35	38	42	36	41	34	35	34	37
Zařízení pro krizovou pomoc	17	36	39	42	40	44	46	44	42	41
Nízkoprahová denní centra	49	41	40	44	47	50	55	58	55	58
Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	62	177	192	221	222	227	236	239	230	235
Noclehárny	27	54	58	60	62	66	67	71	72	76
Terapeutické komunity	13	16	16	16	16	17	16	16	14	13
Sociální poradny	101	686	609	645	588	587	575	563	516	523
Sociálně terapeutické dílny	23	76	88	106	112	119	123	131	140	152
Centra sociálně rehabilitačních služeb	59	213	241	266	251	261	263	276	257	266

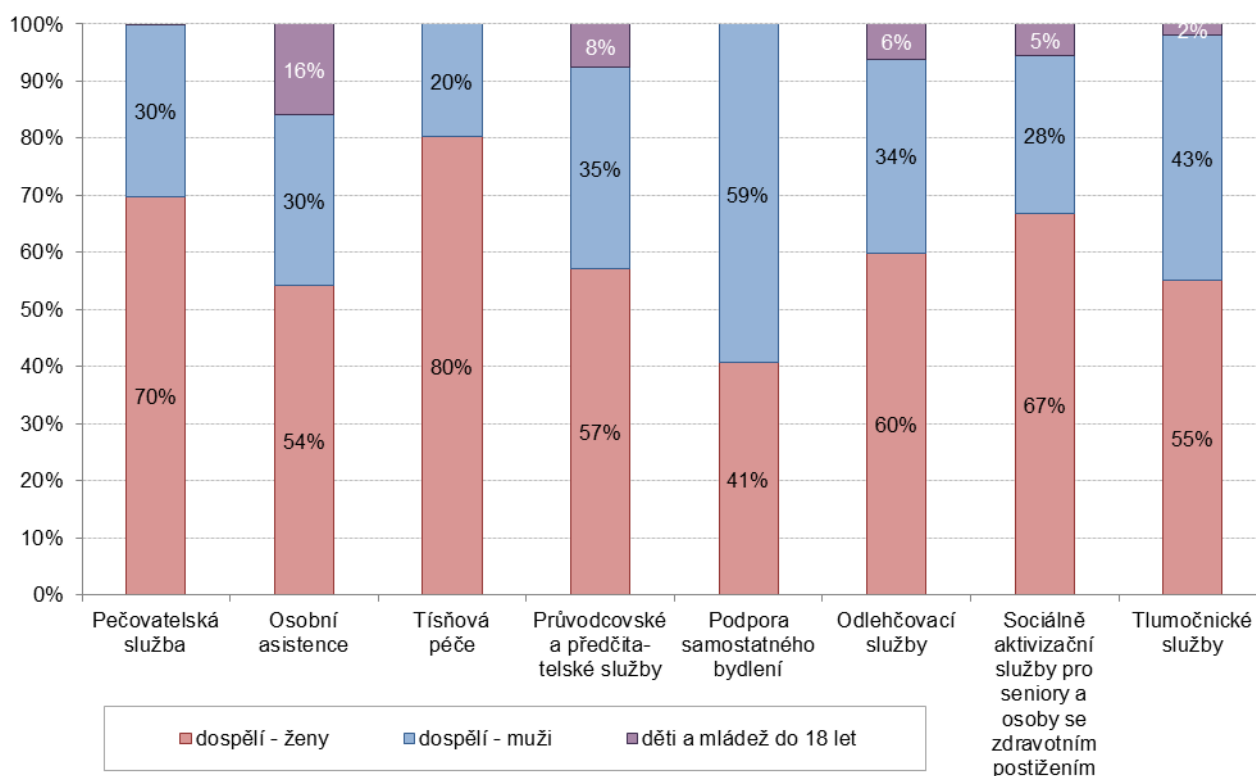
Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Pracoviště rané péče	20	41	40	39	40	42	42	42	43	43
Intervenční centra	2	15	16	17	18	18	18	18	18	18
Služby následné péče	4	23	31	39	44	44	42	41	39	42

Zdroj: MPSV, 2016.

Graf: Struktura uživatelů vybraných sociálních služeb dle věku a pohlaví v roce 2016



Zdroj: MPSV, 2016.

Základními činnostmi při poskytování sociálních služeb jsou (§35 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách):

- pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- poskytnutí ubytování, popřípadě přenocování,
- pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- sociální poradenství,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- telefonická krizová pomoc,
- nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění,
- podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností.

Fakultativně mohou být při poskytování sociálních služeb zajišťovány další činnosti.

Kontrolní otázky a úkoly:

1. Podle čeho se sociální služby člení a čím se od sebe liší?
2. Jaké rozeznáváme druhy sociálního poradenství?
3. Vymezte zařízení sociálních služeb.
4. Jmenujte základní činnosti při poskytování sociálních služeb.

Po prostudování této kapitoly dokážete:

- vyjmenovat základní formy a druhy sociálních služeb,
- zdůvodnit poslání služeb sociální prevence,
- rozlišit jednotlivá zařízení sociálních služeb,
- definovat základní činnosti, které se v zařízení sociálních služeb poskytují,
- objasnit termín fakultativní služba.

Použitá a doporučená literatura:

- HABURAJOVÁ ILAVSKÁ, L. *Konceptualizácia v oblasti sociálnych služieb*. Praha: Hnutí R, 2010.
- MATOUŠEK, O. *Slovní sociální práce*. Praha: Portál, 2008.
- MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007.
- MICHALÍK, J. *Metodika přípravy poradců uživatelů sociálních služeb*. Praha: Element, 2007.
- MICHALÍK, J. *Poradenství pro uživatele sociálních služeb*. Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením, 2007.
- MICHALÍK, J. *Poradenství uživatelům sociálních služeb*. Olomouc: Výzkumné centrum integrace zdravotně postižených, 2008.
- MICHALÍK, J. *Smluvní vztahy v sociálních službách*. Olomouc: Výzkumné centrum integrace zdravotně postižených, 2008.
- SALAMON, L., ANHEIER, H. *Nástup neziskového sektoru*. Praha: Agnes, 1999.
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Poznámky:

4. SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

Klíčové pojmy: nepříznivá sociální situace, základní sociální poradenství, odborné sociální poradenství, občanské poradny, manželské a rodinné poradny, poradny pro seniory, poradny pro osoby se zdravotním postižením, poradny pro oběti trestných činů a domácího násilí, smlouva o poskytování sociálních služeb, mediační činnost, občané se zdravotním postižením, senioři, rodiče dětí se zdravotním postižením, opatrovníci osob zbavených způsobilosti k právním úkonům, rodinní příslušníci uživatelů sociálních služeb, osoby bez přístřeší, dlouhodobě nezaměstnaní, osoby z národnostních menšin, principy poradenství.

Cílem této kapitoly je, abyste po jejím nastudování byli schopni:

- určit hlavní oblasti sociálního poradenství,
- vymežit cílovou skupinu uživatelů,
- jmenovat základní principy poradenství,
- popsat rozdíl mezi základním a odborným sociálním poradenstvím,
- charakterizovat jednotlivá zařízení, která poskytují sociální poradenství.

Poradenství uživatelům sociálních služeb vzniklo v přímé reakci na přijetí nového zákona o sociálních službách a na něj navazujících změn v poskytování sociálních služeb v České republice. Zaměřuje se na zjišťování rozsahu a charakteru nepříznivé sociální situace a sleduje příčiny jejího vzniku. Na základě tohoto zjištění pak poskytnutím potřebných informací napomáhá k řešení nepříznivé sociální situace.

Hlavní oblasti poradenství:

- smlouva o poskytování sociální služby, včetně sepsání, rozboru a vyhodnocení jejího textu a sledování plnění podmínek smlouvy,
- výběr vhodné sociální služby v regionu,
- jednání s poskytovatelem sociální služby,
- řešení neshod a konfliktů mezi uživatelem a poskytovatelem služby,
- mediační a zprostředkovatelská činnost,
- zastupování uživatele v jednáních s poskytovatelem služby,
- pomoc při vypracování žádosti, podání, odvolání a dalších písemných projevů vůle určených poskytovatelům sociálních služeb,
- doporučení k postupu a případnému právnímu zastoupení při právní cestě domáhání se práv,
- poradenství vážící se k příspěvku na péči,
- podpora směřující k řešení nepříznivé sociální situace,
- podpora pečujícím členům rodiny,
- institut zbavení způsobilosti k právním úkonům,
- dávky státní sociální podpory,

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

- dávky sociální pomoci.

Cílová skupina:

- občané se zdravotním postižením,
- senioři,
- rodiče dětí se zdravotním postižením,
- opatrovníci osob zbavených způsobilosti k právním úkonům,
- rodinní příslušníci uživatelů sociálních služeb,
- osoby bez přístřeší,
- dlouhodobě nezaměstnaní,
- osoby z národnostních menšin,
- další zájemci.

Základní principy poradenství:

- úcta a důstojnost ke klientům,
- respektování svobodného rozhodování,
- jednání v zájmu klienta,
- podpora aktivity klienta,
- respektování osobnosti klienta,
- reálné vyhodnocení potřeb klienta,
- dodržování zásad rovného přístupu,
- dodržování zásad individuálního přístupu,
- zodpovědnost za výsledek vlastní činnosti,
- nestrannost a nezávislost,
- respektování etických zásad profese poradce.

Sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, rozlišuje sociální poradenství základní a odborné.

Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Jeho cílem je poskytovat informace co nejbližší bydlišti, pracovišti, zařízení, v němž se člověk nachází, včetně zprostředkování další potřebné odborné pomoci. Poskytovatelem je sociální pracovník nebo pracovník úřadu, který prošel speciálním školením. Služby poraden jsou ze zákona bezplatné!

Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Součástí odborného poradenství je i půjčování kompenzačních pomůcek. Používá speciální odborné postupy, jejichž cílem je ovlivnit uvažování a jednání člověka, který svou obtížnou sociální situaci není schopen řešit vlastními silami nebo

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

pomoci rodiny, přátel. Jeho cílem je konkrétní pomoc a praktické řešení obtížné sociální situace člověka, včetně terapeutických činností. Poskytovateli jsou odborné instituce, jež zahrnují pracovníky mnoha profesí (sociální pracovník, pedagog, psycholog, sociolog, lékaři různých odborností, právníci aj).

Občanské poradny

Občanské poradny poskytují nezávislé, odborné, nestranné a bezplatné sociálně odborné poradenství a upozorňují příslušné orgány na nedostatky legislativy a na neřešené problémy občanů. Poradny poskytují poradenství v následujících právních oblastech: sociální dávky, sociální pomoc, pojištění, pracovně právní vztahy a zaměstnanost, bydlení, rodina a mezilidské vztahy, majetkoprávní vztahy a náhrada škody, finanční a rozpočtová problematika, zdravotnictví, školství a vzdělávání, ekologie, právo životního prostředí, ochrana spotřebitele, základy práva ČR, právní systém EU, občanské soudní řízení, veřejná správa, trestní právo, ústavní právo.

Manželské a rodinné poradny

Poradenství je zaměřeno na zvládání potíží v mezilidských vztazích, osobních a rodinných problémů, generačních sporů, rozvodu a porozvodových těžkostí, styku s dětmi, žárlivosti, nevěry, závislosti v rodině a obtíží v intimním soužití. Poradce poskytuje psychologické, psychosociální a sociálně právní poradenství jednotlivcům, partnerským párům, snoubencům, manželům a rodinám, které se nacházejí v náročném životní situaci.

Poradny pro seniory

Poradna pro seniory poskytují bezplatné základní sociální poradenství, podporu při řešení obtížné životní situace spojené nejen se stářím, pomáhají zprostředkovat kontakt se společenským prostředím (doprovod na úřady, k lékaři).

Poradny pro osoby se zdravotním postižením

Poradny poskytují sociální poradenství osobám se zdravotním postižením za účelem zvýšení kvality jejich života, a to především skrze informovanost klientů o jejich právech a možnostech.

Poradny pro oběti trestných činů a domácího násilí

Posláním je bezprostřední, bezplatná, odborná a diskrétní pomoc obětem kriminality formou právní, psychologické a morální pomoci. Poradny jsou určeny obětem kriminality, osobám kriminalitou ohroženým, pozůstalým po obětech trestných činů, osobám blízkým oběti trestných činů, svědkům trestných činů a osobám ohroženým domácím násilím nebo obchodem s lidmi.

Obecně definovanou potřebou uživatelů odborného sociálního poradenství je získat informace nebo rady k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Toto obecné vymezení je pak v rámci jednotlivých služeb OSP dále zužováno, specifikováno. Služby odborného poradenství reagují na potřebu získávání informací, orientaci v jejich praktické aplikaci do konkrétního postupu, a to v různých oblastech lidského života. Na potřeby je možné nahlížet skrze určité oblasti (viz tabulka níže).

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

Oblasti potřeb	Specifikace potřeb
Zdraví	<ul style="list-style-type: none">✓ Zlepšovat a udržovat zdravotní stav a předcházet rizikům spojeným se zdravotním stavem.✓ Kompenzace handicapu.✓ Pomoc při zvládnutí vlastního rizikového chování.✓ Zapůjčení či jiné zajištění kompenzačních pomůcek.
Zaměstnání	<ul style="list-style-type: none">✓ Pomoc při hledání zaměstnání.✓ Pomoc s orientací v problematice pracovněprávních vztahů.✓ Podpora dovedností pro získání a udržení pracovního uplatnění.
Bydlení	<ul style="list-style-type: none">✓ Předcházení nebo pomoc při ztrátě bydlení.✓ Pomoc se zajištěním bydlení.✓ Pomoc při nevyhovujícím bydlení.✓ Pomoc v oblasti práva (nájemní smlouvy, bytová družstva, vlastnictví nemovitostí)
Finance	<ul style="list-style-type: none">✓ Pomoc s dluhy, oddlužením, exekucí.✓ Zvyšování finanční gramotnosti.
Mezilidské vztahy	<ul style="list-style-type: none">✓ Pomoc v rodinných, partnerských a mezilidských vztazích.✓ Pomoc při výchově a péči o děti.✓ Pomoc v oblasti náhradní rodinné péče.✓ Pomoc s orientací v oblasti rodinného práva.
Vzdělání a školství	<ul style="list-style-type: none">✓ Pomoc s orientací v oblasti práva a školství.✓ Pomoc v oblasti povinné školní docházky, školní zralosti.✓ Pomoc v oblasti studia, studijních předpokladů a podmínek.✓ Podpora při kontaktu mezi rodinou a školou.
Občanskoprávní vztahy	<ul style="list-style-type: none">✓ Pomoc s orientací v majetkoprávních vztazích, včetně problematiky smluv.

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

	<ul style="list-style-type: none">✓ Pomoc s orientací v oblasti lidských práv a jejich ochraně.✓ Pomoc s orientací v oblasti občanského práva.
Trestní právo	<ul style="list-style-type: none">✓ Pomoc při předcházení nebo při ohrožení domácím násilím.✓ Pomoc s orientací v oblasti trestního práva.✓ Pomoc s uplatňováním práv obětí trestných činů.
Uplatňování práv a oprávněných zájmů vůči institucím	<ul style="list-style-type: none">✓ Pomoc při uplatňování práv ve zdravotnictví.✓ Pomoc při uplatňování práv ve vztahu ke státní správě a samosprávě.✓ Pomoc při uplatňování práv v oblasti správního řízení.
Sociální zabezpečení	<ul style="list-style-type: none">✓ Pomoc s orientací v sociálních dávkách.✓ Pomoc s orientací v důchodovém pojištění.✓ Pomoc s orientací v nemocenském pojištění.✓ Pomoc s orientací v podpoře v nezaměstnanosti.

Zdroj: https://www.msk.cz/assets/dotace_eu/navrh-modelu-odborne-socialni-poradenstvi.pdf

Kontrolní otázky a úkoly:

1. Jmenujte hlavní oblasti poradenství.
2. Vymezte cílovou skupinu, které je poradenství určeno.
3. Jaké jsou základní principy poradenství?
4. Aplikujte své znalosti z předmětu teorie a metody sociální práce na oblast poradenství. Jaké metody využívá ve své práci poradce?
5. Porovnejte základní a odborné sociální poradenství?
6. Charakterizujte občanské poradny.
7. V místě svého bydliště vyhledejte nejbližší poradnu pro seniory a seznamte se s nabídkou jejich služeb.

Po prostudování této kapitoly dokážete:

- určit hlavní oblasti sociálního poradenství,
- vymežit cílovou skupinu uživatelů,
- jmenovat základní principy poradenství,
- popsat rozdíl mezi základním a odborným sociálním poradenstvím,

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

- charakterizovat jednotlivá zařízení, která poskytují sociální poradenství.

Použitá a doporučená literatura:

DRYDEN, W. *Poradenství*. Praha: Portál, 2008.

HARGAŠOVÁ, M. *Skupinové poradenství*. Praha: Grada, 2009.

MATĚJČEK, Z. *Praxe dětského psychologického poradenství*. Praha: Portál, 2012.

MICHALÍK, J. *Poradenství pro uživatele sociálních služeb*. Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením, 2007.

MICHALÍK, J. *Poradenství uživatelům sociálních služeb*. Olomouc: Výzkumné centrum integrace zdravotně postižených, 2008.

MICHALÍK, J. *Smluvní vztahy v sociálních službách*. Olomouc: Výzkumné centrum integrace zdravotně postižených, 2008.

MILLER, A. *Adiktologického poradenství*. Praha: Galén, 2011.

NOVÁK, T. *Manželské a rodinné poradenství*. Praha: Grada, 2006.

NOVÁK, T. *Partnerské a rodinné poradenství: práce s klienty*. Praha: Grada, 2006.

NOVOSAD, L. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním*. Praha: Portál, 2009.

NOVOSAD, L. *Základy speciálního poradenství*. Praha: Portál, 2006.

PROCHÁZKA, R., ŠMAHAJ, J., KOLAŘÍK, M. *Vybrané kapitoly poradenské psychologie*. Olomouc: UP v Olomouci, 2012.

SCHMIDBAUER, W. *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. Praha: Portál, 2002.

SCHNEIDEROVÁ, A. *Základy poradenství*. Ostrava: OU v Ostravě, 2008.

ŠPATENKOVÁ, N. *Poradenství pro pozůstalé*. Praha: Grada, 2008.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Poznámky:

5. SLUŽBY SOCIÁLNÍ PÉČE

Klíčové pojmy: osobní asistence, pečovatelská služba, tísňová péče, průvodcovské a předčitatelské služby, podpora samostatného bydlení, odlehčovací služby, centra denních služeb, denní stacionáře, týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení, sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče.

Cílem této kapitoly je, abyste po jejím nastudování byli schopni:

- shrnout význam služeb sociální péče,
- charakterizovat jednotlivá zařízení služeb sociální péče,
- vymezit základní činnosti, které jsou v zařízeních sociálních služeb poskytovány.

Služby sociální péče napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení. Každý má právo na poskytování služeb sociální péče v nejméně omezujícím prostředí (§38 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Osobní asistence (§39 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Osobní asistence je terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba se poskytuje bez časového omezení, v přirozeném sociálním prostředí osob a při činnostech, které osoba potřebuje.

Služba podle obsahuje zejména tyto základní činnosti:

- a) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně,
- c) pomoc při zajištění stravy,
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- e) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- f) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Pečovatelská služba (§40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Pečovatelská služba je terénní nebo ambulantní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba poskytuje ve vymezeném čase v domácnostech osob a v zařízeních sociálních služeb vyjmenované úkony.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

- a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

Tísňová péče (§41 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Tísňová péče je terénní služba, kterou se poskytuje nepřetržitá distanční hlasová a elektronická komunikace s osobami vystavenými stálému vysokému riziku ohrožení zdraví nebo života v případě náhlého zhoršení jejich zdravotního stavu nebo schopností.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) poskytnutí nebo zprostředkování neodkladné pomoci při krizové situaci,
- b) sociálně terapeutické činnosti,
- c) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Video: <https://www.youtube.com/watch?v=00xKh5G6N0Q>

Průvodcovské a předčitatelské služby (§42 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Průvodcovské a předčitatelské služby jsou terénní nebo ambulantní služby poskytované osobám, jejichž schopnosti jsou sníženy z důvodu věku nebo zdravotního postižení v oblasti orientace nebo komunikace, a napomáhá jim osobně si vyřídit vlastní záležitosti. Služby mohou být poskytovány též jako součást jiných služeb.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Video: <https://vimeo.com/273581909>

Podpora samostatného bydlení (§43 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Podpora samostatného bydlení je terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- b) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- c) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- d) sociálně terapeutické činnosti,
- e) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Video: <https://www.youtube.com/watch?v=rCJkVNGdCU>

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

Odlehčovací služby (§44 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Odlehčovací služby jsou terénní, ambulantní nebo pobytové služby poskytované osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí; cílem služby je umožnit pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- d) poskytnutí ubytování v případě pobytové služby,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- f) sociálně terapeutické činnosti,
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- h) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti.

Centra denních služeb (§45 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

V centrech denních služeb se poskytují ambulantní služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- c) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- d) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- e) sociálně terapeutické činnosti,
- f) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Video: <https://www.youtube.com/watch?v=K2IOOQoDuw0>

Denní stacionáře (§ 46 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

V denních stacionářích se poskytují ambulantní služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního postižení, a osobám s chronickým duševním onemocněním, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- c) poskytnutí stravy,
- d) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- f) sociálně terapeutické činnosti,
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

Týdenní stacionáře (§ 47 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

V týdenních stacionářích se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního postižení, a osobám s chronickým duševním onemocněním, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) poskytnutí ubytování,
- b) poskytnutí stravy,
- c) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- d) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- e) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- f) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- g) sociálně terapeutické činnosti,
- h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Domovy pro osoby se zdravotním postižením (§ 48 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

V domovech pro osoby se zdravotním postižením se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) poskytnutí ubytování,
- b) poskytnutí stravy,
- c) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- e) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- f) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- g) sociálně terapeutické činnosti,
- h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Nezaopatřeným dětem se v domovech pro osoby se zdravotním postižením poskytuje osobní vybavení, drobné předměty běžné osobní potřeby a některé služby s přihlédnutím k jejich potřebám. Osobním vybavením se rozumí prádlo, šatstvo a obuv; některými službami se rozumí stříhání vlasů, holení a pedikúra. V domovech pro osoby se zdravotním postižením může být vykonávána ústavní výchova nebo předběžné opatření.

