

**VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH
STUDIÍ, O.P.S., ŽIŽKOVA 6, 370 01 ČESKÉ BUDĚJOVICE**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

**NOVÝ ZÁKON ČÍSLO 108/2006 SB., O SOCIÁLNÍCH
SLUŽBÁCH, V MĚSTSKÉM ÚSTAVU SOCIÁLNÍCH
SLUŽEB V PLZNI**

Autor práce:	Petr Chuchler
Studijní obor:	Regionální studia
Forma studia:	Kombinovaná
Vedoucí bakalářské práce:	JUDr. Leoš Kabát, MBA
Katedra:	KSV

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracoval samostatně s využitím uvedených pramenů a literatury.

Souhlasím, aby práce byla uložena v knihovně Vysoké školy evropských a regionálních studií v Českých Budějovicích a zpřístupněna ke studijním účelům.

.....
Petr Chuchler

Děkuji touto formou panu JUDr. Leoši Kabátovi, MBA za odborné vedení mé osoby při zpracování této bakalářské práce a zaměstnancům Městského ústavu sociálních služeb města Plzně, příspěvková organizace za trpělivost při získávání podkladů pro zpracování této bakalářské práce.

Obsah:

1.	Úvod	6
1.1.	Cíl bakalářské práce	6
1.2.	Charakteristika sociálních služeb	6
1.3.	Historie sociálních služeb	7
1.4.	Domácí tradice sociální práce od vzniku samostatného státu..... roce 1918.....	11 11
2.	Zavádění nového zákona o sociálních službách.....	15
2.1.	Vývoj v oblasti sociálních služeb v 90. letech 20. století	15
2.2.	Vývoj v oblasti sociálních služeb po 1. 1. 2007.....	17
3.	Charakteristika organizace	20
3.1.	Historie.....	20
3.2.	Činnost organizace po přijetí zákona o sociálních službách.....	21
4.	Registrované sociální služby	23
4.1.	Pobytové sociální služby	24
4.2.	Ambulantní sociální služby.....	24
4.3.	Terénní sociální služby	25
5.	Standardy kvality pobytových a terénních sociálních služeb	26
5.1.	Management kvality	27
5.2.	ISO 9001	28
5.3.	Systém standardů kvality sociálních služeb	29
5.3.1.	Standard 1 – Cíle a způsoby poskytování služeb	32
5.3.2.	Standard 2 – Ochrana práv osob	32
5.3.3.	Standard 3 – Jednání se zájemcem o sociální službu.....	33
5.3.4.	Standard 4 – Smlouva o poskytování sociální služby	33
5.3.5.	Standard 5 – Individuální plánování průběhu sociální služby	33
5.3.6.	Standard 6 – Dokumentace o poskytování sociální služby	34
5.3.7.	Standard 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb	35
5.3.8.	Standard 8 – Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje.....	35
5.3.9.	Standard 9 – Personální a organizační zajištění sociální služby	36
5.3.10.	Standard 10 – Profesionální rozvoj zaměstnanců	36

5.3.11	Standard 11 – Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby	36
5.3.12	Standard 12 – Informovanost o poskytované sociální službě	37
5.3.13	Standard 13 – Prostředí a podmínky	37
5.3.14	Standard 14 – Nouzové a havarijní situace	37
5.3.15	Standard 15 – Zvyšování kvality sociální služby	38
6.	Financování sociálních služeb	40
6.1	Financování sociálních služeb před účinností zákona číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách	40
6.2	Financování sociálních služeb po 1. 1. 2007	41
7.	Zavádění standardů kvality sociálních služeb organizace – dobrá praxe	45
8.	Závěr	47
9.	Abstrakt	51
10.	Abstract	52
12.	Dotazníkové šetření	53
	Literární zdroje	67
	Elektronické zdroje	68
	Použité prameny:	69
	Seznam použitých odborných zkratk:	70

1. Úvod

1.1. Cíl bakalářské práce

Cílem této mnou osobou zpracované bakalářské práce je na základě historického vývoje sociálních služeb, se zaměřením se na období posledních cca 20ti až 50ti let, porovnat přínos nového zákona o sociálních službách pro uživatele a poskytovatele sociálních služeb v České republice včetně jeho dopadu do financování sociálních služeb.

Porovnání stavu před a po přijetí zákona číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách provedu v rámci největšího poskytovatele sociálních služeb v Plzni a v Plzeňském kraji, kterým je Městský ústav sociálních služeb města Plzně, příspěvková organizace, Klatovská 90, 301 00 Plzeň.

Kromě výše uvedeného se ve své práci na základě provedeného výzkumu pokusím dokázat přínos nového zákona o sociálních službách pro zaměstnance poskytovatele sociálních služeb a vliv příslušných ustanovení zákona (standardy kvality sociálních služeb) na kvalitu poskytovaných sociálních služeb.

1.2. Charakteristika sociálních služeb

„Co jsou sociální služby?“

Sociální služby jsou o lidech.

Sociální služby jsou o lidech v jejich přirozeném prostředí.

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

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

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

Bílá kniha v sociálních službách, konzultační dokument – MPSV ČR – 2003, str.8 [1]

1.3 Historie sociálních služeb

Formy solidarity mezi lidmi a doporučený postoj k lidem společensky hendikepovaným je oblastí morálky, tzn. norem předepisujícím lidskému chování určité směřování a hranice.

V průběhu vývoje společnosti můžeme sledovat v rámci jednotlivých společností různý přístup k řešení sociální práce (služeb).

V předcivilizovaných lovecko – sběračských společnostech byla lidem poskytována sociální služba v rámci rodiny, respektive v rámci rodového společenství (kmene). Vztahy mezi lidmi žijícími v kmenových slupinách byly vztahy úzce osobními a tak, pokud se někdo dostal do stavu nouze, byli o této situaci dobře informováni všichni členové rodiny, respektive kmene. V případě, že byla poskytnuta pomoc, přišla tato bezprostředně a neformálně. V této společnosti ale platilo, že zájmy skupinové byly nadřazeny zájmům individuálním, tzn. pomoc nebyla poskytnuta v případě, že by došlo k ohrožení zájmů skupiny.

Přechodem k soustavnému pěstování polních plodin a vznikem městských států se vytvářejí první podmínky pro státní zásahy do osudů lidí, kteří žijí v nově vznikajících odosobněných komunitách a kteří se nejsou schopni sami uživit, či žijí v nouzi. Již v dávném starověku tak registrujeme první příklady sociálního zabezpečení: finanční dávky na nákup jídla poskytované osobám žijícím pod úrovní životního minima, penze pro sirotky a vysloužilé vojáky, bezplatné jídlo či vstupné do divadel.

Starověké Řecko i Starověký Řím byly společnostmi vysoce solidárními, ale sociální požitky poskytované státem potřebným ostře kontrastují s otroctvím či s krutým nakládáním s nechtěnými dětmi či s tělesně postiženými členy společnosti.

Se vstupem křesťanství do evropského prostoru je veřejná podpora hendikepovaných pocíťována jako politická záležitost. Křesťanství prohlásilo dobročinnost za mravní povinnost věřícího, za bohulibou záležitost, která se ale nedá právně vynutit.

Vydáním ediktu milánského v roce 313 vznikají nové podmínky pro křesťanskou dobročinnost. Od vydání uvedeného dokumentu může být křesťanská charita poskytována beze strachu z pronásledování, jak tomu bylo do té doby. Proto se začíná s postupným budováním zvláštních ústavů pro osoby, které potřebují pomoc a to zejména z toho důvodu, že péče o rozptýlené potřebné bylo nesnadné a neekonomické. V ústavech bylo navíc možno odborně školit personál a zajistit potřebné pomůcky. Tyto vznikající ústavy slouží k zajištění ubytování a pohostinství cizincům, péče o chudé a nemocné některé z nich slouží jako špitál (ošetřování nemocných), nalezinec (opatrování a výživa nalezených kojenců), sirotčinec (péče o sirotky), starobinec (péče o staré) či chudobinec (péče o chudé).

Francký král a císař římský, Karel Veliký (742 – 814) vydává tzv. kapitulare, soubor zákonů a nařízení, která ukládají všem lenním pánům starat se o své poddané za všech okolností. Šlo o jeden z prvních pokusů upravit péči o nejchudší občany státním předpisem. Toto nařízení však bohužel nebylo fakticky právně vynutitelné.

Ve středověku jsou tak nadále soustavnější charitativní aktivity záležitostí církve, která vytváří pro potřebné útulky, které zajišťují především ubytování poblíž kostelů nebo klášterů. Některé řády se na konci středověku specializují na pomoc chudým a hendikepovaným a svou činnost v průběhu staletí rozvíjejí dodnes. V péči o nemocné a postižené se angažovaly především ženské řády, řeholní společnosti milosrdných sester (řád milosrdných sester Pany Marie Jeruzalémské, boromejky).

Na konci středověku vznikají různá laická sdružení věřících obvykle spjatých s příslušným kostelem zajišťující charitativní činnost na malém prostoru, která jsou označována jako církevní bratrstva.

Ve století reformace pod vlivem Lutherových myšlenek vznikají ve středověkých městech tzv. chudinské zákony řešící vztah společnosti k chudým (řád o žebrotě), ale také sborové diakonie, která se ve smyslu příkazu Ježiše mají plně starat o chudé a potřebné.

Sborová diakonie se rozvinula především v Holandsku, kde buduje ústavy – sirotčince, starobince, nemocnice, ústavy pro choromyslné, ale také pracovní domy a káznice. V Amsterdamu jsou ve prospěch sborové diakonie pořádány loterie, sbírky, jejichž výtěžek plně zajišťuje provoz všech ústavů diakonie.

Jako odpověď na reformaci vznikají v době protireformační nové katolické řády pečující o vzdělání a zakládající koleje (jezuité, kajetáni) nebo kongregace zabývající se výchovou chudých (salesiáni). Činnost těchto řádů a kongregací ve své podstatě již koresponduje s dnešním pojetím sociální práce.

S nástupem novověku dochází ke zcela odlišnému pojetí povinnosti pomoci potřebným či sociálně vyloučeným. Anglický panovník Jindřich VIII, vydává na počátku 16. století nařízení, ve kterém stanovuje povinnost registrace pro žebrající, respektive povinnost povolení k žebrání starostou obce. Žebrající byli díky tomuto nařízení poprvé v dějinách registrováni a jejich počet byl jedním z ukazatelů úspěšného fungování státu. [6]

Na uvedené nařízení navazuje roku 1601 královna Alžběta přijetím zákona o chudých, který stanovuje zodpovědným za osudy chudých a hendikepovaných lidí místní úřady, příbuzné potřebných a tzv. dozorce nad chudinou (nový typ městského úředníka).

Na konci 18. století vznikají absolutistické monarchie, jejichž hlavním atributem byla centralizace řízení a moci. Absolutní monarchové pod vlivem dojmu, že vše lze registrovat a řídit vydávají obdobná nařízení jako Josef II v rakouské monarchii, který v roce 1782 nařízením zřizuje tzv. farní chudinské instituty podléhající krajským úřadům a financované z veřejných prostředků. Výsledkem je na jedné straně vybudování sítě útulků pro chudinu, špitálů, věznic, chudobinců, blázinců a jiných státem kontrolovaných zařízení a zánik velkého množství do té doby pro sociální služby funkčních klášterů na straně druhé. Tento negativní dopad byl navíc násoben tehdejšími velmi represivními zákony přijatými pro chudé a hendikepované lidi.

S nástupem industriálního kapitalismu se logicky začínají zvětšovat společenské rozdíly tempem v novověku dosud nevídaným. Koncentrace průmyslové výroby, migrace obyvatel, špatné životní podmínky v průmyslových centrech, nahrazování lidské práce stroji, nízké ohodnocení lidské práce, to vše vede ke společenským změnám. Prudkým tempem roste počet a koncentrace deprivovaných lidí.

Publikování tzv. Darwinovy teorie o přírodním výběru (vítězství silnějšího, dravějšího, zdravějšího druhu nad slabším) dalo v mnohých případech náměty

k prosazování názoru, že příčinou sociálního selhání je ve většině případů osobní nedostatečnost, neschopnost ne-li přímo lenost lidí ocitajících se „na dně společnosti“.

K tomu koncem 18. století vydává Adam Smith dílo Bohatství národů, jako jedno z prvních děl vznikajícího samostatného vědního oboru ekonomie, kde formuluje první ze zákonů liberalismu, tzv. zákon neviditelné ruky trhu, který stanovuje, že stát nemá zasahovat do fungování volného trhu.

Na základě těchto dvou revolučních děl dochází k prudkému ničím neregulovanému rozvoji podnikání v celé západní Evropě i ve Spojených státech.

Rozvoj svobodného, ničím neregulovaného, podnikání je sice mezi majetnými velmi populární, ale i příslušníci lépe situovaných společenských vrstev si v krátkém období začínají uvědomovat, že proti úspěchům průmyslu stojí velká skupina chudých a zoufalých lidí, která je z hlediska elementární společenské solidarity nejen „nemravná“, ale že tato skupina představuje pro stát bezprostřední ohrožení, což potvrzují i události Velké francouzské revoluce, ve které se po domáhání nároků středních stavů domáhá svých nároků i dělnictvo.

Paralelně Adamem Smithem formuluje skupina intelektuálů tzv. socialistické doktríny zdůvodňující potřebu společenských reforem ve prospěch lidí, jejichž sociální situace je ovlivněna prudkým nástupem průmyslové výroby.

V této situaci odpovědnost za péči o hendikepované spoluobčany postupně přebíraly orgány státu, regionu, obce. Za této situace vniká samostatná profesní specializace v průmyslových zemích západní Evropy a USA – sociální práce. Pod politickým tlakem vznikají státní systémy sociálního zabezpečení. V oblasti sociální péče (služeb) začínají působit první profesionální pracovníci.

Počátkem 20. století se objevují první specializované školy sociální práce poskytující kvalifikaci nejprve formou krátkodobých kurzů, následovaly šestiměsíční kurzy, dvouleté školy a univerzitní studium v oboru sociální práce.

Prvními metodami sociální práce byla případová práce¹ a práce s rodinou, před první světovou válkou se rozvíjí skupinová a komunitní sociální práce.

V období mezi dvěma světovými válkami a zejména pak po druhé světové válce dochází k přechodu povinnosti postarat se o sociálně slabé na stát. Dochází k přijetí Všeobecné deklarace lidských práv (1948) a k jejich uplatňování v rámci demokratických států (éra lidských práv).

¹ Případová práce – práce s jednotlivým případem. Většinou se za případ pokládá jedna osoba, někdy však pár nebo rodina.

1.4 Domácí tradice sociální práce od vzniku samostatného státu roce 1918

Vznikající Československá republika přebírá od Rakousko – Uherska veškerou legislativu, tedy i legislativu týkající se sociálních věcí.

Vlivem rozvoje demokratických principů v nově vzniklé republice, stejně jako vlivem růstu ekonomiky je nutno hledat nové principy a způsoby v sociální péči.

Ihned po vzniku republiky bylo nutno řešit problematiku válečných veteránů, invalidů a pozůstalých po obětech 1. světové války, péči potřebovali i vojáci, kteří se vrátili z války a nemohli sehnat práci, protože průmysl dosud nenašel nový výrobní program po ztrátě válečných zakázek.

Mezi sociálně ohrožené se dostali i občané vlivem války dlouhodobě podvyživení, stejně jako nemajetní nájemníci, kteří vlivem nedostatkem bytů (během války byla prakticky úplně zastavena výstavba bytů) byli nuceni akceptovat poválečné vysoké nájemné či přestěhování do naprosto hygienicky i zdravotně nevyhovujících podmínek.

Sociální práce byla v první republice zajišťována kombinací veřejnoprávních a soukromoprávních institucí.

Vzniká ministerstvo sociální péče a nově přijaté zákony položily základy pro materiální podporu zaměstnanců v případě nemoci, stáří či invalidity (sociální pojištění). Objevují se první odborně vyškolené sociální pracovnice, které v třicátých letech minulého století působí na cílové skupiny v oblastech: zdravotní, sociální, osvětová a státní správa.

Prvorepubliková sociální péče dosáhla zavedením systému sociálních poraden výrazné úspěchy v oblasti snižování kojenecké úmrtnosti a prevenci TBC.