Domovy pro seniory (§ 49 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

V domovech pro seniory se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) poskytnutí ubytování,
- b) poskytnutí stravy,
- c) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- f) sociálně terapeutické činnosti,
- g) aktivizační činnosti,
- h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Domovy se zvláštním režimem (§ 50 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

V domovech se zvláštním režimem se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění nebo závislosti na návykových látkách, a osobám se stařeckou, Alzheimerovou demencí a ostatními typy demencí, které mají sníženou soběstačnost z důvodu těchto onemocnění, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Režim v těchto zařízeních při poskytování sociálních služeb je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) poskytnutí ubytování,
- b) poskytnutí stravy,
- c) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- d) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- f) sociálně terapeutické činnosti,
- g) aktivizační činnosti,
- h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Chráněné bydlení (§ 51 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Chráněné bydlení je pobytová služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Chráněné bydlení má formu skupinového, popřípadě individuálního bydlení.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- b) poskytnutí ubytování,
- c) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- d) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- f) sociálně terapeutické činnosti,
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Video: https://www.youtube.com/watch?v=jZNa_tHACqY

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče (§ 52 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče se poskytují pobytové sociální služby osobám, které již nevyžadují lůžkovou péči, ale vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nejsou schopny se obejít bez pomoci jiné fyzické osoby a nemohou být proto propuštěny ze zdravotnického zařízení lůžkové péče do doby, než jim je zabezpečena pomoc osobou blízkou nebo jinou fyzickou osobou nebo zajištěno poskytování terénních nebo ambulantních sociálních služeb anebo pobytových sociálních služeb v zařízeních sociálních služeb.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) poskytnutí ubytování,
- b) poskytnutí stravy,
- c) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- d) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- f) sociálně terapeutické činnosti,
- g) aktivizační činnosti,
- h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Kontrolní otázky a úkoly:

1. Jmenujte zařízení služeb sociální péče a tyto charakterizujte, zaměřte se především na základní činnosti, které tyto služby poskytují.
2. Porovnejte cílovou skupinu uživatelů domova pro seniory a domova se zvláštním režimem.
3. V registru poskytovatelů zjistěte, zda se v místě vašeho bydliště nachází služba chráněného bydlení.
4. Jednotlivá zařízení zařadte k příslušné formě sociálních služeb, tedy k formě ambulantní, terénní nebo pobytové.

Po prostudování této kapitoly dokážete:

- shrnout význam služeb sociální péče,
- charakterizovat jednotlivá zařízení služeb sociální péče,
- vymezit základní činnosti, které jsou v zařízeních sociálních služeb poskytovány.

Použitá a doporučená literatura:

ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J., KRUTILOVÁ, D. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál, 2011.

GOLDMANN, R. *Vybrané kapitoly ze sociálních disciplín*. Olomouc: UP v Olomouci, 2001.

HABURAJOVÁ ILAVSKÁ, L. *Konceptualizácia v oblasti sociálnych služieb*. Praha: Hnutí R, 2010.

HAVRDOVÁ, Z. a kol. *Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotnických služeb*. Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy, 2010.

JŮN, H. *Moc, pomoc a bezmoc v sociálních službách a ve zdravotnictví*. Praha: Portál, 2010.

MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada, 2011.

MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003.

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

MATOUŠEK, O. *Slovní sociální práce*. Praha: Portál, 2008.

MIZRAHI, T. *Encyclopedia of social work*. Oxford: Oxford University Press, 2008.

PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E. MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. Praha. Portál, 2001.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Poznámky:

6. SLUŽBY SOCIÁLNÍ PREVENCE

Klíčové pojmy: raná péče, telefonická krizová pomoc, tlumočnické služby, azylové domy, domy na půl cesty, kontaktní centra, krizová pomoc, intervenční centra, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, služby následné péče, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, sociálně terapeutické dílny, terapeutické komunity, terénní programy, sociální rehabilitace.

Cílem této kapitoly je, abyste po jejím nastudování byli schopni:

- vyjádřit cíl a význam služeb sociální prevence,
- popsat jednotlivá zařízení služeb sociální prevence,
- vymezit základní činnosti, které jsou v zařízeních služeb sociální prevence poskytovány.

Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.

Raná péče (§ 54 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Raná péče je terénní služba, popřípadě doplněná ambulantní formou služby, služba poskytovaná dítěti a rodičům dítěte ve věku do 7 let, které je zdravotně postižené, nebo jehož vývoj je ohrožen v důsledku nepříznivého zdravotního stavu. Služba je zaměřena na podporu rodiny a podporu vývoje dítěte s ohledem na jeho specifické potřeby.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- c) sociálně terapeutické činnosti,
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Telefonická krizová pomoc (§ 55 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Služba telefonické krizové pomoci je terénní služba poskytovaná na přechodnou dobu osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života nebo v jiné obtížné životní situaci, kterou přechodně nemohou řešit vlastními silami.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) telefonickou krizovou pomoc,
- b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

Tlumočnické služby (§ 56 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Tlumočnické služby jsou terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované osobám s poruchami komunikace způsobenými především smyslovým postižením, které zamezuje běžné komunikaci s okolím bez pomoci jiné fyzické osoby.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Azylové domy (§ 57 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Azylové domy poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- b) poskytnutí ubytování,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Domy na půl cesty (§ 58 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Domy na půl cesty poskytují pobytové služby zpravidla pro osoby do 26 let věku, které po dosažení zletilosti opouštějí školská zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, popřípadě pro osoby z jiných zařízení pro péči o děti a mládež, a pro osoby, které jsou propuštěny z výkonu trestu odnětí svobody nebo ochranné léčby. Způsob poskytování sociálních služeb v těchto zařízeních je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) poskytnutí ubytování,
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- c) sociálně terapeutické činnosti,
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.

Kontaktní centra (§ 59 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Kontaktní centra jsou nízkoprahová zařízení poskytující ambulantní, popřípadě terénní služby osobám ohroženým závislostí na návykových látkách. Cílem služby je snižování sociálních a zdravotních rizik spojených se zneužíváním návykových látek.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) sociálně terapeutické činnosti,
- b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- c) poskytnutí podmínek pro osobní hygienu.

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

Krizová pomoc (§ 60 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Krizová pomoc je terénní, ambulantní nebo pobytová služba na přechodnou dobu poskytovaná osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života, kdy přechodně nemohou řešit svoji nepříznivou sociální situaci vlastními silami.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) poskytnutí ubytování,
- b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- c) sociálně terapeutické činnosti,
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Intervenční centra (§ 60a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Na základě vykazání ze společného obydlí podle zvláštního právního předpisu je osobě ohrožené násilným chováním vykazaná osoba nabídnuta pomoc nejpozději do 48 hodin od doručení kopie úředního záznamu o vykazání intervenčnímu centru. Pomoc intervenčního centra může být poskytnuta rovněž na základě žádosti osoby ohrožené násilným chováním jiné osoby obývající s ní společné obydlí nebo i bez takového podnětu, a to bezodkladně poté, co se intervenční centrum o ohrožení osoby násilným chováním dozví. Sociální služby v intervenčním centru jsou poskytovány jako služby ambulantní, terénní nebo pobytové.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) sociálně terapeutické činnosti,
- b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Služba poskytovaná formou pobytových služeb obsahuje vedle základních činností také ubytování a poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy.

Součástí služby je zajištění spolupráce a vzájemné informovanosti mezi intervenčními centry, poskytovateli jiných sociálních služeb, orgány sociálně-právní ochrany dětí, obcemi, útvary Policie České republiky a obecní policie, jakož i ostatními orgány veřejné správy.

Nízkoprahová denní centra (§ 61 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Nízkoprahová denní centra poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby pro osoby bez přístřeší.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (§ 62 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- c) sociálně terapeutické činnosti,
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Noclehárny (§ 63 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Noclehárny poskytují ambulantní služby osobám bez přístřeší, které mají zájem o využití hygienického zařízení a přenocování.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- b) poskytnutí přenocování.

Služby následné péče (§ 64 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Služby následné péče jsou ambulantní nebo pobytové služby poskytované osobám s chronickým duševním onemocněním a osobám závislým na návykových látkách, které absolvovaly lůžkovou péči ve zdravotnickém zařízení, absolvovaly ambulantní léčbu nebo se jí podrobují, nebo osobám, které abstínují.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) sociálně terapeutické činnosti,
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Služba poskytovaná formou pobytových služeb v zařízeních následné péče obsahuje vedle základních činností také ubytování a poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy.

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (§ 65 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované rodině s dítětem, u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- c) sociálně terapeutické činnosti,
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením (§ 66 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Sociálně aktivizační služby jsou ambulantní, popřípadě terénní služby poskytované osobám v důchodovém věku nebo osobám se zdravotním postižením ohroženým sociálním vyloučením.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- b) sociálně terapeutické činnosti,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Sociálně terapeutické dílny (§ 67 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Sociálně terapeutické dílny jsou ambulantní služby poskytované osobám se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení, které nejsou z tohoto důvodu umístitelné na otevřeném ani chráněném trhu práce. Jejich účelem je dlouhodobá a pravidelná podpora zdokonalování pracovních návyků a dovedností prostřednictvím sociálně pracovní terapie.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- c) nácvik dovedností pro zvládnutí péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění,
- d) podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností.

Terapeutické komunity (§ 68 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Terapeutické komunity poskytují pobytové služby i na přechodnou dobu pro osoby závislé na návykových látkách nebo osoby s chronickým duševním onemocněním, které mají zájem o začlenění do běžného života.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) poskytnutí stravy,
- b) poskytnutí ubytování,
- c) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- d) sociálně terapeutické činnosti,
- e) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Terénní programy (§ 69 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Terénní programy jsou terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek nebo omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být osobám poskytována anonymně.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Sociální rehabilitace (§ 70 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Sociální rehabilitace je soubor specifických činností směřujících k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob, a to rozvojem jejich specifických schopností a dovedností, posilováním návyků a nácvikem výkonu běžných, pro samostatný život nezbytných činností alternativním způsobem využívajícím zachovaných schopností, potenciálů a kompetencí. Sociální rehabilitace se poskytuje formou terénních a ambulantních služeb, nebo formou pobytových služeb poskytovaných v centrech sociálně rehabilitačních služeb.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) nácvik dovedností pro zvládnutí péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění,
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- c) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Služba poskytovaná formou pobytových služeb v centrech sociálně rehabilitačních služeb obsahuje vedle základních činností, také ubytování, stravu a pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu.

Kontrolní otázky a úkoly:

1. Jmenujte zařízení služeb sociální prevence a tyto charakterizujte, zaměřte se především na základní činnosti, které tyto služby poskytují.
2. Komu je poskytována služba rané péče?
3. Osobně navštivte alespoň dvě zařízení služeb sociální prevence.
4. Jednotlivá zařízení zařaďte k příslušné formě sociálních služeb, tedy k formě ambulantní, terénní a pobytové.

Po prostudování této kapitoly dokážete:

- vyjádřit cíl a význam služeb sociální prevence,
- popsat jednotlivá zařízení služeb sociální prevence,
- vymezit základní činnosti, které jsou v zařízeních služeb sociální prevence poskytovány.

Použitá a doporučená literatura:

ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J., KRUTILOVÁ, D. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál, 2011.

GOLDMANN, R. *Vybrané kapitoly ze sociálních disciplín*. Olomouc: UP v Olomouci, 2001.

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

- HABURAJOVÁ ILAVSKÁ, L. *Konceptualizácia v oblasti sociálnych služieb*. Praha: Hnutí R, 2010.
- HABURAJOVÁ ILAVSKÁ, L., LEHOČKÁ, L. *Komunitné sociálne služby v kontexte kultúrnej identity obyvateľov rómskych osád*. Nitra: UKF, 2006.
- HABURAJOVÁ ILAVSKÁ, L., LEHOČKÁ, L. *Priestor pre integritu Rómov: antropologická a sociálna reflexia integrity Rómov v minulosti a v súčasnosti*. Nitra: UKF, 2008.
- HAVRDOVÁ, Z. *Hodnoty v prostredí sociálnych a zdravotníckych služieb*. Praha: Fakulta humanitných štúdií Univerzity Karlovy, 2010.
- JŮN, H. *Moc, pomoc a bezmoc v sociálnych službách a ve zdravotnictví*. Praha: Portál, 2010.
- MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada, 2011.
- MAREK, J. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál, 2012.
- MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003.
- MATOUŠEK, O. *Slovní sociální práce*. Praha: Portál, 2008.
- MIZRAHI, T. *Encyclopedia of social work*. Oxford: Oxford University Press, 2008.
- PRŮDKOVÁ, T. *Bezdomovectví*. Praha: Triton, 2008.
- PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E. MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. Praha: Portál, 2001.
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.
Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Poznámky:

7. ÚHRADA NÁKLADŮ ZA SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Klíčové pojmy: úhrada nákladů, smlouva, služby poskytované za úhradu, služby poskytované bez úhrady, maximální výše úhrady.

Cílem této kapitoly je, abyste po jejím nastudování byli schopni:

- vymezit služby, které se poskytují bezplatně, a které za úhradu,
- stanovit maximální výši úhrady,
- porozumět úhradám u dospělých osob,
- porozumět úhradám u nezletilých dětí.

Sociální služby se poskytují osobám (1) **bez úhrady nákladů**, (2) **za částečnou** nebo (3) **plnou úhradu nákladů**. Úhradu za poskytování služeb hradí uživatel ve výši, která byla sjednána ve smlouvě. **Pokud uživatel nemá vlastní příjem nebo tento příjem nepostačuje na úhradu nákladů, poskytovatel služby se může dohodnout na spoluúčasti na úhradě nákladů s osobou blízkou osobě, které je sociální služba poskytována.**

Sociální služby poskytované **bez úhrady** (§72 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách) :

- sociální poradenství,
- raná péče,
- telefonická krizová pomoc,
- tlumočnické služby,
- krizová pomoc,
- služby následné péče,
- sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi,
- sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením,
- terénní programy,
- sociální rehabilitace,
- sociální služby v kontaktních centrech a nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež,
- služby sociálně terapeutických dílen,
- sociální služby intervenčních center.

Sociální služby poskytované **za úhradu** (§73 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách):

Pobytové:

- v týdenních stacionářích,
- v domovech pro osoby se zdravotním postižením,
- v domovech pro seniory,
- v domovech se zvláštním režimem,
- ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče.

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

Za poskytování sociálních služeb v:

- osobní asistence,
- pečovatelské služby,
- tísňové péče,
- průvodcovských a předčitatelských služeb,
- podpory samostatného bydlení,
- odlehčovacích služeb,
- služeb v centrech denních služeb,
- služeb v denních stacionářích,
- pobytových služeb v centrech sociálně rehabilitačních služeb
- služeb v chráněném bydlení.

hradí osoby úhradu za základní činnosti v rozsahu stanoveném smlouvou. Maximální výši úhrady stanoví prováděcí právní předpis.

Za poskytování sociálních služeb v:

- azylových domech,
- domech na půl cesty,
- terapeutických komunitách,
- zařízeních následné péče,

hradí osoby úhradu za ubytování a stravu, a za poskytování sociálních služeb v sociálně terapeutických dílnách hradí osoby úhradu za stravu v rozsahu stanoveném smlouvou. Maximální výši úhrady stanoví prováděcí právní předpis.

Za poskytování sociálních služeb v:

- noclehárnách hradí osoby úhradu ve výši stanovené poskytovatelem.

Za poskytování sociálních služeb v:

- nízkoprahových denních centrech hradí osoby úhradu za stravu ve výši stanovené poskytovatelem.

Úhrada u dospělých osob

Uživatel hradí ubytování (1), stravu (2) a péči (3) poskytovanou ve sjednaném rozsahu.

Maximální výši úhrady za ubytování a stravu stanoví prováděcí právní předpis.

Po úhradě za ubytování a stravu při poskytování pobytových služeb v týdenních stacionářích musí osobě zůstat alespoň 25 % jejího příjmu.

Při poskytování pobytových služeb v domovech pro osoby se zdravotním postižením, domovech pro seniory, domovech se zvláštním režimem a zdravotnických zařízeních lůžkové péče musí osobě zůstat alespoň 15 % jejího příjmu.

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

Úhrada za péči se stanoví při poskytování pobytových služeb (mimo týdenních stacionářů) ve výši přiznaného příspěvku na péči. Při poskytování v týdenních stacionářích ve výši maximálně 75% přiznaného příspěvku na péči.

Úhrada za fakultativní činnosti může být stanovena v plné výši nákladů na tyto služby.

Osoba, které jsou poskytovány služby, a které by po úhradě nákladů za ubytování a stravu nezůstala z jejího příjmu částka (15%, 25%), je povinna doložit poskytovateli služby výši svého příjmu a neprodleně mu oznamovat změny v příjmu.

Úhrada u dětí

Úhradu pobytu nezaopatřených dětí v týdenním stacionáři a domově pro osoby se zdravotním postižením hradí rodiče.

Úhrada za péči nezaopatřeným dětem se stanoví při poskytování pobytových služeb v domovech pro osoby se zdravotním postižením ve výši přiznaného příspěvku. Při poskytování v týdenních stacionářích ve výši maximálně 75% přiznaného příspěvku na péči.

Časté dotazy k úhradě:

Může mě zařízení odmítnout, protože mám nízký důchod?

Nízký příjem nefiguruje mezi přípustnými důvody pro odmítnutí zájemce o službu. U pobytových služeb zákon dokonce předpokládá, že příjemci mohou mít důchod nižší, než aby mohli platit celou úhradu za ubytování a stravu. Na druhou stranu poskyvatelé služby mohou v rámci zákonných limitů stanovit cenu služby, a zvláště u terénních a ambulantních služeb je příjem spolu s přiznaným příspěvkem na péči pochopitelně limitem rozsahu poskytované služby (to znamená, že si např. nemohu „koupit“ více hodin služby osobní asistence nebo pečovatelské služby, než na kolik mi vystačí příspěvek na péči a částka, kterou na to vyčlením z důchodu nebo jiného příjmu).

Při jednání o službě jsem byl vyzván, abych poskytl dar.

V praxi se může stát, že poskytovatel služby vyzve občana, zájemce o službu, aby poskytl dar - formálně pojatý jako sponzorský, nicméně fungující jako „vstupní poplatek“. Z vyjádření Veřejného ochránce práv vyplývá, že vyžadování darů, resp. vstupních poplatků, je neetické obcházení platných právních předpisů. O porušení právních předpisů by se jednalo v případě odmítnutí zájemce o službu z důvodu neposkytnutí daru, neboť takový důvod zákon poskytovateli nedovoluje, a došlo by tak ke spáchání správního deliktu vedoucího k uložení pokuty. Podmínkou platnosti „darování“ je svobodná a skutečná vůle dárce darovat. Svoboda vůle dárce poskytnout dar je pochybná, když je poskytnutím daru podmiňováno například přijetí do domova pro seniory, nebo to tak dárce alespoň subjektivně vnímá.

Kontrolní otázky a úkoly:

1. Jak je podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách řešena úhrada za sociální služby?

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

2. Které služby jsou poskytována za úhradu, a které bez úhrady?
3. Je možné, abych se jako rodinný příslušník podílel na spoluúčasti úhrady nákladů s osobou blízkou, které je služba poskytována?

Po prostudování této kapitoly dokážete:

- vymezit služby, které se poskytují bezplatně, a které za úhradu,
- stanovit maximální výši úhrady,
- porozumět úhradám u dospělých osob,
- porozumět úhradám u nezletilých dětí.

Použitá a doporučená literatura:

ČERVENKOVÁ, A. *Zmapování nejzávažnějších problémů ve financování ošetrovatelské a rehabilitační péče v ústavech sociálních služeb*. Praha: VÚPS, 2009.

DOLANSKÝ, H. *Ekonomika zdravotnických a sociálních služeb*. Opava: Slezská univerzita v Opavě, 2008.

HUNČOVÁ, M. (ed.) *Sociální ekonomika a sociální podnik, jejich kořeny a perspektivy*. Ústí nad Labem: Fakulta sociálně ekonomická Univerzity Jana Evangelisty Purkyně, 2005.

HYÁNEK, V. *Neziskové organizace ve veřejných službách*. Brno: Masarykova univerzita, 2007.

OCHRANA, F. *Programové financování a hodnocení veřejných výdajů: teorie metodika hodnocení veřejných výdajů a veřejných služeb v systému programové alokace zdrojů*. Praha: Ekopress, 2006.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Poznámky:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

8. FINANCOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Klíčové pojmy: dotace, indikátor, lůžkoden, obložnost, intervence, kontakt, služby obecného hospodářského zájmu, veřejná podpora, vícezdrojové financování, příspěvek na péči, úhrada uživatelů z vlastních příjmů, MPSV, kraj, obec, platby od zdravotních pojišťoven, zdroje EU, ostatní zdroje financování.

Cílem této kapitoly je, abyste po jejím nastudování byli schopni:

- definovat základní termíny z oblasti financování sociálních služeb,
- objasnit termín vícezdrojové financování,
- vymezit termín veřejná podpora,
- definovat termín služba obecného hospodářského zájmu a objasnit souvislost se sociálními službami,
- jmenovat a charakterizovat zdroje financování sociálních služeb, popsat úlohu MPSV, krajů a obcí v tomto procesu.