Vývoj sociální práce po druhé světové válce v naší republice byl, stejně jako v případě jiných západoevropských zemí, ovlivněn Keynesovou teorií aktivní úlohy státu v hospodářském světě.

Došlo ke znárodňování majetku osob spolupracujících s fašistickým režimem, je odsunuto německé a maďarské obyvatelstvo z pohraničí, následuje první poválečná peněžní reforma. To vše vede ke zvýšení vlivu státu na přerozdělování majetku, snižuje se sociální a příjmová diferenciacce obyvatelstva, mění se třídní i sociální struktura obyvatelstva.

V roce 1948 jsou znárodněny výrobní prostředky, tedy vyvlastněny. Předpokládalo se, že tímto způsobem se navždy odstraní nezaměstnanost, chudoba, třídní rozdíly a sociální problémy tyto jevy doprovázející.

Stát, vedený a reprezentovaný Komunistickou stranou Československa znárodnil nejen majetek jednotlivců a firem, ale též majetek církví, spolků, družstev, stejně jako převzal fondy důchodového, sociálního, nemocenského a úrazového zabezpečení. Tímto krokem na sebe stát převzal odpovědnost za sociální ochranu a sociální zabezpečení veškerého obyvatelstva.

Sociální služby byly plně závislé a to jak z hlediska organizace, tak z hlediska financování na státních úřadech. Sociální péči nebyla věnována velká pozornost a to i proto, že se v souladu s historickým materialismem předpokládalo, že veškeré sociální problémy zmizí, jakmile zmizí třídní rozdíly.

Centrální orgány KSCŘ rozhodovaly o zvýšení důchodů, o reorganizaci sociálních dávek, o příspěvcích nezletilým apod. Sociální práce byla redukována na poskytování finančních dávek, což zcela eliminovalo individuální snahy, individuální potřeby stejně jako osobně či charitativně motivovanou pomoc člověka člověku.

V padesátých letech probíhá redukce sociálních služeb, které byly násilně předávány (vyhánění řeholnic) z charitativních či dobrovolnických rukou do rukou státu.

V šedesátých letech, po smrti J. V. Stalina a K. Gottwalda, dochází k uvolnění „boje proti třídnímu nepříteli“. Otevřeně se začíná hovořit o chybách v sociální politice.

V roce 1965 na konferenci v Herlíkovicích vzniká Československá sociologická společnost a současně jsou obnoveny komunistickým režimem zrušené katedry sociologie na univerzitách.

Do některých léčeben dlouhodobě nemocných se vracejí řádově sestry, do té doby nuceně intervenované.

Začínají být zpochybňovány dosavadní způsoby řešení sociálních problémů, kdy tyto byly řešeny ústavní zdravotní, či jinou represivní² institucionální formou a pacienti byli zavíráni do psychiatrických léčeben, protialkoholických léčeben, léčeben dlouhodobě nemocných, od lidských obydlí odlehlých domovů důchodců či ústavů pro mentálně retardované či jinak hendikepované osoby [6].

² Represivní forma – jedná se o obranný mechanismus, nevědomé vytěsňování. Represe může být chápána jako doplněk prevence.

V období tzv. normalizace spadalo sociální zabezpečení do působnosti ministerstva práce a sociálních věcí. Rozhodující pravomoci v sociálních věcech měly okresní národní výbory, které byly zřizovatelem většiny ústavů sociální péče a domovů důchodců. Místní národní výbory rozhodovali o přidělení některých dávek a navrhovaly opatření, jež vykonávaly okresní orgány.

Během sedmdesátých let byla prodloužena mateřská dovolená (z 18ti týdnů na dva a později i na tři roky), byla rozšířena pečovatelská služba o staré lidi. Je započato budování „domovinek“, domovů soustředěné péče o staré lidi, vznikají geriatrické ambulance a denní stacionáře pro staré lidi. Zájem o osoby v předdůchodovém a důchodovém věku se projevuje i v organizaci kurzů pro důchodce či ve zřizování klubu důchodců.

„Sociální politika je vždy důležitá pro profilaci postojů obyvatelstva k vládě a politickému systému. Upozorňování na sociální otázky radikalizovalo postoje obyvatelstva vůči politickému režimu. Představitelé tehdejšího politického režimu si uvědomovali politický dosah těchto témat, proto byly výsledky mnoha výzkumů, jejichž zveřejnění by mohlo negativně ovlivnit představu o životě socialistického člověka, cenzurovány. Týkalo se to především drogové závislosti mládeže, alkoholismu, sebevraždnosti, výskytu psychických poruch, sociálních podmínek důchodců, životních podmínek v ústavech pro tělesně a mentálně retardované, v psychiatrických léčebnách, ve věznicích, ale i v domovech důchodců a dětských domovech. Byly označeny jako nepublikovatelné, nesměly se zveřejňovat ani v tisku citovat. Přesto tajené údaje díky odvaze některých odborníků pronikaly na veřejnost a byly publikovány v zahraničních časopisech. Vycházely i samizdatové časopisy zabývajícími se sociálními problémy.

Rasistické postoje, bída Romů, nízké důchody starých lidí, dlouhé čekací doby na nedostatečně vybavené domovy důchodců, otřesné podmínky, ve kterých žijí lidé na gerontopsychiatrických odděleních a v léčebnách dlouhodobě nemocných, kde chyběl střední zdravotnický personál, nízká porodní váha novorozenců, jejich úmrtnost a četnost vývojových vad v průmyslových oblastech a další narůstající sociální problémy tvoří „politikum“. Jejich zveřejnění, třeba v exilových a ineditních publikacích (např. Listy, Svědectví, 150 000 slov, Index), ale i v prohlášeních Charty 77 nebo v zahraničním rozhlase, mělo velký politický význam a ovlivňovalo postoje občanů vůči KSČ. To si tehdejší politické orgány uvědomovaly, a proto v posledních letech komunistické moci opět zakazovaly i samu

realizaci výzkumů, z nichž by negativní skutečnosti o sociální a zdravotní situaci byly patrné.“ Matoušek, 2001, str. 149 [6]

2. Zavádění nového zákona o sociálních službách

2.1 Vývoj v oblasti sociálních služeb v 90. letech 20. století

17. listopad 1989 a v následující období dalo v tehdejší Československé socialistické republice impuls pro zásadní změnu politicko-ekonomických poměrů, které se pochopitelně musely ve svých důsledcích projevit i v oblasti celého sociálního systému.

Celý sociální systém bylo třeba komplexně zrekonstruovat, a to zejména z důvodu jeho nepřipravenosti na řešení sociálních důsledků plynoucích z realizace ekonomické reformy, stejně jako z důvodu jeho neefektivního provozování a financování či z důvodu kolize stávajícího systému poskytování sociálních služeb se zákony zaručujícími lidská práva.

Vzhledem k tomu, že sociální služby jsou součástí systému sociální péče je logické, že změny v sociálním systému musely zasáhnout i oblast sociálních služeb. Po roce 1989 prošla oblast sociálních služeb zásadními změnami. Politicko-ekonomické změny uskutečněné po tzv. sametové revoluci umožnily značné rozšíření sociálních služeb, a to zejména díky tomu, že se příležitosti poskytovat sociální služby ujala „občanská společnost“. Nově vznikající občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti, církve a jiné neziskové organizace, ale i nově vznikající podnikatelské subjekty využily možnosti založit nestátní subjekt poskytující sociální služby, sociální služby poskytované na nových moderních základech. Dochází k neobyčejně silnému nárůstu, a to jak v rozsahu, tak i ve struktuře poskytovaných sociálních služeb. Novými poskytovateli sociálních služeb jsou poskytovány služby zajišťující od základních životních potřeb pro velmi širokou cílovou skupinu po specializované odborné sociální služby pro velmi malé cílové skupiny uživatelů. Celý tento proces probíhá v České republice do roku 2007 bez jakéhokoli koncepčního či komplexního legislativního řešení. To znamená rozvíjející se oblast poskytovaných sociálních služeb není do 1. 1. 2007 jakkoli řešena z hlediska financování, odborného vedení, metod práce s uživateli a zejména z hlediska potřeby deinstitucionalizace³ péče o klienty sociálních služeb.

³ *Jedná se o neústavní formu péče, dobře klientovi dostupné a nevytrhující klienta z jeho přirozeného prostředí.*

Stejným způsobem, jako vlastní proces poskytování sociální služby, nebyly do roku 2007 řešeny skutečné potřeby, respektive identifikace potřeb, určitých cílových skupin obyvatel, hodnocení kvality či účelnosti poskytovaných sociálních služeb, plánování potřeb sociálních služeb v příslušném geografickém útvaru (obec, město, kraj, republika) a jejich porovnání s analýzou zdrojů pro pokrytí sociálních služeb.

V souvislosti se společenskými změnami uskutečněnými na přelomu 80. – 90. let minulého století byly uplatněny na některé objekty, ve kterých byly poskytovány zejména pobytové sociální služby, restituční nároky. Navracení objektů do rukou právoplatných majitelů vyvolalo potřebu nahradit tyto objekty výstavbou nových moderních zařízení sociálních služeb. Nová výstavba výrazně zlepšila kvalitu ubytování uživatelů sociálních služeb, dříve žijících v nevyhovujících objektech, které byly předmětem oprávněných restitučních nároků. U části uživatelů sociálních služeb se tímto způsobem podařilo vyřešit kvalitu bydlení, nikoli však kvalitu poskytované sociální služby.

Politicko-ekonomické změny v naší zemi po roce 1989 vyvolaly i vznik zcela nových, v období totality naprosto nemyslitelných služeb, jako byly azylové domy, či nově vznikající sociální služby, které byly poskytovány na komerčních principech.

Pod vlivem společenských změn vyvstává již v průběhu konce minulého století nutnost změny stávajícího zákona číslo 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení [12], a s ním souvisejících právních předpisů (vyhlášky, nařízení vlády, ...).

„O tom, že bude nebytné nahradit direktivně-paternalistický systém sociální péče, vyhovující totalitnímu režimu, systémem jiným, který bude vycházet z demokratických principů a odpovídat tomu, co je běžné, zavedené a funkční ve vyspělých evropských státech, se nepochybovalo od okamžiku, kdy se naše země zbavila v roce 1989 totality.

Situace však nebyla jednoduchá. Přetrvávala tu několik desítek let zaběhnutá praxe, která se zdála vyhovovat především těm, kteří státní sociální politiku realizovali a měli tendenci zásadním změnám bránit.

Pokud jde o sociální služby, byly mnohdy vnímány jako cosi neaktivního a zpočátku tu chyběl i důsledný tlak na jejich zkvalitňování.

Hledal se také co nejvhodnější model sociální péče – a nutno říci, že úvahy v tomto směru oscillovaly od krajně liberálního pojetí, známého třeba z USA, až k formě sociálního zabezpečení, známé třeba ze skandinávských zemí. Nakonec se ukázalo, že nezbývá než jít cestou kompromisu mezi tím, co si ekonomická situace země může

dovolit a některými liberálními prvky, které například umožnily i vstup soukromého podnikání do segmentu sociálních služeb.

Velmi dlouho trvala příprava samotného zákona (13 let), během níž se na jeho vypracování vystříдалo několik týmů, mnohdy se značně odlišnými pohledy na věc. Při formulaci jednotlivých ustanovení se také výrazně projevil vliv některých zájmových sdružení, zejména z okruhu osob zdravotně postižených, který lze v konečném znění zákona i prováděcí vyhlášky možno vystopovat.

Zdá se, že v mnohem menší míře se na znění zákona podíleli samotní poskytovatelé sociálních služeb. Tak se stalo, že mnohdy teprve nyní je nutno hledat optimální cesty, jak zákon co nejvíce provázat s praxí.“ Krutilová D., Čámský P., Sembdner, 2008, str. 25 [5]

Výsledkem celého, jistě nelehkého zákonodárského procesu, bylo schválení zákona číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách (březen 2006) a následné prosincové vydání prováděcí vyhlášky k tomuto zákonu (Vyhláška číslo 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách) [11].

2.2 Vývoj v oblasti sociálních služeb po 1. 1. 2007

Obě výše zmiňované zákonné normy začaly platit od 1. ledna 2007 a nabytím jejich účinnosti došlo k zcela zásadním změnám v pojetí sociálních služeb.

Nový zákon o sociálních službách ve svém § 2, odst. 2 zcela novým způsobem definuje základní zásady pro poskytování sociálních služeb:

„Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.“ Zákon číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách, str. 1257 [10].

Již tato formulace nového zákona o sociálních službách je zcela odlišná od dosud platných ustanovení (např. § 73) zákona číslo 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení [12].

Z formulace části nového zákona je zřejmý akcent na osobu uživatele poskytovaných sociálních služeb, na jeho možnost rozhodování, na jeho možnost volby služby i práva na zachování jeho práv a svobod. Tato myšlenka svobodného rozhodování uživatele o poskytované sociální službě je charakteristickou pro znění i ostatních ustanovení nového zákona.

Nový zákon proto ostře kontrastuje s ustanoveními do té doby platného zákona číslo 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení [12], který rozhodování o poskytovaných službách svěřuje výhradně do působnosti státu, státních orgánů a jejich úředníků.

Je logické, že osoby dosud zajišťující a poskytující sociální služby měly do posledního dne (31. 12. 2006) nastaveno poskytování sociální služby na „nerovném“ (nikoli sociálním, ale socialistickém) základě mezi uživatelem a poskytovatelem sociální služby. Toto „nerovné“ postavení uživatele a poskytovatele sociální péče umožňoval zákon o sociálním zabezpečení z roku 1988.

Do uvedeného data totiž rozhodoval o poskytnutí sociální služby kdosi „zvenčí“, mnohdy zřizovatel poskytovatele sociální služby, mnohdy přímo zaměstnanec poskytovatele sociální služby. Uživatel byl v tomto systému pouhým objektem, který sociální službu přijímal, aniž by se jakýmkoli způsobem mohl podílet na její formě, kvalitě či způsobu poskytování.

Tento nerovný poměr byl jako „normální“ mezi poskytovatelem a uživatelem nastaven i u zaměstnanců poskytovatele. Není proto divu, že domácí řády domovů důchodců či ústavů sociální péče vypracované zaměstnanci poskytovatele obsahovaly především imperativní ustanovení typu: „obyvatel je povinen, obyvatel musí, obyvatel nesmí, je zakázáno, ...“. Dlouhodobí zaměstnanci poskytovatele sociálních služeb získali díky výše uvedeným skutečnostem za dobu své činnosti v sociální péči pocit absolutní moci nad uživatelem a práva rozhodovat o jeho osudu.

Ačkoli uplynulo již cca 16 let od „sametové revoluce“ a demokratické principy vztahů mezi lidmi si poměrně bez problémů osvojila většina populace, sociální zabezpečení (sociální služby) mnoho demokratických změn nezaznamenalo.

I když se nový zákon o sociálních službách připravoval ve spolupráci s odbornou veřejností, i když jednotlivé principy a teze nového zákona byly ze strany Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky průběžně zveřejňovány došlo 1. 1. 2007

a v následujícím období u mnoha poskytovatelů sociálních služeb k velkému překvapení.

Poskytovatelé se museli během několika málo dnů, týdnů a měsíců vyrovnat s jednotlivými přijatými ustanoveními zákona.

Dosud renomovaní a bezproblémoví poskytovatelé sociálních služeb náhle ze dne na den nesplňovali podmínky kladené na registraci poskytovatele sociálních služeb, nevyhovovali požadované kvalifikaci svých zaměstnanců, neměli zpracovanou dokumentaci zajišťující standardní poskytování sociální služby (standardy kvality sociálních služeb) či nepostupovali v souladu s touto vnitřní dokumentací.

3. Charakteristika organizace

3.1 Historie

Městský ústav sociálních služeb města Plzně, příspěvková organizace, Klatovská 90, 301 00 Plzeň, IČ: 000 75 345 (dále jen MÚSS Plzeň) je příspěvkovou organizací zřízenou statutárním městem Plzeň za účelem poskytování sociálních služeb.