Definování základních termínů z oblasti financování sociálních služeb:

Dotace = finanční podpora na sociální služby.

Indikátor = je výkonovým měřítkem sociální služby, k jehož zajištění bude poskytovatel zavázán.

Lůžkoden = jedno obsazené lůžko za den (za noc v případě služby druhu noclehárny) nebo fyzicky neobsazené lůžko, za které je ale účtována úhrada.

Obložnost = podíl součtu všech lůžkodnů k maximálnímu možnému počtu lůžkodnů v daném kalendářním roce.

Intervence = odborná pomoc pracovníka prováděná přímo s uživatelem, o které existuje písemný záznam, a která vede ke zmírnění jeho nepříznivé sociální situace. Doporučuje se, aby minimální délka intervence byla 30 minut, přičemž do této doby je započítána příprava pracovníka na intervenci, vlastní intervence, sebereflexe pracovníka a provedení záznamu o intervenci.

Kontakt = osobní interakce pracovníka (např. běžný rozhovor ve věci nepříznivé sociální situace). Jeden uživatel může být v jeden den zapsán jako kontakt pouze jednou.

Financování sociálních služeb prošlo v roce 2015 velkou změnou. Od účinnosti zákona č. 108 do konce roku 2014 poskytovalo Ministerstvo práce a sociálních věcí dotace přímo poskytovatelům sociálních služeb na základě ohodnocené žádosti pracovníky krajského úřadu a následně schválení dotační komisí na ministerstvu. Od roku 2015 byl dokončen přechod financování sociálních služeb z Ministerstva práce a sociálních věcí na jednotlivé kraje, kdy kraj podá žádost na ministerstvo na přidělení peněz na zajištění sociálních služeb a následně je rozdělí mezi jednotlivé poskytovatele na základě svých pravidel.

Důvodem pro změnu financování z MPSV na kraje byly povinnosti, ke kterým se ČR v rámci EU zavázala a potřeba individuálního přístupu ve smyslu krajových odlišností, na které nemohlo centrální rozhodování reagovat.

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

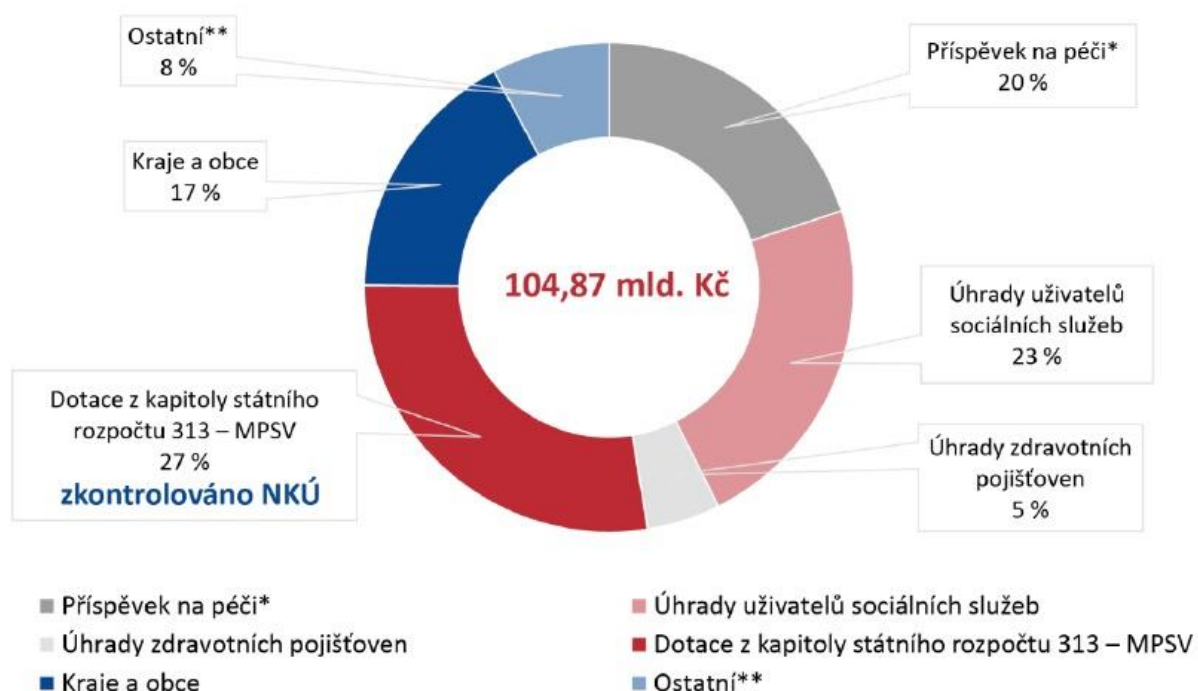
Financování sociálních služeb

Rozpočtová skladba je u různých služeb velmi různorodá, ale většina služeb je vždy financována na jeden rok a z více zdrojů, hovoříme o **vícezdrojovém financování**. Základními finančními zdroji jsou:

- příspěvek na péči,
- úhrada uživatelů z vlastních příjmů,
- dotace ze státního rozpočtu (MPSV)
- dotace kraje,
- dotace obce,
- platby od zdravotních pojišťoven,
- zdroje EU,
- ostatní zdroje.

Tyto finanční prostředky by měly být rozdělovány mezi jednotlivé poskytovatele sociálních služeb na takové sociální služby, které občané příslušného kraje a obce potřebují a jsou tedy zároveň součástí jejich komunitního plánování.

Zdroje financování sociálních služeb v letech 2015–2017



Zdroj: MPSV.

Zdroj: <https://socialnipolitika.eu/2019/02/nku-drtiva-vetsina-zmen-ktere-maji-zlepsit-uroven-socialnich-sluzeb-se-nedari-dosahnout/>

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

Stát vytváří podmínky pro fungování služeb a reguluje sociální klima, tlumí sociální napětí a rozvíjí sociální činnost tak aby jednotliví poskytovatelé sociálních služeb mohli své služby provozovat.

Ze státního rozpočtu se na financování sociálních služeb nejvíce podílí **Ministerstvo práce a sociálních věcí**. Zároveň je i garantem kvality sociálních služeb, jelikož řídí jejich kontrolu prostřednictvím Inspekcí kvality sociálních služeb.

Na financování sociálních služeb se mohou podílet i **ostatní resorty státní správy**, př. Ministerstvo školství mládeže a tělovýchovy, Ministerstvo zdravotnictví,

Ministerstvo spravedlnosti a Ministerstvo vnitra. Jedná se vždy spíše o doplňkové zdroje k některým specifickým aktivitám, které všeobecně dané ministerstvo zajišťuje.

Mezi další důležité zdroje u některých služeb patří úřady **vlády**, jedná se převážně o Radu vlády pro koordinaci protidrogové politiky u služeb, kteří pracují s uživateli závislými popřípadě ohroženými závislostí na drogách, Rada vlády pro záležitosti romské komunity pro služby, které s takovými uživateli pracují anebo pro národnostní menšiny či v oblasti lidských práv a rovných příležitostí žen a mužů.

I nadále zůstává MPSV poskytovatelem dotací u služeb, které mají celostátní působnost. Těmto poskytovatelům služeb poskytuje ministerstvo dotaci přímo na základě vyhlášeného řízení a na základě doporučení komise, která se schází přímo na ministerstvu.

Jednotlivé **kraje** se podílí na financování služeb na svém území. O poskytnutí finančních prostředků na jednotlivé sociální služby a jejich výši rozhoduje zastupitelstvo kraje v souladu s podmínkami stanovenými zastupitelstvem kraje.

Kraj předkládá ministerstvu žádost o poskytnutí dotace na příslušný rozpočtový rok. Žádost obsahuje:

- název kraje, identifikační číslo a číslo účtu, na který bude dotace vyplacena,
- popis způsobu rozdělení a čerpání dotace,
- požadovanou výši dotace na příslušný rozpočtový rok a předpokládaný požadavek na výši dotace na následující 2 rozpočtové roky, který vyplývá ze střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb kraje.

Součástí žádosti je *střednědobý plán* rozvoje sociálních služeb kraje, který obsahuje ekonomickou analýzu v plánu identifikovaných potřeb a způsob jejich finančního zajištění.

Výši dotace kraji stanoví ministerstvo ve výši procentního podílu kraje na celkovém ročním objemu finančních prostředků vyčleněných ve státním rozpočtu na podporu sociálních služeb pro příslušný rozpočtový rok.

Kraj předloží ministerstvu do 31. května příslušného rozpočtového roku prostřednictvím počítačového programu průběžný přehled o čerpání dotace a do 31. března následujícího rozpočtového roku konečný přehled o čerpání dotace za příslušný rozpočtový rok.

Obec má povinnost se postarat o své občany, avšak nikde není definováno, jakým způsobem. Zákon o sociálních službách tuto problematiku neřeší. V praxi funguje větší podíl a odpovědnost větších obcí, jelikož služby se většinou nachází v jejich katastru. Roli obcí v systému popisuje

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

Průša (2007, s. 20) následovně: „Se snižováním aktivit státu se zvyšuje role obcí v sociální oblasti. Obec je totiž základní občanskou komunitou, která je občanu po rodině nejbližší a která svými sociálními aktivitami tedy může chránit jeho sociální zájmy. Rizikové sociální jevy jsou, a i nadále budou, místně velmi výrazně diferencovány, obec a region je místem jejich řešení.

Nezvládnutí takových jevů v místě, tj. v obci, může být zdrojem širší společenské destabilizace. Řešení mnoha sociálních problémů spočívá výhradně na obcích.“

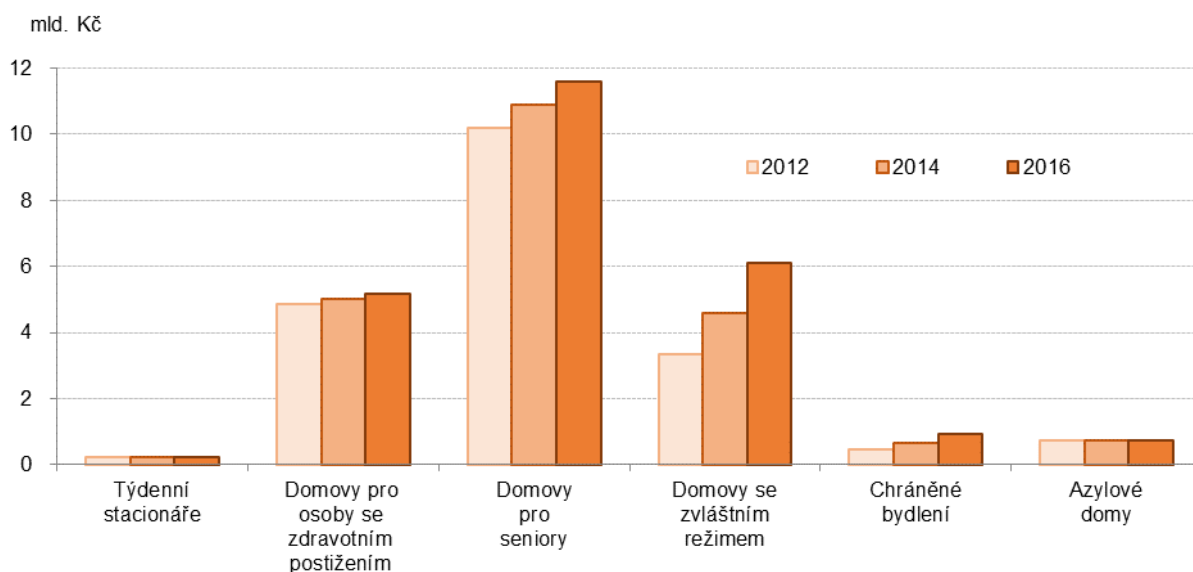
Vedle výše zmíněných zdrojů mohou poskytovatelé sociálních služeb využívat i **platby od zdravotních pojišťoven** (u služeb, kde to zákon o sociálních službách stanovuje), a to zejména služby pobytové. Ministerstvo práce a sociálních věcí dbá na důsledném oddělování nákladů, které jsou hrazeny zdravotní pojišťovnou, jelikož ty jsou již jednou zaplacené.

V rámci programovacího období **Evropské unie** dochází k financování části služeb prostřednictvím Evropského sociálního fondu a v rámci aktivního boje Evropské unie proti chudobě.

Poskytovatelé služby napíšou žádost o financování do konkrétní výzvy v rámci grantového programu, a pokud uspěli, měli jistotu zdrojů na dobu delší než jeden rok, což je velká výhoda, jelikož ostatní zdroje jsou většinou pouze na jeden rok. Dalším častějším jevem je poskytování sociální služby prostřednictvím individuálního projektu. Územně samosprávný celek, většinou se jednalo o kraje, si požádal o financování na vybrané sociální služby z prostředků Evropského sociálního fondu a na základě zákona o veřejných zakázkách soutěžil dodavatele, kteří pro něj danou službu provozovali.

Ostatními zdroji mohou být nadace a to jak tuzemské, tak zahraniční, Nadace rozvoje občanské společnosti, Výbor dobré vůle, Pomozte dětem a nadace mobilních operátorů a obchodních řetězců, které pořádají různé kampaně v rámci svých programů společenské odpovědnosti firem, dále se jedná o různé sponzorské dary, dary od drobných dárců, sbírky, benefiční koncerty a jiné dary.

Graf: Výdaje na vybraná zařízení sociálních služeb



Zdroj: MPSV, 2016.

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

Kontrolní otázky a úkoly:

1. Porovnejte způsob financování sociálních služeb před a po roce 2015.
2. Jmenujte jednotlivé finanční zdroje.
3. Prostudujte si způsob financování sociálních služeb ve Zlínském kraji, odkaz zde: <https://www.kr-zlinsky.cz/financovani-socialnich-sluzeb-ve-zlinskem-kraji-cl-1673.html>

Po prostudování této kapitoly dokážete:

- definovat základní termíny z oblasti financování sociálních služeb,
- objasnit termín vícezdrojové financování,
- vymezit termín veřejná podpora,
- definovat termín služba obecného hospodářského zájmu a objasnit souvislost se sociálními službami,
- jmenovat a charakterizovat zdroje financování sociálních služeb, popsat úlohu MPSV, krajů a obcí v tomto procesu.

Použitá a doporučená literatura:

- ANDREASEN, A. R., *Strategic marketing for nonprofit organizations*. Upper Saddle River: Pearson Prentice Hall, 2008.
- BAČUVČÍK, R. *Marketing neziskových organizací*. Zlín: VerBum, 2011.
- BACHMANN, P. *Management neziskové organizace*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2011.
- BOUKAL, P. *Ekonomika a financování neziskových organizací*. Praha: Oeconomica, 2007.
- ČERVENKOVÁ, A. *Zmapování nejzávažnějších problémů ve financování ošetrovatelské a rehabilitační péče v ústavech sociálních služeb*. Praha: VÚPS, 2009.
- DOHNALOVÁ, M., PRŮŠA, L. a kol. *Sociální ekonomika*. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2011.
- DOLANSKÝ, H. *Ekonomika zdravotnických a sociálních služeb*. Opava: Slezská univerzita v Opavě, Filozoficko-přírodovědecká fakulta, Ústav ošetrovatelství, 2008.
- HUNČOVÁ, M. (ed.) *Sociální ekonomika a sociální podnik, jejich kořeny a perspektivy*. Ústí nad Labem: Fakulta sociálně ekonomická Univerzity Jana Evangelisty Purkyně, 2005.
- HYÁNEK, V. *Neziskové organizace ve veřejných službách*. Brno: Masarykova univerzita, 2007.
- JANOŠKOVÁ, M., ŠKRABELOVÁ, S., VESELÝ M., *Dopady čerpání fondů Evropské unie na změny v organizační struktuře nestátních neziskových organizací*. Brno: Společnost pro stadium neziskového sektoru, 2008.
- NEDOROST, L. *Veřejná ekonomika I.: veřejný sektor a veřejná správa*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2010.
- OCHRANA, F. *Programové financování a hodnocení veřejných výdajů: teorie metodika hodnocení veřejných výdajů a veřejných služeb v systému programové alokace zdrojů*. Praha: Ekopress, 2006.
- PRŮŠA, L. *Ekonomie sociálních služeb*. Praha: Aspi, 2007.

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

PŘICHYSTAL, A. *Kuchařka žadatele z fondů EU, aneb, Jak uvařit dobrý projekt*. Nymburk: Vega –L, 2008.

STEJSKAL, J. *Ekonomika neziskové organizace*. Praha: Koalice nevládek Pardubicka, 2010.

ŠIMKOVÁ, E. *Management a marketing v praxi neziskových organizací*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Poznámky:

9. KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Klíčové pojmy: komunita, komunitní plánování, princip triády, zadavatelé, poskytovatelé, uživatelé, obsah plánu rozvoje sociálních služeb, fáze procesu komunitního plánování.

Cílem této kapitoly je, abyste po jejím nastudování byli schopni:

- definovat pojmy komunita a komunitní plánování,
- objasnit roli zadavatelů, poskytovatelů, uživatelů v procesu komunitního plánování,
- charakterizovat obsah plánu rozvoje sociálních služeb a jmenovat jednotlivé fáze tohoto procesu.

Komunitní plánování je metoda plánování sociálních služeb na základě spolupráce a dohody zadavatelů, poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb. Tento charakteristický znak zapojování všech, kterých se zpracovává oblast týká, nazýváme **principem triády**. Sociální služby jsou poskytovány pro občany konkrétního území. Výsledkem je systém sociálních služeb, na kterém se shodnou všechny strany.

Zadavatelé komunitního plánování jsou kraje a obce. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ukládá krajům povinnost zpracovávat střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve spolupráci s obcemi a dalšími účastníky. Obcím tuto povinnost zákon neukládá, ale říká, že obce střednědobý plán rozvoje sociálních služeb zpracovávat mohou. Zadavatelé jsou zodpovědní za kvalitu a dostupnost sociálních služeb.

Poskytovatelé sociálních služeb jsou organizace (nestátní neziskové, církevní, příspěvkové aj.) poskytující sociální služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách občanům v komunitě. Rozhodující není sídlo poskytovatele, ale skutečnost, že poskytuje a nabízí své služby v daném území. Poskytovatelé vědí, jak jsou služby využívány a jak se vyvíjí poptávka po službách.

Názory **uživatelů** jsou nepostradatelné, neboť právě jim jsou sociální služby určeny. Proto by měly reagovat na jejich potřeby.

Výstupem procesu komunitního plánování je realizovaný plán rozvoje.

Cílem je zjistit:

- potřebnost sociálních služeb,
- plány, záměry a možnosti poskytovatelů,
- plány, záměry a možnosti zadavatelů,
- přání uživatelů a veřejnosti,

V poslední době dochází k odklonu od pojmu komunitní plánování sociálních služeb a stále častěji se používá pojem **plánování rozvoje sociálních služeb**, neboť takto je komunitní plánování pojmenováno v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

Obsahem plánu rozvoje sociálních služeb je zejména:

- popis a analýza existujících zdrojů,
- demografické údaje (např. věkové složení obyvatel regionu, porodnost, úmrtnost, sňatečnost, rozvodovost),
- popis a analýza potřeb obyvatel v oblasti sociálních služeb,
- stanovení priorit a cílů rozvoje služeb,
- časový plán postupu prací,
- zásady, které je třeba při zpracování a naplňování plánu dodržet,
- způsob, jakým budou jednotliví účastníci na místní úrovni zapojeni do vytváření a naplňování plánu,
- ekonomická analýza zajištění provozu sociálních služeb a souvisejících systémů,
- způsob, jakým bude plnění plánu sledováno a hodnoceno.

Proces komunitního plánování sociálních služeb lze rozdělit do několika navazujících fází.

Zjednodušený model obsahuje obvykle 5 fází:

- přípravná fáze,
- analytická fáze,
- fáze plánování,
- fáze implementace,
- fáze hodnocení.

Podstatou **přípravné fáze** je uchystání prostředí pro vlastní realizaci komunitního plánování. Na počátku stojí řídicí skupina, která si ujedná základní principy, hodnoty plánování, vyhotoví zadání a plán práce. Dále stanoví rozpočet, zdroje financování, období plánování, počet pracovních skupin, výběr koordinátora procesu, volbu vedoucích jednotlivých pracovních skupin a způsob komunikace s veřejností. Pokud komunitní plánování probíhá cyklicky, pak dochází také k přehodnocení a následné revizi plánu.

Analytická fáze popisuje aktuální sociální situaci v daném území. Členové komunitního plánování jsou seznámeni s aktuálním stavem v obci či regionu. Vychází přitom z názorů veřejnosti, které zjišťují např. dotazníkovým šetřením, rozhovory nebo využívají demografickou analýzu.

Ve **fázi plánování** jsou analytické podklady předány zástupcům pracovních skupin, kteří na jejich podkladě stanoví strategii tvorby plánu rozvoje sociálních služeb. Plán obsahuje priority, které jsou dále rozpracovány do konkrétních opatření a aktivit. Výsledkem je společná dohoda triády nazvaná jako střednědobý plán rozvoje sociálních služeb. Obvykle je stanoven na dobu 3 - 5 let. S jeho obsahem je následně seznámena široká veřejnost, která má možnost plán připomínkovat. Po zapracování případných připomínek je plán předkládán politikům k odsouhlasení.

Fáze implementace. Na základě schválené střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb dochází obvykle k dalšímu rozvoji sociálních služeb nebo naopak k jejich útlumu v obci/kraji.

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

Každý rok dochází k monitorování plánu. Kontroluje se zejména, zda dochází k naplňování jednotlivých opatření.

K **fázi hodnocení (evaluace)** dochází až po uplynutí určeného období schváleného plánu rozvoje sociálních služeb. Při evaluaci se zjišťuje zejména to, zda se systém sociálních služeb někam posunul a nabídka služeb vyhovuje potřebám občanů. Hodnocení plánu se může týkat několika oblastí: míry naplnění cílů a opatření, přínosy, inovace, transparentnost a účelnost rozdělování financí, rozvoj spolupráce, výměna informací apod.

Kontrolní otázky a úkoly:

1. Definujte komunitní plánování.
2. Jaký je vztah pojmu komunitní plánování a plánování rozvoje?
3. Objasněte princip triády.
4. Jaká je role zadavatelů, poskytovatelů a uživatelů v procesu komunitního plánování?
5. Jaký je obsah plánu rozvoje sociálních služeb?
6. Jmenujte jednotlivé fáze procesu komunitního plánování.
7. Seznamte se s procesem komunitního plánování ve vaší obci.

Po prostudování této kapitoly dokážete:

- definovat pojmy komunita a komunitní plánování,
- objasnit roli zadavatelů, poskytovatelů, uživatelů v procesu komunitního plánování,
- charakterizovat obsah plánu rozvoje sociálních služeb a jmenovat jednotlivé fáze tohoto procesu.

Použitá a doporučená literatura:

- HARTL, P. *Komunita občanská a komunita terapeutická*. Praha: Slon, 1997.
- HAVLÍK, M. a kol. *Metodiky pro plánování sociálních služeb*. Praha: Centrum pro komunitní práci, 2007.
- JANEČKOVÁ-VAŠTÍKOVÁ, M. *Marketing služeb*. 1. vydání. Praha: Grada, 2000.
- KRBCOVÁ – MAŠÍNOVÁ, L., POLESNÝ, M. *Deset kroků procesem komunitního plánování: metodiky pro plánování sociálních služeb*. Ústí nad Labem: Centrum komunitní práce Ústí nad Labem, 2008.
- MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003.
- MATOUŠEK, O. *Sociální služby*. Praha: Portál, 2007.
- MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003.
- ORIONIÁKOVÁ, P., ROSECKÝ, D. *Komunitní plánování sociálních služeb*. Plzeň: CpKP ČR, 2003.
- SEDLÁKOVÁ, J. *Kvalita komunitního plánování sociálních služeb*. Praha: Oeconomica, 2008.
- VASKOVÁ, V., ŽEŽULA, O. *Komunitní plánování – věc veřejná: Jak zjistit co lidé opravdu chtějí? Jak zlepšit život v obci?* Praha: MPSV, 2002.
- ZATLOUKAL, L. *Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2008.

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

Poznámky:

10. PŮSOBNOST PŘI ZAJIŠŤOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Klíčové pojmy: Obecní úřad obce s rozšířenou působností, Krajský úřad, Obec, Kraj a Ministerstvo práce a sociálních věcí, Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Cílem této kapitoly je, abyste po jejím nastudování byli schopni:

- vysvětlit působnost Obecního úřadu obce s rozšířenou působností, Krajského úřadu, obce a Ministerstva práce a sociálních věcí.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách uvádí výčet orgánů působících v sociálních službách. Podle tohoto ustanovení vykonávají státní správu v oblasti sociálních služeb:

- Obecní úřad obce s rozšířenou působností,
- Krajský úřad,
- Obec,
- Kraj
- Ministerstvo práce a sociálních věcí.

Obecní úřad obce s rozšířenou působností (§92)

a) zajišťuje osobě, které není poskytována sociální služba, a je v takové situaci, kdy neposkytnutí okamžité pomoci by ohrozilo její život nebo zdraví, poskytnutí sociální služby nebo jiné formy pomoci, a to v nezbytném rozsahu; místní příslušnost se řídí místem trvalého nebo hlášeného pobytu osoby,

b) koordinuje poskytování sociálních služeb a poskytuje odborné sociální poradenství osobám ohroženým sociálním vyloučením z důvodu předchozí ústavní nebo ochranné výchovy nebo výkonu trestu, osobám, jejichž práva a zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby, a osobám, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností; přitom spolupracuje se zařízeními pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, s Vězeňskou službou České republiky, Probační a mediační službou České republiky, správními úřady a územními samosprávnými celky,

c) na základě oznámení poskytovatele zdravotních služeb²⁵⁾ zjišťuje, zda je nezbytné poskytnout osobě umístěné ve zdravotnickém zařízení služby sociální péče a zprostředkovává možnost jejich poskytnutí; v případě, že nelze služby sociální péče osobě poskytnout, sděluje neprodleně tuto skutečnost poskytovateli zdravotních služeb, v jehož zdravotnickém zařízení je osoba umístěna,

d) na území svého správního obvodu koordinuje poskytování sociálních služeb a realizuje činnosti sociální práce vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace a k sociálnímu začleňování osob; přitom spolupracuje s krajskou pobočkou Úřadu práce a krajským úřadem.

²⁵⁾ Zákon č. 372/ 2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách).

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

Krajský úřad (§93)

a) zajišťuje ve spolupráci s ostatními poskytovateli sociálních služeb a obecním úřadem obce s rozšířenou působností, příslušným podle místa hlášeného pobytu osob, poskytnutí sociálních služeb v případě, kdy poskytovatel sociálních služeb ukončil poskytování sociálních služeb z důvodu zrušení jeho registrace, pozbytí její platnosti, popřípadě z jiného důvodu, a osoby, kterým tento poskytovatel dosud poskytoval sociální služby, se nacházejí v bezprostředním ohrožení jejich práv a zájmů a nejsou schopny samy si zajistit pokračující poskytování sociálních služeb,

b) koordinuje poskytování sociálních služeb osobám, jejichž práva a zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby; přitom spolupracuje s obecními úřady obcí s rozšířenou působností,

c) na území svého správního obvodu koordinuje poskytování sociálních služeb a realizuje a koordinuje činnosti sociální práce vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace a k sociálnímu začleňování osob.

Obec (§94)

a) zjišťuje potřeby poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na svém území,

b) zajišťuje dostupnost informací o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb na svém území,

c) spolupracuje s dalšími obcemi, kraji a s poskytovateli sociálních služeb při zprostředkování pomoci osobám, popřípadě zprostředkování kontaktu mezi poskytovatelem a osobou,

d) může zpracovat střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve spolupráci s krajem, poskytovateli sociálních služeb na území obce a za účasti osob, kterým jsou poskytovány sociální služby,

e) spolupracuje s krajem při přípravě a realizaci střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb kraje; za tím účelem sděluje kraji informace o potřebách poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na území obce, o možnostech uspokojování těchto potřeb prostřednictvím sociálních služeb a o jejich dostupných zdrojích,

f) spolupracuje s krajem při určování sítě sociálních služeb na území kraje; za tím účelem sděluje kraji informace o kapacitě sociálních služeb, které jsou potřebné pro zajištění potřeb osob na území obce a spoluvytváří podmínky pro zajištění potřeb těchto osob.

Kraj (§95)

a) zjišťuje potřeby poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na svém území,

b) zajišťuje dostupnost informací o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb na svém území,

c) spolupracuje s obcemi, s dalšími kraji a s poskytovateli sociálních služeb při zprostředkování pomoci osobám, popřípadě zprostředkování kontaktu mezi poskytovatelem a osobou,

d) zpracovává střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve spolupráci s obcemi na území kraje, se zástupci poskytovatelů sociálních služeb a se zástupci osob, kterým jsou poskytovány sociální služby, a informuje obce na území kraje o výsledcích zjištěných v procesu plánování; při

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

zpracování plánu kraj přihlíží k informacím obce sděleným podle § 94 písm. e) a k údajům uvedeným v registru podle § 85 odst. 5,

e) sleduje a vyhodnocuje plnění plánů rozvoje sociálních služeb za účasti zástupců obcí, zástupců poskytovatelů sociálních služeb a zástupců osob, kterým jsou sociální služby poskytovány,

f) informuje ministerstvo o plnění plánů rozvoje sociálních služeb,

g) zajišťuje dostupnost poskytování sociálních služeb na svém území v souladu se střednědobým plánem rozvoje sociálních služeb,

h) určuje síť sociálních služeb na území kraje; přitom přihlíží k informacím obcí sděleným podle § 94 písm. f).

Ministerstvo (§96)

a) řídí a kontroluje výkon státní správy v oblasti sociálních služeb, včetně činností sociální práce v oblasti sociálních služeb,

b) zpracovává národní strategii rozvoje sociálních služeb, sleduje a vyhodnocuje její plnění a ve spolupráci s kraji určuje parametry dostupnosti sociálních služeb.

Ministerstvo může zřídit zařízení sociálních služeb jako státní příspěvkovou organizaci. Ministerstvo vydá zřizovací listinu tohoto zařízení. Státní příspěvková organizace vzniká dnem stanoveným ve zřizovací listině.

Zřizovací listina musí dále obsahovat tyto údaje:

a) označení zřizovatele státní příspěvkové organizace,

b) název, sídlo a identifikační číslo osoby státní příspěvkové organizace,

c) vymezení účelu, pro který se státní příspěvková organizace zřizuje,

d) předmět hlavní činnosti, popřípadě jiné činnosti,

e) označení statutárního orgánu a vymezení základní organizační struktury státní příspěvkové organizace,

f) vymezení majetku České republiky, který ministerstvo svěřuje státní příspěvkové organizaci při jejím zřízení,

g) vymezení doby, na kterou je státní příspěvková organizace zřizována, popřípadě údaj, že se zřizuje na dobu neurčitou.

Ministerstvo může rozhodnout o rozdělení státní příspěvkové organizace zřízené nebo splynutí s jinou státní příspěvkovou organizací nebo o jiných změnách takové státní příspěvkové organizace. Současně vydá zřizovací listinu nově vznikající státní příspěvkové organizace nebo dodatek zřizovací listiny. Státní příspěvková organizace zaniká dnem stanoveným v rozhodnutí o jejím rozdělení nebo splynutí, popřípadě dnem stanoveným v rozhodnutí o jejím sloučení, je-li právním nástupcem jiná státní příspěvková organizace.

Ministerstvo může rozhodnout o zrušení státní příspěvkové organizace. Současně rozhodne o způsobu vypořádání práv a povinností vykonávaných státní příspěvkovou organizací, včetně příslušnosti hospodařit s majetkem státu, a zruší zřizovací listinu. Nerozhodne-li, přecházejí

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

práva a povinnosti rušené státní příspěvkové organizace na ministerstvo. Státní příspěvková organizace zaniká dnem stanoveným v rozhodnutí o jejím zrušení.

Zřízení, rozdělení, sloučení, splnutí nebo zrušení státní příspěvkové organizace, o nichž bylo rozhodnuto oznamuje ministerstvo v Ústředním věstníku České republiky do 30 dnů ode dne, kdy k uvedené skutečnosti došlo. Oznámení obsahuje označení zřizovatele státní příspěvkové organizace, její název, sídlo, identifikační číslo osoby a den, měsíc a rok vzniku, rozdělení, sloučení, splnutí nebo zániku.

Kontrolní otázky a úkoly:

1. Které instituce vykonávají podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách veřejnou správu?
2. Jaké kompetence mají orgány veřejné správy v oblasti sociálních služeb?
3. Kdo mi poradí, jaká sociální služba je pro mě nejvhodnější?
4. Připomeňte si, kde je možné požádat o příspěvek na péči.

Po prostudování této kapitoly dokážete:

- vysvětlit působnost Obecního úřadu obce s rozšířenou působností, Krajského úřadu, obce a Ministerstva práce a sociálních věcí.

Použitá a doporučená literatura:

ČEPELKA, O. *Průvodce neziskovým sektorem Evropské unie*. Liberec : Omega, 2003.

DOHNALOVÁ, M., PRŮŠA, L. a kol. *Sociální ekonomika*. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2011.

ERNEKER, J. *Systémové aspekty veřejné správy*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2011.

HEGER, V. *Komunikace ve veřejné správě*. Praha: Grada, 2012.

HORZINKOVÁ, E. *Základy organizace veřejné správy v ČR*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2010.

NEDOROST, L. *Veřejná ekonomika I.: veřejný sektor a veřejná správa*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2010.

OCHRANA, F., POTŮČEK, M. *Efektivní zavádění a řízení změn ve veřejné správě*. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2011.

POMAHAČ, R. *Základy teorie veřejné správy*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2011.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

WOKOUN, R. *Základy regionálních věd a veřejné správy*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2011.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Poznámky:

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

11. PRACOVNÍCI V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Klíčové pojmy: sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, zdravotničtí pracovníci, pedagogičtí pracovníci, manželští a rodinní poradci, dobrovolníci, způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost, odborná způsobilost.

Cílem této kapitoly je, abyste po jejím nastudování byli schopni:

- jmenovat pracovníky, kteří působí v sociálních službách,
- objasnit pojmy bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost,
- odborně vymezit pojem dobrovolník a objasnit jeho působení v sociálních službách,
- charakterizovat post asistenta sociální péče,
- specifikovat náležitosti, které musí obsahovat smlouva mezi asistentem a osobou, které je pomoc poskytována.

V sociálních službách působí:

- sociální pracovníci,
- pracovníci v sociálních službách,
- zdravotničtí pracovníci,
- pedagogičtí pracovníci,
- manželští a rodinní poradci a další odborníci, kteří přímo poskytují sociální služby,
- dobrovolníci.

Sociální pracovník

Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.

Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je:

- plná svéprávnost,
- bezúhonnost,
- zdravotní způsobilost
- odborná způsobilost podle tohoto zákona.

Za **bezúhonné** se považují fyzická osoba a právnická osoba, které nebyly odsouzeny pro úmyslný trestný čin, ani trestný čin spáchaný z nedbalosti v souvislosti s vykonáváním činností při poskytování sociálních služeb nebo činností s nimi srovnatelných, anebo fyzická osoba a právnická osoba, jejichž odsouzení pro tyto trestné činy bylo zahlazeno nebo se na ně z jiných

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

důvodů hledí, jako by nebyly odsouzeny. Dokládá se výpisem z evidence Rejstříku trestů. Výpis z evidence nesmí být starší 3 měsíců.

Zdravotní způsobilost zjišťuje a lékařský posudek o zdravotní způsobilosti vydává registrující poskytovatel zdravotních služeb v oboru všeobecné praktické lékařství a u zaměstnanců poskytovatel pracovně lékařských služeb.

Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je

a) vyšší odborné vzdělání v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,

b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu.

Zaměstnavatel je povinen zabezpečit sociálnímu pracovníku **další vzdělávání** v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.

Formy dalšího vzdělávání jsou:

- specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka,
- účast v kurzech s akreditovaným programem,
- odborné stáže,
- účast na školicích akcích,
- účast na konferencích.

Pracovník v sociálních službách vykonává

a) přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb spočívající v náviku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb,

b) základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti,

c) pečovatelskou činnost v domácnosti osoby spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistáží pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti a provádění osobní asistence,

d) pod dohledem sociálního pracovníka **činnosti při základním sociálním poradenství**, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Podmínkou výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách je:

- plná svéprávnost,
- bezúhonnost,
- zdravotní způsobilost
- odborná způsobilost podle tohoto zákona.

Odbornou způsobilostí pracovníka v sociálních službách je základní vzdělání nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu.

Zaměstnavatel je povinen zabezpečit pracovníku v sociálních službách další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.

Sociální reforma 2012 přináší zavedení **asistenta sociální péče**. Asistentem sociální péče je jiná osoba než blízká, která může poskytovat péči osobě, která je na péči jiné fyzické osoby závislá. U asistenta sociální péče nebude vyžadována registrace, za podmínky že tuto činnost nebude vykonávat jako podnikatelskou.

Asistentem sociální péče může být pouze fyzická osoba, která je starší 18 let věku a zdravotně způsobilá. Asistent má povinnost uzavřít písemnou „Smlouvu o poskytnutí pomoci“ s osobou, které bude pomoc poskytovat. Smlouva musí obsahovat: označení smluvních stran, rozsah pomoci, místo a čas poskytování pomoci a výši úhrady za poskytované služby.

Kontrolní otázky a úkoly:

1. Jmenujte pracovníky, kteří dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách mohou působit v sociálních službách.
2. Definujte pojem bezúhonnost. Jakým způsobem se bezúhonnost dokládá?
3. Porovnejte odbornou způsobilost sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách.
4. V jakém rozsahu je zaměstnavatel povinen zajistit pracovníkům jejich další vzdělávání?
5. Pracujete nebo jste někdy pracoval na studentské brigádě? Pokud ano, vzpomenete si, kdo vás na brigádě přijímal? Jakým způsobem váš zaškoloval? Seznámil vás s vašimi právy a povinnostmi?
6. Charakterizujte post asistenta sociální péče. Specifikujte náležitosti smlouvy mezi asistentem a osobou, které je pomoc poskytována.

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

Po prostudování této kapitoly dokážete:

- jmenovat pracovníky, kteří působí v sociálních službách,
- objasnit pojmy bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost,
- odborně vymežit pojem dobrovolník a objasnit jeho působení v sociálních službách,
- charakterizovat post asistenta sociální péče,
- specifikovat náležitosti, které musí obsahovat smlouva mezi asistentem a osobou, které je pomoc poskytována.

Použitá a doporučená literatura:

- ARONOVÁ, K. *Dobrovolnictví v domovech pro seniory, příklady dobré praxe*. Praha: Hestia, 2008.
- FRIČ, P. a kol. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice – výsledky z výzkumu NROS a AGNES*. Praha: NROS a AGNES, 2001.
- HAVRDOVÁ, Z. a kol. *Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotnických služeb*. Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy, katedra a supervize v sociálních a zdravotnických organizací, 2010.
- HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium, 1999.
- JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: triton, 2003.
- JŮN, H. *Moc, pomoc a bezmoc v sociálních službách a ve zdravotnictví*. Praha: Portál, 2010.
- KOŘÍNKOVÁ, I., TOŠNER, J., ZEMANOVÁ B. *Praktický průvodce programem Dobrovolníci v nemocnicích*. Praha: HESTIA a FN Motol, 2005.
- Metodika integrace dobrovolnictví v zařízeních pro seniory*. Praha: Hestia, 2005.
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie organizace*. Praha: Grada, 2005.
- NOVOTNÝ, M., STARÁ, I. *Dobrovolnictví v nemocnicích*. Praha: Hestia, 2002.
- NOVOTNÝ, M., STARÁ, I. *Využití dobrovolníků v nemocnicích: metodický manuál k dobrovolnictví v nemocnicích*. Praha: Hestia, 2001.
- SOKOL, R., TREFILOVÁ, V. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: Aspi, 2008.
- TOŠNER, J. a kol. *Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace*. Praha: Hestia, 2003.
- TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodická práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál, 2006.
- VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Karolinum, 2004.
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.
- Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě.

Poznámky:

12. DOBROVOLNÍCI V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Klíčové pojmy: typy zapojení dobrovolníků, zákon č. 198/2002 Sb., zákon č. 108/2006 Sb., přínosy a úskalí dobrovolnické činnosti v sociálních službách, model dobrovolnictví „in“, model dobrovolnictví „out“, dobrovolnictví osob seniorského věku, celoživotní dobrovolníci, sérioví dobrovolníci, spouštěči, kontinuální dobrovolníci, kontinuální nedobrovolníci, noví dobrovolníci, ztracení dobrovolníci, bariéry rozvoje dobrovolnictví osob seniorského věku, dobrovolnictví v domovech pro seniory, dobrovolnictví v domovech se zvláštním režimem, dobrovolnictví v domovech pro osoby se zdravotním postižením.

Cílem této kapitoly je, abyste po jejím nastudování byli schopni:

- jmenovat formy zapojení dobrovolníků,
- znát souvislosti zákona o sociálních službách a zákona o dobrovolnické službě s dobrovolnictvím v sociálních službách,
- definovat přínosy dobrovolnictví v sociálních službách,
- jmenovat a charakterizovat jednotlivé modely dobrovolnictví („in“, „out“, dobrovolnictví u osob seniorského věku)
- definovat pojmy celoživotní dobrovolníci, sérioví dobrovolníci, spouštěči, kontinuální dobrovolníci, kontinuální nedobrovolníci, noví dobrovolníci a ztracení dobrovolníci,
- popsat bariéry rozvoje dobrovolnictví osob seniorského věku,

Dobrovolníci mohou v zařízeních sociálních služeb působit **podle § 115 zákona o sociálních službách, respektive podle zákona o dobrovolnické službě.**

§ 115 (předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách)
<i>Okruh pracovníků:</i>
<i>(1) V sociálních službách vykonávají odbornou činnost</i>
<i>a) sociální pracovníci za podmínek stanovených v § 109 a 110,</i>
<i>b) pracovníci v sociálních službách,</i>
<i>c) zdravotničtí pracovníci,</i>
<i>d) pedagogičtí pracovníci,</i>
<i>e) manželští a rodinní poradci a další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby.</i>
<i>(2) Při poskytování sociálních služeb působí rovněž dobrovolníci za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem^{44a}. ^{44a}=Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě.</i>

V sociálních službách by dobrovolníci měli uzavřít smlouvu o výkonu dobrovolnické služby dle § 5, zákona o dobrovolnické službě.

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

Ostatní (a to větší) část **dobrovolníků nepůsobí v akreditovaném režimu** podle zákona o dobrovolnické službě, třeba proto, že se pro malou skupinku dobrovolníků nevyplatí žádat o akreditaci. Tento zákon v úvodu v § 1, odst. 2) uvádí, že:

"TENTO ZÁKON SE NEVZTAHUJE NA ... ČINNOSTI, KTERÉ NESPLŇUJÍ ZNAKY DOBROVOLNICKÉ SLUŽBY STANOVENÉ TÍMTO ZÁKONEM, I KDYŽ JSOU VYKONÁVÁNY DOBROVOLNÍKY."