Organizace byla zřízena ke dni 1. 1. 1976 a vznikla sloučením jednotlivých dříve samostatných středisek pečovatelských služeb, provozovaných příslušnými městskými obvody s domovy důchodců a ústavy sociální péče zřízených městem Plzeň.

MÚSS Plzeň je největším poskytovatelem sociálních služeb v Plzni, kde ročně využije poskytovaných sociálních služeb kolem 3.500 občanů potřebujících sociální služby či zdravotní péči. MÚSS Plzeň patří rozsahem poskytovaných sociálních služeb na 1. až 2. místo mezi poskytovateli sociálních služeb v Plzeňském kraji.

Od svého zřízení prošel MÚSS Plzeň značnými změnami a to jak v druhu, tak v rozsahu poskytovaných sociálních služeb.

Tyto změny byly vyvolány jak politickými (tzv. sametová revoluce a následné politické změny) tak objektivně danými faktory (demografický vývoj společnosti), kterými společnost během existence MÚSS Plzeň procházela.

V průběhu své existence poskytoval MÚSS Plzeň i služby, které přímo nesouvisely s poskytováním sociální péče či sociálních služeb. Proto bylo možno ve zřizovací listině možno vidět i provozování dětských jeslí či „školky“ pro děti s respiračním onemocněním, to je činnosti, které v průběhu nového legislativního procesu po roce 1989 ztratily svou oporu a pevně stanovenou formu v zákonných normách a byly provozovány „volnějším“ způsobem mimo dříve striktně požadovaná zdravotnická zařízení.

S příchodem nového vedení organizace na počátku roku 2004 dochází v MÚSS Plzeň k velkým organizačním změnám.

Ze strany nového vedení organizace iniciovaném v prvním pololetí roku 2004 provedeném personálním auditu dochází k vytvoření nového organizačního modelu a k zavedení nových vnitřních pravidel. Organizace začala pracovat na zcela jiném principu.

V rámci MÚSS Plzeň bylo již v roce 2004 zavedeno 32 samostatných nákladových středisek, které umožnily zpřehlednění peněžních toků v organizaci a sledování ekonomiky jednotlivých úseků.

Již v následném roce bylo možno řešit některá „nehospodárná“ střediska či činnosti a do současného období je střediskové hospodaření základem ekonomického řízení MÚSS Plzeň.

Výsledkem personálního auditu a střediskového řízení v organizaci je snížení počtu zaměstnanců z původního počtu 407 (rok 2003) na 318 (rok 2008), zavedení jednodušší organizační struktury a řízení organizace na základě ekonomických výsledků. Toto vše při současném rozšíření počtu obslužených osob a rozšíření spektra poskytovaných služeb.

Vzhledem k tomu, že mzdové náklady organizace tvoří cca 50 % celkových nákladů, vedlo snížení počtu zaměstnanců k podstatnému růstu průměrné měsíční mzdy u zaměstnanců, kteří zůstali v pracovním poměru v organizaci (13.450,- Kč v roce 2003, 21.150,- Kč v roce 2008). Růst průměrné měsíční mzdy a široce zaměřené sociální programy uplatňované vedením MÚSS Plzeň ve spolupráci s odborovou organizací jsou stabilizujícími prvky v oblasti lidských zdrojů.

Vzhledem k tomu, že sociální služby a kvalita jejich poskytnutí uživateli jsou svým specifickým charakterem závislé na osobních a lidských vlastnostech osob, které služby poskytují, věnuje vedení MÚSS Plzeň pochopitelně maximální pozornost právě oblasti lidských zdrojů.

3.2 Činnost organizace po přijetí zákona o sociálních službách

Vedoucí zaměstnanci MÚSS Plzeň se aktivně účastnili tvorby nového zákona o sociálních službách a k jednotlivým krokům ze strany Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky předkládali své připomínky a návrhy.

To znamená, že vedoucím zaměstnancům MÚSS Plzeň byly základní principy a filozofie nového zákona známy již před jeho přijetím oběma komorami Parlamentu České republiky a před podpisem prezidentem republiky.

Z výše uvedených důvodů nebyly pro vedení organizace jednotlivé části zákona potažmo znění celého zákona po jeho přijetí žádným zásadním překvapením. V praxi

tak vedení MÚSS Plzeň připravovalo organizaci na požadavky kladené novým zákonem již v ročním předstihu.

V první fázi bylo třeba vyjasnit si se zřizovatelem organizace nová pravidla poskytování sociálních služeb daná novým zákonem o sociálních službách a stanovit novým způsobem a na novém principu úlohu MÚSS Plzeň v systému poskytování sociálních služeb v Plzni.

Za druhé bylo, a to vzhledem k zcela novým principům poskytování sociálních služeb nutno změnit myšlení zaměstnanců poskytovatele sociální služby. V této souvislosti je třeba zmínit skutečnost, že MÚSS Plzeň se s nástupem nového zákona zúročila systematická práce a úsilí věnované vzdělávání a kvalifikaci zaměstnanců.

Ke dni účinnosti zákona prakticky všichni zaměstnanci, kromě několika přijatých do pracovního poměru těsně před účinností zákona, splňovali kvalifikační podmínky zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách na zaměstnance poskytovatele sociálních služeb kladených.

Za třetí bylo nutno nastavit zcela nové podmínky pro vlastní fungování jednotlivých registrovaných sociálních služeb, což spočívalo v přepracování veškerých vnitřních norem a předpisů organizace do stavu, který vyhovuje nově formulovaným požadavkům na sociální služby.

V neposlední řadě došlo ke zcela novému způsobu fungování a financování sociálních služeb, čemuž musel MÚSS Plzeň přizpůsobit svou činnost v oblasti sociálních služeb. Z tohoto důvodu bylo nutno si velmi rychle osvojit základy živnostenského podnikání, volného trhu, tvorby cen či marketingu.

4. Registrované sociální služby

Každý poskytovatel sociálních služeb působící na trhu sociálních služeb po 1.1.2007 může poskytovat sociální služby pouze na základě rozhodnutí o registraci § 78 a následující zákona číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách [10], který vydá příslušný registrující orgán.

„Sociální služby lze poskytovat jen na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb, není-li v § 83 a 84 stanoveno jinak, toto oprávnění vzniká rozhodnutím o registraci.“ Zákon číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách, str. 1276 - 1277 [10].

MÚSS Plzeň podal žádost o registraci poskytovatele sociálních služeb dne 18. června 2007 na Krajský úřad Plzeňského kraje. Žádost byla předložena v osmi pořadačích a celkem obsahovala 942 listů.

V rámci této žádosti žádal MÚSS Plzeň o provedení registrace pro následujících 9 sociálních služeb:

- Domov se zvláštním režimem, Klatovská 145, Plzeň
- Domov se zvláštním režimem, Kotíkovská 15, Plzeň
- Domov se zvláštním režimem, Západní 7, Plzeň
- Domov pro seniory, Kotíkovská 15, Plzeň
- Domov pro seniory, Západní 7, Plzeň
- Domov pro osoby se zdravotním postižením „Nováček“, Rabštejnská 29, Plzeň
- Denní stacionář „Jitřenka“, Zábělská 53, Plzeň
- Pečovatelská služba, Klatovská 90, Plzeň
- Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy, Klatovská 90, Plzeň.

Na základě podané žádosti rozhodl dne 16.7.2007 Krajský úřad Plzeňského kraje Odbor sociálních věcí a zdravotnictví pod číslem jednacím SVZ/4280/07 o registraci výše uvedených poskytovaných sociálních služeb.

Vzhledem k tomu, že zákon číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách (§ 33, odst. 1) [10] rozděluje sociální služby na pobytové, ambulantní a terénní může ode dne registrace MÚSS Plzeň jako registrovaný poskytovatel poskytovat 6 pobytových, 2 ambulantní a 1 terénní sociální službu.

4.1 Pobytové sociální služby

Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách charakterizuje v § 33, odst. 2 pobytové služby následujícím způsobem:

„Pobytovými službami se rozumí služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb“. Zákon číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách, str. 1267 [10].

MÚSS Plzeň je registrovaným poskytovatelem následujících pobytových sociálních služeb:

- Domov se zvláštním režimem, Klatovská 145, Plzeň
- Domov se zvláštním režimem, Kotíkovská 15, Plzeň
- Domov se zvláštním režimem, Západní 7, Plzeň
- Domov pro seniory, Kotíkovská 15, Plzeň
- Domov pro seniory, Západní 7, Plzeň
- Domov pro osoby se zdravotním postižením „Nováček“, Rabštejnská 29, Plzeň.

Tato pobytová zařízení denně poskytují sociální služby celkem 459 uživatelům.

4.2 Ambulantní sociální služby

„Ambulantními službami se rozumí služby, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování.“ Zákon číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách, str. 1267 [10].

Jako ambulantní sociální službu si MÚSS Plzeň v procesu registrace poskytovatele zaregistroval následující sociální služby:

- Denní stacionář „Jitřenka“, Zábělská 53, Plzeň
- Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy, Klatovská 90, Plzeň.

4.3 Terénní sociální služby

Terénní sociální služby, jsou nejrozšířenější formou pomoci potřebným. Tento typ služeb je jednoznačně preferován, a to zejména z hlediska jeho vlivu na potřebné, neboť je jim sociální služba poskytována v jejich vlastním sociálním prostředí, tzn., i v případě nutnosti poskytnutí sociální služby zůstávají nadále zachovány veškeré sociální vazby (rodina, prostředí, blízcí, ...).

„Terénními sociálními službami se rozumí služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném prostředí.“ Zákon číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách, str. 1267 [10].

MÚSS Plzeň poskytuje terénní sociální službu prostřednictvím svého útvaru Pečovatelská služba, který denně zajišťuje sociální služby pro cca 1.500 uživatelů na území velké Plzně.

5. Standardy kvality pobytových a terénních sociálních služeb

Již v průběhu předchozích historických etap a období byl kladen při poskytování sociálních služeb důraz na zachování lidské důstojnosti, lidských práv, rovného přístupu, kvality poskytované sociální služby.

Je pochopitelné, že s rozvojem společnosti rostly i požadavky na popsání aspektů poskytované sociální služby. Již v historickém přehledu vývoje sociálních služeb je možno vypočítat snahy zapojit do poskytování sociálních služeb osoby s odborným vzděláním v oblasti sociální práce.

Bohužel tento historický trend v sociální práci byl v naší republice přerušeno, stejně jako v mnoha jiných oborech, nástupem komunistické diktatury v roce 1948.

Jak již bylo uvedeno v předchozím textu, veškerá rozhodování o formě a způsobu poskytnutí sociální služby koncentroval do svých pravomocí stát s ústavně zakotvenou vedoucí úlohou Komunistické strany Československa.

Občan požadující sociální službu je zcela odkázán na libovůli úředníka rozhodujícího o jeho osudu. Možnost výběru poskytovatele sociální služby, typu služby či konkrétního úkonu bylo nemyslitelné.

Žádosti o poskytnutí sociální péče byly mnohdy sociálními komisemi příslušných národních výborů a to bez jakékoli znalosti konkrétní situace zamítány. Žadatel tak byl nucen následně opětovně žádost o sociální službu podat. Sociální situace žadatelů se pochopitelně s ubíhajícím časem promarněným vyřizováním žádosti nadále zhoršovala.

Pokud sociální situace žadatele vyžadovala okamžitou sociální pomoc, nebylo možné tuto poskytovatelem poskytnout, protože službu nebylo možno realizovat bez vydání příslušného rozhodnutí všemocného úředníka, který měl na vyřízení žádosti lhůtu danou správním řádem.

Sociální služba nebyla v mnoha případech poskytnuta vůbec a to zejména z důvodu nedostatečně vybudované sítě sociálních služeb, či naplněné kapacity poskytovatele.

Obdobným „začarovaným kruhem“ byla i otázka kvality poskytovaných sociálních služeb. Příjemce sociální služby měl možnost vznést stížnost na kvalitu poskytované sociální služby pouze prostřednictvím příslušného sociálního odboru národního výboru, který byl bohužel vesměs zřizovatelem poskytovatele, na kterého byla stížnost vznesena. V praxi pak měla stížnost spíše kontraproduktivní účinek, protože proti

stěžující osobě „stál“ poskytovatel, vůči kterému byla stížnost vedena a jeho zřizovatel, který navíc rozhodoval o poskytnutí či neposkytnutí sociální služby [8].

Vlastní kvalitou poskytovaných sociálních služeb, či dodržováním základních lidských práv a svobod se nikdo nezabýval. Sociální služby byly zcela na okraji pozornosti komunistických vládců. Pobytová zařízení sociálních služeb byla provozována v objektech mimo „dohledu“ ostatních občanů, mnohdy v lesích na okrajích obcí či měst.

Zařízení sociálních služeb se tak stala místem pro „odložení“ společnosti již nepotřebných jedinců. Zveřejňování životních podmínek osob žijících v zařízeních sociálních služeb nebylo v zájmu „optimistických vizí o životě v socialistické společnosti“ totalitního režimu.

V rámci poskytování sociální péče byly v mnoha případech uplatňovány vůči neklidným, neorientovaným či jiným způsobem se z průměru vymykajícím se klientům restriktivní opatření. Použití těchto prostředků bylo zcela závislé na rozhodnutí personálu příslušného zařízení.

V oblasti sociálních služeb bylo možno pracovat bez jakéhokoli vzdělání či kvalifikace a nebylo zvláštností, že v oblasti sociální péče pracovali osoby s kvalifikací ošetřovatel hospodářských zvířat, zahradník, prodavač apod. [7].

5.1 Management kvality

Nové vedení organizace si velmi dobře uvědomovalo, že kvalita poskytovaných služeb bude v budoucnosti rozhodujícím parametrem úspěšnosti organizace a to nejen v komerční oblasti, ale i v oblasti sociálních služeb.

Již v průběhu formování nového vedení MÚSS Plzeň byla jakost poskytovaných sociálních služeb, její sledování, měření, porovnání a neustálý rozvoj prvořadým zájmem zaměstnanců spadajících do porady vedení MÚSS Plzeň.

Jako řešení problémů spojených s kvalitou poskytovaných sociálních služeb se vedení organizace jevil některý ze systémů řízení kvality (management kvality) a jeho uplatnění v organizaci.

5.2 ISO 9001

Vzhledem k tomu, že nový ředitel organizace měl zkušenosti s fungováním systému ISO 9001 v nestátním zdravotnickém zařízení a nový ekonom byl certifikovaným auditorem ISO 9001 v místě jeho minulého působení a protože nebyly nalezeny překážky, které by bránily zavedení tohoto systému managementu jakosti, bylo rozhodnuto o zavedení systému ISO 9001 v MÚSS Plzeň .

Vedení MÚSS Plzeň v zavedení uvedeného systému vidělo především následující přínosy pro organizaci:

- neustálé sledování systému kvality poskytovaných sociálních služeb
- sjednocení, zpřehlednění a zvýznamnění vnitřních norem a předpisů
- zajištění neustálého růstu kvality poskytovaných sociálních služeb (spirála kvality)
- zapojení veškerých útvarů a zaměstnanců do procesu tvorby kvalitní služby
- možnost identifikace slabých míst v systému kvality poskytovaných sociálních služeb.

Vzhledem k tomu, že jednotlivá ustanovení a filosofie připravovaného zákona o sociálních službách nemělo v době řešení uvedeného problému (rok 2004) jasné představy o zajištění systému kvality (Standardy kvality sociálních služeb) byly ze strany vedení MÚSS Plzeň učiněny první kroky k implementaci systému ISO 9001 v organizaci.

První kroky spočívaly v seznámení i ostatních vedoucích zaměstnanců spadajících do porady vedení MÚSS Plzeň s principy systému ISO 9001, a proto se všichni uvedení vedoucí zaměstnanci zúčastnili dvoudenního školení zaměřeného na zavádění systému managementu jakosti ISO 9001 v zdravotnických zařízeních a v zařízeních sociálních služeb, které se konalo v prvním čtvrtletí roku 2005 v Ostravě.

Absolvování uvedené vzdělávací akce utvrdilo vedoucí zaměstnance MÚSS Plzeň ve správnosti předešlých úvah, v použitelnosti uvedeného systému a v přínosnosti celého systému pro veškeré úvazy MÚSS Plzeň.