Tato formulace je poněkud nešikovná, v připravovaném návrhu změny zákona se měla objevit obecná definice dobrovolnictví a jeho přínosu, která by byla univerzální a nevztahovala se pouze na akreditované organizace a jimi vyslané dobrovolníky. „Nový“ zákon je však stále v nedohlednu. Ale i ze současného znění můžeme vyvodit, že zákon neupravuje veškeré dobrovolnictví, ale pouze to, které je akreditované, a tedy, že dobrovolníci mohou působit i mimo rámec tohoto zákona. Proto předpokládáme, že pokud dobrovolníci přicházejí do zařízení sociálních služeb mimo režim akreditace podle zákona o dobrovolnické službě, mohou i nadále vstupovat do zařízení podle standardu kvality č. 9 (dle přílohy č. 2 prováděcí vyhlášky k zákonu o sociálních službách):

9. PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

D) POSKYTOVATEL, PRO KTERÉHO VYKONÁVAJÍ ČINNOST FYZICKÉ OSOBY, KTERÉ NEJSOU S POSKYTOVATELEM V PRACOVNĚ PRÁVNÍM VZTAHU, MÁ PÍSEMNĚ ZPRACOVÁNA VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO PŮSOBENÍ TĚCHTO OSOB PŘI POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY; PODLE TĚCHTO PRAVIDEL POSKYTOVATEL POSTUPUJE.

Dobrovolník, který není pracovníkem ve smyslu pracovně právních předpisů, se při výkonu své činnosti **řídí občanským zákoníkem** a to jak v případě, kdy přichází do sociálních služeb v akreditovaném režimu dle zákona č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě, tak i v případě, kdy je dobrovolnictví organizováno mimo působnost zákona o dobrovolnické službě.

Přínos dobrovolnictví v sociálních službách

Dobrovolníci plní v sociálních službách významnou úlohu. Oproti jiným sektorům je dobrovolnictví v sociálních službách specifické svým rozsahem, klientelou i samotným cílem služby, kterým je sociální začlenění, prevence sociálního vyloučení, překonání nějakého handicapu.

Dobrovolník může být uživateli blíže nejen geograficky, ale také věkově či mentálně díky svým specifickým zkušenostem, zájmům. Výhodou dobrovolníků je, že nejsou profesionálními pracovníky, což v některých případech může bourat bariéry mezi jím a uživatelem, nebo pomáhat udržet klientovi vědomí jeho osobní důstojnosti a hodnoty.

Pomoc dobrovolníků lze využít prakticky na všech úsecích sociální práce.

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

Modely dobrovolnictví v sociálních službách

V oblasti dobrovolnictví v sociálních službách rozlišujeme tři modely: „in“, „out“ a **dobrovolnictví seniorů a osob se zdravotním postižením**. První dva modely představují situaci, kdy je osoba s postižením / senior objektem dobrovolnické pomoci, tedy osobou, o kterou je pečováno. Třetí model představuje skupinu seniorů a osob se zdravotním postižením jako subjekty - přímé tvůrce dobrovolnické činnosti (osoby pomáhající).

DOBROVOLNICTVÍ „IN“

Tento model je určen pro uživatele v pobytových zařízeních sociálních služby – typicky domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, domovy pro osoby se zdravotním postižením.

Cílovou skupinou představují senioři a osoby se zdravotním postižením.

Náplní činnosti dobrovolníků je podpora samostatnosti, aktivizace, podpora emočního stavu klientů, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (psaní dopisů, telefonování příslušníkům rodiny uživatele, přátelům, podpora komunikace, smysluplné trávení volného času.

DOBROVOLNICTVÍ „OUT“

Představuje dobrovolnou osobní asistenci. Klient si ji může zajišťovat sám (např. pomocí dobrovolnického centra), nebo za pomoci organizace, která je zaměřená na určitý typ postižení.

Tento model představuje činnost, která bývá vykonávána v přirozeném sociálním prostředí uživatele, obvykle v domácnosti nebo v místech, kde se vzdělává a tráví svůj volný čas. Dobrovolník by se měl chovat v domácnosti klienta tak, jak by si sám přál, aby se lidé chovali u něj dom. Pokud chce v domácnosti cokoli dělat, měl by se nejdříve zeptat. Nesmí brát věci bez klientova vědomí a svolení, vždy se chová jako host. Nesmí se pohybovat v domácnosti bez klientova vědomí.

Dobrovolník je předem informován, kdo bude jeho klientem. Je seznámen s věkem a potřebami, které klient má, rodinným zázemím a stavem domácnosti. Ke klientovi dochází v předem domluveném rozsahu. Dobrovolník se snaží uživatele motivovat k dodržování léčebného a denního režimu – dodržovat pitný režim, stravovací návyky, motivovat k hygieně apod. Odbornou péčí obstarávají pečovatelky – pečují o tělesnou hygienu, aplikují léky, podávají stravu.

DOBROVOLNICTVÍ OSOB SENIORSKÉHO VĚKU

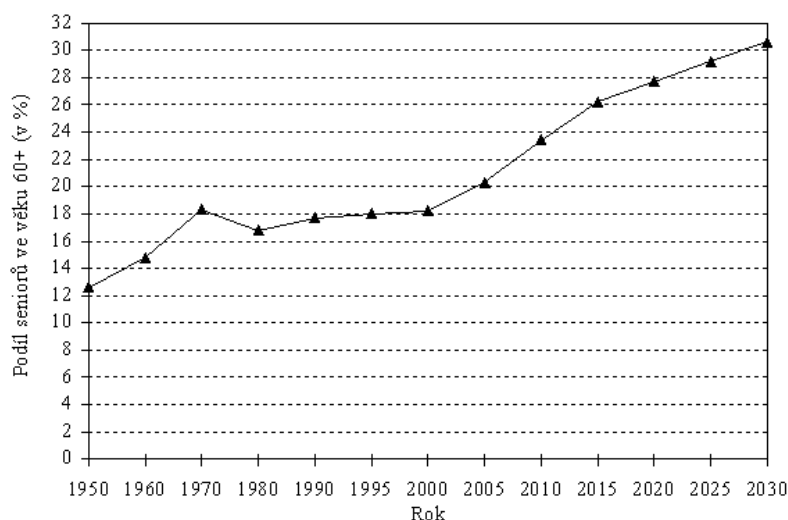
Na tomto místě chceme zdůraznit, že je vhodné užívat pojmu **dobrovolník seniorského věku**, nikoliv seniorský dobrovolník. Zdůrazňujeme tak, že v centru našeho zájmu stojí člověk. Tímto

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

označením vyjadřujeme skutečnost, že je především lidskou bytostí, osobností, individualitou, a až na druhém místě seniorem.

Graf: Podíl seniorské populace ve věku 60+ v období 1950-2030 (MPSV, 2005)



V souvislosti s dobrovolnictvím konaným seniory se nabízí klíčová otázka. **Mělo by se s dobrovolníky seniorského věku zacházet odlišně?** Nebo postačí, budeme-li dodržovat práva, povinnosti a další obecná pravidla, která jsou společná všem dobrovolníkům bez ohledu na jejich věk? Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, vymezuje dobrovolníka jako fyzickou osobu starší 15 let při dobrovolnické službě na území České republiky a fyzickou osobu starší 18 let při dobrovolnické službě v zahraničí. Služba má svá omezení¹, ale žádné z nich neurčuje horní věkovou hranici.² Některé vlády, například ve Velké Británii a USA, přizpůsobují politiky a programy tak, aby napomohly zvýšení počtu starších dobrovolníků. Oproti tomu na příklad Holandsko vychází z přesvědčení, že všichni občané mají přispívat společnosti a dobrovolnictví představuje jeden z možných způsobů. (Baldock in Gill, 2006)

Je nezbytné, aby se dobrovolnictví odlišovalo od zaměstnání. Dobrovolník nemůže vykonávat dobrovolnictví v rámci podnikatelské nebo jiné výdělečné činnosti. Nicméně obecné vlastnosti pracovníků 50+ nám mohou dobře posloužit pro ilustraci charakteristik dobrovolníků seniorského věku. Předpokládáme totiž, že vlastnosti, které by jedinec využil v zaměstnání,

¹ Je-li dobrovolník v pracovně právním vztahu, služebním poměru, členském poměru nebo je-li žákem nebo studentem, musí vykonávat dobrovolnickou službu mimo tyto své povinnosti. Službu nemůže vykonávat v rámci podnikatelské nebo jiné výdělečné činnosti.

² Některé organizace vyžadují od dobrovolníka potvrzení o zdravotní způsobilosti. Aby dobrovolníkům z řad seniorů nevznikaly v souvislosti s vyšetřením finanční náklady, řada dobrovolnických center vydává tzv. žádost o opuštění poplatku. Ošetřující lékař může své vyjádření vepsat přímo do této písemné žádosti.

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

uplatní obdobným způsobem v dobrovolnické službě. Jinými slovy, tyto vlastnosti vnímáme za konzistentní.

Obecně jsou vyššímu věku přisuzovány více pozitivní atributy - zkušenost, zodpovědnost, spolehlivost, přesnost, píle, profesionalita, důvěryhodnost, než znaky, které mají s vyšším věkem negativní souvislost - nevykonnost, slabost, zkosnatělost, neperspektivnost.

Smith, Gray (2005) ve své studii **dělí dobrovolníky z řad seniorů** do tří skupin celoživotní dobrovolníci, sérioví dobrovolníci a spouštěči.

Celoživotní dobrovolníci (lifelong volunteers) se dobrovolnické činnosti věnovali vždy, a to formálně i neformálně.

Sérioví dobrovolníci (serial volunteers) se k dobrovolnictví vrátili po přestávce způsobené pracovními či rodinnými povinnostmi. Příkladem jsou ženy, které se věnují dobrovolnické službě do té doby, než se jim narodí děti. Pak na kratší či delší čas činnost přeruší a vrací se k ní opět, jakmile jejich děti odrostou nebo se zcela osamostatní.

Spouštěči (trigger volunteers) se pro dobrovolnictví rozhodli teprve s nástupem do penze. Rozhodli se takto vyplnit volný čas, který jim vznikl v souvislosti s odchodem ze zaměstnání.

Schultz (1998) užívá čtyřstupňovou typologii. První dva typy vychází z tzv. kontinuální teorie (continuity theory). Jsou jimi **kontinuální dobrovolníci** (continuous volunteers), pro které je dobrovolnická služba součástí životního cyklu a **kontinuální „nedobrovolníci“** (continuous nonvolunteers), kteří dobrovolnictví celoživotně nepraktikují vůbec. Třetí typ, **noví dobrovolníci** (new volunteers), souvisí s teorií aktivity (activity theory). Teorie aktivity říká, že nemá-li senior zdravotní obtíže, může zůstat po všech stránkách aktivní. Noví dobrovolníci se v minulosti dobrovolnictví nevěnovali a začali teprve v pokročilém věku. Dobrovolnická služba u těchto osob souvisí se změnou rodinných a pracovních rolí. Poslední typ má vztah k teorii odpoutání, stažení se (disengagement theory). Teorie stažení se preferuje názor, že osoby staršího věku by se na odchod ze společnosti měly připravovat postupně a dobrovolně. Tito tzv. **„ztracení dobrovolníci“** (lost volunteer) v minulosti, tedy v mladším a středním věku, na dobrovolnictví participovali, ale ve stáří v něm nepokračuje (Schultz, 1998).

Bariéry rozvoje dobrovolnictví osob seniorského věku

Centrum pro mezigenerační vzdělávání (in Scott, 2006) identifikovalo následující **bariéry**, které by mohly dobrovolníky z řad seniorů od dobrovolnické činnosti odradit:

1. **Kulturní mýty** hovořící o stáří jako o etapě odpočinku, nikoliv čase učení.
2. **Nedostatek důvěry ve vlastní schopnosti**, obava z neschopnosti přenést své životní zkušenosti a dovednosti do konkrétního dobrovolnického programu. V zemích s dlouholetou tradicí aktivního zapojení seniorů do dobrovolnických programů, může

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

figurovat obava, že v konkurenci mnoha organizací rozvíjejících dobrovolnické aktivity neuspějí.

3. **Obava o vlastní bezpečí** v situacích jako je přeprava veřejnou dopravou, návštěva v domácnostech, asociace že k mladým lidem a lidem pohybujícím se za hranicí životního minima patří drogy a kriminalita.
4. **Bariéry plynoucí z psychického stavu**, nemoci, únavy.
5. Obavy, že dobrovolnictví je spojeno s **finančními výdaji**, které zatíží jejich mnohdy již tak obtížnou finanční situaci.
6. **Potíže spojené s dopravou**.
7. **Omezenost v čase**. V souvislosti s posunem věku odchodu do důchodu mohou seniři

Po prostudování této kapitoly dokážete:

- jmenovat formy zapojení dobrovolníků,
- znát souvislosti zákona o sociálních službách a zákona o dobrovolnické službě s dobrovolnictvím v sociálních službách,
- definovat přínosy dobrovolnictví v sociálních službách,
- jmenovat a charakterizovat jednotlivé modely dobrovolnictví („in“, „out“, dobrovolnictví u osob seniorského věku)
- definovat pojmy celoživotní dobrovolníci, sérioví dobrovolníci, spouštěči, kontinuální dobrovolníci, kontinuální nedobrovolníci, noví dobrovolníci a ztracení dobrovolníci,
- popsat bariéry rozvoje dobrovolnictví osob seniorského věku,

Kontrolní otázky:

1. Popište zapojení dobrovolníků, kteří vykonávají činnost v akreditovaném režimu?
2. Mohou do zařízení sociálních služeb docházet dobrovolníci mimo režim akreditace?
3. Jmenujte přínosy a úskalí dobrovolnictví v sociálních službách.
4. Charakterizujte modely dobrovolnictví „in“ a „out“.
5. Objasněte pojem *kontinuální dobrovolník* a *kontinuální nedobrovolník*.
6. Popište bariéry rozvoje dobrovolnictví osob seniorského věku,

13. TRANSFORMACE A DEINSTITUCIONALIZACE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Klíčové pojmy: transformace, deinstitucionalizace, humanizace, princip normality, soukromí, individuální podpora, bezbariérovost, lidská práva.

Cílem této kapitoly je, abyste po jejím nastudování byli schopni:

- shrnout podstatu transformace sociálních služeb, pochopit její důvody,
- vyjmenovat cíle transformace,
- objasnit princip normality a jmenovat jeho dílčí kroky,
- jmenovat zařízení ve Zlínském kraji, která se účastní procesu transformace,
- jmenovat principy, kterými se řídí doporučený přechod z institucionální péče na péči komunitní.

Sociální služby prochází od roku 1989 procesem přeměny. První fáze (kvantitativní) spočívala v rozšíření druhů sociálních služeb. Druhá fáze (kvalitativní) je směřována k nastavení pravidel, zaměřuje se na individuální přístup ke klientům, na dodržování lidských práv, na respektování svobodné vůle, na sociální začleňování a prevenci před sociálním vyloučením. **Transformace a deinstitucionalizace** představuje proces, ve kterém jsou původní pobytová zařízení sociálních služeb nahrazována jinými způsoby podpory a pomoci tak, aby uživatelé těchto služeb mohli žít v přirozeném sociálním prostředí životem, který se co nejvíce blíží životu jejich vrstevníků. V procesu nedochází pouze k proměně instituce ve smyslu změny bydlení, kdy se uživatelé stěhují z nevyhovujících zařízení do rodinných domů či bytů, ale také ve smyslu filosofie služby. Služby, která má zajišťovat potřebnou podporu dle toho, jak velkou míru podpory uživatelé potřebují.

Důvodem transformace jsou nevyhovující podmínky pobytových zařízení, které neumožňují poskytovat kvalitní služby. Prostory nejsou bezbariérové, uživatelé sdílejí několikalůžkové pokoje, chybí dostatek soukromí, individuální podpora, nejsou dostatečně naplňována lidská práva uživatelů.

Proces deinstitucionalizace vychází z **principu normality**, který předpokládá, že osoby s postižením by se měly pohybovat mezi odlišnými sférami, jak je tomu u většiny populace. Těmito sférami je myšlena sféra bydlení a spánku, sféra vzdělávání a zaměstnání a sféra volného času.

Princip normality v sobě zahrnuje tři klíčové momenty:

- **normální rytmus života** – ten zahrnuje normální rytmus dne (ráno škola nebo práce, odpoledne aktivity, večer odpočinek), normální rytmus týdne (pracovní dny a víkendy, svátky), normální rytmus roku (dovolená, prázdniny, roční období), běžný život ve světě mužů a žen, běžná domácnost v běžném sousedství ostatních lidí;
- **normální prostředí** – změna místa je normální, žádoucí, jde o to neprožít celý den v jednom prostředí; normálně člověk jinde bydlí, jinde se vzdělává anebo pracuje, jinde realizuje své koníčky;

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

- **společensky ceněné způsoby naplnění potřeb** – je třeba naplnit potřeby lidí s mentálním postižením způsobem, který je běžný pro ostatní, nabízet společensky hodnotné aktivity (používat předměty adekvátní věku, vytvářet prostředí adekvátní věku, nabízet smysluplné aktivity).

Základní rámec procesu transformace, humanizace, deinstitucionalizace sociálních služeb je vymezen:

- Úmluvou o právech osob se zdravotním postižením,
- Koncepcí transformace,
- zákonem č. 108/2006, Sb., o sociálních službách,
- Bílou knihou v sociálních službách.

Cíle transformace pobytových zařízení:

- minimalizovat dosud preferovaný způsob poskytování sociální služby,
- zohledňovat individuální potřeby,
- naplňovat lidská práva,
- vytvořit koordinovanou síť služeb,
- humanizace stávajících ústavních zařízení.

Principy přechodu z institucionální péče na život v přirozeném sociálním prostředí:

- respektování pravidel klientů a začlenění do rozhodovacích procesů, uživatelé a jejich rodinní příslušníci jsou rovnoprávními partnery,
- prevence institucionalizace, podpora neformálních pečujících jako prevence umístění jednotlivců do institucí,
- vznik sítě služeb v komunitě,
- zánik institucí takovým způsobem, aby nikdo z uživatelů nebyl ponechán v nevhodných podmínkách,
- restrikce investic v již existujících institucích, renovace již existujících institucí,
- rozvoj lidských zdrojů, přeškolení a rekvalifikaci personálu, který doposud pracoval v rámci instituce,
- převedení zdrojů z existujících institucí na komunitní péči,
- kontrola kvality,
- zvyšování povědomí o procesu transformace.

Deset pravidel pro transformující se zařízení sociálních služeb:

1. vzděláváním ke změně,
2. vzdělávací plán,
3. načasování vzdělávání,
4. příjemci vzdělávání,
5. podpora vzdělávání ze strany vedení zařízení,
6. výběr vzdělávací akce,
7. spolupráce se vzdělavatelem,
8. zkušenostní učení,

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

9. evaluace,
10. supervize.

Možné překážky transformace:

- nedostatek finančních prostředků na provedení transformace,
- odpor proti změně,
- otázky využití stávajících ústavních zařízení.

Tab. 3: Srovnání ústavního modelu s modelem sociálního začlenění

Ústavní model	Model sociálního začlenění
Velké budovy a areály	Běžný život v běžném prostředí (bydlení, práce a trávení volného času probíhá na jiném místě)
Koncentrace lidí s postižením na jednom místě	Bydlení v bytě nebo domku v běžné zástavbě
Nedostatek soukromí	Dostatek soukromí
Izolace od běžného života	Dostatek kontaktu s okolím, se sousedy, s přáteli
Paternalistický přístup (uživatel v roli velkého dítěte)	Posílení dospělé role, možnost volby a rozhodování o sobě
Důraz na zdraví, bezpečí a hygienu	Právo na přiměřené riziko
Nutnost přizpůsobit se režimu	Služba přichází za uživatelem
Malý prostor pro vlastní rozhodování	
Uživatel přichází za službou do ústavu	

Zdroj: Národní centrum podpory transformace sociálních služeb, 2011.

Finanční podpora procesu transformace se sestává z **neinvestiční** podpory (metodická podpora, vzdělávání pracovníků) a **investiční** podpory (nákup pozemků, objektů a bytů, výstavba a rekonstrukce objektů, vybavení domácností).

V rámci transformace se uskutečnily následující projekty:

- I. Podpora transformace sociálních služeb (ukončeno 2013) – zapojeno 32 zařízení
- II. Transformace sociálních služeb (ukončeno 2015) – zapojeno 40 zařízení
- III. Život jako každý jiný (ukončeno 2019).

Kontrolní otázky a úkoly:

1. Kterých zařízení ve Zlínském kraji se týká nebo týkala transformace? Zjisti. Prostuduj stránky Národního centra pro podporu transformace <http://www.trass.cz/index.php/projekty-mpsv/>
2. Znovu si připomeňte definici přirozeného sociálního prostředí.
3. Definujte cíle transformace pobytových zařízení.
4. Jaké jsou důvody transformace?
5. Jmenujte klíčové body deinstytucionalizace v České republice.
6. Jaké jsou klíčové principy přechodu z institucionální péče do péče komunitní?

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

7. Proved'te srovnání ústavního modelu s modelem sociálního začlenění.

Po prostudování této kapitoly dokážete:

- shrnout podstatu transformace sociálních služeb, pochopit její důvody,
- vyjmenovat cíle transformace,
- objasnit princip normality a jmenovat jeho dílčí kroky,
- jmenovat zařízení ve Zlínském kraji, která se účastní procesu transformace,
- jmenovat principy, kterými se řídí doporučený přechod z institucionální péče na péči komunitní.

Použitá a doporučená literatura:

Doporučené postupy. Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2009 [online]. [cit. 2012-06-27]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/8496>

CHÁB, M. *Svět bez ústavů*. Praha: QUIP, 2004.