Byl vypracován projekt řešící zavádění systému ISO 9001 do podmínek MÚSS Plzeň a byly připravovány první kroky k realizaci projektu.

5.3 Systém standardů kvality sociálních služeb

Příprava projektu zavádění systému ISO do podmínek MÚSS Plzeň byla ukončena na konci roku 2005 a jeho vlastní realizace měla být zahájena na počátku roku 2006, tedy v době, kdy byl v Poslanecké sněmovně parlamentu Česká republiky schvalován nový zákon o sociálních službách [10].

V této době bylo již zřejmé, že proces schvalování uvedeného zákona určí jako měřítko pro stanovení kvality poskytovaných sociálních služeb Standardy kvality sociálních služeb [13].

Vedení MÚSS Plzeň v prvních úvahách o vhodnosti zavedení systému jakosti uvažovalo i s možností použití Standardů kvality sociálních služeb jako s jedním z dostupných systémů řešící problém řízení jakosti. Tento systém byl však ze strany vedení odmítnut a to zejména z důvodu špatného řešení neustálého tlaku na zvyšování kvality (spirála kvality).

Vedení MÚSS Plzeň s odstupem času přiznává, že tento důvod vedoucí k odmítnutí řešení problémů prostřednictvím standardů kvality sociálních služeb nebyl z jejich strany vyhodnocen správně, a že teprve vlastní práce s jednotlivými standardy kvality sociálních služeb je přesvědčila o pružnosti, neustálém vývoji a vhodnosti jejich použití pro kvalitní poskytování sociální služby.

Obsah standardů kvality sociálních služeb určuje Příloha číslo 2 k vyhlášce číslo 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách a povinnost jejich dodržování určuje každému z registrovaných poskytovatelů sociálních služeb § 88, písm. h) zákona číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách [10].

„Standardy popisují, jak má vypadat kvalitní sociální služba. Jsou souborem měřitelných a ověřených kritérií, nikoli návrhem zákona či vyhlášky. Jejich smyslem je umožnit průkazným způsobem posoudit kvalitu poskytované služby, nikoli stanovit, jaká práva a povinnosti mají zařízení a uživatelé sociálních služeb.

Podstatným rysem standardů je jejich obecnost, jsou použitelné pro všechny druhy sociálních služeb. K vysoké míře obecnosti vedla MPSV snaha neomezit stávající druhy sociálních služeb administrativním členěním a umožnit dosáhnout stanovených požadavků i malým a začínajícím zařízením, která pružně reagují na aktuální potřeby uživatelů vytvářením nových druhů služeb.

Pro vytvoření standardů sociálních služeb byly využity prvky zajišťování kvality užívané v jiných odvětvích, kdy je obecně kvality služeb chápána jako schopnost uspokojit zájmy a potřeby zákazníků.

V případě sociálních služeb, které patří k veřejným službám, se kvalita musí odvíjet od uspokojení potřeb a zájmů nejenom samotných uživatelů služeb, ale i zájmů zadavatelů služeb, tedy těch subjektů, které služby objednávají a platí z veřejných zdrojů – např. obec či stát. Kvalita je popsána prostřednictvím souboru kritérií (vlastností a charakteristik), o nichž se předpokládá, že ovlivňují schopnost služeb naplnit zájmy a potřeby obou uvedených zájmových skupin – uživatelů i zadavatelů.

Hlavním posláním sociální služby je snaha umožnit lidem, kteří jsou v nepříznivé sociální situaci, zůstat rovnocennými členy společnosti a využívat jejich přirozených zdrojů, žít nezávisle, v kontaktu s ostatními lidmi a v přirozeném sociálním prostředí. Snahou MPSV bylo v tomto směru vytvořit takový soubor kritérií, s jejichž pomocí bude možno poznat, zda služby podporují osobní růst a nezávislost uživatele.

Důležitým znakem kvality sociální služby je její schopnost podporovat jednotlivé uživatele služeb v naplňování cílů, kterých chtějí s pomocí sociálních služeb dosáhnout při řešení vlastní nepříznivé situace. Ve standardech je proto zdůrazněna orientace na osobní cíle uživatelů služeb, což umožňuje konkretizovat abstraktní ideály, jakými jsou např. důstojnost, plnohodnotný život apod..“ Johnová M., Standardy kvality sociálních služeb 2004, str.4 [13].

Jednotlivé standardy kvality sociálních služeb jsou označeny pořadovými čísly od 1 do 15, mají své charakteristické názvy a jsou rozděleny do tří základních skupin:

- procedurální standardy (standardy 1 - 8)
 - o jsou nejdůležitější
 - o stanovují jak má poskytování služby vypadat, na co je potřeba si dát pozor při jednání se zájemcem o služby, jak službu přizpůsobit individuálním potřebám každého člověka
 - o velká část textu je věnována ochraně práv a uživatelů služeb a vytváření ochranných mechanismů jako jsou stížnostní postupy, pravidla proti střetu zájmu apod.
- personální standardy (standardy 9 - 11)
 - o věnují se personálnímu zajištění služeb

- kvalita služby je přímo závislá na zaměstnancích poskytovatele – na jejich dovednostech, vzdělání, vedení a podpoře, na podmínkách, které k práci mají
- provozní standardy (standardy 12 - 15)
 - definují podmínky pro poskytování sociálních služeb
 - zaměřují se na objekty a prostory v nichž je sociální služba poskytována, na její dostupnost, na rozvoji poskytované služby

Každý jednotlivý standard je rozdělen na jednotlivá kritéria, která jsou označena pořadovým číslem standardu kvality sociálních služeb, tečkou a pořadovým číslem kritéria.

MÚSS Plzeň, jako každý poskytovatel sociálních služeb má jednotlivé standardy, respektive jeho jednotlivá kritéria zpracována ve formě vnitřních předpisů (vnitřní dokumentace) různé síly (řády, rozhodnutí ředitele, směrnice, metodiky), které jsou jednotlivými odkazy vzájemně propojeny a které jsou neustále upřesňovány a doplňovány tak, aby svými ustanoveními v maximální míře odpovídaly požadavkům kladeným na poskytování sociální služby.

Jednotlivé registrované sociální služby v rámci MÚSS Plzeň mají zpracovány jednotlivé standardy naprosto individuálně a odlišně od ostatních registrovaných sociálních služeb, a to i v případě, že se jedná o sociální službu poskytovanou podle téhož paragrafu zákona o sociálních službách (např. § 50 Domovy se zvláštním režimem či § 49 Domovy pro seniory) [10].

Vysvětlení této skutečnosti je prosté, jednotlivé zpracované standardy kvality sociálních služeb musí plně korespondovat se skutečností, za které je sociální služba poskytována. Jelikož podmínky pro poskytování sociálních služeb (objekt, prostory, personál apod.) jsou na všech provozovaných zařízeních rozdílné, musí být logicky rozdílné i znění zpracovaných vnitřních předpisů.

V další části textu jsou uvedeny základní principy všech 15 zpracovaných standardů kvality sociálních služeb v MÚSS Plzeň.

5.3.1 Standard 1 – Cíle a způsoby poskytování služeb

Ve vnitřní dokumentaci MÚSS Plzeň týkající se tohoto standardu formuluje poskytovatel pro jednotlivé registrované sociální skupiny svůj veřejný závazek spočívající v poskytování sociální služby pevně stanovené cílové skupině osob, která je charakterizována věkem, stupněm přiznaného příspěvku na péči, stupněm postižení, případně bydlištěm.

V rámci tohoto standardu má organizace zpracovány a pevně formulovány principy a možnosti, na základě kterých poskytuje sociální službu. Důraz je dár především na možnost uplatnění vlastní vůle při řešení sociální situace uživatelů sociálních služeb (výběr vhodného zařízení, nejvhodnější služby, či jednotlivých úkonů služby).

V rámci tohoto standardu má MÚSS Plzeň zpracovány domácí řády provozovaných pobytových zařízení, postupy při poskytování jednotlivých sociálních služeb či fakultativních služeb, etické kodexy zaměstnanců pracujících v přímé obslužné péči, stejně jako zásady ochrany osob před negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v souvislosti s poskytnutím sociální služby.

5.3.2 Standard 2 – Ochrana práv osob

MÚSS Plzeň má v rámci tohoto zpracovaného standardu kvality sociálních služeb určené oblasti, kde by mohlo v souvislosti s poskytováním sociální služby dojít k porušení práv zajištěných všem osobám listinou základních práv a svobod.

V rámci tohoto standardu se jedná především o zpracování dokumentace řešící střety zájmů mezi poskytovatelem a uživatelem, mezi uživateli, nebo mezi zaměstnanci poskytovatele a uživatelem.

MÚSS Plzeň má tuto oblast zpracovánu v dokumentech vymezující jednotlivé střety zájmů či porušování lidských práv a svobod, v metodice pro používání restriktivních opatření, v pravidlech řešící přijímání darů. Tyto vnitřní předpisy jsou neustále doplňovány na základě nově získaných zkušeností.

5.3.3 Standard 3 – Jednání se zájemcem o sociální službu

Tento standard je ze strany organizace naplňován pevně písemně stanoveným postupem pro uživatele srozumitelným způsobem (osoby hluché, mentálně postižené, apod.) jednání s potencionálním zájemcem o službu.

V této dokumentaci je uvedeno, kdo ze zaměstnanců je oprávněn vést tato jednání, jakým způsobem při jednání postupuje, jaké jsou podmínky a možnosti registrované sociální služby.

V rámci tohoto standardu je na prvním místě potencionální uživatel sociální služby, jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, kterým poskytovatel přizpůsobuje sociální službu. Poskytovatel informuje zájemce o průběhu poskytování služby a o veškerých podmínkách, za kterých je služba poskytována.

V případě, že poskytovatel je nucen odmítnout zájemce o službu je zpracována dokumentace, která důvod odmítnutí žadatele o sociální službu dokládá a která dokumentuje i podání povinného základního sociálního poradenství ze strany poskytovatele.

5.3.4 Standard 4 – Smlouva o poskytování sociální služby

Mezi MÚSS Plzeň, jako poskytovatelem sociální služby, a uživatelem je uzavírána písemná smlouva o poskytování sociální služby, ve které jsou uvedeny oboustranně vyvážené podmínky pro poskytování služby.

MÚSS Plzeň má definovány zaměstnance, kteří jsou oprávněni sjednávat podmínky pro poskytování smlouvy a to zejména z důvodu její srozumitelnosti pro uživatele (např. znaková řeč).

Vzorová smlouva o poskytování sociální služby je občanům volně k dispozici na internetových stránkách organizace.

5.3.5 Standard 5 – Individuální plánování průběhu sociální služby

Pro naplnění tohoto standardu kvality sociálních služeb má organizace pro každého uživatele určeného zaměstnance, tzv. „klíčového pracovníka“, který velmi těsně spolupracuje s uživatelem v průběhu celého procesu poskytování sociální služby.

Úkolem klíčového pracovníka je především spolupracovat s uživatelem na plánování a vyhodnocování průběhu sociální služby. Obě osoby společnou činností s ohledem na možnosti uživatele stanovují postupné osobní cíle, jejichž naplňování v pravidelných časových intervalech vyhodnocují a při jejich dosažení stanovují další.

Vzhledem k tomu, že může dojít k situaci, kdy klíčový pracovník z jakéhokoli důvodu ukončí pracovní poměr u poskytovatele sociální služby, má MÚSS Plzeň zpracován systém získávání, ukládání a předávání údajů o průběhu poskytované sociální služby mezi zaměstnanci, stejně jako pravidla pro sdělování údajů o průběhu sociální služby uživatele cizím osobám.

5.3.6 Standard 6 – Dokumentace o poskytování sociální služby

Veškerou dokumentaci o uživateli sociální služby od chvíle prvního kontaktu s poskytovatelem je vedena v elektronické podobě prostřednictvím databázového systému Cygnus v modulu Sociální práce.

Do tohoto systému mají z pochopitelných důvodů na základě udělených přístupových klíčů zaměstnanci organizace omezen. Omezení je charakterizováno jejich úlohou (hierarchií) v procesu poskytování sociální služby. Každý zásah do systému (i pouhé otevření souboru) je evidován a identifikován přes přidělený přístupový klíč.

Obdobným způsobem je řešeno i vedení dokumentace týkající se zdravotního stavu uživatelů a fakturace provedených výkonů příslušné zdravotní pojišťovně, kterou zpracovává databázový systém Cygnus v modulu Zdravotní péče.

Zaměstnanci uživatele veškeré úkony spojené se sociální službou, nebo se zdravotními výkony pořizují elektronicky prostřednictvím zavedeného systému čárových kódů a „čteček“ čárových kódů.

Na základě uvedené evidence je možné okamžitě zjistit jednotlivé úkony sociální služby, a to i s udáním data, hodiny a identifikace zaměstnance, který úkon provedl.

Je logické, že veškeré data v systému jsou zálohována a archivována. Uživatel systému má možnost výstupu i formou tištěných sestav, takto získaná dokumentace podléhá platnému Spisovému a archivačnímu řádu MÚSS Plzeň.

5.3.7 Standard 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

Právo stěžovat si na průběh nebo způsob poskytování sociální služby je jedním z nezpochybnitelných práv uživatelů sociálních služeb poskytovaných MÚSS Plzeň. Uživatelé jsou na toto své právo ze strany poskytovatele neustále upozorňováni. Poskytovatel bere podání stížnost či připomínky jako jednu z hlavních „zpětných vazeb“ vypovídajících o kvalitě služby a jejího přizpůsobení uživateli.

Pravidla pro podávání, přijímání a vyřizování stížností jsou běžně k dispozici ve všech objektech, v nichž jsou služby poskytovány a to ve formě srozumitelné všem uživatelům (i ve slepeckém písmu).

MÚSS Plzeň má v pravidlech obsaženy způsoby podávání stížností, možnost zastupování v případě podávání stížnosti, lhůty a způsob jejich vyřizování, způsob vyrozumění o vyřešení podané stížnosti i poučení o možnosti odvolat se proti způsobu řešení podané stížnosti.

5.3.8 Standard 8 – Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

V rámci plnění tohoto standardu dává organizace uživatelům značný prostor, aby v rámci poskytované sociální služby mohl využívat běžné služby jako jeho vrstevníci. Vedoucí zaměstnanci registrovaných sociálních služeb jsou ve styku s firmami a institucemi, které poskytují běžné služby veřejnosti a s jejich pomocí umožňují uživatelům srovnatelný život s životem jejich vrstevníků.

Jedná se o služby praktického či odborného lékaře, návštěvy školských, kulturních a sportovních zařízení, vyřizování běžných věcí na úřadech a institucích, využívání běžných služeb (kadeřnictví, pedikúra, masáže, ...) apod..

Poskytovatel vytváří též příležitosti pro udržování smysluplných vztahů s rodinou, blízkými či známými uživatele.

5.3.9 Standard 9 – Personální a organizační zajištění sociální služby

MÚSS Plzeň má definovanu ve svém organizačním řádu přesnou strukturu zaměstnanců včetně uvedení kvalifikačních a morálních předpokladů na jednotlivá pracovní místa a pozice.

Vzdělání a kvalifikace zaměstnanců odpovídá požadavkům kladeným na příslušnou pracovní pozici zákonem číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách [10].

Noví zaměstnanci organizace jsou přijímáni na základě předem stanovených pravidel a postupů a v průběhu prvního půlroku v zaměstnání procházejí procesem zaškolení a zaučení, který je ukončen pohovorem a závěrečným hodnocením.

5.3.10 Standard 10 – Profesní rozvoj zaměstnanců

MÚSS Plzeň je si dlouhodobě vědom skutečnosti, že kvalitní práci mohou uživatelům poskytnout pouze vysoce kvalifikovaní zaměstnanci, a proto každoročně věnuje nemalé finanční prostředky (cca 1.000.000,- Kč) na vzdělávání svých zaměstnanců. Plán vzdělávání zaměstnanců je každoročně v organizaci detailně zpracován až na konkrétního zaměstnance a každoročně je sledováno jeho plnění.