Koncepce podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné typy sociálních služeb, poskytovaných v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti. Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2007 [online]. [cit. 2012-06-27]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/3858/Koncepce_podpory.pdf

Kritéria transformace, humanizace a deinstitucionalizace vybraných služeb sociální péče. Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2011 [online]. [cit. 2012-06-27]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/11027>

NÁRODNÍ CENTRUM PODPORY TRANSFORMACE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB. *Bydlení (nejen) pro lidi se zdravotním postižením*. Praha: Amos typografické studio, spol. s.r.o., 2011.

SOKOL, R., TREFILOVÁ, V. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: Aspi, 2008.

VÁVROVÁ, S. (ed.), HOZOVÁ, L., MARÁŠKOVÁ, I., NOVÁKOVÁ, R. *Kontext transformace pobytových sociálních služeb*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati, 2009.

VÁVROVÁ, S. *Institucionalizace jako překážka sociální inkluze osob se zdravotním postižením*. Sociální práce, 2010, roč. 10, č. 4, s. 67-75. ISSN 1213-6204.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Vzor transformačního plánu. Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2011 [online]. [cit. 2012-06-27]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/11027>

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Zpráva Ad-hoc expertní skupiny o přechodu z institucionální na komunitní péči, dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/8498>

Poznámky:

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

14. PŘÍSPĚVEK NA PÉČI

Klíčové pojmy: příspěvek na péči, Úřad práce, dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav, základní životní potřeby, lehká závislost, středně těžká závislost, těžká závislost, úplná závislost, mobilita, orientace, komunikace, stravování, oblékání a obouvání, tělesná hygiena, výkon fyziologické potřeby, péče o zdraví, osobní aktivity, péče o domácnost, sociální šetření, řízení o přiznání příspěvku, kontrola využívání příspěvku.

Cílem této kapitoly je, abyste po jejím nastudování byli schopni:

- popsat úlohu Úřadu práce v institutu příspěvku na péči,
- vyjmenovat základní životní potřeby,
- rozlišit výše příspěvku na péči dle stupně závislosti,
- objasnit podstatu příspěvku na péči,
- jmenovat fáze řízení příspěvku na péči.

Příspěvek na péči se poskytuje osobě, která z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu, který trvá déle než jeden rok, potřebuje pomoc jiné fyzické osoby při zvládnutí základních životních potřeb. Tuto pomoc poskytuje osoba blízká, asistent sociální péče nebo registrovaný poskytovatel sociálních služeb. Náklady na příspěvek se hradí ze státního rozpočtu. Osoba mladší jednoho roku nárok na příspěvek nemá. O příspěvku (jeho výši a výplatě) rozhoduje krajská pobočka **Úřadu práce**.

Tab. 4: **Osoba do 18 let** věku se považuje za závislou na pomoci jiné fyzické osoby ve stupni I – IV.

Stupeň závislosti	Výše příspěvku
stupni I (lehká závislost), jestliže z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu není schopna zvládat tři základní životní potřeby,	3 300 Kč
stupni II (středně těžká závislost), jestliže z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu není schopna zvládat čtyři nebo pět základních životních potřeb,	6 600 Kč
stupni III (těžká závislost), jestliže z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu není schopna zvládat šest nebo sedm základních	9 900 Kč, pokud osobě poskytuje pomoc poskytovatel pobytových sociálních služeb nebo dětský domov nebo speciální lůžkové zdravotnické zařízení hospicového typu.

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

životních potřeb,	13 900 Kč v ostatních případech
stupni IV (úplná závislost), jestliže z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu není schopna zvládat osm nebo devět základních životních potřeb, a vyžaduje každodenní mimořádnou péči jiné fyzické osoby.	13 200 Kč, pokud osobě poskytuje pomoc poskytovatel pobytových sociálních služeb nebo dětský domov nebo speciální lůžkové zdravotnické zařízení hospicového typu. 19 200 Kč v ostatních případech

Tab. 5: **Osoba starší 18 let** věku se považuje za závislou na pomoci jiné fyzické osoby ve stupni I – IV.

stupni I (lehká závislost), jestliže z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu není schopna zvládat tři nebo čtyři základní životní potřeby,	880 Kč
stupni II (středně těžká závislost), jestliže z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu není schopna zvládat pět nebo šest základních životních potřeb,	4 400 Kč
stupni III (těžká závislost), jestliže z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu není schopna zvládat sedm nebo osm základních životních potřeb,	8 800 Kč, pokud osobě poskytuje pomoc poskytovatel pobytových sociálních služeb nebo dětský domov nebo speciální lůžkové zdravotnické zařízení hospicového typu. 12 800 Kč v ostatních případech
stupni IV (úplná závislost), jestliže z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu není schopna zvládat devět nebo deset základních životních potřeb, a vyžaduje každodenní pomoc, dohled nebo péči jiné fyzické osoby.	13 200 Kč, pokud osobě poskytuje pomoc poskytovatel pobytových sociálních služeb nebo dětský domov nebo speciální lůžkové zdravotnické zařízení hospicového typu. 19 200 Kč v ostatních případech

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

Příspěvek na péči se vyplácí jednou měsíčně – vždycky v měsíci, za který náleží – na bankovní účet nebo složenkou.

Při hodnocení schopnosti zvládat základní životní potřeby se hodnotí funkční dopad dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu na schopnost zvládat základní životní potřeby. Naopak se nepřihlíží k pomoci, která nevyplývá z funkčního dopadu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu. Pro uznání závislosti v příslušné základní životní potřebě musí existovat příčinná souvislost mezi poruchou funkčních schopností z důvodu nepříznivého zdravotního stavu a pozbytím schopnosti zvládat základní životní potřebu. Při posuzování stupně závislosti se hodnotí schopnost zvládat tyto **základní životní potřeby**:

- a) mobilita (vstávání, usedání, chůze),
- b) orientace (orientace zrakem, sluchem, pomocí psychických funkcí),
- c) komunikace (dorozumět se a porozumět mluvenému a psanému),
- d) stravování (stravu naporcovat, najíst se, napít, dodržovat dietní režim),
- e) oblékání a obouvání (zvolit si oblečení a obutí, oblékat se, obouvat se, svlékat se a zouvat),
- f) tělesná hygiena (mytí obličeje, celkové mytí, péče o vlasy, péče o dutinu ústní),
- g) výkon fyziologické potřeby (používání toalety, vyprazdňování, použití hygienických pomůcek),
- h) péče o zdraví (dodržování léčebného režimu, ošetrovatelská opatření),
- i) osobní aktivity (denní režim, zapojení do aktivit odpovídajících věku),
- j) péče o domácnost (hospodaření s penězi, nákup potravin).

Nárok na příspěvek vzniká dnem splnění podmínek, které stanoví zákon. Pro přiznání nároku na PnP je rozhodující zejména sociální šetření, během kterého sociální pracovníci ÚP posuzují, při kolika ze základních životních potřeb vyžaduje dotyčný asistenci. Nárok na výplatu příspěvku vzniká podáním žádosti o přiznání příspěvku. Za nezletilé děti a za dospělé osoby zbavené svéprávnosti podávají žádost zákonní zástupci. Příspěvek může být přiznán a vyplácen nejdříve od počátku kalendářního měsíce, ve kterém bylo zahájeno řízení o přiznání příspěvku. Příspěvek se nevyplácí, jestliže je osobě po celý kalendářní měsíc poskytována zdravotní péče v průběhu hospitalizace. Nárok na výplatu příspěvku zaniká uplynutím 1 roku ode dne, od kterého příspěvek náleží.

Každý žadatel o příspěvek na péči je povinen podrobit se **sociálnímu šetření, vyšetření zdravotního stavu**. Pokud nastaly od doby podání žádosti změny ve skutečnostech, které jsou pro nárok na příspěvek, jeho výši a výplatu rozhodné, pak je povinen nahlásit také tyto změny.

Řízení o přiznání příspěvku se zahajuje na základě písemné žádosti podané na tiskopisu s názvem **Žádost o příspěvek na péči**. O příspěvek je možné požádat na obecním úřadu obce s rozšířenou působností, tzv. obce III. typu, v jejímž spádovém území má žadatel trvalý nebo hlášený pobyt. V rámci hlavního města Prahy jsou pak městské části.

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

S žádostí je třeba vyplnit ještě **Oznámení o poskytovateli pomoci**, kde vyplníte jméno osoby, která bude poskytovat pomoc. Pečující osobu lze v průběhu čerpání měnit, tuto informaci musíme dát vědět do 8 dní od změny.

Fáze řízení:

1. Sociální šetření. Šetření provádí sociální pracovník. O provedeném sociálním šetření vyhotovuje písemný záznam.
2. Krajská pobočka Úřadu práce zašle příslušné OSSZ žádost o posouzení stupně závislosti osoby; součástí této žádosti je písemný záznam o sociálním šetření a kopie žádosti osoby o příspěvek. OSSZ vychází při posuzování stupně závislosti ze zdravotního stavu a z výsledku sociálního šetření.
3. OSSZ zašle krajské pobočce Úřadu práce stejnopis posudku s uvedením základních životních potřeb, které osoba není schopna zvládat. Toto posouzení je součástí rozhodnutí o přiznání či zamítnutí příspěvku, které obdrží žadatel. Konečné rozhodnutí vydá ÚP.

Pokud ÚP PnP nepřizná, je možné podat odvolání. **Odvolání** náleží MPSV, podává se však prostřednictvím ÚP. Do odvolání je třeba uvést, s čím přesně nesouhlasíte. Vyžádat si můžete i osobní setkání u jednání odvolání posudkové komise. Při nesouhlasu s rozhodnutím MPSV je možné podat do 2 měsíců žalobu ke krajskému soudu – řízení je osvobozené od právních poplatků. Další možností je znovu podat žádost o PnP na ÚP.

Krajská pobočka Úřadu práce **kontroluje využívání příspěvku**. Zaměřuje se především na to, zda byl příspěvek využit k zajištění pomoci, zda je pomoc poskytována tím, kdo byl uveden v žádosti, zda způsob a rozsah pomoci odpovídá stanovenému stupni závislosti. Jsou-li při kontrole zjištěny závažné nedostatky, krajský úřad je o této skutečnosti písemně informován.

Když se zdravotní stav uživatele zhorší, je možné požádat o zvýšení příspěvku. O zvýšení PnP se žádá prostřednictvím **Návrhu na změnu výše přiznaného příspěvku na péči**. Úřad provede další šetření a výsledek předá „sociálce“, která vypracuje nový posudek.

Přehled názvu důležitých formulářů k PnP:

- Žádost o PnP
- Oznámení o poskytovateli pomoci
- Návrh na změnu výše přiznaného PnP
- Doklad o výši čtvrtletního příjmu
- Žádost o zvýšení PnP

Kontrolní otázky a úkoly:

1. Připomeňte si definici dlouhodobě nepříznivého stavu.
2. Komu je určen příspěvek na péči?
3. Kam se mohu obrátit s žádostí o příspěvek na péči?
4. Jaké jsou podmínky získání PnP?

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

5. Bude někdo kontrolovat využívání příspěvku? Pokud ano, kdo a jak?
6. Je povinné vyplnit formulář Oznámení o poskytovateli pomoci?
7. Jak má postupovat příjemce PnP, kterému se výrazně zhoršil zdravotní stav a tato změna se jeví jako dlouhodobá/trvalá, aby získat vyšší stupeň závislosti? Musí podat novou žádost o PnP?
8. Co mám dělat, když mi byl PnP zamítnut?

Po prostudování této kapitoly dokážete:

- popsat úlohu Úřadu práce v institutu příspěvku na péči,
- vyjmenovat základní životní potřeby,
- rozlišit výše příspěvku na péči dle stupně závislosti,
- objasnit podstatu příspěvku na péči,
- jmenovat fáze řízení příspěvku na péči.

Použitá a doporučená literatura:

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.
Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Poznámky:

15. STANDARDY KVALITY

Klíčové pojmy: Kvalita, standardy, standardizace sociálních služeb, inspekce kvality, plnění standardů kvality sociálních služeb, všeobecná kritéria kvalitní služby, procedurální (procesní) standardy, personální standardy, provozní standardy, cíle a způsoby poskytování sociálních služeb, ochrana práv osob, jednání se zájemcem o sociální službu, smlouva o poskytování sociální služby, individuální plánování průběhu sociální služby, dokumentace o poskytování sociálních služeb, stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje, personální a organizační zajištění sociální služby, profesní rozvoj zaměstnanců, místní a časová dostupnost poskytované sociální služby, informovanost o poskytované sociální službě, prostředí a podmínky, nouzové a havarijní situace, zvyšování kvality sociální služby, plnění standardů kvality sociálních služeb.

Cílem této kapitoly je, abyste po jejím nastudování byli schopni:

- jmenovat standardy kvality,
- zařadit jednotlivé standardy do patřičné oblasti - procedurální, personální nebo provozní,
- charakterizovat obsah jednotlivých standardů,
- popsat všeobecná kritéria kvalitní služby,
- vysvětlit roli Inspekce v procesu kontroly kvality.

Pro vytvoření standardů sociálních služeb byly využity prvky zjišťování kvality v jiných odvětvích. **Kvalitu** (myšleno v obecné rovině) můžeme definovat jako schopnost uspokojit zájmy a potřeby zákazníků. Představuje měřítko efektivity, udržuje konkurenceschopnost, předpokládá angažovanost pracovníků. K ověřování kvality v sociálních službách slouží standardy, které popisují, jak má vypadat kvalitní sociální služba.

Standardy představují soubor měřitelných a ověřitelných kritérií, které mají průkazným způsobem posoudit kvalitu služby. Podstatným rysem je jejich obecnost, protože jsou použitelné pro všechny druhy sociálních služeb. Dalším důležitým znakem standardů je jejich schopnost podporovat jednotlivé uživatele služeb v naplňování cílů, kterých chtějí dosáhnout. Ve standardech je proto zdůrazněna orientace na osobní cíle uživatelů.

Standardizace sociálních služeb představuje přínos jak pro poskytovatele, tak pro uživatele služeb. Kontrolu kvality provádí stát za pomoci zvláštního orgánu – Inspekce kvality.

Všeobecná kritéria kvalitní služby

- službu vykonává kvalifikovaný pracovník,
- zařízení má k dispozici odpovídající technické a materiální vybavení,
- služba zohledňuje stav uživatele,
- o službě je vedena řádná dokumentace,

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

- hospodárnost,
- bezpečnost.

Standardy se dělí do tří okruhů: procedurální (procesní) standardy, personální standardy a provozní standardy. Obsah standardů kvality (viz Příloha č. 1).

Oblast procesní (standard 1 – 8) představuje nejdůležitější oblast, protože stanovuje, jak má daná služba vypadat. Vymezují, jak službu efektivně přizpůsobit individuálním potřebám jedince. Velká část je věnována ochraně práv uživatelů.

Standard 1: Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb.

Standard popisuje poslání, cíle, zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je služba určena. Poslání charakterizuje hlavní směřování organizace, pomáhá veřejnosti pochopit smysl a podstatu organizace. Zájemci je sdělováno, jakým způsobem mu bude služba užitečná. Toto sdělení by mělo být srozumitelné veřejnosti, uživatelům a pracovníkům samotným, protože jejich každodenní práce má být v souladu s tímto posláním. Cíl představuje v podstatě výsledek, kterého chceme v budoucnu dosáhnout. Při stanovení cílů je žádoucí stanovit kritéria, podle kterých bude patrné, že bylo daného cíle dosaženo. Zásady pomáhají pracovníkům jako modely pro rozhodování se v běžných situacích, podporují samostatnost a důstojnost uživatelů. Okruh osob označuje osoby, kterým je služba určena. Osoby, které nevyhovují vymezenému okruhu, nemohou být příjemci služby (Kroutilová Nováková, 2011, s. 44).

Standard 2: Ochrana práv osob.

Poskytovatel se zavazuje dodržovat a podporovat práva uživatelů sociálních služeb. Ve standardech vymezuje situace, ve kterých by mohlo k porušování práv docházet, definuje preventivní opatření a charakterizuje způsoby řešení. V praxi existuje několik kritérií umožňujících rozpoznat situace, v nichž může docházet k porušování práv uživatelů. Míra závislosti uživatele na poskytovateli je jedním z nich. Je prokázáno, že čím vyšší míra závislosti, tím pravděpodobnější je možné porušování práv. Uživatelé s nejvyšší mírou závislosti představují děti a seniorští uživatelé. S délkou poskytované služby taktéž narůstá riziko porušování práv uživatele (Kroutilová Nováková, 2011, s. 45).

Standard 3: Jednání se zájemcem o sociální službu.

Poskytovatel srozumitelným způsobem informuje zájemce o službu o podmínkách poskytování sociální služby. Pro zájemce jsou tyto informace velmi důležité, protože se na jejich základě svobodně rozhoduje, kterou z nabízených služeb využije. Standard dále specifikuje důvody, pro které může poskytovatel zájemce o službu odmítnout. Poskytovatel projednává se zájemcem jeho požadavky, očekávání a osobní cíle. Dobře formulovaný osobní cíl je významný, konkrétní a realistický (Kroutilová Nováková, 2011, s. 45).

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

Standard 4: Smlouva o poskytování sociální služby.

Služba se poskytuje na základě smlouvy mezi poskytovatelem a uživatelem a obsahuje podmínky poskytování služeb, především co, kde, kdy, jak a také za jakou cenu bude poskytováno. Přičemž platí, že obsah smlouvy vychází z potřeb a přání uživatele.

Standard 5: Individuální plánování průběhu sociální služby.

Povinností každého poskytovatele je poskytovat služby podle individuálních potřeb, přání a schopností uživatelů. Důležitým prvkem plánování³ je definování žádoucí změny v životě člověka. Pro každého uživatele je pro tento proces stanoven odpovědný pracovník – klíčový pracovník⁴. Hlavní překážkou v procesu individuálního plánování je v současné době nedostatečné personální obsazení, nízké proškolení v oblasti komunikace⁵ a nedostatečné uplatňování týmové spolupráce (Kroutilová Nováková, 2011, s. 45).

Standard 6: Dokumentace o poskytování sociálních služeb.

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je služba poskytována. Uživatel má tuto dokumentaci k dispozici a má právo do ní nahlížet. V případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby je evidence vedena anonymně (Kroutilová Nováková, 2011, s. 45).

Standard 7: Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb.

V pravidlech pro podávání a vyřizování stížností poskytovatel stanovuje, jak probíhá proces podávání stížností v organizaci, definují okruh osob, které mohou podat stížnost, a ke kterým lze stížnost podat, dále způsob podávání stížnosti (anonymně, ústně, písemně, telefonicky, elektronicky), evidenci stížností a její vyřízení (Kroutilová Nováková, 2011, s. 46).

Standard 8: Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje.

Hlavní náplní standardu je podpora uživatele v jeho sociálním začlenění a prevencí před sociálním vyloučením. Účelem sociálních služeb není v žádném případě náhrada běžně dostupných veřejných služeb, ale vytváření podmínek pro jejich využívání. V praxi se tento standard naplňuje aktivním zapojením organizace do sítě spolupracujících služeb v místní komunitě a pravidelnou aktualizací kontaktů na komerční služby (Kroutilová Nováková, 2011, s. 46).

Oblast personální (standard 9 – 10) řeší problematiku personálního zajištění služeb. Kvalita je na dovednostech, znalostech, vedení a podpoře personálu přímo závislá.

³ Zkoumání situace, tvorba a realizace plánu, vyhodnocení

⁴ Klíčový pracovník = zaměstnanec, který je stanoven poskytovatelem jako odpovědná osoba za plánování a průběh služby konkrétních uživatelů, za hodnocení naplňování osobních cílů.

⁵ Především u uživatelů, kteří mají problémy v oblasti komunikace, př. nedostatečná znalost alternativní a augmentativní komunikace.

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

Standard 9: Personální a organizační zajištění sociální služby.

Svou politikou zaměstnanosti poskytovatel zajišťuje, aby postoje a názory pracovníků korespondovaly s filosofií a zásadami služeb, a aby fyzická způsobilost personálu, jeho znalosti, schopnosti a dovednosti, odpovídaly dané pracovní pozici. Poskytovatel má písemně stanovenou organizační strukturu, počet pracovních míst, pracovní náplň, kvalifikační požadavky, pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců. Kapacita služby je uzpůsobena tak, aby služba byla poskytována kvalitně a efektivně (Kroutilová Nováková, 2011, s. 46).

Standard 10: Profesionální rozvoj zaměstnanců.

Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména ustanovení, vývoj a naplňování osobních profesionálních cílů a potřeby další odborné kvalifikace. Poskytovatel má vytvořen program dalšího vzdělávání, systém výměny informací mezi zaměstnanci a systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců.

Každý pracovník se v přímé péči může dostat do problematické situace. Z tohoto důvodu je potřeba pracovníkům poskytnout podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka. Podpora (supervize) může probíhat individuálně nebo v týmu (Kroutilová Nováková, 2011, s. 46).

Oblast provozní (standard 11 – 15) definují podmínky pro poskytování sociálních služeb. Zaměřují se na prostory, kde jsou služby poskytovány, na jejich dostupnost, ekonomické zajištění.

Standard 11: Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby.

Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování služby podle jejího druhu a potřeb uživatelů. Kritérium je naplňováno tehdy, když jeho umístění odpovídá běžným potřebám cílové skupiny uživatelů (Kroutilová Nováková, 2011, s. 46).

Standard 12: Informovanost o poskytované sociální službě.