Vzhledem k tomu, že vedení organizace si uvědomuje skutečnost, že odchod kvalifikovaného zaměstnance je pro poskytovatele „finanční“ ztrátou má MÚSS Plzeň zpracován široký program stabilizace pracovních sil, který obsahuje mimo jiné, zpracovaný systém odměňování zaměstnanců, systém odměn pro dlouhodobě v organizaci pracující zaměstnance, strukturu pravidelných půlročních pohovorů. Pro své zaměstnance organizuje zaměstnavatele ve spolupráci s odborovým orgánem řadu sociálních programů (kulturní, sportovní a společenské akce).

5.3.11 Standard 11 – Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Tento standard ukládá poskytovateli mít určeno místo a dobu poskytování sociální služby. I tato kriteria MÚSS Plzeň splňuje, Pobytová zařízení sociálních služeb pracují v nepřetržitém režimu, ambulantní v pracovní dny od 7,00 do 16,00 hodin a terénní sociální služby v celoročním provozu v době od 7,00 do 19,00 hodin.

5.3.12 Standard 12 – Informovanost o poskytované sociální službě

S účinností zákona číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách [10] se sociální služby a tím i jejich poskytovatelé do tržního prostředí. To znamená, museli se přizpůsobit chování trhu a začít uplatňovat metody vlastní tržnímu prostředí, mimo jiného i marketing.

MÚSS Plzeň spolupracuje v otázkách „zviditelnění“ svých služeb s marketingovou agenturou, která zajišťuje informovanost veřejnosti, jednotný obraz a cílenou propagaci veškerých služeb organizace.

5.3.13 Standard 13 – Prostředí a podmínky

Pro naplnění požadavků tohoto standardu kvality sociálních služeb má organizace zpracovány veškeré technické (zkoušky, revize, certifikace) a hygienické podmínky kladené na poskytovanou službu.

MÚSS Plzeň navíc klade důraz na důstojné prostředí, ve kterém je sociální služba poskytována a proto v posledních 4 letech uvolňoval ze svého rozpočtu v průměru 10 milionů korun na zlepšení prostředí uživatelů sociálních služeb.

5.3.14 Standard 14 – Nouzové a havarijní situace

Organizace má pro každý provozovaný objekt či prostor zpracován plán havarijních a nouzových situací, který pomáhá při řešení nenadálých případů. S uvedeným plánem jsou všichni zaměstnanci poskytovatele i uživatelé seznámeni. Podle plánu nouzových a havarijních situací je i řadový zaměstnanec, který zjistí závadu (např. prasklé vodovodní potrubí, přerušení dodávky plynu atd.) schopen zajistit pomoc či její řešení.

Součástí plánu nouzových a havarijních situací jsou i evakuační plány v případě vzniku požáru či jiné závažné situace.

5.3.15 Standard 15 – Zvyšování kvality sociální služby

MÚSS má zpracována pravidla pro pravidelné hodnocení průběhu poskytované sociální služby (zpětná vazba), ke kterému využívá jak uživatele sociální služby, tak vlastní zaměstnance. Prostředkem k získání hodnocení kvality sociální služby jsou zpravidla dotazníky připravené vedoucími zaměstnanci organizace nebo za pomoci externích spolupracovníků.

Jedno z mnoho dotazníkových šetření prováděné v MÚSS Plzeň u uživatelů pečovatelské služby a u zaměstnanců pečovatelské služby vedoucí organizačního útvaru „Pečovatelská služba“ Bc. Jaroslavou Kaiserovou je použito i v závěru této práce pro ilustraci přínosu nového zákona o sociálních službách pro uživatele a pro zaměstnance poskytovatele.

Zpracování standardů kvality sociálních služeb a jejich dodržování poskytovatelem není samoúčelným procesem.

Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách [10] ve své části čtvrté zřizuje instituci „Inspekce poskytování sociálních služeb“, která je ze zákona oprávněna kontrolovat kvalitu poskytovaných sociálních služeb, kterou ověřuje na základě bodového hodnocení (0 až 3 body) jednotlivých kritérií standardů kvality sociálních služeb.

Výsledkem je součet získaných přidělených bodů na základě výše součtu hodnocení poskytovatele a jeho porovnání s možným maximálním počtem získaných bodů § 38, odst. 3 vyhlášky číslo 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách [11]. Hodnocení je pak následující:

„(3) Poskytovatel sociálních služeb (dále jen poskytovatel)

- a) splňuje standardy kvality sociálních služeb výborně, jestliže celkový počet bodů činí 90 až 100 % z maximálního celkového počtu bodů, kterého podle přílohy č.2 může dosáhnout,*
- b) splňuje standardy kvality sociálních služeb dobře, jestliže celkový počet bodů činí 70 až 89 % z maximálního celkového počtu bodů, kterého podle přílohy č. 2 může dosáhnout,*
- c) splňuje standardy kvality sociálních služeb dostatečně, jestliže celkový počet bodů činí 50 až 69 % z maximálního celkového počtu bodů, kterého podle přílohy č. 2 může dosáhnout,*
- d) nesplňuje standardy kvality sociálních služeb jestliže*

1. některé z kritérií, které je označeno v příloze č. 2 jako zásadní, není ohodnoceno počtem bodů podle odívce 1 písm. a) nebo b), nebo
2. celková počet bodů je nižší než 50 % z maximálního celkového počtu bodů, kterého podle přílohy č. 2 může dosáhnout. Vyhláška číslo 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, str. 7034

V rámci MÚSS Plzeň byla dosud předmětem inspekce kvality sociálních služeb jedna registrovaná sociální služba „Domov pro seniory Bolevec, Západní 7, Plzeň“. Inspekce proběhla ve dnech 15.5. až 2.6.2008 a inspekční tým ve své zprávě uvádí:

„Hodnocení plnění standardů kvality sociálních služeb

- a) *všechna kritéria označená v příloze 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb. jako zásadní, jsou hodnocena počtem bodů podle § 38 odstavce 1 písm. a) nebo b) této vyhlášky*
- b) *celkový počet dosažených bodů: 127 tj. 88,2 % z maximálního celkového počtu bodů, kterého může poskytovatel sociálních služeb dle přílohy č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb. dosáhnout*

Poskytovatel dle § 38 odst. 3 písmene b) vyhlášky č. 505/2006 Sb. splňuje standardy kvality sociálních služeb dobře.“⁴ [4].

⁴ Zdroj : Inspekční zpráva o výsledku inspekce poskytování sociálních služeb – Sp. zn. ZN/769/SVZ/08 – 12.6.2008, str. 28 Krajský úřad Plzeňského kraje, odbor sociálních věcí a zdravotnictví –

6. Financování sociálních služeb

Financování sociálních služeb je podstatným faktorem jejich rozsahu, dostupnosti i kvality poskytování. Tento faktor je podstatným zejména pro poskytovatele sociální služby, jeho zřizovatele či stát.

U velké skupiny občanů převládá názor, že „sociální služba“, rovná se služba zadarmo a je velmi těžké tuto skupinu přesvědčit o tom, že „sociální služba“ rovná se mít příležitost službu čerpat.

Je logické, že je celkem k ničemu sociální služba, kterou nelze provozovat, protože za prostor v němž je poskytována není uhrazeno nájemné, či je odpojen zdroj energie. Totéž platí i o zaměstnancích poskytovatele, v okamžiku, kdy nebude možno financovat jejich odměňování je logické, že tito z čistě existenčních hledisek odcházejí vykonávat jinou práci a poskytovatel končí s poskytováním sociální služby.

Z těchto důvodů je nutno otázce financování sociálních služeb věnovat ze strany provozovatele, zřizovatele i státu zvýšenou pozornost.

6.1 Financování sociálních služeb před účinností zákona číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách

V době platnosti zákona číslo 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení [12] byly sociální služby řešeny jako dvouzdrojové financování na kterém se podílely následující subjekty:

- občan
- zřizovatel (stát).

Podíl občana byl jednoznačně stanoven prováděcí vyhláškou k zákonu o sociálním zabezpečení a výše jeho úhrady byla striktně stanovena na základě výše jeho starobního důchodu.

Úhrada občana byla stejná pro stejný typ sociální služby v rámci celé republiky a byla stanovena na základě rozhodnutí příslušného odboru sociálních věcí a zdravotnictví. Výše takto stanovené úhrady v žádném případě nekorespondovala s rozsahem ani s kvalitou poskytované sociální služby.

Zřizovatel podporoval jím zřízené organizace v rámci schválených rozpočtů příspěvkových organizací tzv. provozním příspěvkem, jehož část tvořili finanční prostředky přidělené pobytovým zařízením ze státního rozpočtu prostřednictvím MPSV ČR.

Tyto finanční prostředky ze strany státu nazývané jako „dotace na lůžko“ měl možnost získat pouze poskytovatel, jehož zřizovatelem byla obec nebo územně samosprávný celek. Tímto opatřením docházelo k nesmyslným disproporcím ve financování pobytových zařízení se stejnou sociální službou (domov důchodců) provozovaných na území jednoho města různými poskytovateli (MÚSS Plzeň a Městská diecézní charita Plzeň).

6.2 Financování sociálních služeb po 1. 1. 2007

S účinností nového zákona o sociálních službách se zcela změnila podmínka pro financování sociálních služeb. Od 1. 1. 2007 je financování sociálních služeb zajištěno jako financování vícezdrojové na kterém se podílejí následující subjekty:

- uživatel
- zřizovatel
- stát
- zdravotní pojišťovna.

V rámci tohoto vícezdrojového financování je největší podíl příjmů pro poskytovatele sociální služby spojen s osobou uživatele sociální služby. Příjmy spojené s osobou uživatele mají následující strukturu:

- úhrada za poskytování sociální služby
- příspěvek na péči

Uživatel sociální služby hradí úhradu za poskytnutou sociální službu, jejíž maximální možná výše je stanovena vyhláškou, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Výše úhrady pro uživatele je stanovena na základě kvality poskytované služby a je oběma stranami sjednána ve smlouvě o poskytování sociální služby.

Příspěvek na péči se poskytuje osobám závislým na péči jiné fyzické osoby za účelem zajištění potřebné pomoci. Osobám, které potřebují pomoc jiné fyzické osoby je příspěvek na péči přiznán na základě provedeného šetření a míře závislosti na pomoci ve výši 2.000,- Kč až 11.000,- Kč (I. až IV. stupeň závislosti). Tento příspěvek slouží osobě závislé na pomoci jiné fyzické osoby „k nákupu“ pomoci od registrovaného poskytovatele sociální služby, od osoby blízké či od jiné fyzické osoby.

Zřizovatel může ve smyslu § 105 zákona číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách poskytnout dotaci na provoz sociálních služeb poskytovatelům zapsaným v registru poskytovatelů sociálních služeb. MÚSS Plzeň takto každoročně dostává příspěvek na provoz se strany zřizovatele, kterým je statutární město Plzeň.

Stát (MPSV ČR) může na základě předložené žádosti poskytnout dotaci na zajištění poskytování sociálních služeb poskytovatelům, kteří jsou zapsáni v registru poskytovatelů sociálních služeb.

Financování ze strany zdravotní pojišťovny je zajištěno na základě uzavřené „zvláštní“ smlouvy mezi poskytovatelem (pobytovým zařízením sociálních služeb) a příslušnou zdravotní pojišťovnou.

Výše úhrady ze strany zdravotní pojišťovny je dána množstvím provedených a vykázaných zdravotních výkonů zaměstnanci poskytovatele (zdravotní sestry) ve prospěch pojištěnců zdravotní pojišťovny, kteří jsou uživateli sociálních služeb.

Vzhledem k tomu, že v poslední době ze strany některých poskytovatelů sociálních služeb dochází k tlaku na zvyšování množství dotačních prostředků rozdělovaných prostřednictvím státu (MPSV ČR) připojuji následující tabulku, která dokumentuje neoprávněnost uvedených tlaků.

Tabulka č.1: Časová řada vybraných nákladů a výnosů za roky 2002 až 2008

Časová řada vybraných nákladů a výnosů za roky 2002 až 2008

(údaj v tis. Kč)

Ukazatel	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Příspěvek na provoz – Město Plzeň	92 533,00	99 785,75	98 435,00	104 783,00	45 043,00	59 262,00
<i>z toho: „dotace na lůžko“ (MPSV ČR)</i>	<i>31 841,00</i>	<i>33 505,00</i>	<i>34 652,00</i>	<i>36 335,00</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>
Dotace na provoz – MPSV ČR	0,00	0,00	0,00	0,00	36 376,10	31 374,10
Výnosy externí	92 533,00	99 785,75	98 435,00	104 783,00	81 419,10	90 636,10
Úhrady od uživatelů sociálních služeb	45 223,42	46 876,10	49 436,57	52 741,24	74 009,95	82 712,75
<i>z toho: příspěvek na péči</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00</i>	<i>20 268,50</i>	<i>27 773,18</i>
Tržby od zdravotních pojišťoven	3 295,04	4 078,97	5 065,73	5 262,22	12 254,38	10 670,38
Tržby za hospodářskou činnost	594,95	743,22	818,60	854,28	893,38	1 111,10
Výnosy vlastní	49 113,41	51 698,29	55 320,89	58 857,74	87 157,71	94 494,24
Zúčtování fondů	244,65	2 866,92	4 531,74	1 343,74	1 912,02	3 235,93
Ostatní výnosy	2 599,24	1 995,11	1 797,91	1 722,14	1 744,78	1 797,42
Výnosy ostatní	2 843,89	4 862,03	6 329,65	3 065,87	3 656,80	5 033,35
Výnosy celkem	144 490,30	156 346,07	160 085,54	166 706,62	172 233,61	190 163,68

Zdroj: Výroční zprávy MÚSS Plzeň za období roku 2003 - 2008

Neoprávněnost tlaků na zvýšení podílu MPSV ČR na financování sociálních služeb lze dokumentovat na časové řadě vlastních výnosů MÚSS Plzeň.

Z uvedeného vyplývá, že vlastní výnosy MÚSS Plzeň vykazují meziročně značné přírůstky, což je ze strany vedení organizace hodnoceno jako velmi pozitivní jev, neboť poskytovatel sociálních služeb se stává rok od roku méně závislým na dotačních prostředcích (příspěvek na provoz) ze strany zřizovatele i státu.

Je třeba zjistit, ve kterých sledovaných účetních položkách vlastních výnosů se „odehrává“ pozitivní vývoj v hospodaření organizace. Porovnáním jednotlivých položek je zjevné, že nejvyšší nárůst je zaznamenán v úhradách od uživatelů sociálních služeb a v tržbách od zdravotních pojišťoven.

Po odečtení příspěvku na péči od celkových úhrad od uživatelů sociálních služeb zjišťujeme, že rozhodující nárůst není tvořen případným zvýšením cen za poskytnuté služby či nárůstem počtu klientů, ale růstem příjmů z příspěvku na péči.

Pokud si uvědomíme skutečnost, že na růst vlastních tržeb působí dva základní faktory a to je příspěvek na péči a tržby od zdravotních pojišťoven, máme řešení celého problému. Poskytovatelé, kteří poskytují sociální službu uživatelům bez přiznaného příspěvku na péči, případně s nízkým průměrným příspěvkem na péči nejsou schopny vyrovnávat logicky klesající „přímé“ dotace ze strany MPSV ČR a ztrácejí část svých příjmů nutných pro financování sociálních služeb.

Pokud by i ostatní poskytovatelé sociálních služeb od počátku účinnosti zákona číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách postupovalo obdobným způsobem jako MÚSS Plzeň a do svých pobytových zařízení přijímali především uživatele s vyššími stupni přiznaných příspěvků na péči, kteří sociální služby potřebují především, nedošlo by v případě poklesu „přímých“ dotací ze strany státu k problémům s financováním jimi poskytovaných sociálních služeb.

Navíc je nutno si uvědomit, že uživatelé s přiznaným vyšším stupněm příspěvku na péči mají zpravidla větší zdravotní problémy a tudíž logicky u těchto uživatelů roste i podíl tržeb od zdravotních pojišťoven.

Z výše uvedených důvodů nepovažuji některými poskytovateli vytvářený tlak na zvýšení „přímých“ dotací poskytovaných MPSV ČR za neoprávněný.

7. Zavádění standardů kvality sociálních služeb organizace – dobrá praxe

V této části své bakalářské práce se pokusím ve stručných formulacích shrnout poznatky, které jsem během získávání podkladů pro zpracování práce získal od zaměstnanců MÚSS Plzeň, kteří se podílejí na zpracování a udržování systému standardů kvality sociálních služeb. Jednotlivé poznatky budu formulovat jako samostatné číslované body [2], [3], [14].

- 7.1 Standardy kvality sociálních služeb jsou „know how“ každé sociální služby, chraňte je jako obchodní tajemství firmy.
- 7.2 Tvorba a zavádění standardů kvality sociálních služeb je procesem, který není nikdy ukončen a který se neustále vyvíjí.
- 7.3 Standardy kvality sociálních služeb nelze vydat jako „závazný vnitřní předpis“ ze strany vedení organizace.
- 7.4 Standardy kvality sociálních služeb nelze mezi jednotlivými registrovanými sociálními službami „převzít“ či „opsat“. Standardy kvality sociálních služeb jsou pro každou registrovanou službu unikátní a to jak z hlediska obsahu, tak z hlediska formy.
- 7.5 Na procesu tvorby a zavádění standardů kvality sociálních služeb je bezpodmínečně nutná spolupráce zaměstnanců zastupujících všechny pracovní pozice.
- 7.6 Upravte, respektive zaznamenejte do dokumentace standardů kvality sociálních služeb každou změnu tak, aby předpis v každém okamžiku odpovídal skutečnosti.
- 7.7 Nelitujte finančních prostředků vynaložených na vzdělávání zaměstnanců v oblasti tvorby standardů kvality sociálních služeb.
- 7.8 Tvorba a udržování systému standardů kvality sociálních služeb je procesem dlouhodobým a značně nákladným.

- 7.9 Zaměstnance je třeba pro práci nad standardy kvality sociálních služeb a zejména na práci nad jejich změnami vhodně motivovat.
- 7.10 Platné standardy kvality sociálních služeb je třeba mít neustále „volně“ k dispozici pro všechny zaměstnance.
- 7.11 V rámci prohlubování kvalifikace zaměstnanců vyčleňte minimálně 2 hodiny měsíčně pro každého zaměstnance na „studium“ standardů kvality sociálních služeb
- 7.12 Ověřujte pravidelně znalost standardů kvality sociálních služeb u všech podřízených zaměstnanců. Důsledně vyžadujte dodržování všech ustanovení standardů kvality sociálních služeb u všech pořízených zaměstnanců.

8. Závěr

Je velice obtížné podat ucelený výklad vývoje sociální politiky. Na úrovni současných teoretických poznatků a empirických zkušeností jednotlivých států je prozatím téměř vyloučeno poskytnout jednoznačné objasnění takového vývoje. Existuje řada příčin, které znesnadňují syntetizaci celkového pohledu na vývoj sociální politiky.

K nejdůležitějším patří zejména skutečnost, že neexistuje ve světě jednotně uznávané pojetí sociální politiky, a není tudíž ani jednoduché určit vznik a sledovat její vývoj a historii sociální politiky. Nemá-li dojít k nepřijatelnému zjednodušení a zkreslení, nelze sledovat sociální politiky izolovaně od dalších jevů a procesů, které s nimi úzce souvisejí. Nejde pouze o tradičně uváděný vztah k ekonomice a politice, ale i vztahy k psychologii a sociologii, k etice, teologii k pedagogice, demografii, k právní vědě a vědám historickým, politologickým.

Každá z těchto disciplín má svébytné teoretické koncepce, metodologii a vlastní empirické poznatky, které zdaleka nejsou vždy identické a které v souvislosti s vývojem sociální politiky nelze pominout.

Důležitou roli v dlouhodobém vývoji sociální politiky hraje prostor a čas, neboť jednotlivé země dospívaly v různé době k nezbytnosti a potřebě řešit otázky a problémy, které se zpravidla zahrnují do sociální politiky;

Problémem je i volba vyhovujících, obecně uznávaných kritérií, podle nichž by měl být vývoj sledován. Vedle již zmíněných otázek jde např. i o to, zda vývoj budeme sledovat podle role státu jako kritéria určujícího, jaké etapy významné pro sledování vývoje sociální politiky budeme volit, či zda zvolíme jiné kritérium (např. historické epochy nebo teritoria, spol. zřízení, geografie apod.).

Přes uvedené problémy lze v historickém vývoji vystopovat určité tendence, které jsou pro sociální politiku jako takovou ve vyspělých zemích významné.

Lze je stručně charakterizovat takto:

- a) od určité nahodilosti a řešení sociálních otázek případ od případu zejména po linii církve se postupně přechází k řešení cílevědomému a koncepčnímu
- b) od individuálních a lokálních aktivit (např. rodin, obcí) se postupně přechází i k aktivitám, které v sociální oblasti organizuje a garantuje stát a to jakékoliv formě

- c) od národně a státně pojímané sociální politiky směřuje vývoj i k určitému mezinárodnímu dojednávání základních opatření v oblasti sociální
- d) od dílčích a jednotlivých opatření dospěl vývoj k systémovému a systematickému řešení sociálních problémů
- e) řešení sociálních problémů nelze oddělit od vývoje zdravotní péče, neboť se vzájemně se ovlivňují a podmiňují.

Na základě výše uvedených údajů v této bakalářské práci, na základě studia jednotlivých ustanovení zákona číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách [10] a na základě porovnání díkce tohoto zákona s jednotlivými ustanoveními předcházejícího zákona číslo 100/1988 Sb. o sociálním zabezpečení [12], řešícího problematiku sociálních služeb do roku 2006 je zřejmé, že nový zákon o sociálních službách na nepoměrně vyšší úrovni:

- respektuje základní lidská práva a svobody uživatelů
- staví uživatele do pozice hlavní osoby rozhodující o typu, četnosti, průběhu a způsobu financování poskytované sociální služby
- určuje potřebnost sociální služby pro uživatele na základě stupně její závislosti na pomoci jiné fyzické osoby a přiznaného příspěvku na péči
- ukládá povinnost poskytování sociální služby na základě uzavřené smlouvy mezi uživatelem a poskytovatelem jejíž podmínky jsou dohadovány za účasti obou stran ku prospěchu uživatele
- stanovuje požadavky na kvalifikaci poskytovatele, včetně jeho jednotlivých zaměstnanců, k poskytování sociální služby
- klade důraz na kvalitu poskytovaných sociálních služeb a na její neustálé zvyšování a sledování.

Tyto v zákoně číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách [10] definované principy jsou pozitivně přijímány jak ze strany uživatelů, tak ze strany poskytovatelů sociálních služeb, což dokladují i výsledky prováděných výzkumů a dotazníkových šetření.

Splnění uvedených principů je dokladováno na provedeném dotazníkovém šetření, které bylo realizováno koncem roku 2008 a počátkem roku 2009 na vzorku 40 uživatelů a 30 zaměstnanců pečovatelské služby MÚSS Plzeň.

Dotazníky pro šetření, v rámci plnění povinností daných poskytovateli sociální služby standardem číslo 15, zpracovala Bc. Jaroslava Kaiserová, vedoucí útvaru Pečovatelská služba MÚSS Plzeň a jeho výsledky jsou uloženy u ředitele MÚSS Plzeň.

Splnění záměru vkládaného do zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách [10], kterým bylo nastavit poskytování sociálních služeb uživatelům na základě jejich svobodné vůle, individuálních potřeb a požadavků (individuální plány) dokladují odpovědi na otázky 1, 2, 3, 4, 5, 9 a 10.

V rámci vyhodnocených odpovědí uživatelů na položené otázky uvádějí respondenti spokojenost s možností uplatnění vlastní vůle při sjednávání sociální služby, s dostatkem a dostupností poskytnutých informací týkajících se plánování a průběhu sociální služby.

Jako pozitivní přínos ze strany nového zákona o sociálních službách lze hodnotit odpovědi tazatelů na otázky číslo 6 a 7, ze kterých jednoznačně vyplývá, že uživatelé mají důvěru v poskytovatele a svěřují mu své osobní údaje nutné pro bezproblémový průběh kvalitní sociální služby.

Na druhou stranu lze kladně hodnotit i informovanost uživatelů o možnosti řešit své požadavky týkající se poskytování sociální služby formou stížnosti (otázka číslo 8).

Jistě potěšujícím zjištěním pro poskytovatele sociálních služeb jsou odpovědi ve II. části dotazníkového šetření, to jsou odpovědi na otázky číslo 12, 13, 14, 15, 16, které zjišťovaly přínos nového zákona o sociálních službách.

Z hodnocení souboru odpovědí na uvedené otázky jednoznačně vyplývá pozitivní vnímání změn, které přinesl zákon číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách, ze strany dlouhodobých uživatelů sociálních služeb.

V části III. a IV. dotazníkového šetření byli za respondenty vybráni dlouholetí zaměstnanci pečovatelské služby MÚSS Plzeň tak, aby na jejich znalostech a zkušenostech bylo možno porovnat přínos nového zákona o sociálních službách.

Na odpovědích této skupiny respondentů je ještě výrazněji vidět pozitivní přínos zákona číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách [10] pro uživatele i poskytovatele sociálních služeb.

Tato skupina respondentů na straně poskytovatele kladně hodnotí přístup zaměstnavatele k zaměstnancům a to jak z hlediska prohlubování kvalifikace, tak z hlediska materiálních, technických podmínek pro zaměstnance po datu účinnosti novely zákona číslo 108/2006 Sb. vytvořených [10].

Stejným způsobem na základě dlouholetých zkušeností dotazovaní zaměstnanci hodnotí v části IV. dotazníkového šetření i vlastní poskytování sociálních služeb po 1. 1. 2007, zejména pak možnost svobodného rozhodování o poskytované službě a jejím průběhu ze strany uživatele.

Na základě výše uvedených skutečností v závěru této bakalářské práce je možno konstatovat, že zákon číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách [10], platný od 1. 1. 2007, stanovil nová, zcela odlišná pravidla pro poskytování sociálních služeb, pro uživatele i poskytovatele sociálních služeb.

Tato pravidla jsou pozitivně přijímána oběma stranami a jsou zárukou kvalitní sociální služby poskytované uživateli na základě jeho svobodného výběru uživatele a jeho svobodné volby průběhu poskytované služby.

Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách [10], je uživateli i poskytovateli pozitivně přijímán a po dvou letech jeho platnosti lze konstatovat, že přinesl výrazné zlepšení v oblasti dodržování lidských práv i v oblasti kvality poskytovaných sociálních služeb [9].

9. Abstrakt

CHUCHLER, P. Nový zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v Městském ústavu sociálních služeb města Plzeň, příspěvková organizace: bakalářská práce. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, o.p.s., 2009. 70 s. Vedoucí bakalářské práce JUDr. Leoš Kabát, MBA.

Klíčová slova: registrace, standardy, zákon, uživatel, poskytovatel, kvalita,

Tato práce je zaměřena zhodnocení přínosu zákona číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách pro uživatele a poskytovatele sociálních služeb [10].

V úvodu práce je uveden historický vývoj poskytování sociálních služeb se zaměřením na období posledních cca 20ti až 50ti let poskytovaných sociálních služeb v České republice, respektive v Československé socialistické republice. Tento historický přehled je uveden především pro snazší pochopení nutnosti vytvoření a následného přijetí právní normy upravující poskytování sociálních služeb v nově vznikající demokratické společnosti po roce 1989.

Historický přehled je konfrontován se zkušenostmi s uplatněním nového zákona o sociálních službách u skutečného poskytovatele sociálních služeb. Tímto poskytovatelem je největší poskytovatel sociálních služeb v Plzni a jedním z největších poskytovatelů sociálních služeb v Plzeňském kraji, kterým je Městský ústav sociálních služeb města Plzně, příspěvková organizace, Klatovská 90, Plzeň.

Nezpochybnitelné přínosy nového zákona o sociálních službách pro uživatele i poskytovatele sociálních služeb jsou dokumentovány na jednotlivých standardech kvality sociálních služeb, jejich procesu tvorby a zavádění do praxe v Městském ústavu sociálních služeb města Plzně.

Jelikož proces financování sociálních služeb bývá často tématem pro nepřehledné diskuse je na příkladu financování MÚSS Plzeň v posledních letech dokumentována změna systému financování sociálních služeb v České republice po přijetí zákona o sociálních službách.

Na konci práce jsou shrnuty jednotlivé předložené teze do závěru, který přijetí zákona číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách hodnotí jak pro uživatele, tak pro poskytovatele sociálních služeb jednoznačně pozitivně.

10. Abstract

CHUCHLER P. New Law 108/2006 Coll. on social services in the Municipal Social Services Institute in Plzeň.

České Budějovice: The College of European and Regional Studies, o. p. s., 2009. 70s. Supervisor: Judr. Leoš Kabát, MBA

Key words: registration, standards, law, user, provider, quality

This dissertation aims to assess the Social Services Law no. 108/2006 Sb. and its benefit for social service users and providers.

The dissertation starts with an outline of the historical development of social services provision focused especially on approximately the last 20 to 50 years of social services provision in the Czech Republic, or the Czechoslovak socialist republic as the case may be.

The historical outline is introduced primarily for easier understanding of how necessary it was to formulate and pass a code refining social services provision in our newly arising democratic society after year 1989.

The historical outline is here confronted with experience of application of the new Social services Law acquired by a real social services provider.

Our example provider is the largest social services provider in Pilsen and one of the largest social services providers in the Pilsen region and that is Městský ústav sociálních služeb města Plzně, allowance organisation, Klatovská 90, Pilsen (The Pilsen Town Social Services Institute).

The indisputable benefits of the new social services law for the user as well as for the provider are here shown on individual social services quality standards, on the process of their creation and their launch in The Pilsen Town Social Services Institute.

Since the social services financing is very often subjected to chaotic discussions, the financing of MÚSS Pilsen (The Pilsen Town Social Services Institute) in recent years is used as an example to show the change of the system of social services financing in the Czech Republic after the Social Services Law was passed.

At the end of this dissertation there is a summary of individual theses and a conclusion which assesses the passing of the Social services Law no. 108/2006 Sb. as a very positive thing as well for the social service user as for the provider.

12. Dotazníkové šetření

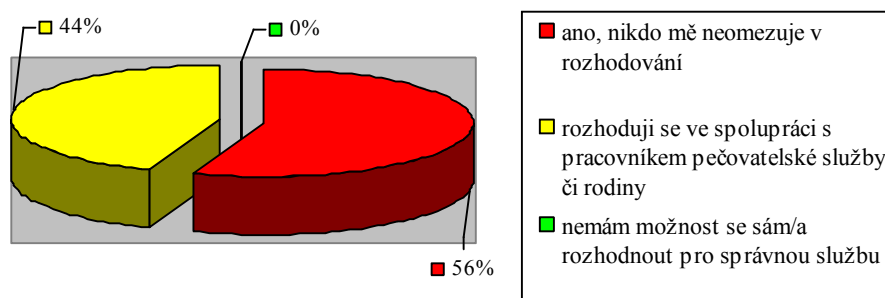
I. ČÁST DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ U UŽIVATELŮ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY MÚSS PLZEŇ

Otázka č. 1:

Uveďte, zda máte možnost uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace?

- Ano, nikdo mě neomezuje v rozhodování
- Rozhoduji se ve spolupráci s pracovníkem pečovatelské služby či rodiny
- Nemám možnost se sám/a rozhodnout pro správnou službu

GRAF č. 1: Uveďte, zda máte možnost uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace?



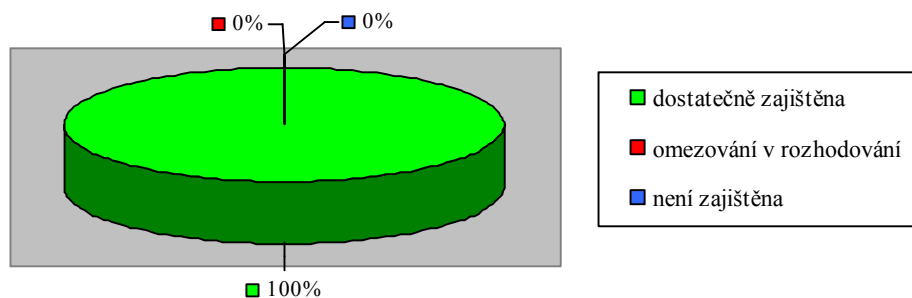
Ot

Otázka č. 2:

Je dostatečně zajištěna ochrana základních lidských práv a svobod osob uživatelů pečovatelské služby?