Organizace zveřejňuje široké veřejnosti informace o poskytované službě. Způsob a forma zveřejnění informací by měla odpovídat specifickým potřebám cílové skupiny. Mezi klíčové informace patří zejména oficiální název zařízení, právní formu, IČO, statutárního zástupce a odpovědného pracovníka, adresu sídla poskytovatele, telefonické spojení, poslání, cíle služby, cílovou skupinu uživatelů, podmínky pro poskytování služeb, kapacitu zařízení, cenu služby. Zařízení vydává a zveřejňuje výroční zprávu o své činnosti (Kroutilová Nováková, 2011, s. 47).

Standard 13: Prostředí a podmínky.

Prostředí a podmínky v zařízení odpovídají kapacitě, charakteru služby a potřebám uživatelů. Na všechna zařízení sociálních služeb jsou kladeny základní požadavky, jako čistota, správná teplota, patřičné osvětlení, bezbariérovost. Specifické požadavky pak odrážejí po nejvíce cílovou skupinu uživatelů (Kroutilová Nováková, 2011, s. 47).

Standard 14: Nouzové a havarijní situace.

Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby a postupy jejich řešení. O těchto situacích vede dokumentaci (Kroutilová Nováková, 2011, s. 47).

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

Standard 15: Zvyšování kvality sociální služby.

Zařízení průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociálních služeb v souladu s definovaným posláním, cíli, zásadami a osobními cíli uživatelů. Poskytovatel má písemně zpracována pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby. Do procesu hodnocení jsou aktivně zapojeni zaměstnanci a další zainteresované osoby. Při zvyšování kvality vychází také z podnětů a oprávněných stížností uživatelů (Kroutilová Nováková, 2011, s. 47).

Plnění standardů kvality sociálních služeb se hodnotí podle stupně plnění jednotlivých kritérií systémem bodového hodnocení, přičemž se za každé kritérium započtou:

- 3 body, jestliže kritérium je splněno výborně,
- 2 body, jestliže kritérium je splněno dobře,
- 1 bod, jestliže kritérium je splněno dostatečně,
- 0 bodů, jestliže kritérium není splněno.

Poskytovatel splňuje standardy kvality sociálních služeb:

- **výborně**, jestliže celkový počet bodů činí 90 až 100 % z maximálního celkového počtu bodů, který může dosáhnout,
- **dobře**, jestliže celkový počet bodů činí 70 až 89 % z maximálního celkového počtu bodů, který může dosáhnout,
- **dostatečně**, jestliže celkový počet bodů činí 50 až 69 % z maximálního dosažitelného celkového počtu bodů, kterého může dosáhnout,
- **nesplňuje** standardy kvality sociálních služeb, jestliže některé ze zásadních kritérií není splněno alespoň na dva body nebo celkový počet bodů je nižší než 50 % z maximálního počtu.

Kontrolní otázky a úkoly:

1. Definujte všeobecná kritéria kvalitní služby.
2. Co je kvalita sociálních služeb a co jsou standardy kvality?
3. Kolik rozlišujeme standardů?
4. Jak rozumíte výroku: „Cíle musí být pro uživatele služby významné“?
5. Pravidlem je, že výběr místa jednání mezi poskytovatelem sociálních služeb a uživatelem, vychází z informovaného rozhodnutí jedince. Jak se zachováte v případě, že rozhodnutí uživatele je neakceptovatelné. Například uvádí, že se chce s poskytovatelem setkat v přítomnosti zemřelé osoby/v USA apod.?
6. Pokuste se vybavit co nejvíce základních lidských práv a svobod. Jakým způsobem mohou být tato práva při poskytování sociálních služeb porušována?
7. Představte se, že kupujete nový automobil/pračku. Jaké by tyto výrobky měly být, abyste s nimi byli spokojeni, jinými slovy, aby byly kvalitní?
8. Podali jste někdy stížnost v restauraci? Jak byla vaše stížnost řešena?
9. Se kterými rizikovými/nouzovými/havarijními situacemi jste se ve své praxi setkali/mohli setkat?
10. Vnímáte rozdíl mezi stížností, připomínkou a podnětem?

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

11. V pravidlech pro podávání a vyřizování stížností poskytovatel stanovuje co nejsrozumitelnějším způsobem, jak proces podání stížností probíhá. Jakou formou byste naplňovali požadavek srozumitelnosti u uživatele s těžkou zrakovou vadou?
12. Jakou formou byste o vyřízení stížnosti informovali anonymního stěžovatele?

Po prostudování této kapitoly dokážete:

- jmenovat standardy kvality,
- zařadit jednotlivé standardy do patřičné oblasti - procedurální, personální nebo provozní,
- charakterizovat obsah jednotlivých standardů,
- popsat všeobecná kritéria kvalitní služby,
- vysvětlit roli Inspekce v procesu kontroly kvality.

Použitá a doporučená literatura:

BICKOVÁ, L. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. Praha: Portál, 2011.

ČÁMSKÝ, P. *Právní rámec poskytovaných sociálních služeb*. Sociální služby, 2009, roč. IX. s. 26 – 27.

GOLDMANN, R. *Vybrané kapitoly ze sociálních disciplín*. Olomouc: UP v Olomouci, 2001.

HERMANOVÁ, M. *Měření kvality*. Sociální služby, 2009, roč. IX. s. 10 – 11.

KOLEKTIV AUTORŮ. *Kvalita sociálních služeb v domovech pro občany se zdravotním postižením. Metodika hodnocení*. Praha: MPSV, 2001.

KOLEKTIV AUTORŮ. *Standardy kvality sociálních služeb*. Praha: MPSV, 2003.

KOLEKTIV AUTORŮ. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. Praha: MPSV, 2003.

KROUTILOVÁ NOVÁKOVÁ, R. *Pečovatelství II*. Praha: Triton, 2011.

Příloha č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb. – Obsah standardů kvality sociálních služeb *Standardy kvality sociálních služeb – příručka pro uživatele*. Praha: MPSV, 2008.

Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele. Praha: MPSV, 2008.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele. Praha: MPSV, 2002.

Poznámky:

PŘÍLOHY

Žádost o příspěvek na péči

Žádost o zvýšení příspěvku

Návrh na změnu výše přiznaného příspěvku na péči

Standardy kvality



ÚŘAD PRÁCE ČR

SocS

Tiskopis prosím vyplňte čitelně



Žádost o příspěvek na péči

A. Žadatel:

Příjmení:		Jméno ¹⁾ :	
Rodné příjmení ²⁾ :		Titul před jménem: za jménem:	
Rodné číslo v ČR ³⁾ :		Pohlaví:	Státní příslušnost:
Rodinný stav ⁴⁾ :	Zdravotní pojišťovna:	Číslo pojištění ⁵⁾ :	
Datum narození:	Místo narození:	Stát ⁶⁾ :	
Trvalý pobyt: Obec: Část obce:			
Ulice: Č. p. ⁷⁾ : Č. orient.: PSČ:			
Skutečný pobyt: Obec: Část obce:			
Ulice: Č. p. ⁷⁾ : Č. orient.: PSČ:			
Adresa pro doručování: Obec: Část obce:			
Ulice: Č. p. ⁷⁾ : Č. orient.: PSČ:			
Telefon:	E-mail:	Datová schránka:	

B. Zástupce žadatele:

Vyplňte v případě, že žádost podává zástupce žadatele (zmocněnec, rodič, opatrovník, poručník, jiná fyzická osoba, které byla nezletilá osoba rozhodnutím příslušného orgánu svěřena do péče).

Příjmení:		Jméno ¹⁾ :	
Rodné příjmení ²⁾ :		Titul před jménem: za jménem:	
Rodné číslo v ČR ³⁾ :		Pohlaví:	Státní příslušnost:
Rodinný stav ⁴⁾ :	Zdravotní pojišťovna:	Číslo pojištění ⁵⁾ :	
Datum narození:	Místo narození:	Stát ⁶⁾ :	
Trvalý pobyt: Obec: Část obce:			
Ulice: Č. p. ⁷⁾ : Č. orient.: PSČ:			
Adresa pro doručování: Obec: Část obce:			
Ulice: Č. p. ⁷⁾ : Č. orient.: PSČ:			
Telefon:	E-mail:	Datová schránka:	

- 1) Uveďte všechna jména osoby.
- 2) Kolonku **Rodné příjmení** vyplňte pouze v případě, že se liší od příjmení.
- 3) Cizinci, pokud nemají v ČR přiděleno rodné číslo, uvedou v kolonce **Rodné číslo v ČR** datum narození ve tvaru den, měsíc, rok a pohlaví ve tvaru: M nebo Z (muž nebo žena).
- 4) Do kolonky **Rodinný stav** zapíšete jednu z uvedených možností ve formě: 1 – svobodný(á), 2 – ženatý/vdaná, 3 – vdovec/vdova, 4 – rozvedený(á), 5 – registrované partnerství.
- 5) Najdete na Evropském průkazu zdravotního pojištění.
- 6) Uveďte symbol státu, v němž se žadatel/zástupce žadatele narodil, v souladu s mezinárodním registračním kódem motorových vozidel.
- 7) Pokud je místo čísla popisného přiděleno číslo evidenční, uveďte před číslem písmeno E.

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

C. Právnícká osoba zastupující žadatele:

Vyplňte v případě, že žádost podává právnická osoba, která je zmocněncem, zástupcem pro řízení o dávce (zastupuje-li nezletilou osobu zařízení sociálních služeb) nebo opatrovníkem.

Název zařízení:	IČ:
Adresa zařízení: Obec:	Část obce:
Ulice:	Č. p. ⁷⁾ : Č. orient.: PSČ:
Telefon:	E-mail:

D. Informace pro poskytování příspěvku na péči v rámci EU:

Informace o žadateli:

Zaškrtněte jednu z uvedených variant.

- Žadatel je osobou, která je zdravotně pojištěná v jiném čl. státě EU nebo která pobírá důchod nebo dávky v nezaměstnanosti ze systému sociálního zabezpečení jiného čl. státu EU a nebo která vykonává výdělečnou činnost v jiném čl. státě EU
- není výše uvedenou osobou

Informace o rodičích žadatele mladšího 18 let:

Vyplňte pouze v případě, že žadatel je mladší 18 let. Zaškrtněte jednu z uvedených variant.

- Alespoň jeden z rodičů žadatele mladšího 18ti let je osobou, která je zdravotně pojištěná v jiném čl. státě EU nebo která pobírá důchod nebo dávky v nezaměstnanosti ze systému sociálního zabezpečení jiného čl. státu EU a nebo která vykonává výdělečnou činnost v jiném čl. státě EU
- Žádný z rodičů žadatele mladšího 18ti let není výše uvedenou osobou

E. Ošetřující lékaři žadatele:

Vyplňte údaje, které jsou vám o ošetřujícím lékaři známy.

Příjmení:	Jméno ¹⁾ :	Titul před:	za:
Název zařízení:		
Oddělení:		
Adresa: Obec:	Část obce:	
Ulice:	Č. p. ⁷⁾ :	Č. orient.:	PSČ:
Telefon:	E-mail:		
Příjmení:	Jméno ¹⁾ :	Titul před:	za:
Název zařízení:		
Oddělení:		
Adresa: Obec:	Část obce:	
Ulice:	Č. p. ⁷⁾ :	Č. orient.:	PSČ:
Telefon:	E-mail:		
Příjmení:	Jméno ¹⁾ :	Titul před:	za:
Název zařízení:		
Oddělení:		
Adresa: Obec:	Část obce:	
Ulice:	Č. p. ⁷⁾ :	Č. orient.:	PSČ:
Telefon:	E-mail:		

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

F. Způsob výplaty dávky:

Zaškrtněte jednu z následujících čtyř variant a do příslušné tabulky uveďte doplňující informace.

na účet u peněžního ústavu v ČR vedeném v CZK:

Číslo účtu:	Kód banky:	Specifický symbol ⁸⁾ :
-------------	------------	-----------------------------------

na účet zahraničního peněžního ústavu v EU:

Příjemce	IBAN:	Měna:
	Název:	
	Adresa: Město:	Stát:
(uveďte alespoň město a stát)		
Banka příjemce	BIC/SWIFT:	
	Název:	
	Adresa: Město:	Stát:
(uveďte alespoň město a stát)		

poštovní poukázkou:

na adresu trvalého bydliště

na jinou adresu:

Obec:	Část obce:
Ulice:	Č. p. ⁷⁾ : Č. orient.: PSČ:

poštovní poukázkou k vyzvednutí na Úřadu práce ČR

G. Prohlášení:

Veškeré údaje v této žádosti jsou pravdivé a jsem si vědom(a) případných následků, které by pro mne z nepravdivých údajů vyplývaly.

Podpisem rovněž dávám svůj výslovný souhlas k tomu, aby

- státní orgány a další právnické osoby sdělily příslušnému úřadu, který o dávce rozhoduje nebo ji vyplácí, údaje o přihlášení se žadatele k trvalému pobytu
- příslušné právnické osoby a fyzické osoby sdělily úřadu práce, který bude posuzovat stupeň závislosti na pomoci jiné fyzické osoby, informace o zdravotním stavu

Jsem si vědom(a) povinnosti písemně ohlásit příslušnému úřadu, který o příspěvku na péči rozhoduje, do 8 dnů změny ve skutečnostech, které jsou rozhodné pro trvání nároku na příspěvek na péči, jeho výši a výplatu a do 8 dnů změny poskytovatele sociálních služeb nebo osoby, která pomoc poskytuje.

Formulář jsem převzal(a) z oficiálních webových stránek Ministerstva práce a sociálních věcí, nezměnil(a) jsem na něm žádné pevné texty, pouze jsem pravdivě vyplnil(a) kolonky určené k vyplňování.

Poučení:

Příjemce příspěvku je povinen na vyžádání správního orgánu, který provádí kontrolu využívání příspěvku, prokázat, že byl příspěvek využit k zajištění pomoci, a to způsobem, který osvědčí využití příspěvku nebo dokladem o vyplacení příspěvku fyzickým nebo právnickým osobám, které poskytují pomoc při zvládnutí základních životních potřeb, uvedeným v žádosti o příspěvek, popřípadě ohlášeným podle § 21 odst. 1 písm. d) nebo § 21 odst. 2 písm. c), a to nejvýše 1 rok zpětně.

V	dne	.	.	20
---	-----	---	---	----

Podpis žadatele

K žádosti prosím doložte

- pro všechny uvedené osoby **průkaz totožnosti**, u dětí do 15 let rodný list
- **Oznámení o poskytovateli pomoci**

Údaje, pro které na formuláři nedostačuje vyhrazené místo, uveďte na volném listě a přiložte k tiskopisu.

Formuláře žádostí, potvrzení a ostatních dokladů naleznete na internetové adrese <http://portal.mpsv.cz/forms> nebo si je vyzvednete na pracovišti Úřadu práce ČR. Na toto pracoviště se také obraťte, pokud budete mít při vyplňování pochybnosti.

⁸⁾ Kolonku **Specifický symbol** vyplňte pouze v případě Československé obchodní banky pro účty s číslem 6699.



ÚŘAD PRÁCE ČR

SocS

Tiskopis prosím vyplňte čitelně



Žádost o zvýšení příspěvku

Zvýšení příspěvku podle § 11 odst.3 z č.108/2006 Sb. o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů, náleží nezaopatřenému dítěti do 18 let věku podle § 11-16 z č. 117/1995 Sb. o státní sociální podpoře ve znění pozdějších předpisů, kterému náleží příspěvek, s výjimkou dítěte, kterému náleží příspěvek na úhradu potřeb dítěte ze systému dávek péčovské péče podle zákona o státní sociální podpoře a dítěte, jemuž nenáleží příspěvek na úhradu potřeb dítěte ze systému dávek péčovské péče proto, že požívá důchod z důchodového pojištění, který je stejný nebo vyšší než tento příspěvek, dále dítěte, které je v plném přímém zaopatření zařízení pro péči o děti nebo mládež, a rodiči, kterému náleží příspěvek, a který pečuje o nezaopatřené dítě do 18 let věku.

A. Žadatel:

Příjmení:		Jméno ¹⁾ :	
Rodné příjmení ²⁾ :		Titul před jménem: za jménem:	
Rodné číslo v ČR ³⁾ :		Pohlaví:	Státní příslušnost:
Rodinný stav ⁴⁾ :	Zdravotní pojišťovna:	Číslo pojištěnce ⁵⁾ :	
Datum narození:	Místo narození:	Stát ⁶⁾ :	
Trvalý pobyt: Obec: Část obce: Ulice: Č. p. ⁷⁾ : Č. orient.: PSČ:			
Skutečný pobyt: Obec: Část obce: Ulice: Č. p. ⁷⁾ : Č. orient.: PSČ:			
Adresa pro doručování: Obec: Část obce: Ulice: Č. p. ⁷⁾ : Č. orient.: PSČ:			
Příjmy ⁸⁾ :			
Telefon:	E-mail:	Datová schránka:	

Veškeré příjmy uváděné v této žádosti jsou za kalendářní (tj. rozhodné období)⁹⁾:

. čtvrtletí 20

- 1) Uveďte všechna jména osoby.
- 2) Kolonku **Rodné příjmení** vyplňte pouze v případě, že se liší od příjmení.
- 3) Cizinci, pokud nemají v ČR přiděleno rodné číslo, uvedou v kolonce **Rodné číslo v ČR** datum narození ve tvaru den, měsíc, rok a pohlaví ve tvaru: M nebo Z (muž nebo žena).
- 4) Do kolonky **Rodinný stav** zapíšte jednu z uvedených možností ve formě: 1 – svobodný(á), 2 – ženatý/vdaná, 3 – vdovec/vdova, 4 – rozvedený(á), 5 – registrované partnerství.
- 5) Najdete na Evropském průkazu zdravotního pojištění.
- 6) Uveďte symbol státu, v němž se žadatel/zástupce žadatele narodil, v souladu s mezinárodním registračním kódem motorových vozidel.
- 7) Pokud je místo čísla popisného přiděleno číslo evidenční, uveďte před číslem písmeno E.
- 8) Do kolonky **Příjmy** zapíšte **ANO**, pokud příslušná osoba v rozhodném období měla kromě přídatku na dítě a rodičovského příspěvku některý příjem rozhodný pro přiznání dávky. Pro všechny osoby, které v rozhodném období žádný z takových příjmů neměly, kolonku proškrtněte.
- 9) Rozhodným obdobím, za které se zjišťuje příjem, je období kalendářního čtvrtletí, předcházejícího kalendářnímu čtvrtletí, na které se nárok na výplatu zvýšení příspěvku prokazuje, popřípadě nárok na zvýšení příspěvku uplatňuje.

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

B. Zástupce žadatele:

Vyplňte v případě, že žádost podává zástupce (zmocněnec, rodič, opatrovník, poručník, jiná fyzická osoba, které byla nezletilá osoba rozhodnutím příslušného orgánu svěřena do péče).

Příjmení:	Jméno ¹⁾ :	
Rodné příjmení ²⁾ :	Titul před jménem:	za jménem:
Rodné číslo v ČR ³⁾ :	Pohlaví:	Státní příslušnost:
Rodinný stav ⁴⁾ :	Zdravotní pojišťovna:	Číslo pojištěnce ⁵⁾ :
Datum narození:	Místo narození:	Stát ⁶⁾ :
Trvalý pobyt: Obec:	Část obce:	Ulice:
	Č. p. ⁷⁾ :	Č. orient.: PSČ:
Skutečný pobyt: Obec:	Část obce:	Ulice:
	Č. p. ⁷⁾ :	Č. orient.: PSČ:
Adresa pro doručování: Obec:	Část obce:	Ulice:
	Č. p. ⁷⁾ :	Č. orient.: PSČ:
Příjmy rodiče, který pečuje o nezaopatřené dítě/děti ⁸⁾ :		
Telefon:	E-mail:	Datová schránka:

C. Právník osoba zastupující žadatele:

Vyplňte v případě, že žádost podává právnická osoba, která je zmocněncem, zástupcem pro řízení o dávce (zastupuje-li nezletilou osobu zařízení sociálních služeb) nebo opatrovníkem.

Název zařízení:	IČ:
Adresa zařízení: Obec:	Část obce:
Ulice:	Č. p. ⁷⁾ : Č. orient.: PSČ:
Telefon:	E-mail:

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

D. Nezaopatřené děti, o které pečují podle § 7 zákona o státní sociální podpoře:

Podpisem stvrzuje každá z uvedených osob (v případě nezletilých dětí jejich zákonný zástupce) správnost a úplnost uvedených údajů a dává výslovný souhlas k tomu, aby státní orgány a další právnické osoby a fyzické osoby sdělily příslušnému úřadu, který o dávce rozhoduje nebo ji vyplácí, výši příjmu těchto osob, skutečnosti prokazující nezaopatřenost dětí a údaje o přihlášení se k trvalému pobytu.

1.	Příjmení:	Jméno ¹⁾ :	
	Rodné příjmení ²⁾ :	Rodné číslo v ČR ³⁾ :	
	Příjmy ⁸⁾ :	Invalidní důchod I. nebo II. stupeň ¹⁰⁾ :	Podpis:
2.	Příjmení:	Jméno ¹⁾ :	
	Rodné příjmení ²⁾ :	Rodné číslo v ČR ³⁾ :	
	Příjmy ⁸⁾ :	Invalidní důchod I. nebo II. stupeň ¹⁰⁾ :	Podpis:
3.	Příjmení:	Jméno ¹⁾ :	
	Rodné příjmení ²⁾ :	Rodné číslo v ČR ³⁾ :	
	Příjmy ⁸⁾ :	Invalidní důchod I. nebo II. stupeň ¹⁰⁾ :	Podpis:
4.	Příjmení:	Jméno ¹⁾ :	
	Rodné příjmení ²⁾ :	Rodné číslo v ČR ³⁾ :	
	Příjmy ⁸⁾ :	Invalidní důchod I. nebo II. stupeň ¹⁰⁾ :	Podpis:
5.	Příjmení:	Jméno ¹⁾ :	
	Rodné příjmení ²⁾ :	Rodné číslo v ČR ³⁾ :	
	Příjmy ⁸⁾ :	Invalidní důchod I. nebo II. stupeň ¹⁰⁾ :	Podpis:

E. Ostatní společně posuzované osoby (např. rodič, druh, apod.):

Podpisem stvrzuje každá z uvedených osob správnost a úplnost uvedených údajů a dává výslovný souhlas k tomu, aby státní orgány a další právnické osoby a fyzické osoby sdělily příslušnému úřadu, který o dávce rozhoduje nebo jí vyplácí, výši příjmu těchto osob a údaje o přihlášení se k trvalému pobytu.