- Ano, je dostatečně zajištěna
- Ze strany některých pracovníků dochází k mému omezování v rozhodování
- Není zajištěna

GRAF č. 2: Je dostatečně zajištěna ochrana základních lidských práv a svobod osob uživatelů pečovatelské služby?

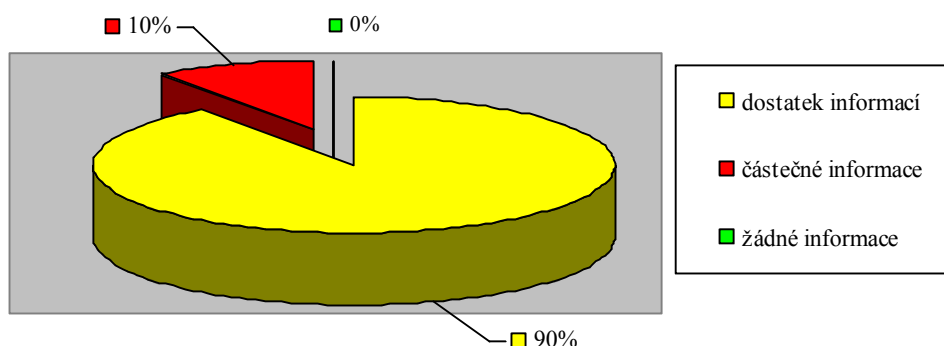


Otázka č. 3:

Byl/a jste dostatečně informován/a o sociální službě, byly splněny Vaše požadavky, očekávání a osobní cíle?

- a) *Ano, bylo poskytnuto dostatek informací, služba splnila veškerá očekávání*
- b) *Informace byly poskytnuty jen částečně k dotazovaným službám nikoliv jako celek*
- c) *Nebyly poskytnuty žádné informace, služba nesplnila očekávání a požadavky*

GRAF č. 3: Byl/a jste dostatečně informován/a o sociální službě, byly splněny Vaše požadavky, očekávání a osobní cíle?

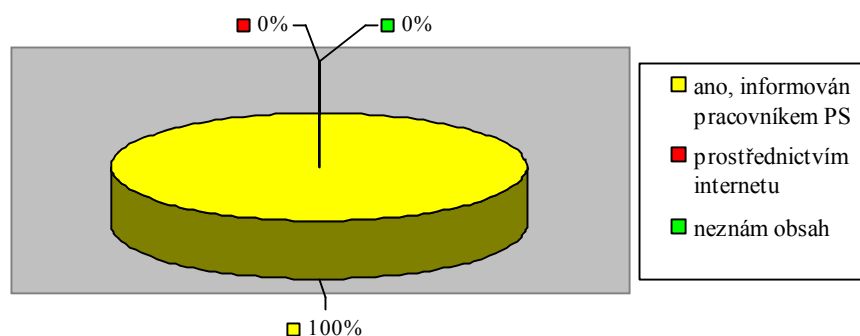


Otázka č. 4:

Byl/a jste při uzavírání smlouvy o poskytování pečovatelské služby dostatečně seznámen/a s jejím obsahem?

- a) *Ano, s celým obsahem mě seznámil pracovník pečovatelské služby*
- b) *Ano, prostřednictvím internetových stránek*
- c) *Ne, nevím co jej jejím obsahem*

GRAF č. 4: Byl/a jste při uzavírání smlouvy o poskytování pečovatelské služby dostatečně seznámen/a s jejím obsahem?

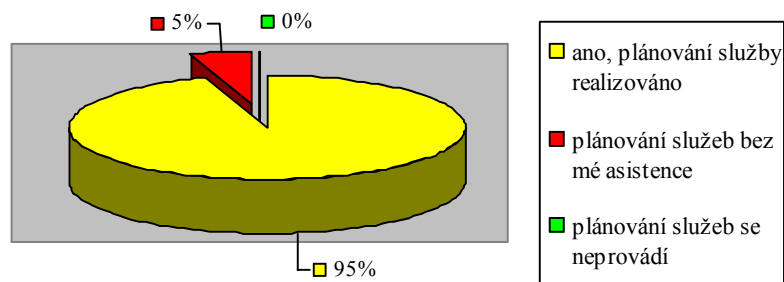


Otázka č. 5:

Uveďte, zda pečovatelské služby, které vycházejí z Vašich osobních cílů a potřeb jsou dostatečně a kvalitně zajišťovány a probíhá průběžné plánování?

- a) Ano, zcela odpovídají očekávání, plánování služeb je průběžně realizováno s pracovníkem pečovatelské služby
- b) Služby jsou poskytovány dostatečně, plánování provádí pečovatelská služba bez mé asistence
- c) Služby nejsou dostatečně a kvalitně zajišťovány, plánování služeb se neprovádí

GRAF č. 5: Uveďte zda pečovatelské služby, které vycházejí z Vašich osobních cílů a potřeb jsou dostatečně a kvalitně zajišťovány a probíhá průběžné plánování?

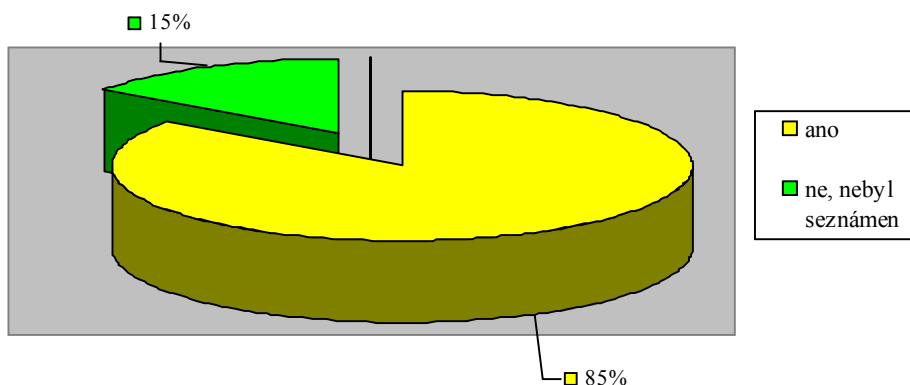


Otázka č. 6:

Víte, kdo je Vaším klíčovým pracovníkem?

- a) Ano
- b) Ne, nebyl/a jsem seznámen/a s klíčovým pracovníkem

GRAF č. 6: Víte, kdo je Vaším klíčovým pracovníkem?

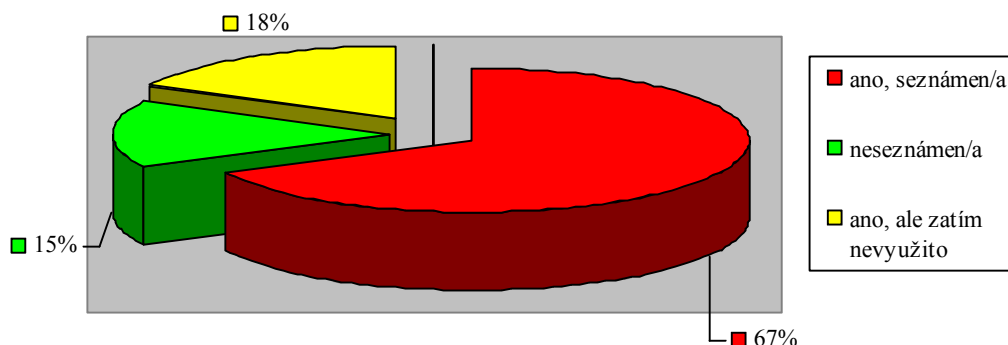


Otázka č. 7:

Byl/a jste seznámen/a s vedením a evidencí Vaší dokumentace?

- a) *Ano, byl/a jsem seznámen/a s možností nahlédnutí do vedení dokumentace*
- b) *Ne, nevím o možnosti kontroly a nahlédnutí do dokumentace*
- c) *Ano, ale ještě jsem nevyužil/a nahlédnutí do dokumentace*

GRAF č. 7: Byl/a jste seznámen/a s vedením a evidencí Vaší dokumentace?

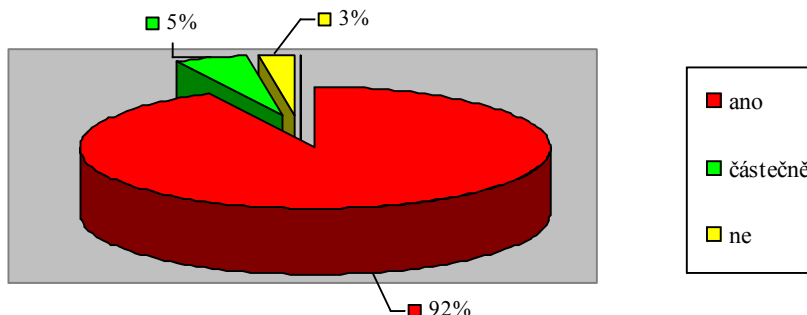


Otázka č. 8:

Byl/a jste informován/a 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 zástupce při podání stížnosti?

- a) *Ano, o veškerých způsobech a možnostech jsem byl/a seznámen/a*
- b) *Jen částečně o možnosti podání stížnosti*
- c) *Ne nevím, že si mohu podat stížnost a na koho se obracet*

GRAF č. 8: Byl/a jste informován/a 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 zástupce při podání stížnosti?

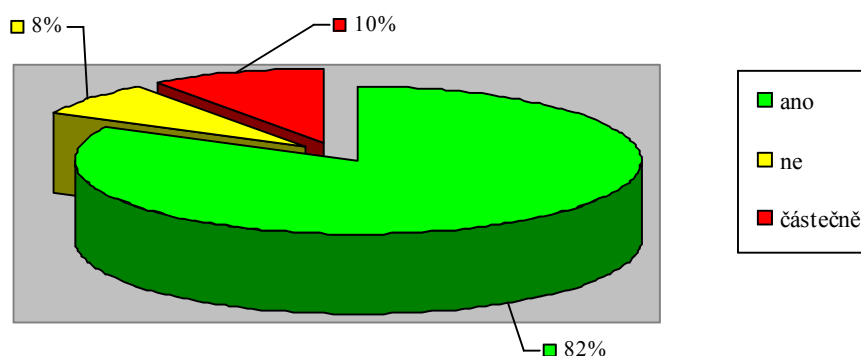


Otázka č. 9:

Víte, jaké další navazující služby v rámci poskytování pečovatelských služeb Vám může poskytovatel zprostředkovat?

- a) *Ano, byly poskytnuty veškeré informace o navazujících službách*
- b) *Ne, nevím, jaké další navazující služby je možné využívat*
- c) *Vím jen částečně o navazujících službách*

GRAF č. 9: *Víte, jaké další navazující služby v rámci poskytování pečovatelských služeb Vám může poskytovatel zprostředkovat?*

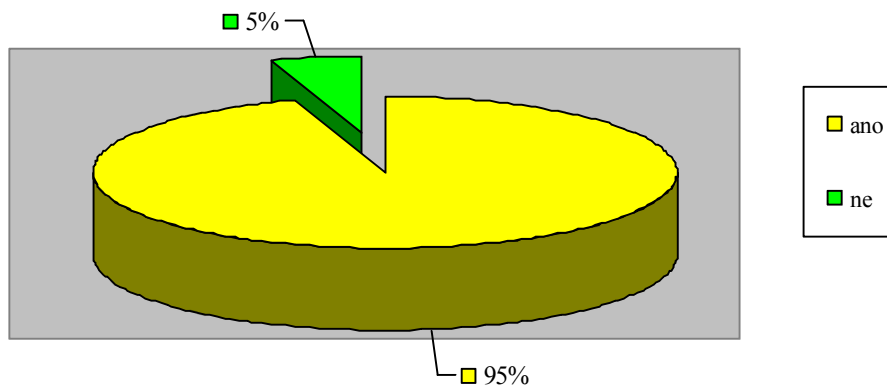


Otázka č. 10:

Byl/a jste seznámen/a s místní a časovou dostupností poskytované sociální služby?

- a) *Ano, byl/a jsem seznámena s časovou dostupností poskytovaných sociálních služeb*
- b) *Ne, neznám místní ani časovou dostupnost sociálních služeb*

GRAF č. 10: *Byl/a jste seznámen/a s místní a časovou dostupností poskytované sociální služby?*

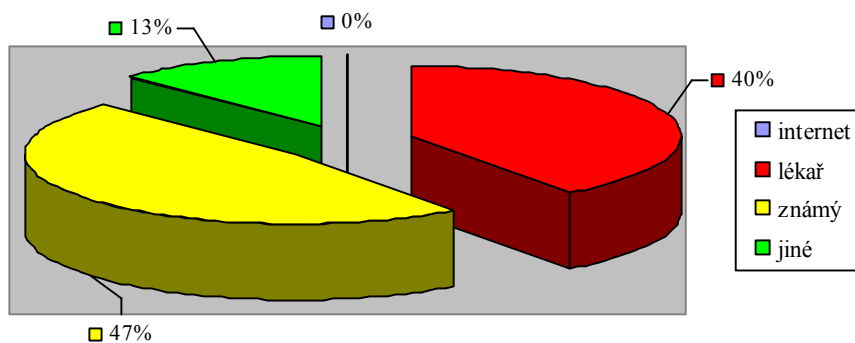


Otázka č. 11:

Kde jste zjistil/a informace o službách, poslání a cílech poskytovatele sociálních služeb MÚSS Plzeň?

- a) *Internetové stránky*
- b) *Praktický lékař*
- c) *Od známých*
- d) *Jiné*

GRAF č. 11: Kde jste zjistil/a informace o službách, poslání a cílech poskytovatele sociálních služeb MÚSS Plzeň?



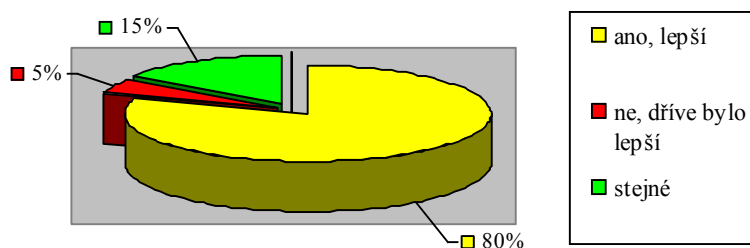
II. ČÁST DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ U UŽIVATELŮ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY MÚSS PLZEŇ:

Otázka č. 12:

Kvalita a způsob poskytování sociálních služeb v současné době je lepší, pružnější a kvalitnější.

- Ano, je lepší v současné době
- Ne, v předcházejících letech bylo lepší poskytování sociálních služeb
- Poskytování sociální služby je stejné dříve i nyní

GRAF č. 12: Kvalita a způsob poskytování sociálních služeb v současné době je lepší, pružnější a kvalitnější.

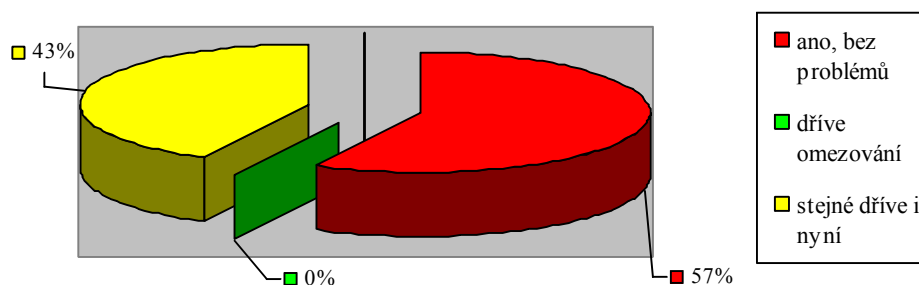


Otázka č. 13:

Byla Vám v předcházejících letech dána možnost svobodné vůle výběru sociálních služeb a poskytovatele?