E1. Druhý rodič¹¹⁾:

Příjmení:	Jméno ¹⁾ :	Titul:
Rodné příjmení ²⁾ :	Rodné číslo v ČR ³⁾ :	
Trvalý pobyt:	Obec: Část obce: Ulice: Č. p. ⁷⁾ : Č. orient.: PSČ:	
Bydliště ¹²⁾ :	Obec: Část obce: Ulice: Č. p. ⁷⁾ : Č. orient.: PSČ:	
Příjmy ⁸⁾ :		
Telefon:	E-mail:	

10) Do kolonky **Invalidní důchod I. nebo II. stupeň** zapíšete **ANO** v případě, že je nezaopatřené dítě poživitelem invalidního důchodu z důchodového pojištění pro invaliditu prvního nebo druhého stupně, v ostatních případech kolonku proškrtněte.

11) Za rodiče se považují i osoby, jimž byly nezaopatřené děti svěřeny do péče nahrazující péči rodičů na základě rozhodnutí příslušného orgánu, manžel, partner rodiče nebo uvedené osoby, vdovec nebo vdova po rodiči nebo uvedené osobě a druh (družka) rodiče nebo uvedené osoby.

12) Do kolonky **Bydliště** uveďte adresu, kde se žadatel zdržuje a kde je možno provést sociální šetření. Je-li tato adresa shodná s adresou trvalého pobytu žadatele, kolonku nevyplňujte.

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

E2. Prarodiče¹³⁾:

1.	Příjmení:	Jméno ¹⁾ :	Titul:
	Rodné příjmení ²⁾ :	Rodné číslo v ČR ³⁾ :	
	Trvalý pobyt: Obec:	Část obce:	
	Ulice:	Č. p. ⁷⁾ :	Č. orient.: PSČ:
	Bydliště ¹²⁾ : Obec:	Část obce:	
	Ulice:	Č. p. ⁷⁾ :	Č. orient.: PSČ:
Příjmy ⁸⁾ :			
Telefon:		E-mail:	
2.	Příjmení:	Jméno ¹⁾ :	Titul:
	Rodné příjmení ²⁾ :	Rodné číslo v ČR ³⁾ :	
	Trvalý pobyt: Obec:	Část obce:	
	Ulice:	Č. p. ⁷⁾ :	Č. orient.: PSČ:
	Bydliště ¹²⁾ : Obec:	Část obce:	
	Ulice:	Č. p. ⁷⁾ :	Č. orient.: PSČ:
Příjmy ⁸⁾ :			
Telefon:		E-mail:	

F. Prohlášení žadatele:

Prohlašuji, že jsou v této žádosti uvedeny všechny společně posuzované osoby.

Veškeré údaje v této žádosti jsou pravdivé a jsem si vědom(a) případných následků, které by pro mne z nepravdivých údajů vyplývaly.

Podpisem rovněž dávám svůj výslovný souhlas k tomu, aby státní orgány a další právnické osoby sdělily příslušnému úřadu, který o dávce rozhoduje nebo ji vyplácí

- výši příjmu
- údaje o přihlášení k trvalému pobytu
- skutečnosti prokazující nezaopatřenost

Jsem si vědom(a) povinnosti písemně ohlásit příslušnému úřadu, který o dávce rozhoduje, do osmi dnů změny ve skutečnostech rozhodných pro trvání nároku na dávku, její výši a výplatu.

Formulář jsem převzal(a) z oficiálních webových stránek Ministerstva práce a sociálních věcí, nezměnil(a) jsem na něm žádné pevné texty, pouze jsem pravdivě vyplnil(a) kolonky určené k vyplňování.

V dne 20.....

Podpis žadatele

K žádosti prosím doložte

- pro všechny uvedené osoby **průkaz totožnosti**, u dětí do 15 let rodný list
- pro nezaopatřené děti po skončení povinné školní docházky a vždy od školního roku začínajícího v kalendářním roce, v němž dítě dovršilo 15 let **Potvrzení o studiu**
- pro každou ze společně posuzovaných osob, která vyplnila ANO v kolonce **Příjmy, Doklad o výši čtvrtletního příjmu** za příslušné kalendářní čtvrtletí
- pokud některá ze společně posuzovaných osob pobírala v rozhodném období příjem přijatý v rámci plnění vyživovací povinnosti podle zákona o rodině nebo obdobná plnění poskytovaná ze zahraničí a poskytovatel tohoto příjmu je rovněž společně posuzovanou osobou, **Doklad o výživném poskytovaném společně posuzovanou osobou** za příslušné kalendářní čtvrtletí
- pro trvání nároku na každé kalendářní čtvrtletí musí každá ze společně posuzovaných osob do konce prvního měsíce tohoto čtvrtletí doložit **Doklad o výši čtvrtletního příjmu** za předchozí kalendářní čtvrtletí nebo musí být pro toto čtvrtletí uvedena na **Prohlášení osob, které nemají příjmy rozhodné pro nárok na dávky**

Údaje, pro které na formuláři nedostačuje vyhrazené místo, uveďte na volném listě a přiložte k tiskopisu.

Formuláře žádosti, potvrzení a ostatních dokladů naleznete na internetové adrese <http://portal.mpsv.cz/forms> nebo si je vyzvednete na pracovišti Úřadu práce ČR. Na toto pracoviště se také obraťte, pokud budete mít při vyplňování pochybnosti.

¹³⁾ Pokud je žadatel osamělý a splňuje podmínku nezaopatřenosti, považují se za společně posuzované osoby také rodiče rodičů nezaopatřených dětí uvedených v sekci D, pokud s oprávněnou osobou spolu trvale žijí a společně uhrazují náklady na své potřeby.



ÚŘAD PRÁCE ČR

SocS

Tiskopis prosím vyplňte čitelně



Návrh na změnu výše přiznaného příspěvku na péči

Tento tiskopis slouží k podání žádosti o zahájení řízení o změně výše již přiznaného příspěvku na péči.

A. Příjemce příspěvku na péči (osoba, které byl přiznán příspěvek na péči):

Příjmení:		Jméno ¹⁾ :	
Rodné příjmení ²⁾ :		Titul před jménem: za jménem:	
Rodné číslo v ČR ³⁾ :		Pohlaví:	Státní příslušnost:
Rodinný stav ⁴⁾ :	Zdravotní pojišťovna:	Číslo pojištění ⁵⁾ :	
Datum narození:	Místo narození:	Stát ⁶⁾ :	
Trvalý pobyt: Obec: Část obce: Ulice: Č. p. ⁷⁾ : Č. orient.: PSČ:			
Skutečný pobyt: Obec: Část obce: Ulice: Č. p. ⁷⁾ : Č. orient.: PSČ:			
Adresa pro doručování: Obec: Část obce: Ulice: Č. p. ⁷⁾ : Č. orient.: PSČ:			
Telefon:	E-mail:	Datová schránka:	

B. Zástupce příjemce:

Vyplňte v případě, že návrh podává zástupce příjemce (zmocněnec, rodič, opatrovník, poručník, jiná fyzická osoba, které byla nezletilá osoba rozhodnutím příslušného orgánu svěřena do péče).

Příjmení:		Jméno ¹⁾ :	
Rodné příjmení ²⁾ :		Titul před jménem: za jménem:	
Rodné číslo v ČR ³⁾ :		Pohlaví:	Státní příslušnost:
Rodinný stav ⁴⁾ :	Zdravotní pojišťovna:	Číslo pojištění ⁵⁾ :	
Datum narození:	Místo narození:	Stát ⁶⁾ :	
Trvalý pobyt: Obec: Část obce: Ulice: Č. p. ⁷⁾ : Č. orient.: PSČ:			
Skutečný pobyt: Obec: Část obce: Ulice: Č. p. ⁷⁾ : Č. orient.: PSČ:			
Adresa pro doručování: Obec: Část obce: Ulice: Č. p. ⁷⁾ : Č. orient.: PSČ:			
Telefon:	E-mail:	Datová schránka:	

1) Uveďte všechna jména osoby.

2) Kolonku **Rodné příjmení** vyplňte pouze v případě, že se liší od příjmení.

3) Cizinci, pokud nemají v ČR přiděleno rodné číslo, uvedou v kolonce **Rodné číslo v ČR** datum narození ve tvaru den, měsíc, rok a pohlaví ve tvaru: M nebo Z (muž nebo žena).

4) Do kolonky **Rodinný stav** zapíšte jednu z uvedených možností ve formě: 1 – svobodný(á), 2 – ženatý/vdaná, 3 – vdovec/vdova, 4 – rozvedený(á), 5 – registrované partnerství.

5) Najdete na Evropském průkazu zdravotního pojištění.

6) Uveďte symbol státu, v němž se žadatel/zástupce žadatele narodil, v souladu s mezinárodním registračním kódem motorových vozidel.

7) Pokud je místo čísla popisného přiděleno číslo evidenční, uveďte před číslem písmeno E.

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

C. Právnícká osoba zastupující příjemce:

Vyplňte v případě, že návrh podává právnická osoba, která je zmocněncem, zástupcem pro řízení o dávce (zastupuje-li nezletilou osobu zařízení sociálních služeb) nebo opatrovníkem.

Název zařízení:	IČ:
Adresa zařízení: Obec:	Část obce:
Ulice:	Č. p. ⁷⁾ : Č. orient.: PSČ:
Telefon:	E-mail:

D. Ošetřující lékaři žadatele:

Vyplňte údaje, které jsou vám o ošetřujícím lékaři známy.

Příjmení:	Jméno ¹⁾ :	Titul před:	za:
Název zařízení:		
Oddělení:		
Adresa: Obec:	Část obce:	
Ulice:	Č. p. ⁷⁾ :	Č. orient.:	PSČ:
Telefon:	E-mail:	
Příjmení:	Jméno ¹⁾ :	Titul před:	za:
Název zařízení:		
Oddělení:		
Adresa: Obec:	Část obce:	
Ulice:	Č. p. ⁷⁾ :	Č. orient.:	PSČ:
Telefon:	E-mail:	
Příjmení:	Jméno ¹⁾ :	Titul před:	za:
Název zařízení:		
Oddělení:		
Adresa: Obec:	Část obce:	
Ulice:	Č. p. ⁷⁾ :	Č. orient.:	PSČ:
Telefon:	E-mail:	

E. Požadovaná změna:

--

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

F. Prohlášení:

Veškeré údaje v této žádosti jsou pravdivé a jsem si vědom(a) případných následků, které by pro mne z nepravdivých údajů vyplývaly.

Podpisem rovněž dávám svůj výslovný souhlas k tomu, aby

- státní orgány a další právnické osoby sdělily příslušnému úřadu, který o dávce rozhoduje nebo ji vyplácí, údaje o přihlášení se žadatele k trvalému pobytu
- příslušné právnické osoby a fyzické osoby sdělily OSSZ, který bude posuzovat stupeň závislosti na pomoci jiné fyzické osoby, informace o zdravotním stavu

Jsem si vědom(a) povinnosti písemně ohlásit příslušnému úřadu, který o příspěvku na péči rozhoduje, do 8 dnů změny ve skutečnostech, které jsou rozhodné pro trvání nároku na příspěvek na péči, jeho výši a výplatu a do 8 dnů změny poskytovatele sociálních služeb nebo osoby, která pomoc poskytuje.

Formulář jsem převzal(a) z oficiálních webových stránek Ministerstva práce a sociálních věcí, nezměnil(a) jsem na něm žádné pevné texty, pouze jsem pravdivě vyplnil(a) kolonky určené k vyplňování.

V _____ dne _____ . . 20

podpis žadatele

Formuláře žádosti, potvrzení a ostatních dokladů naleznete na internetové adrese <http://portal.mpsv.cz/forms> nebo si je vyzvednete na pracovišti Úřadu práce ČR. Na toto pracoviště se také obraťte, pokud budete mít při vyplňování pochybnosti.

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Kritérium Zásadní

- a) Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována;
ano
- b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace;
ano
- c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje;
ano
- d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.
ne

2. Ochrana práv osob

Kritérium Zásadní

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
ano
- b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
ano
- c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
ne

3. Jednání se zájemcem o sociální službu

Kritérium Zásadní

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
ano
- b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby;
ano
- c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

ne

4. Smlouva o poskytování sociální služby

Kritérium Zásadní

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

ano

b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy;

ne

c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby;

ne

5. Individuální plánování průběhu sociální služby

Kritérium Zásadní

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby;; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

ano

b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby;

ano

c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle;

ano

d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance;

ano

e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám;

ne

Plnění kritérií uvedených v písmenech d) a e) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

6. Dokumentace o poskytování sociální služby

Kritérium Zásadní

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

ano

b) Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby;

ne

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

c) Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby.
ne

7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Kritérium Zásadní

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

ano

b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele;

ano

c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě;

ne

d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

ne

8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Kritérium Zásadní

a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat;

ano

b) Poskytovatel spolupracuje s právníckými a fyzickými osobami, které osoba označí, v zájmu dosahování jejích osobních cílů;

ne

c) Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právníckých osob podle jejích individuálně určených potřeb;

ne

d) Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím.

ne

9. Personální a organizační zajištění sociální služby

Kritérium Zásadní

a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována;

ano

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

b) Poskytovatel má písemně zpracovány vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců;

ne

c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem;

ne

d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

ne

Plnění kritérií uvedených v písmenech a) až d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

10. Profesní rozvoj zaměstnanců

Kritérium Zásadní

a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace;

ne

b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců;

ne

c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě;

ne

d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců;

ne

e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

ne

Plnění kritérií uvedených v písmenech c) a d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance; kritéria uvedená v písmenech a) a b) se na tohoto poskytovatele vztahují přiměřeně.

11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Kritérium Zásadní

Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb.

ne

12. Informovanost o poskytované sociální službě

Kritérium Zásadní

Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena.

ne

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

13. Prostředí a podmínky

Kritérium Zásadní

a) Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob;

ne

b) Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.

ne

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který neposkytuje sociální služby v zařízení sociálních služeb.

14. Nouzové a havarijní situace

Kritérium Zásadní

a) Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení;

ne

b) Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít;

ne

c) Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací.

ne

15. Zvyšování kvality sociální služby

Kritérium Zásadní

a) Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíly a zásadami sociální služby a osobními cíly jednotlivých osob;

ne

b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby;

ne

c) Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby;

ne

d) Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.

ne

ABECEDNÍ REJSTŘÍK POJMŮ

Asistent sociální péče, 50	Nepříznivá sociální situace, 7
Azylové domy, 34	Nízkoprahová denní centra, 35
Centra denních služeb, 28	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, 36
Deinstitucionalizace, 52	Noclehárny, 36
Denní stacionáře, 28	Občanské poradny, 23
Dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav, 8	Obec, 45
Dobrovolník, 50	Obecní úřad obce s rozšířenou působností, 45
Domovy pro osoby se zdravotním postižením, 29	Odborné sociální poradenství, 23
Domovy pro seniory, 29	Odlehčovací služby, 27
Domovy se zvláštním režimem, 30	Osobní asistence, 26
Domy na půl cesty, 34	Pečovatelská služba, 26
Dotace, 42	Podpora samostatného bydlení, 27
Druhy sociálních služeb, 14	Poradny pro oběti trestných činů a domácího násilí, 23
Formy poskytování sociálních služeb, 14	Poradny pro osoby se zdravotním postižením, 23
Chráněné bydlení, 30	Poradny pro seniory, 23
Intervenční centra, 35	Poskytovatel, 8
Karty sociálních systémů, 60	Pracovníci v sociálních službách, 49
Komunitní plánování, 8, 17	Průvodcovské a předčitatelské služby, 27
Kontaktní centra, 34	Přirozené sociální prostředí, 8
Kraj, 46	Příspěvek na péči, 57
Krajský úřad, 45	Raná péče, 33
Krizová pomoc, 35	Registr poskytovatelů sociálních služeb, 11
Kvalita, 62	Registrace, 11
Manželské a rodinné poradny, 23	Služba, 7
Ministerstvo práce a sociálních věcí, 46	

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

- Služby následné péče, 36
- Služby sociální péče, 26
- Služby sociální prevence, 33
- Smlouva o poskytování sociálních sužeb, 12
- Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, 36
- Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, 37
- Sociálně terapeutické dílny, 37
- Sociální, 7
- Sociální poradenství, 21
- Sociální pracovník, 48
- Sociální rehabilitace, 38
- Sociální služba, 7
- Sociální služby poskytované bez úhrady, 40
- Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče, 30
- Sociální služby poskytované za úhradu, 40
- Sociální vyloučení, 8
- Sociální začleňování, 8
- Standard 1: Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb, 63
- Standard 10: Profesní rozvoj zaměstnanců., 65
- Standard 11: Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby., 65
- Standard 12: Informovanost o poskytované sociální službě., 65
- Standard 13: Prostředí a podmínky., 65
- Standard 14: Nouzové a havarijní situace., 65
- Standard 2: Ochrana práv osob., 63
- Standard 3: Jednání se zájemcem o sociální službu., 63
- Standard 4: Smlouva o poskytování sociální služby., 64
- Standard 5: Individuální plánování průběhu sociální služby., 64
- Standard 6: Dokumentace o poskytování sociálních služeb., 64
- Standard 7: Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb., 64
- Standard 8: Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje., 64
- Standard 9: Personální a organizační zajištění sociální služby., 65
- Telefonická krizová pomoc, 33
- Terapeutické komunity, 37
- Terénní programy, 37
- Tísňová péče, 27
- Tlumočnické služby, 34
- Transformace, 52
- Týdenní stacionáře, 29
- Úřad práce, 57
- Uživatel, 8
- Základní sociální poradenství, 22
- Základní životní potřeby, 58
- Základní činnosti při poskytování sociálních služeb, 15
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, 10
- Zařízení sociálních služeb, 15
- Zdravotní postižení, 8

Sociální služby v České republice

Radana Kroutilová Nováková

Zdravotničtí pracovníci, 48

Způsobilost k právním úkonům, 48, 49

Zrušení registrace, 10, 11

Zřizovatel, 7, 17

Zřizovatel, 8

Zvyšování kvality sociální služby, 62

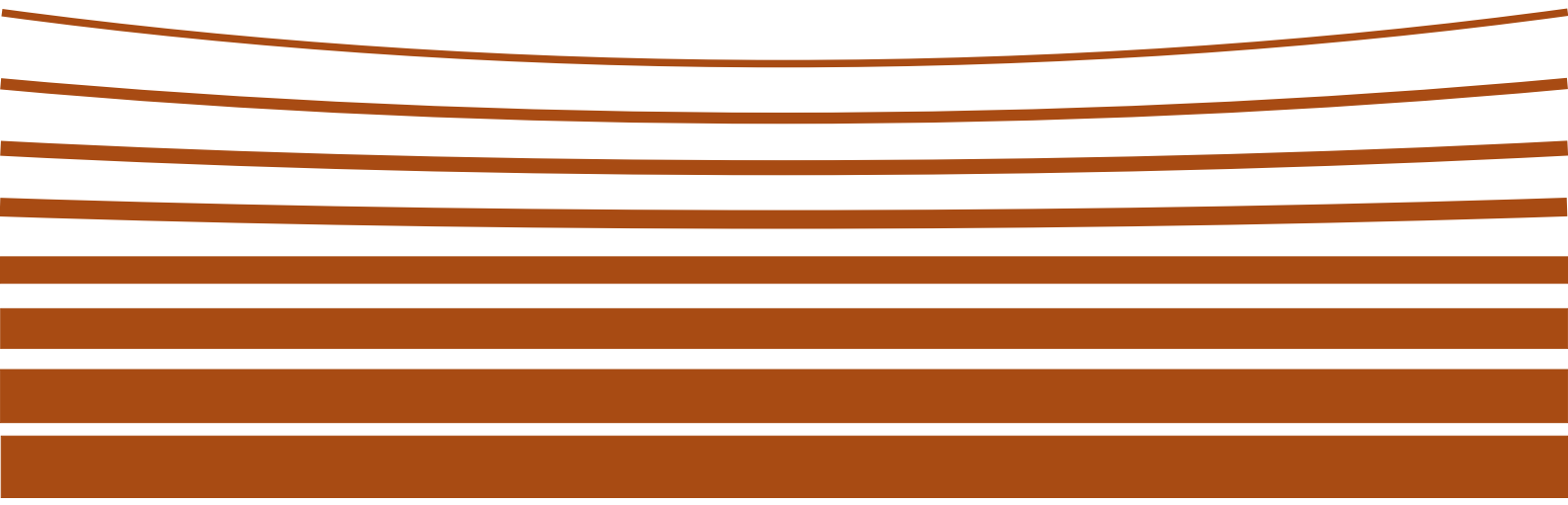
Zvyšování kvality sociální služby, 66, 83

Žádost o poskytnutí dotace ze státního rozpočtu, 42

Název	Sociální služby v kontextu sociální reformy
Autor	Mgr. Radana Kroutilová Nováková, Ph.D. Fakulta humanitních studií
Vydavatel	Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Vydání	První
Vyšlo	2012
Náklad	Vydáno elektronicky
Tisk	Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně Academia centrum

Publikace neprošla redakční ani jazykovou úpravou.

ISBN 978 - 80 - 7454 - 243 - 5



ISBN 978-80-7454-243-5



9 788074 154243 5