- Ano v současné době bez problémů, dříve výběr ovlivňován sociálními pracovníky
- Dříve i dnes výběr poskytovatele a služeb omezen časovou nedostupností služeb
- Stejná možnost volby sociálních služeb dříve i nyní

GRAF č. 13: Byla Vám v předcházejících letech dána možnost svobodné vůle výběru sociálních služeb a poskytovatele?

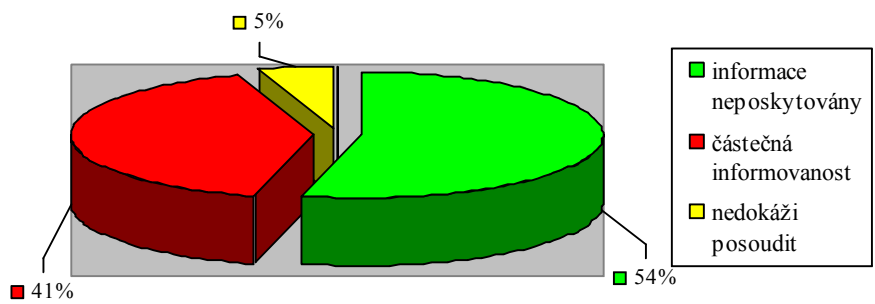


Otázka č. 14:

Byl/a jste v předcházejících letech dostatečně informován o sociální službě, byly splněny Vaše požadavky?

- a) *Ne, informace dříve o sociální službě nebyly poskytovány, dnes ano*
- b) *Dříve jen částečná informovanost o poskytovaných sociálních službách, o které se konkrétně jednalo, o dalších nikoliv. Dnes poskytovány veškeré informace o všech poskytovaných službách*
- c) *Nedokážu posoudit*

GRAF č. 14: Byl/a jste v předcházejících letech dostatečně informován o sociální službě, byly splněny Vaše požadavky?

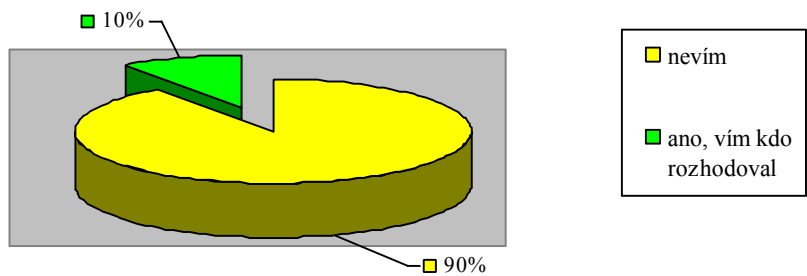


Otázka č. 15:

Víte, kdo dříve zajišťoval rozšíření, či zúžení Vámi využívaných sociálních služeb?

- a) *Nevím, kdo to zajišťoval*
- b) *Ano, o poskytování sociálních služeb rozhodovala sociální pracovníce úřadu městského obvodu, tento přístup mi nevyhovoval*

GRAF č. 15: Víte, kdo dříve zajišťoval rozšíření, či zúžení Vámi využívaných sociálních služeb?

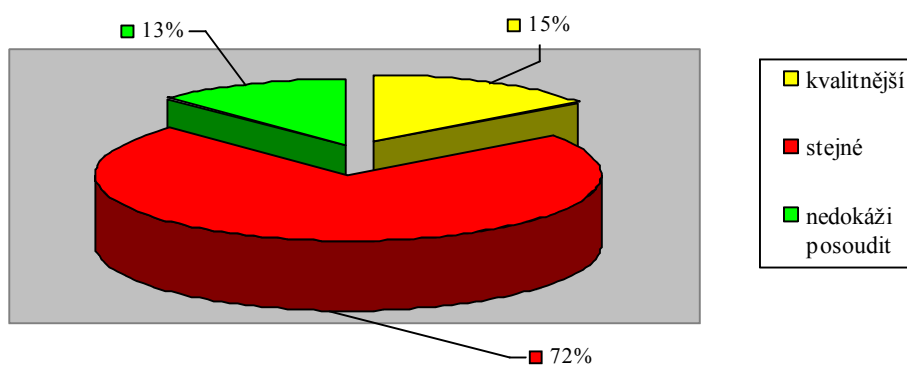


Otázka č. 16:

V celkovém pohledu na poskytování sociálních služeb před rokem 2007 a nyní hodnotím v současné době nabídku, kvalitu, rozsah sociálních služeb jako:

- a) *Mnohem kvalitnější, pružnější, dostupnější*
- b) *Nabídka i kvalita je stejná jako dříve*
- c) *Nedokážu posoudit*

GRAF č. 16: V celkovém pohledu na poskytování sociálních služeb před rokem 2007 a nyní hodnotím v současné době nabídku, kvalitu, rozsah sociálních služeb jako:



III. ČÁST DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ U PRACOVNÍKŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Otázka č. 17:

Uveďte, zda pečovatelská služba MÚSS Plzeň má pracovní tým, který pokrývá svými znalostmi, dovednostmi a osobními předpoklady potřeby všech uživatelů sociálních služeb.

- a) Ano*
- b) Ne*
- c) V současné době se tento tým formuje*

Otázka č. 18:

Uveďte, zda má poskytovatel zpracován program vzdělávání zaměstnanců.

- a) Ano, má zpracovaný program vzdělávání*
- b) Nemá*
- c) Nevím*

Otázka č. 19:

Provádí organizace pravidelné hodnocení svých zaměstnanců, naplňování osobních profesních cílů, potřeby odborné kvalifikace?

- a) Ano, provádí hodnocení formou motivačních pohovorů*
- b) Ne, organizace neprovádí hodnocení zaměstnanců*

Otázka č. 20:

Dokážou všichni zaměstnanci pečovatelské služby MÚSS Plzeň informovat uživatele o poskytování sociální služby ?

- a) Ano*
- b) Dokážu informovat částečně s drobnými nedostatky*
- c) Nedokážu podat správné informace*

Otázka č. 21:

Mají zaměstnanci zajištěno k výkonu své práce materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob ?

- a) Ano, veškeré podmínky zajištěné zaměstnavatelem odpovídají druhu poskytované sociální služby*
- b) Ne, není zajištěna žádná z výše uvedených podmínek*

Otázka č. 22:

Dokážete definovat nouzové a havarijní situace, zajistit postup při nouzových a havarijních situacích?

- a) Ano dokážu, jsem seznámena se všemi postupy*
- b) Ne, nevím, jaké mohou vzniknout nouzové a havarijní situace*
- c) Dokážu definovat jen některé havarijní a nouzové situace*

Otázka č. 23:

Zajišťuje poskytovatel průběžně kontrolu a hodnocení, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služb ?

- a) Ano, zajišťuje průběžnou kontrolu*
- b) Průběžnou kontrolu nezajišťuje*
- c) Nevím*

Otázka č. 24:

Může poskytovatel zapojit do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované osoby?

- a) Ano, může*
- b) Ne, hodnotit sociální službu může jen poskytovatel*

Otázka č. 25:

V případě podání stížnosti ze strany uživatele na způsob poskytované sociální služby, je možné toto považovat za podnět pro rozvoj zvyšování kvality sociální služby?

- a) Ano
- b) Ne
- c) Nevím

Otázka č. 26:

Zajišťuje poskytovatel svým zaměstnancům podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka – supervize?

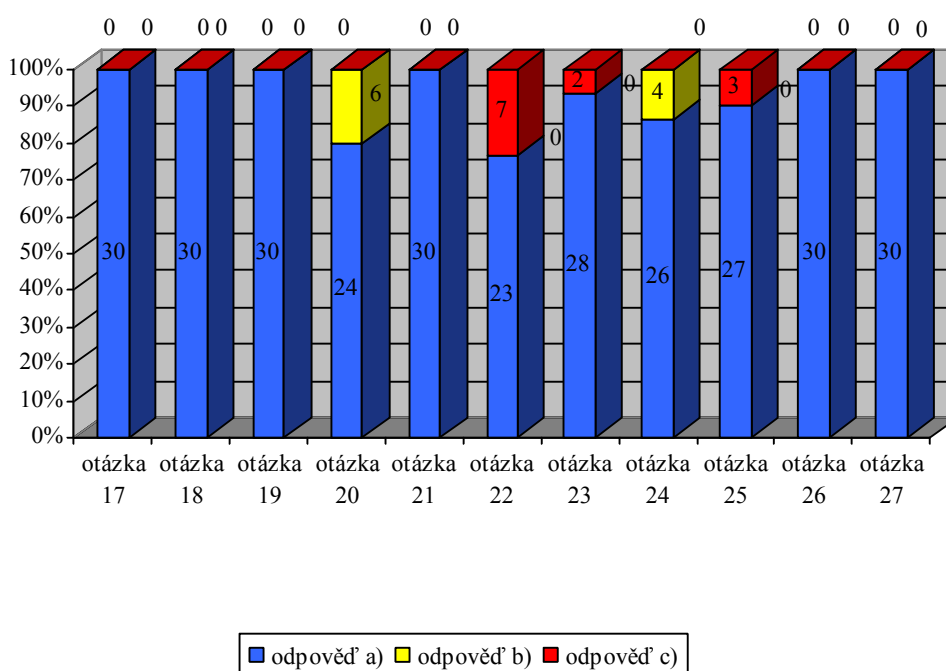
- a) Ano
- b) Ne

Otázka č. 27:

Jsou uživatelé pečovatelské služby při uzavírání Smlouvy o poskytování pečovatelské služby dostatečně seznámeni s jejím obsahem?

- a) Ano
- b) Ne

GRAF č. 17: Vyhodnocení I.části dotazníkové šetření u zaměstnanců



IV. ČÁST DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ U PRACOVNÍKŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Otázka č. 28:

Kvalita a způsob poskytování sociálních služeb současné době je lepší, pružnější a kvalitnější.

- a) Ano, v současné době je kvalitnější poskytování sociálních služeb*
- b) Ne, v předcházejících letech bylo poskytování sociálních služeb lepší*
- c) Poskytování sociálních služeb je stejné dříve i nyní*

Otázka č. 29:

Byli klienti sociálních služeb v předcházejících letech dostatečně informováni o sociální službě, byly splněny jejich požadavky?

- a) Ne, informace dříve o sociální službě nebyly poskytovány, dnes ano*
- b) Dříve jen částečná informovanost o poskytovaných sociálních službách, o které se konkrétně jednalo, o dalších nikoliv. Dnes poskytovány veškeré informace o všech poskytovaných službách.*
- c) Nedokážu posoudit*

Otázka č. 30:

Měli klienti možnost svobodné volby výběru sociálních služeb a poskytovatele?

- a) Ano, v současné době bez problémů, dříve výběr ovlivňován sociálními pracovníky, praktickými lékaři, rodinou*
- b) Dříve i dnes výběr poskytovatele a služeb omezen časovou nedostupností služeb*
- c) Stejná možnost volby sociálních služeb dříve i nyní*

Otázka č. 31:

V celkovém pohledu na poskytování sociálních služeb před rokem 2007 a v současné době hodnotím v současné době nabídku, kvalitu, rozsah sociálních služeb jako:

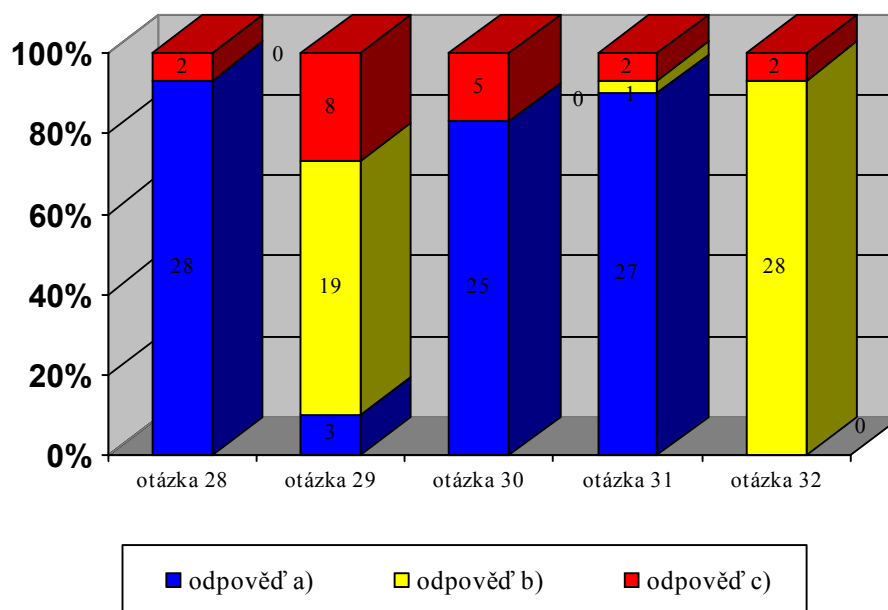
- a) V současné době mnohem kvalitnější, pružnější, dostupnější*
- b) Nabídka i kvalita je stejná jako dříve*
- c) Nedokážu posoudit*

Otázka č. 32:

Posuďte místní a časovou dostupnost poskytované sociální služby dříve a nyní:

- a) *Dříve časová dostupnost nebyla přizpůsobena požadavkům klientů*
- b) *Dnes, časová dostupnost pružná a značně přizpůsobena požadavkům klientů*
- c) *Nevím, nedokážu posoudit*

GRAF č. 18 : Vyhodnocení II. části dotazníkové šetření u zaměstnanců:



Literární zdroje:

- [1] Bílá kniha v sociálních službách, konzultační dokument – MPSV ČR – 2003
- [2] ČÁMSKÝ P., KRUTILOVÁ D., SEMBDNER J., SLADKÝ P. – Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality sociálních služeb – Centrum sociálních služeb Praha - 2008
- [3] JOHNOVÁ M. – Standardy kvality sociálních služeb – 3. vydání – MPSV ČR, Praha – 2004 – ISBN 80-86552-98-5
- [4] Krajský úřad Plzeňského kraje, odbor sociálních věcí a zdravotnictví – Inspekční zpráva o výsledku inspekce poskytování sociálních služeb – Sp. zn. ZN/769/SVZ/08 – 12.6.2008
- [5] KRUTILOVÁ D., ČÁMSKÝ P., SEMBDNER J. - Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb – 1. vydání – APSS ČR – 2008 – ISBN 978-80-254-3427-7
- [6] MATOUŠEK O. A KOLEKTIV – Základy sociální práce – 1. vydání – Portál, s.r.o., Praha – 2001 – ISBN 80-7178-473-7
- [7] MATOUŠEK O. A KOLEKTIV – Metody a řízení sociální práce, Portál. Praha 2003. ISBN 80-7178-548-2
- [8] MATOUŠEK O. A KOLEKTIV – Sociální práce v praxi. Portál. Praha 2005. ISBN 80-7367-002-X
- [9] MATOUŠEK O. A KOLEKTIV – Sociální služby. Portál. Praha 2007. ISBN 978-80-7367-310-9
- [10] Sběrka zákonů Česká republika, Ročník 2006, Částka 37, Zákon číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách
- [11] Sběrka zákonů Česká republika, Ročník 2006, Částka 164, Vyhláška číslo 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách
- [12] Sběrka zákonů Československá socialistická republika, Ročník 1988, Částka 21, Zákon číslo 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení
- [13] Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb – 1. vydání – APSS ČR – 2008 – ISBN 978-80-254-3427-7, str. 25.
- [14] Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele, ABENA – 2004

Elektronické zdroje:

- [1] <http://muss.plzen-city.cz> – oficiální webové stránky Městského ústavu sociálních služeb města Plzně, příspěvková organizace
- [2] <http://mpsv.cz> – oficiální webové stránky Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky

Použité prameny:

- [1] Organizační řád MÚSS Plzeň
- [2] Kolektivní smlouva MÚSS Plzeň
- [3] Pracovní řád MÚSS Plzeň
- [4] Spisový a skartační řád MÚSS Plzeň
- [5] Standardy kvality sociálních služeb MÚSS Plzeň

Seznam použitých odborných zkratk:

MÚSS Plzeň	–	Městský ústav sociálních služeb města Plzně, příspěvková organizace, Klatovská 90, 301 00 Plzeň
ISO 9001	–	System managementu jakosti
MPSV ČR	–	Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky
Tzv.	-	tak zvaný
Např.	-	například
Atd.	-	a tak dále
MPSV ČR	-	Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky