

**VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH
STUDIÍ, O. P. S., ČESKÉ BUDĚJOVICE**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

**PRÁVNÍ A SOCIÁLNÍ ASPEKTY POSKYTOVÁNÍ
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB INSTITUCIONÁLNĚ
ZABEZPEČOVANÉ DOMOVY PRO SENIORY**

Autor práce: Hana Kubištová, Dis.

Studijní obor: Bezpečnostní právní činnost ve veřejné správě

Forma studia: kombinovaná

Vedoucí práce: Mgr. Josef Kříha

Katedra: Katedra právní studií a bezpečnostních studií

2015

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, na základě vlastních zjištění a s použitím odborné literatury a materiálů uvedených v této práci.

Souhlasím, aby práce byla uložena v knihovně Vysoké školy evropských a regionálních studií v Českých Budějovicích a zpřístupněna v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění.

.....

Děkuji vedoucímu bakalářské práce Mgr. Josefu Křihovi za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce. Dále děkuji vedení Domova Sedlčany za umožnění získávání informací o poskytované sociální službě.

ABSTRAKT

KUBIŠTOVÁ, H. *Právní a sociální aspekty poskytování sociálních služeb institucionálně zabezpečené domovy pro seniory: bakalářská práce.* České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, o. p. s., 2015. 58 s. Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Josef Kříha.

Klíčová slova: individuální plánování, standardy kvality sociálních služeb, transformace, vyhláška, zákon o sociálních službách.

Práce v širším teoretickém kontextu analyzuje legitimitu poskytování sociálních služeb v domovech pro seniory s důrazem k jednotlivým aplikacím zákonných a podzákonných právních předpisů, tj. zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a prováděcí právní předpis tj. vyhláška č. 505/2006 Sb. V užším vzhladu analyzuje stav poskytování sociálních služeb konkrétním zařízením tj. Domov Sedlčany. Práce je obohacena o užitou kvalitativní výzkumnou techniku, tj. řízené rozhovory, které přispějí k ověřování hypotéz týkajících se kvality sociálních služeb.

ABSTRACT

KUBIŠTOVÁ, H. *Legal and Social Aspects of Providing Social Services Institutionally Sustained by the Houses of Seniors: Bachelor thesis*. České Budějovice: The College of European and Regional Studies, 2015. 58 p. Supervisor: Mgr. Josef Kříha.

Key words: individual planning, standards of quality social services, transformation, regulation, law about social services.

The work in the theoretical context analyses the legitimacy of providing social services in the pensioner's home with the emphasis on single applications of law and legal regulation. i. e. law number 108/2006 Sb., about social services, its providing regulation number 505/2006 Sb. In narrower context it analyses of situation of providing social services in the particular facilities i. e. Domov Sedlčany. The work is enriched with the applied quality technique, i. e. management dialogues, which contribute with verify hypothesis concern of quality of social services.

OBSAH

ÚVOD	8
CÍL A METODIKA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE	10
1 HISTORIE	11
2.1 Historie vzniku legislativy poskytování sociálních služeb v domovech pro seniory	11
2.2 Historie vzniku zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách	12
2.3 Koncepce transformace sociálních služeb	13
3 LEGISLATIVA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V DOMOVECH PRO SENIORY	15
3.1 Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách	15
3.1.1 Příspěvek na péči §§ 7 – 30.....	17
3.1.2 Registrace poskytovatelů sociálních služeb §§ 78 – 87	18
3.1.3 Smlouva o poskytování sociálních služeb §§ 90 - 91	18
3.1.4 Standardy kvality sociálních služeb § 99	19
3.1.4.1 Procedurální standardy	20
3.1.4.2 Personální standardy.....	25
3.1.4.3 Provozní standardy	26
3.1.5 Inspekce kvality poskytovaných služeb §§ 97 - 98.....	27
3.1.6 Předpoklady pro výkon sociálního pracovníka §§ 109 - 111	28
3.2 Vyhláška č. 505/2006 Sb.	29
4 EMPIRICKÁ ČÁST	31
4.1 Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách	31
4.1.1 Úvodní ustanovení.....	31
4.1.2 Sociální služby	32
4.1.3 Registrace poskytovatelů sociálních služeb	32
4.1.4 Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb.....	33
4.1.5 Opatření omezující pohyb a mlčenlivost.....	33
4.1.6 Smlouva o poskytování sociálních služeb.....	34

4.1.7	Financování sociálních služeb.....	34
4.1.8	Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách.....	35
4.1.8.1	Předpoklady pro výkon činnosti sociálního pracovníka.....	35
4.1.8.2	Předpoklad pro výkon činnosti pracovníka v sociálních službách	35
4.2	Analýza vyhlášky č. 500/2006 Sb.....	36
4.3	Analýza poskytování sociálních služeb v Domově Sedlčany	37
4.3.1	Poskytované služby a jejich financování	37
4.3.2	Povinnosti Domova Sedlčany	38
4.3.3	Standardy kvality poskytovaných služeb	39
4.3.4	Opatření omezující pohyb a mlčenlivost.....	44
4.3.5	Smlouva o poskytování sociálních služeb.....	45
4.4	Řízené rozhovory	46
	VÝSLEDKY	50
	ZÁVĚR.....	53
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	55
	SEZNAM TABULEK	57
	SEZNAM ZKRATEK.....	58

ÚVOD

Sociální práce v České republice má bohatou historii. Již po sametové revoluci v listopadu 1989 se projevila snaha o změny v této oblasti. Teprve však od ledna roku 2007, kdy vešel v platnost zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, došlo k razantní změně. Tento zákon umožnil posun od ústavní péče k péči podobající se rodinnému prostředí. Klienti rezidenčních zařízení mají právo na své soukromí a právo rozhodovat o své osobě. Model zdravotní péče se přesunul v model podpory co nejdéle soběstačnosti klientů. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, vyhláška č. 505/2006 Sb., doplňující předpisy a metodiky vydávané Ministerstvem práce a sociálních věcí řídí práci zaměstnanců poskytovatelů sociálních služeb. Jednou z nejdůležitějších povinností poskytovatelů sociálních služeb je poskytování služeb dle vnitřního dokumentu Standardů kvality sociálních služeb. Standardy zavazují organizaci k zveřejňování cílů a způsobů poskytované služby, ochraně práv osob, provázanosti zařízení s veřejností (v rámci nezávislosti klientů), individuálnímu přístupu ke klientům, vypracování postupů při nouzových a havarijních situacích. Dále popisují postup příjmu klientů do zařízení, obsah smlouvy, způsob vedení dokumentace, personální a organizační zajištění zařízení, profesní rozvoj zaměstnanců, prostředí a podmínky služby.

Obsahem této bakalářské práce je poskytování sociálních služeb v domovech pro seniory podle platné legislativy. Jedná se především o zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a jeho prováděcí vyhlášku č. 505/2006 Sb. Tato legislativa vnesla do poskytování sociálních služeb zcela odlišný systém a principy. Důležitým aspektem je i možnost metodických kontrol inspekci kvality sociálních služeb. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách určuje podmínky poskytování sociálních služeb osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb pobytových, terénních a ambulantních, které jsou mimo jiné financovány z příspěvku na péči. Dále se zabývá podmínkami pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkonem veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb, předpoklady pro výkon služby v sociálních službách a vzdělání sociálních pracovníků.

Prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb., zákona o sociálních službách je rozdělena do osmi částí. V první části je uveden způsob hodnocení schopností zvládat základní životní potřeby. Druhá část upravuje rozsah úkonů jednotlivých sociálních služeb v rámci základních činností. V třetí části jsou uvedeny zdravotní překážky vylučující poskytování sociálních služeb v pobytových zařízeních. Ve čtvrté části je popsán obsah kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách. Pátá část se zabývá hodnocením plnění Standardů kvality sociálních služeb a kritérii jednotlivých standardů, která jsou uvedena v příloze vyhlášky. V šesté části jsou uvedeny náležitosti průkazu zaměstnance obce a zaměstnance kraje oprávněného k výkonu sociální práce. V posledních dvou částech jsou zanesena přechodná ustanovení a účinnost vyhlášky.

CÍL A METODIKA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Obsahem bakalářské práce je v širším kontextu analýza a syntéza zákona č. 108/2006Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o sociálních službách“) a jeho prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb. (dále jen „prováděcí vyhláška“) a jejich účinnost v zařízeních pro seniory. Analyzována budou ustanovení týkající se poskytování sociálních služeb a péče z pohledu sociální pracovníce. Jedná se především o příspěvek na péči, registraci poskytovatelů sociálních služeb, smlouvu o poskytování sociálních služeb, Standardy kvality sociálních služeb, inspekci kvality sociálních služeb a předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka. Dále bude okrajově zmíněno i financování sociálních služeb. Cílem práce je zjistit kvalitu dané legislativy a v případě nedostatků navrhnout vhodné změny a opatření. Ověřovány budou hypotézy:

1. Legislativu zákona o sociálních službách je možné aplikovat v praxi

Hypotéza bude ověřována analýzou a syntézou zákona o sociálních službách a jeho prováděcí vyhláškou. Dále bude aplikovatelnost zákona o sociálních službách ověřována analýzou poskytování sociálních služeb v Domově Sedlčany a řízenými rozhovory se sociálními pracovníci jiných domovů pro seniory.

2. Zákon o sociálních službách nepotřebuje novelizaci

Druhá hypotéza byla ověřována komparací analýzy zákona o sociálních službách a jeho prováděcí vyhlášky, analýzou poskytování sociálních služeb v Domově pro seniory a komparací řízených rozhovorů.

V užším kontextu bude cílem práce zjištění, zda jsou poskytované služby v Domově Sedlčany poskytovány v souladu se zákonem o sociálních službách a prováděcí vyhláškou. Ověřování proběhne prostřednictvím analýzy vnitřních dokumentů Domova Sedlčany. Zjištěné informace budou dále komparovány s informacemi o poskytování sociální služby z jiných domovů pro seniory. Tímto způsobem budou ověřovány hypotézy:

3. Domov Sedlčany se řídí danou legislativou zákona o sociálních službách

4. Domov Sedlčany poskytuje kvalitní sociální službu

1 HISTORIE

2.1 Historie vzniku legislativy poskytování sociálních služeb v domovech pro seniory

Před přelomovým rokem 1989 se v sociální práci kladl důraz především na technické, hygienické personální zajištění. Jednalo se spíše o ústavní péči, které byla upřednostňována před péčí rodinnou. Poskytování sociálních služeb bylo legislativně upraveno pouze zákonem č. 100/1988 Sb. a vyhláškou č. 182/1991 Sb.¹ V ústavech pro seniory závisela kvalita poskytované péče především na zdravotních sestřích. Po sametové revoluci bylo vybudováno mnoho zařízení pro seniory, které financovali z velké části okresní a městské úřady. Nově v nich byly vystavěny méně lůžkové a jednolůžkové pokoje. Důraz se začal klást na vyplnění volného času seniorů programy rozvíjejícími osobnost a schopnosti klientů. Nově vytvářeli klienti výbory, které se začali podílet na poskytování sociální služby a její kvalitě.² Ještě v roce 2001 Mühlpachr uvedl „*mluví-li se někdy o dobrovolném vstupu klienta do ústavní péče, jde buď o nadsázku, nebo o nedorozumění*“.³ Občané využívali možnosti podnikání a zřizování neziskových organizací, které v sociální oblasti zaznamenali velký rozmach. Z důvodu nedostatku potřebné legislativy byl přijat zákon č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů. Nestátní poskytovatelé sociálních služeb byli však financované především z dotací, které byly přidělovány pouze na jeden rok, což bylo příčinou nejistoty a materiálního, personálního a prostorového nedostatečného vybavení.⁴ Zákon č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení vymezoval okruh osob, kterým byla sociální péče poskytována a omezený okruh sociálních služeb, které byly poskytovány. Dalšími platnými právními akty byly v té době zákon č. 114/1998 Sb., o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení, vyhláška Ministerstva práce a sociálních věcí ČR č. 182/1991 Sb., kterou se prováděl zákon o sociálním zabezpečení a zákon o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení, vyhláška MPSV č. 82/1993 Sb., o úhradách za pobyt v zařízeních sociální péče, vyhláška MPSV č. 310/1993 Sb., o úhradě za poskytování sociální péče ve zdravotnických zařízeních.

¹ ČÁMSKÝ, P. SEMBDNER, J. KRUTILOVÁ, D. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha, 2011, s. 10 – 11.

² MATOUŠEK, O. *Ústavní péče*. Praha, 1999, s. 84 – 85.

³ MÜHLPACHR, P. *Vývoj ústavní péče*. Brno, 2011, s. 42.

⁴ MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha, 2011, s. 30 – 33.

Nevýhodami této legislativy byla především neexistence individuálního a lidského přístupu bez ochrany klientů před neodborným poskytováním sociálních služeb. Legislativně se jednalo o nejednotné pojetí práv a povinností poskytovatelů, neexistence právního rámce rozvoje lidských zdrojů, nevyřešené vztahy mezi veřejnou správou a poskytovateli. Dále nebyla vyřešena informační základna, dohled nad kvalitou a v neposlední řadě financování služeb.⁵

2.2 Historie vzniku zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Po roce 1989 procházela naše země velkými změnami, kterým se nevyhnula ani oblast sociální. Sociální reforma se týkala především politiky zaměstnanosti, pracovních příjmů, rodinné politiky a politiky sociálního zabezpečení. Teprve v roce 1998 byl přijat návrh věcného záměru zákona o sociální pomoci, který se mimo jiné týkal financování sociálních služeb. Jednalo se o převzatý liberální systém z Německa a Rakouska. I přestože poskytování sociálních služeb v ČR nebylo podloženo legislativně, pracovat na vytváření zákona o sociálních službách se začalo pracovat až v roce 2000. Hlavním iniciátorem změn v sociální oblasti bylo Ministerstvo práce a sociálních věcí. Na pracování standardů a metodik se podílelo 400 lidí, kteří zkoušeli účinnost zaváděním do praxe ve vybraných zařízeních.⁶ Dvořáčková poukazuje především na projekt realizovaný po roce 1998 „Strategie národní politiky podpory jakosti“, který byl snahou přiblížit se podmínkám Evropské unie. Odbor sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky se snažil o transformaci sociálních služeb, podporu vzdělávání pracovníků v zařízení sociálních služeb a zavádění standardů kvality sociálních služeb.⁷ Podle Čermákové a Holečkové vycházela změna sociálních služeb po sametové revoluci především z práv a povinností každého občana ČR a byla ovlivněna politikou Evropské unie. Nejdůležitějším aspektem sociálních služeb bylo zajistit v zařízeních individuální přístup ke klientům a poskytovat jim pouze tolik podpory, aby byla zajištěna jejich samostatnost, důstojnost a aby život klientů byl co nejvíce podobný jejich vrstevníkům, kteří sociálních služeb nevyužívají.⁸ V roce 2002 předložil ministr práce a sociálních věcí PhDr. Vladimír Špidla první klíčový

⁵ SOKOL, R., TREFILOVÁ, V. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha, 2008, s. 54 – 56.

⁶ HOLASOVÁ, MALÍK, V. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha, 2014, s. 49 – 51.

⁷ DVOŘÁČKOVÁ, D. *Kvalita života seniorů*. Praha, 2012, s. 90.

⁸ HOLEČKOVÁ, M, K., ČERVENKOVÁ, K. Pojetí sociálních služeb. In HOLEČKOVÁ, M, K., ČERMÁKOVÁ, K. *Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele*. Praha, 2008, s. 5 – 6.

materiál „ Standardy kvality sociálních služeb“, který byl publikován pod názvem „Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe“. Původně bylo standardů 17, avšak zákon o sociálních službách a jeho prováděcí vyhláška snížily jejich počet na 15.⁹

V roce 2003 byla vydána MPSV Bílá kniha, která přinesla důraz na domácí prostředí při poskytování sociálních služeb. Dále zavedla do zařízení sedm nových principů: „*nezávislost a autonomie pro uživatele služeb (lidé jsou odpovědní za svůj život), začlenění a integrace (nikoli sociální vyloučení), respektování potřeb (služba je určována individuálními potřebami a potřebami společnosti), kvalita (záruka kvality poskytuje ochranu zranitelným lidem, zavedení inspekci), rovnost bez diskriminace, standardy národní, rozhodování v místě*“. Dalším velkým mezníkem v oblasti poskytování sociálních služeb byl vstup České republiky do Evropské unie a následné čerpání financí z evropského sociálního fondu.¹⁰

2.3 Koncepce transformace sociálních služeb

Ministerstvo práce a sociálních věcí se věnovalo i podpoře zavádění změn v poskytování sociálních služeb. Podpora vycházela především z Národního rozvojového plánu pro období 2007 – 2013, Národního strategického referenčního rámce 2007 – 2013, Integrovaného operačního programu pro programovací období 2007 – 2013, který vycházel z výše uvedených dokumentů a Lisabonské smlouvy.¹¹ Časový plán podpory transformace sociálních služeb byl uveden v koncepci transformace. Jednalo se období 2007 – 2013, což vyplývalo z období finanční podpory ze strukturálních fondů Evropské unie. Metodicky se jednalo o podporu transformace zařízení sociálních služeb pro seniory a zařízení sociálních služeb pro osoby se zdravotním postižením. Z důvodu odlišnosti těchto směrů bylo nutné koncepci rozdělit. Pokud se týká koncepce služeb pro seniory, jednalo se především o snahu poskytovat sociální službu individuálně, což znamenalo nutnost přizpůsobení potřebám klientů. Konkrétními cíli byla humanizace, vznik malých zařízení a podpora služeb umožňující život seniorů v přirozeném prostředí. V rámci již existujících pobytových zařízení se jednalo o snahu vytvořit podmínky, které by se co nejvíce podobali

⁹ SOKOL, R., TREFILOVÁ, V. *Sociální pracovníci v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha, 2008, s.

¹⁰ HOLASOVÁ, MALÍK, V. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha, 2014, s. 51 – 52.

¹¹ MPSV. *Podpora transformace sociálních služeb* [online], MPSV, 2013 [cit. 2013-12-20]. Dostupné z WWW: <<http://www.mpsv.cz>> .

přirozenému prostředí, snižování závislosti na službě a vznik programů snižujících institucionalizaci. Konkrétními opatřeními bylo zvyšování informovanosti o transformaci prostřednictvím mediální kampaně. Vytvoření systému spolupráce mezi státní správou a samosprávou, poskytovateli sociálních služeb, klienty a sociálními partnery. Podpora zaměstnanců poskytovatelů sociálních služeb v přesměrování služeb zaměřených na individualitu klientů. Zkvalitňování života seniorů v domovech pro seniory zejména zaváděním standardů kvality a podpora lidských práv klientů v zařízeních.¹² Standardy kvality a individuální plánování jsou nejdůležitějším aspektem poskytování sociálních služeb v pobytových zařízeních pro seniory i dle Malíkové. Zajišťují ochranu práv uživatelů. Dalším důležitým aspektem je personální zajištění služeb a jejich vzdělávání. Každý pracovník v přímé péči se stará přibližně o 3 – 15 klientů. Personální obsazení zařízení pro seniory se přeorganizovalo ze zdravotního na sociální. V zařízeních je jen malý počet zdravotního personálu, péči zajišťují z velké části pracovníci v sociálních službách. Péče o klienty je hrazena z více zdrojů včetně úhrad klientů a příspěvků na péči, který náleží celý zařízení.

¹² SOKOL, R., TREFILOVÁ, V. *Sociální pracovník v rezidenčních zřízeních sociálních služeb*. Praha, 2008, s. 43 – 51.

3 LEGISLATIVA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V DOMOVECH PRO SENIORY

Legislativu v sociální oblasti tvoří především zákon o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Zákon č. 109/2006 Sb., kterým se změnila některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách. Zákon č. 206/2009 Sb., kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a některé další zákony. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Vyhláška č. 239/2009 Sb., kterou se mění vyhláška č. 505/2006.¹³

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

Zákon o sociálních službách je platný od 1. 1. 2007. Pospíšil a Hutečka popisují zákon jako legislativu pro zajištění osob ohrožených sociálním vyloučením. Sociální služby jsou dle tohoto zákona poskytovány za účelem psychické a fyzické soběstačnosti s možností zapojení do života mimo zařízení. Kromě příspěvku na péči zákon neřeší peněžité dávky.¹⁴ Posláním zákona je chránit práva a zájmy lidí, které je nemožno z důvodu omezení prosazovat sami. Účelem zniku legislativy je zabezpečení pomoci lidem v nepříznivé situaci. Určuje práva a povinnosti zřizovatelů a poskytovatelů sociálních služeb a vymezuje podmínky pro práci sociálních pracovníků. Zákon vymezil přehled zařízení sociálních služeb, kterých je 15 druhů včetně domovů pro seniory. Dále jsou v zákoně § 49 vymezeny základní činnosti při poskytování sociálních služeb, které musí domovy pro seniory zajišťovat. Pokud poskytují i další služby, jedná se o služby fakultativní. Mezi základní služby patří pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování, pomoc při zajištění chodu domácnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, telefonická krizová pomoc, nácvik dovedností pro zvládnutí péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začleňování, podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností. Dále zákon charakterizuje

¹³ MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha, 2011, s. 41.

¹⁴ POSPÍŠIL, P., HUTEČKA, K. In JANOUŠKOVÁ, *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*. Ostrava, 2007, s. 53 – 56.

jednotlivé druhy sociálních služeb. Domovy pro seniory jsou zde označeny jako pobytová služba s celoročním provozem určená pro seniory se sníženou soběstačností a potřebou péče, kteří díky své neschopnosti nemohou setrvávat ve svém přirozeném prostředí. Zákon přesně určuje sociální služby, které mohou senioři v nepříznivé situaci využívat. Určuje podmínky poskytování těchto služeb. Jedná se o podmínky poskytování služeb, financování těchto služeb, povinnosti poskytovatelů, způsob nakládání s příspěvkem na péči a určování jeho výše. Dále se zabývá personálními požadavky na zaměstnance zařízení pro seniory, rozsahem základních činností, smluvními vztahy mezi poskytovateli a klienty a způsobem kontroly.¹⁵ Povinnost plánování služby je nepřehledná. Někteří uvádí, že je plánování vymezeno vyhláškou, jiní, že je legislativně zakotveno v zákonu o sociálních službách. Zde jsou základní zásady vymezeny § 2, který ukládá povinnosti poskytovat podporu při zachování lidské důstojnosti, pomoc a podpora musí vycházet z potřeb uživatelů a musí působit na klienta aktivně, podporovat ho v rozvoji, motivovat klienta a snažit se o jeho sociální začlenění. Poskytovatel musí dále dodržovat základní lidská práva a svobody. § 88 musí být služba individuálně plánována s každým uživatelem dle jeho potřeb a schopnosti. Dále zákon ukládá vést písemné individuální záznamy o průběhu služby, hodnotit průběh služby za účasti klientů a zapojovat zákonné zástupce do hodnocení průběhu služby, jestliže to neumožňuje stav klienta.¹⁶ Čámský k zákonu o sociálních službách uvádí: „*K správnému uchopení problematiky této právní normy nevystačíme pouze se znalostí jeho paragrafového znění, ale je třeba porozumět i jeho filozofii a důvodům, proč vznikla, a cílům, které sleduje.*“ Základními zásadami zákona jsou bezplatné sociální poradenství, zachování lidské důstojnosti a respekt k lidským a občanským právům a oprávněným zájmům, individuální přístup, aktivizace k samostatnosti, podpora při zakotvení v přirozeném sociálním prostředí, rovnoprávnost a dobrovolnost. „*Aby mohly být záměry zákona naplněny, objevily se v něm nové instituty, jejichž úkolem je vytvořit podmínky naplnění cílů právní úpravy. Těmito instituty jsou: příspěvek na péči, registrace poskytovatele sociálních služeb, fyzické osoby jako poskytovatelé sociálních služeb, smlouva o poskytování sociálních služeb, standardy kvality sociálních služeb a inspekce kvality sociálních služeb*“. Poskytovatelé sociálních služeb pro seniory mají dle zákona o sociálních službách a §§ 88 - 89

¹⁵ MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha, 2011, s. 32 - 48.

¹⁶BICKOVÁ, L., ČERNÁ, I., FROULÍKOVÁ, M., HAICL, M., HAICLOVÁ, V., HORECKÝ, J., HRDINOVÁ, D., MERHAUTOVÁ, J., MRAZÍKOVÁ, R., PIŠTROVÁ, M., ŠEDIVÁ, D., TAJANOVSKÁ, A., VÍTOVÁ, M. . *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor, 2011, s. 37 - 39.

povinnost k ochraně lidských a občanských práv uživatelů sociálních služeb, které musí být zaneseny ve vnitřních pravidlech zařízení. O vnitřních pravidlech by měli být informováni nejen všichni zaměstnanci, ale i uživatelé. Dále je kladen důraz na informovanost, srozumitelnost a evidenci odmítnutých žadatelů. Tato evidence je nutná především z důvodu diskriminace a kontroly správních postupů při příjmech žadatelů. Důležitým aspektem je individuální plánování, ohledy na specifické potřeby uživatelů, uzavírání smlouvy a individuální plánování již před nástupem žadatele do zařízení.¹⁷ Dle Matouška a kolektivu přinesl zákon o sociálních službách pozitivní změny především v úpravě tzv. příspěvku na péči, který slouží k obstarání a uhrazení potřebných sociálních služeb. Přijetí nové kategorizace sociálních služeb, kdy jsou služby rozděleny na sociální, pečovatelské a služby sociální prevence. Vnesení smluvního principu, registrace a předpokladů pro výkon sociálního pracovníka. Dále zákon vymezuje tři formy poskytovaných služeb. Pobytové, ambulantní a terénní. Tyto formy jsou definovány v § 33.¹⁸

3.1.1. Příspěvek na péči §§ 7 – 30

Příspěvek na péči se poskytuje osobám závislým na pomoci druhé osoby, osobám, které jsou dlouhodobě v nepříznivé zdravotní situaci a potřebují pomoc při zvládnutí životních potřeb. Při posuzování stupně závislosti se hodnotí mobilita, orientace, komunikace, stravování, oblékání a obouvání, tělesná hygiena, výkon fyziologické potřeby, péče o zdraví, osobní aktivity, péče o domácnost. V současné době máme 4 stupně závislosti. Výše příspěvku pro osoby starší 18 let, tedy i seniory, činí 800 Kč, 4000 Kč, 8000 Kč a 12000 Kč.¹⁹ Pospíšil a Hutečka uvádějí, že je příspěvek základním nástrojem pro fungování sociální oblasti podle zákona o sociálních službách. Příspěvek navahuje na dávky bezmocnosti a příspěvek při péči o osobu blízkou, které byly poskytovány před transformací sociálních služeb.²⁰ Příspěvek na péči je obsažen v §§ 7 – 30 zákona o sociálních službách. V případě, že je osobě pobírající příspěvek poskytovaná pobytová sociální služba, je příspěvek vyplácen dle §§ 16 a 20 poskytovali sociálních služeb a jsou z něj hrazeny základní pečovatelské úkony

¹⁷ ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J., KRUTILOVÁ, D. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha, 2011, s. 16 – 36.

¹⁸ MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha, 2007, s. 39 – 43.

¹⁹ VOSTATEK, J., PRŮŠA, L., KREBS, V., HORECKÝ, J., PROCHÁZKA, J., MERTL, J. *Financování a nákladovost sociálních služeb*. Tábor, 2013, s. 16 – 18.

²⁰ POSPÍŠIL, P., HUTEČKA, K. In JANOUŠKOVÁ, *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*. Ostrava, 2007, s. 55 – 56.

a nespadá do příjmů uživatele. O příspěvek je nutno zažádat a následně probíhá řízení o přiznání či zamítnutí. Dále je možno žádat o zvýšení příspěvku, které také probíhá formou řízení, kterému předchází sociální šetření osoby žadatele o příspěvek.

3.1.2 Registrace poskytovatelů sociálních služeb §§ 78 – 87

Registrace a její nutnost je upravena §§ 78 – 87 zákona. Předpoklad splnění podmínek před registrací zabezpečuje kvalitu poskytovaných služeb. Důležitým předpokladem je odborná způsobilost, která je určena §§ 109 - 111 a §§ 115 - 117 zákona. Odborná způsobilost se týká především vzdělání sociálních pracovníků, jejich vzdělávání v průběhu praxe, které je upraveno v § 111 zákona a pracovníků v sociálních službách. Dalšími obecně platnými podmínkami jsou bezúhonnost, zdravotní způsobilost, způsobilost k právním úkonům.²¹ Registrace je důležitá z hlediska ochrany klientů sociálních služby. Zajišťuje správnost poskytované služby. Registrace je nutná pro fyzické i právnické osoby, ale i pokud je zřizovatelem ministerstvo. Po splnění daných podmínek, mají poskytovatelé na registraci právní nárok. Dle Malíkové je podmínkou registrace podání písemné žádosti, bezúhonnost a odborná způsobilost osob přímo službu poskytujících, vlastnické nebo jiné právo k objektům určených k poskytování služby a jejich hygienická způsobilost. V neposlední řadě je podmínkou, aby na majetek žadatele o registraci nebyl prohlášen konkurz či konkurzní vyrovnávací řízení. Ukončení registrace může proběhnout na základě rozhodnutí poskytovatele nebo registrujícího orgánu. A to pokud přestane poskytovatel splňovat podmínky, či nemá uzavřenou pojistnou smlouvu za škodu způsobenou při poskytování sociálních služeb. Pokud poruší závažným způsobem povinnosti dané poskytovatelem a je mu za to udělena sankce či správní delikt. Dalším aspektem ke zrušení může být nedodržování standardů kvality a nepřítomnost jejich nápravy po upozornění inspekce sociálních služeb.

3.1.3 Smlouva o poskytování sociálních služeb §§ 90 - 91

Smlouva a její náležitosti jsou uvedeny v §§ 90 a 91 zákona. Sokol a Trefilová uvádí zákonem stanovené náležitosti smlouvy. Jedná se o označení smluvních stran, druh sociální služby, rozsah poskytované služby, místo a čas poskytování služby, výši

²¹ ČÁMSKÝ, P. SEMBDNER, J. KRUTILOVÁ, D. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha, 2011, s. 18 – 21.

úhrady, výpovědní důvody a lhůty, dobu platnosti smlouvy a ujednání o dodržování domácího řádu či jiného vnitřního dokumentu zařízení.²² Smlouva podléhá soukromému právu a občanskému zákoníku. Garantuje klientovi poskytování služby v takovém rozsahu, který byl předem dohodnutý. Musí být individuální, vytvořena konkrétně pro určitého žadatele a musí obsahovat dané náležitosti. Nutností je označení smluvních stran, druh sociální služby, rozsah činností poskytované služby, místo a čas poskytování sociální služby, výši úhrady a způsob placení, dohoda o dodržování vnitřních pravidel poskytovatele, doba platnosti smlouvy a výpovědní lhůty a důvody. Dále by měla obsahovat způsob řešení při porušení smlouvy. Smlouva musí být podepsána vždy poskytovatelem, žadatelem o službu či jeho zákonným zástupcem či v zastoupení obecním úřadem obce s rozšířenou působností. V případě, že je žadatel schopen samostatného jednání, avšak neumí číst a psát je nutný úřední zápis. Podmínkami, pro které může být žadatel odmítnut je pouze nedostatečná kapacita zařízení, neposkytování žádaných sociálních služeb a zdravotní důvody, které jsou konkrétně popsány v zákonu o sociálních službách § 3 a v jeho prováděcí vyhlášce. O důvodu odmítnutí musí být žadatel vždy informován a to buď ústní či písemnou formou.²³ Smlouva v domovech pro seniory musí mít písemnou formu. Její obsah by měl chránit obě smluvní strany. Její zákonná forma podléhá občanskému zákoníku, případné spory se tedy řeší u obecného soudu. Aspekt povinnosti uzavřít smlouvu přináší oběma stranám právní jistotu.²⁴ Smlouva se uzavírá před poskytováním sociálních služeb, musí být založena na dobrovolnosti a rovnoprávnosti obou stran. Je třeba, aby byla srozumitelná pro cílovou skupinu, oboustranně vynutitelná, aby v ní byly uvedeny všechny reflexe, které mohou v průběhu platnosti nastat a aby bylo možné smlouvu vypovědět uživatelem i poskytovatelem. Smlouva nesmí být v rozporu s právním řádem ČR, vnitřními pravidly organizace a základy lidských práva a svobod.

3.1.4 Standardy kvality sociálních služeb § 99

Standardy kvality poskytovaných služeb jsou vytvářeny dle § 99 zákona. Jsou souborem měřitelných kritérií, dle kterých je daná služba poskytována v souladu se zákony a dle kterých může být její kvalita posuzována inspekcí. Nejedná se však jen

²² SOKOL, R. TREFILOVÁ, V. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha, 2008, s. 164.

²³ MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha, 2011, s. 62 – 69.

²⁴ MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha, 2007, s. 45 – 46.

o aspekt, který lze kontrolovat, ale i o nástroj, jak pochopit smysl transformace sociálních služeb a její záměry a nástroj k tvorbě dobré sociální služby. Tímto aspektem se zabývá nejen zákon o sociálních službách, ale i zákon 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a především prováděcí vyhláška zákona o sociálních službách.²⁵ Sládek uvádí „zavedení SQSS se stalo jedním z významných pilířů, díky kterým MPSV realizuje reformu sociálních služeb v České republice“. Důležitost standardů spočívá ve formulování požadavků na poskytované sociální služby, vyrovnávají úroveň mezi státními a nestátními poskytovateli a umožňují vyvarování se chyb. Nedokonalost standardů kvality popisuje Sládek. Jedná se o velkou orientaci na přání klientů, chybí prostor na povinnosti klientů a práva zaměstnanců. Nepřítomnost norem, které by byly známkou dobré praxe (velikost pokoje, počet zaměstnanců) a závazného výkladu hodnocení jednotlivých kritérií. Přílišná obecnost a z toho vyplývající nejednotnost názorů na dobrou praxi.²⁶ Hlavním úkolem je ochrana před neodborně poskytovanou službou, ochrana klientů a porušování jejich práv především ze strany personálu. Důležitým aspektem je i začleňování klientů do společnosti, rozvoj jejich autonomie a zajištění důstojnosti. Dobrá praxe je posuzována dle schopnosti zařízení podporovat klienty v jejich individualitě a naplňování cílů. Měřítkem úspěšnosti je tedy klient a jeho zlepšení sociální situace.²⁷ Malík Holasová zdůrazňuje potřebu implementace standardů kvality sociálních služeb, které jsou uvedeny v metodice průvodců v zavádění SQSS. V zařízení by měla být určena osoba zodpovědná za zavádění standardů kvality a tým koordinující zavádění standardů kvality, který by měl projít odborným školením. Dále je nutné vytvořit realizační plán, systém hodnocení a sebehodnocení, stanovit podobu metodik, proškolit všechny zaměstnance a zapojit klienty do procesu. Zajistit společná setkání koordináčního týmu a zaměstnanců nad standardy kvality a vnější podporu při zavádění standardů kvality.²⁸

3.1.4.1 Procedurální standardy

Prvních 8 standardů je nazýváno procedurálními. Standard č. 1 „Cíle a zásady poskytovaných sociálních služeb“ musí obsahovat definice a způsob zveřejnění cílů, zásad, poslání daného zařízení a okruh osob, pro které je určena. Obsahuje čtyři kritéria:

²⁵ ČÁMSKÝ, P. SEMBDNER, J. KRUTILOVÁ, D. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha, 2011, s. 22 – 26.

²⁶ SLÁDEK, M. *Inspekce kvality v rezidenčních zařízeních sociálních služeb – etické aspekty*. Praha, 2013, s. 45 – 55.

²⁷ DVOŘÁČKOVÁ, D. *Kvalita života seniorů*. Praha, 2012, s. 90 – 91.

²⁸ HOLASOVÁ, MALÍK. V. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha, 2014, s. 118 – 119.

definování a zveřejňování základního prohlášení, vytváření podmínek k možnosti uplatnění vlastní vůle uživatelů, písemné zpracování postupů při poskytování sociální služby, vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením.²⁹ Každá organizace by měla mít zveřejněné své dlouhodobé cíle. Zveřejnění krátkodobých cílů povinné není. Dále je nutné zveřejnit okruh osob, kterým je služba určena. Zde je nutné zveřejnit druh nepříznivé situace, ve které se žadatel nachází, dále věkové omezení či věk. Definice by měla být stručná a neurážející. Tato informace je důležitá pro zájemce a pro poskytování kvalitních služeb. Pokud by nebyli známy potřeby budoucích klientů, nemohlo by zařízení nabídnout vhodné sociální služby. Dle okruhu osob lze mimo jiné zajistit vhodné prostory, personál, finanční náročnost. Na základě stanoveného okruhu osob lze žadatele o službu odmítnout. Zákon uvádí tři důvody možného odmítnutí. Neposkytuje – li zařízení službu, o kterou osoba žádá. Nemá-li zařízení dostatečnou kapacitu a zdravotní stav žadatele. Zdravotní stav žadatele, pro který lze zájemce o pobytovou službu odmítnout je dále specifikován v prováděcí vyhlášce č. 505/2006 Sb. Zdravotní stav žadatele nesmí vyžadovat ústavní péči ve zdravotnickém zařízení, žadatel nesmí trpět akutní infekční chorobou nebo duševní poruchou, která by mohla narušovat soužití klientů v zařízení (neplatí pro zařízení se zvláštním režimem). Čermáková a Holečková u určování cíle organizace doporučují, aby se daly zhodnotit a byly měřitelné. Většina organizací si určuje tři druhy cílů. A to strategický, dlouhodobý a krátkodobý. Strategický a dlouhodobý cíl bývá zpravidla určována na období 5 – 10 let. Krátkodobý cíl se hodnotí zpravidla po 1 roce. Strategický cíl vytváří management zařízení. Jedná se o snahu udržet zařízení konkurenčně schopným a postupy jak dosáhnout cíle dlouhodobého. Dlouhodobé cíle by měli být konkrétní a měla by být určena osoba, která za dosažení cíle odpovídá. Krátkodobými cíly dosahuje organizace cílů dlouhodobých. „*Poslání je jednoduše shrnutím toho, proč daná organizace existuje, kam směřuje, čeho a jakým způsobem chce dosáhnout. Organizace řízení posláním je termín, který k nám přichází z komerční sféry.*“ V oblasti sociálních služeb se jedná o způsob, jak prokázat snahu o sociální začleňování. Nedílnou součástí tohoto standardu je povinnost zveřejňování cílů.³⁰ Podle Malíkové je podstatou tohoto standardu, aby osoby v nepříznivé situaci mohli využívat

²⁹ SOKOL, R. TREFILOVÁ, V. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha, 2008, s. 233 -236.

³⁰ SÝKOROVÁ, J., JABŮRKOVÁ, M., PLACHÝ, A., PALEČEK, J. Poslání, cíle, okruh osob jako veřejný závazek. In ČERMÁKOVÁ, K., HOLEČKOVÁ, M., K. *Standardy kvality sociálních služeb*. Praha, 2008, s. 10 – 20.

sociální služby a přitom žít běžným způsobem života. Zdůrazňuje nutnost zachování důstojného života klientů a odbornost poskytovaných sociálních služeb.³¹

Standard č. 2 „Ochrana práv a osob“ obsahuje tři kritéria: vnitřní pravidla pro přeházení situacím, v nichž by mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod, vnitřní pravidla pro vymezení situací, kdy by mohlo dojít ke střetu zájmů poskytovatele a uživatele sociální služby, vnitřní pravidla pro přijímání darů.³² Práva klientů sociálních služeb vychází z Úmluvy o právech osob s postižením, Akčního plánu na podporu práv a plného zapojení osob se zdravotním postižením do společnosti, Deklarace práv mentálně postižených osob, Všeobecné charty lidských práv OSN, Deklarace práv zdravotně postižených osob, Úmluvy o právech dítěte a Madridské deklarace a Lisabonské smlouvy. Mezi základní lidská práva v sociálních službách patří volba místa pobytu, svoboda pohybu v zařízení i mimo něj, volbu stravy, kouření a alkoholu a možnost volby rozhodovat o svém volném čase. Dále právo na ochranu soukromí kam patří možnost uzamknout si obydlí, odmítnout přístup, vyzdobit si příbytek, mít uzamykatelnou část nábytku a možnost vybrat si s kým chce klient sdílet příbytek. Právo na nedotknutelnost osoby, které vyplývá z volby vlastního vzhledu, kdo bude klientovi pomáhat s hygienou, použití zástěn, uzamknout se na toaletě či v koupelně. Právo na osobní a rodinný život, právo na důstojné zacházení, právo svobodně se rozhodovat, právo na přiměřené riziko, právo vlastnit majetek, právo na práci za odměnu, právo na vzdělání a právo stěžovat si.³³ Sládek uvádí „*práva uživatelů můžeme rozčlenit na základní práva a svobody, která přímo vyplývají z mezinárodních úmluv a ústavních norem České republiky, zejména Listiny základních práva a svobod, a na další práva, kterou jsou zakotvena v jednotlivých zákonech a jejich prováděcích předpisech.*“ Dále uvádí, že by se nedalo hovořit o kvalitní službu, kdyby nedocházelo k porušování práv klientů.³⁴

Standard č. 3 „Jednání se zájemcem“ obsahuje postup při jednání se zájemci o službu, neboť zákon o sociálních službách určuje důvody možného odmítnutí. Standard obsahuje tři kritéria: vnitřní pravidla o informování zájemce o sociální službu,

³¹ MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha, 2011, s. 71.

³² SOKOL, R. TREFILOVÁ, V. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb – etické aspekty*. Praha, 2008, s. 258.

³³ ČÁMSKÝ, P., KRUTILOVÁ, D., SEMBDNER, J., SLADKÝ, P. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha, 2008, s. 58 -75.

³⁴ SLÁDEK, M. *Inspekce kvality v rezidenčních zařízeních sociálních služeb – etické aspekty*. Praha, 2013, s. 46.

projednání požadavků, očekávání a osobních cílů se zájemcem o sociální službu a vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu. Zájemce o službu musí být předem informován o poskytované službě. O formě, průběhu, podmínkách a rozsahu služby. Informace musí být zájemci poskytovány dle jeho stavu a schopnostem.³⁵ Matoucí může být samozřejmost poskytovaných služeb a tudíž špatná formulace cíle či nevěnování dostatečné pozornosti při stanovení cíle. Další překážka v dojednání cíle může být nedostatek času, jak ze strany klienta, tak ze strany sociální pracovnice.³⁶

Standard č. 4 „Smlouva o poskytování sociální služby“ určuje náležitosti smlouvy o poskytování sociálních služeb mezi žadatelem o službu a poskytovatelem. Poskytovatel zpracovává vnitřní pravidla, která musí obsahovat postup uzavírání smlouvy. Smlouva musí obsahovat cíl klienta, dle kterého bude služba poskytována a forma smlouvy musí být srozumitelná pro cílovou skupinu. Smlouva mezi poskytovatelem a klientem služeb je jedním z nejdůležitějších aspektů zákona o sociálních službách, protože je výrazem rovnosti mezi těmito subjekty. Smlouva musí být uzavírána dobrovolně a dle občanského práva. Další povinností, která se týká domovů pro seniory, je nutnost písemné formy smlouvy a přítomnost daných náležitostí. Jaká služba a jak je poskytována, základní a fakultativní činnosti, které poskytovatel poskytuje, podmínky poskytování služeb, platební podmínky, vypověditelnost smlouvy a její lhůty, platnost a účinnost smlouvy.³⁷ Malíková zdůrazňuje „uživatel služby má právo na to, aby mu byly všechny sociální služby poskytovány na základě předem uzavřené písemné smlouvy“.³⁸

Standard č. 5 „Individuální plánování průběhu sociální služby“ se zabývá individuálním plánováním služby pro jednotlivé klienty, při němž se vychází z osobních cílů a potřeb uživatele. Standard obsahuje pět kritérií, která určují nutnost potřeby vytváření vnitřních pravidel pro plánování služby, plánování služby s ohledem na osobní cíle a možnosti uživatele, průběžné hodnocení naplňování osobních cílů, rozdělení kompetencí a odpovědnosti při plánování služby, tvorbu systému získávání

³⁵ SOKOL, R. TREFILOVÁ, V. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha, 2008, s. 259 - 260.

³⁶ MATOUŠEK, O. A KOL. *Metody a řízení sociální práce*. Praha, 2008, s.

³⁷ ČÁMSKÝ, P., KRUTILOVÁ, D., SEMBDNER, J., SLADKÝ, P. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha, 2008, s. 78 – 92.

³⁸ MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha, 2011, s. 71.

a předávání informací.³⁹ Klient se tímto způsobem stává spoluvůrcem služby a ne jen jeho pasivním příjemcem, jak tomu bývalo v minulosti. Prostřednictvím individuálního plánování dochází k udržování soběstačnosti klienta, je podporována aktivita klienta a udržuje se jeho důstojnost a pocit vlastní hodnoty.⁴⁰

Standard č. 6 „Dokumentace o poskytování sociální služby“ je pravidlem, které určuje, jak organizace zachází s údaji o klientech. Musí být v souladu se zákonem č. 101/2006 Sb. Poskytovatel může shromažďovat pouze informace, které potřebuje k poskytování sociální služby.⁴¹ Čámský, Krutilová a Sembdner uvádí, že tento standard vychází z dodržování lidských a občanských práva a z ochrany osobních údajů. Důležitým aspektem je zabránit neoprávněným zásahům do práv klientů, což zabezpečují vnitřní pravidla pro vedení dokumentace. Zaměstnanci zařízení mají v rámci poskytování sociálních služeb k dispozici velký počet osobních dokumentů klienta a záznamů o něm. Ve vnitřních pravidlech o vedení dokumentace by mělo být stanoveno, jakou dokumentaci poskytovatel vede, co má obsahovat, jak je zabezpečena její ochrana před zneužitím a kdo má právo do ní nahlížet. Nedílnou součástí standardu č. 6 musí být i archivace dokumentace klienta. Poskytovatel je povinen uchovávat spisy dle zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, v platném znění. Archivace a skartace zdravotnické dokumentace je určeno zákonem č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu, v platném znění, a vyhláškou č. 385/2006 Sb., o zdravotnické dokumentaci, v platném znění.⁴²

Standard č. 7 „Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby“ obsahuje čtyři kritéria, která zaručují možnost uživatelů podat stížnost na poskytovatele a jeho služby. Je důležité, aby organizace měla zpracována vnitřní pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností. Dále, aby informovala o možnosti stížnost podat, o možnostech způsobu jejich podání a o možnosti přezkoumání vyřízení stížností. Chybět nesmí ani lhůta k vyřízení stížnosti, která nesmí překročit 1 měsíc

³⁹ SOKOL, R. TREFILOVÁ, V. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha, 2008, s. 262 -264.

⁴⁰ MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha, 2011, s. 32 – 33

⁴¹ BICKOVÁ, L., ČERNÁ, I., FROULÍKOVÁ, M., HAICL, M., HAICLOVÁ, V., HORECKÝ, J., HRDINOVÁ, D., MERHAUTOVÁ, J., MRAZÍKOVÁ, R., PIŠTROVÁ, M., ŠEDIVÁ, D., TAJANOVSKÁ, A., VÍTOVÁ, M. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor, 2011, s. 62.

⁴² ČÁMSKÝ, P., KRUTILOVÁ, D., SEMBDNER, J. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha, 2011, s. 153 – 158.

od podání.⁴³ I tento standard vychází z respektování lidských práv klientů. Přichází na řadu v okamžiku, když má klient pocit, že byla jeho práva dotčena. Pravidla pro podávání stížností by měla obsahovat informace o tom, kdo může stížnost podávat, co se považuje za stížnost, způsob evidence stížností, jak jsou stížnosti řešeny, způsob přešetření stížnosti a způsob jejich archivace. Nemělo by zde chybět zajištění lidských práv a vyloučení diskriminace. Dále by měla obsahovat nejen zákonem určená kritéria, ale i možnost zpětné vazby, která může být impulzem ke zlepšení poskytování sociální služby. Poskytovatel by měl zajistit, aby všichni klienti byli o možnosti podávat stížnosti na poskytovanou službu věděli a aby jim byla možnost dostupná. Zveřejněné by měli být i možnosti odvolání u nezávislého orgánu.

Standard č. 8 „Návaznost poskytované sociální služby na dostupné zdroje“ obsahuje 4 kritéria. Poskytovatel nesmí nahrazovat běžně dostupné zdroje a poskytovat klientům příležitost využívat vnější zdroje obzvláště pokud jde o plnění cílů při individuálním plánování. Tímto navazuje. Tento standard ukazuje kvalitu služby vzhledem k vnějšímu prostředí. Přičemž vnějším prostředím se rozumí instituce, obchody a podniky běžně využívané osobami, které nejsou příjemci sociální služby. Instituce by měla mít zmapovány potřeby a zájmy klientů a podle toho nabízet aktivity mimo zařízení. Dále by měli být v zařízení dostupné kontakty na vnější instituty. Klient sociálního zařízení by neměl být „přepečovávaný“ a měl by využívat i jeho dostupné zdroje. Tím jsou dodržována jeho práva na rozvoj osobnosti.⁴⁴ Úkolem tohoto standardu je klienty aktivizovat v reálném prostředí a nezužovat život klienta na zařízení a jeho blízké okolí.⁴⁵

3.1.4.2 Personální standardy

Standardy č. 9 a 10. jsou označovány jako personální. Standard č. 9 „Personální a organizační zajištění sociální služby“ určuje poskytovatelům strukturu a počet míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky, osobnostní předpoklady. Dále vypracování

⁴³ ČÁMSKÝ, P., KRUTILOVÁ, D., SEMBDNER, J., SLADKÝ, P. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha, 2008, s. 113 – 123.

⁴⁴ ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J., KRUTILOVÁ, D. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha, 2011, s. 153 - 182.

⁴⁵ BICKOVÁ, L., ČERNÁ, I., FROULÍKOVÁ, M., HAICL, M., HAICLOVÁ, V., HORECKÝ, J., HRDINOVÁ, D., MERHAUTOVÁ, J., MRAŽÍKOVÁ, R., PIŠTROVÁ, M., ŠEDIVÁ, D., TAJANOVSKÁ, A., VÍTOVÁ, M. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor, 2011, s. 63 - 64.

vnitřní organizační struktury, pravidel pro působení fyzických osob v organizaci a pravidel pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců. Obsahuje čtyři kritéria.

Standard č. 10. „Profesní rozvoj zaměstnanců“ zajišťuje nutnost profesního rozvoje týmů i zaměstnanců, která vyplývá z časové i psychické náročnosti povolání a snaze o co nejkvalitnější personál. Z tohoto důvodu by mělo zařízení přijímat podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka – supervizora. Poskytovatel musí mít písemně zpracované způsoby hodnocení zaměstnanců, vhodné jsou plány osobního rozvoje. Dále musí mít zpracovány programy dalšího vzdělávání, systém výměny informací mezi zaměstnanci, systém oceňování zaměstnanců.

3.1.4.3 Provozní standardy

Standardy č. 11 – 15 jsou označovány jako provozní. Standard č. 11 „Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby“ určuje poskytovateli povinnost mít písemně zpracováno místo a dobu poskytování sociální služby, které musí odpovídat okruhu osob poskytované sociální služby a jejich potřebám a druhu sociální služby. Těmto aspektům musí být přizpůsobena i pracovní doba zaměstnanců zařízení.

Standard č. 12 „Informovanost o poskytované sociální službě“ udává poskytovateli povinnost zveřejňovat informace o službě a tím zajistit její dostupnost. Jedná se především o poslání, cíle, principy a o cílovou skupinu zařízení. Forma zveřejněných informací musí být vždy srozumitelná pro cílovou skupinu, které je služba určena. Osvědčená je inzerce v tisku, letáky, rozhlas, webové stránky a pravidelné vydávání výroční zprávy. Informace, které je nutno zveřejňovat jsou předem dané.

Ve standardu č. 13 „Prostředí a podmínky“ musí být uvedeny materiální, technické a hygienické podmínky poskytované sociální služby, které musí odpovídat cílové skupině zařízení. Dále prostředí poskytované sociální služby rozdělené na soukromé a společné prostory.

Ve standard č. 14 „Nouzové a havarijní situace“ musí být zpracované postupy pro nouzové a havarijní situace, odpovědné osoby a pravidelně provádět nácvik evakuace. Musí evidovat proběhlé nouzové situace a vést o nich dokumentaci, která souží jako návod při další vzniklé mimořádné situaci. Všichni zaměstnanci musí být pro

tyto situace pravidelně proškolení.⁴⁶ Nejedná se však jen o čísla tísňového volání. Příkladem situací, které mohou v zařízení nastat a na něž by měli být zpracovány postupy, jsou nalezení mrtvého klienta, převzetí klíčů od bytu u nemohoucího klienta, agresivní klient, klienta neotvírá pokoj.

Standard č. 15 „Zvyšování kvality sociální služby“ je důležité pro zajištění kvalitní služby. Do tohoto procesu by měli být zapojeni klienti i zaměstnanci a to především formou hodnocení služby, jehož smyslem je zjistit, zda služba směřuje k cílům, které si určila. Tento proces se musí neustále opakovat. Nejčastěji používanými zdroji informací jsou dotazníky a stížnosti na kvalitu poskytované služby.⁴⁷ Sokol a Trefilová k tomuto standardu uvádí, že je pro zvyšování kvality služby nutné zajistit několik aspektů. Analýzou zjistit potřeby klientů, vytvořit metodiky a podle nich službu poskytovat. Dále uvádí nutnost rozboru, který ukáže průběh a výsledky poskytování služeb a nutnost změn na zjištěné hodnocení. Standard obsahuje 4 hodnocená kritéria. Poskytovatel musí kontrolovat a hodnotit, zda jsou poskytované služby v souladu s danými cíly a principy organizace a cíly klientů zařízení. Musí být určena pravidla pro zjišťování spokojenosti a do spokojenosti musí být zapojováni i zaměstnanci. Ke kvalitě služby přispívají i stížnosti, které mohou poukazovat na nedostatky organizace.⁴⁸

3.1.5 Inspekce kvality poskytovaných služeb §§ 97 - 98

Inspekce kvality poskytování sociálních služeb dále jen inspekce dle §§ 97 - 98 zákona kontroluje kvalitu poskytovaných služeb. Tento orgán dále upozorňuje poskytovatele na jeho nedostatky a monitoruje činnost poskytovatelů sociálních služeb. Inspekce je zajišťována ministerstvem práce a sociálních věcí a krajskými úřady. Její kontroly se řídí zákonem o sociálních službách, zákonem č. 552/1991 Sb., o státní kontrole, prováděcí vyhláškou 505/2000 Sb., zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád a metodikou inspekcí MPSV.⁴⁹ Plnění podmínek poskytovatelů, určených zákonem o sociálních službách §§ 88 - 89 a kvalitu poskytovaných služeb. V současné době

⁴⁶ SOKOL, R. TREFILOVÁ, V. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha, 2008, s. 270 - 283.

⁴⁷ KOLEKTIV AUTORŮ. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. S. 92 – 97.

⁴⁸ SOKOL, R. TREFILOVÁ, V. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha, 2008, s. 283 – 285.

⁴⁹ ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J., KRUTILOVÁ, D., *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha, 2011, s. 56 – 58.

se dle metodiky MPSV vydané k 1. 1. 2010 již nehodnotí podmínky nutné k registraci. Inspekce využívá při kontrole více metod. Prohlídku zařízení, studiu a analýzu dokumentů, ověřování podmínek registrace, pozorování, atd. Po skončení inspekce je nutné poskytovateli dodat výsledky kontroly, které jsou zapisovány do inspekční zprávy. Poskytovatel má právo na vyjádření v určité lhůtě, povinností je nedostatky napravit. Sankcí za nesplnění doporučení je pokuta nebo zrušení registrace. Zásady provádění inspekce jsou uvedeny ve Výkladovém sborníku standardů, který vytvářeli účastníci diskusního setkání 9. ledna 2008. Jedná se o dodržování hodnot a principů Ústavy ČR, sociální politiky České republiky a EU. Dále nesmí dojít ke konfliktu zájmů, inspekce musí být nestranná, transparentní, spravedlivá, profesionální a nepodléhat politickým tlakům. Musí být zřejmý účel a daná odpovědnost inspektorů.⁵⁰

3.1.6 Předpoklady pro výkon sociálního pracovníka §§ 109 - 111

Sociální pracovník musí mít způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odbornou způsobilost. Zákonem jsou určeny práce, které může vykonávat pouze sociální pracovník. Jedná se o výkon sociálního šetření, řešení sociálně právních problémů, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koordinační činnost v sociální oblasti, odborné činnosti ve službách sociální prevence, depistážní činnosti, krizovou pomoc, sociální poradenství a rehabilitaci.⁵¹ Podle Gulové je kromě vzdělání důležité, aby sociální pracovník byl empatický a ovládal dovednosti používané při práci s klientem. Dále vymezuje vlastnosti potřebné pro výkon této profese – cílevědomost, iniciativa, samostatnost, smysl pro poznání souvislostí, samostatné rozhodování, abstrakce, předvídavost, nápaditost, sebekritičnost, smysl pro humor, vysoká motivace, odolnost k neúspěchu, schopnost nést riziko, schopnost projevit nedůvěru vůči autoritám, odmítání stereotypu, zájem o informace, odmítání rychlých závěrů, potřeba participace na zařízení, potřeba komunikace se spolupracovníky a zájem o další odbornost. Mezi dalšími předpoklady pro výkon sociálního pracovníka jsou etické zásady a otázka dobra a zla. Sociální pracovník se řídí etickým kodexem sociálních pracovníků.⁵²

⁵⁰ MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha, 2011, s. 135 – 139.

⁵¹ MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha, 2011, s. 47 – 48.

⁵² GULOVÁ, L. *Sociální práce*. České Budějovice, 2011, s. 35 – 41.

3.1.7 Financování domovů pro seniorů § 100 a)

Domovy pro seniory jsou financovány z příspěvku na péči, z dotací ze státního rozpočtu a z úhrad uživatelů. Příspěvek na péči pobírá mnohem více osob, než se předpokládalo před jeho zavedením. U registrovaných poskytovatelů se stal problémem ekonomický tlak nejen zřizovatelů. Situace je taková, že v některých zařízeních dávají přednost žadatelům s vyšším příspěvkem, případně zařízení sami neustále žádají o jeho zvyšování. Problémem celorepublikovým je rozdílné posuzování závislosti způsobené především nejednotným postupem pro sociální šetření posuzovaných osob. Výsledkem je, že rozdílnost výše přiznaného příspěvku se liší například podle krajů. Dotace jsou poskytovány ze státního rozpočtu. Na jejich rozdělování neexistuje žádný jednotný systém. Částka úhrady klienta je daná prováděcí vyhláškou zákona o sociálních službách.⁵³ Financování domovů pro seniory se jeví jako nejnákladnější ze všech sociálních služeb v ČR. Od 1. 1. 2015 bylo rozdělování dotací pro poskytovatele sociálních služeb převedeno z MPSV na kraje. Zachován byl systém žádostí i vyplacení. Maršíková uvádí, že v roce 2016 čekají sociální služby další změny „*financování dle režimu Rozhodnutí, včetně přiměřeného zisku, systému kontroly a vracení nadměrných vyrovnávacích plateb využití zkušeností z předchozích let*“.⁵⁴

3.2 Vyhláška č. 505/2006 Sb.

„*Vyhláška č. 505/2006 Sb. ze dne 15. listopadu, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, byla vydána Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR, které k tomu zmocnilo ustanovení § 119 odst. 2 zákona o sociálních službách*“.

Vyhláška je členěna na 7 částí, které se zabývají způsobem hodnocení úkonů péče o vlastní osobu a úkonů soběstačnosti pro určení závislosti, rozsahem základních činností poskytovatelů sociálních služeb, zdravotním stavem vylučující poskytování sociálních služeb, kvalifikačními kurzy pro pracovníky v sociálních službách, hodnocením standardů kvality, oprávněním zmocněnce obce. Poslední částí jsou přechodná ustanovení.⁵⁵ Ve vztahu k zařízením pro seniory se jedná o vymezení základních činností poskytovatelů, možností kdy je možné žadatele odmítnout,

⁵³ VOSTATEK, J., PRŮŠA, L., KREBS, V., HORECKÝ, J., PROCHÁZKA, J., MERTL, J. *Financování a nákladovost sociálních služeb*. Tábor, 2013, s.15 – 25.

⁵⁴ *Systém financování sociálních služeb* [online]. MPSV [cit. 2014-12-25]. Dostupné z WWW: <http://www.vlada.cz/assets/ppov/rnno/aktuality/1_pospisil_marsikova_prezentace_1_pro_web.pdf> .

⁵⁵ SOKOL, R. TREFILOVÁ, V. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha, 2008, s. 203 – 204.

hodnocení standardů kvality sociálních služeb, náplň kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách a oprávnění zaměstnance při sociálním šetření. Důležitou součástí vyhlášky je ustanovení o individuálním plánování služby, které je ustanoveno v příloze č. 2, standard č. 5.⁵⁶ Malíková popisuje obsah vyhlášky ve vztahu k péči o seniory. Vyhláška udává základní činnosti, maximální výši úhrady za služby, hodnocení standardů kvality a stanovuje zdravotní stav vylučující poskytování sociálních služeb v domovech pro seniory a popisuje náplň kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách. V příloze č. 1 této vyhlášky jsou uvedeny standardy v plném znění. Příloha č. 2 popisuje způsob hodnocení schopnosti zvládat péči o vlastní osobu. V příloze č. 3 jsou definována oprávnění sociálního pracovníka při sociálním šetření. Kapitola odůvodnění se zabývá finančním zajištěním sociální služby. Dále Malíková zmiňuje § 36, který hodnotí a navrhuje některá další ustanovení.⁵⁷ „Vyhláška č. 239/2009 ze dne 23. července 2009, kterou se mění vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Ministerstvo práce a sociálních věcí stanoví podle § 119 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění zákona č. 261/2007 Sb. a zákona č. 206/2009 Sb. V této vyhlášce je důležitá změna financování úkonů a změna kódů studijních oborů, při níž není potřeba kurz pracovníka v sociálních službách.“⁵⁸

⁵⁶ BICKOVÁ, L., ČERNÁ, I., FROULÍKOVÁ, M., HAICL, M., HAICLOVÁ, V., HORECKÝ, J., HRDINOVÁ, D., MERHAUTOVÁ, J., MRAZÍKOVÁ, R., PIŠTROVÁ, M., ŠEDIVÁ, D., TAJANOVSKÁ, A., VÍTOVÁ, M. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor, 2011, s. 39.

⁵⁷ MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha, 2011, s. 48 – 49.

⁵⁸ *Zákony pro lidi* [online]. Zlín [cit. 2014-12-25]. Dostupné z WWW: < <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-239> > .

4 EMPIRICKÁ ČÁST

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

Zákon o sociálních službách je ze dne 14. března 2006, účinnost zákona byla stanovena od 1. 1. 2007. Poslední novelizace zákona je účinná od 1. 1. 2015. Na tomto zákonu se usnesl Parlament České republiky. „Zákon upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci (dále jen „osoba“) prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách. Tento zákon dále upravuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, pokud vykonává činnost v sociálních službách nebo podle zvláštních právních předpisů při pomoci v hmotné nouzi, v sociálně-právní ochraně dětí, ve školách a školských zařízeních, u poskytovatelů zdravotních služeb, ve věznicích, v zařízeních pro zajištění cizinců v azylových zařízeních“.⁵⁹

4.1.1 Úvodní ustanovení

Zásady poskytování sociálních služeb jsou stanoveny v § 2. Tyto zásady jsou platné pro všechny poskytovatele. Důležitým aspektem je zachování lidských práv uživatelů. § 3 definuje nepříznivou situaci osob, kterým je určena sociální služba v pobytovém zařízení pro seniory. Jedná se o ztrátu schopností z důvodu věku. Dále vyhláška zmiňuje střednědobý plán rozvoje sociálních služeb, který zabezpečuje péči o potřeby osob včetně seniorů a sociální síť, jenž je zárukou dostatečné kapacity a kvality sociálních služeb na území kraje. § 5 vymezuje působnost subjektů v oblasti sociálních služeb a § 6 poskytovatele sociálních služeb.

⁵⁹ ČESKO. Zákon č. 108 /2006 Sb. o sociálních službách. In *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 145/2014 Sb. a 37/2014. s. 1, Dostupné také z WWW: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/108_2006_2015.pdf>.

4.1.2 Sociální služby

§ 32 člení sociální služby na sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Domovy pro seniory spadají pod služby sociální péče. V § 33 jsou popsány formy sociálních služeb. Domovy jsou dle tohoto paragrafu službou pobytovou a dle § 34, který vymezuje názvy sociálních služeb, domovy pro seniory. § 35 vymezuje činnosti poskytované v rámci tzv. základních činností. Tedy služby, které jsou povinny domovy pro seniory zajistit. Služby neuvedené v tomto paragrafu jsou službami fakultativními. Vymezení zdravotní péče je odkázáno § 36 na zákon č. 48/1997 Sb., ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 20/1966 Sb., ve znění pozdějších předpisů a zákon č. 160/1992 Sb., o zdravotní péči v nestátních zdravotnických zařízeních, ve znění pozdějších předpisů. § 49 definuje přímo domovy pro seniory a základní činnosti jimi poskytované. Jedná se o ubytování, stravu, pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, aktivizační činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. § 73 vymezuje domovy pro seniory jako sociální služby poskytované za úhradu. Příspěvek na péči náleží u pobytových služeb v celé výši poskytovateli. Z příspěvku na péči jsou hrazeny jednotlivé úkony pomoci seniorům při běžných činnostech. Úhrada za pobyt a stravu je placena z důchodu uživatele, přičemž mu musí vždy zůstat 15 % na osobní útratu. Pokud by uživateli tato částka po úhradě sociální služby nezbývala, je uživatel povinen doložit výši svého příjmu a zařízení musí částku úhrady za pobyt a stravu snížit.

4.1.3 Registrace poskytovatelů sociálních služeb

Registrace sociální služby je nutná k poskytování oprávněné sociální služby. Registraci vydává příslušný krajský úřad. Podmínky registrace jsou podrobně uvedeny v § 79. Jedná se o písemnou žádost, odbornou způsobilost fyzických osob poskytujících službu, bezúhonnost, zajištění hygienických podmínek, právo k prostorám služby, zajištění personálních, materiálních a technických podmínek a skutečnost, že majetek žadatele o registraci není v konkursu či insolvenčním řízení anebo nebylo-li insolvenční řízení zastaveno pro nedostatečný majetek žadatele. Náležitosti žádosti a bezúhonnost jsou uvedeny také v § 79. Odborná způsobilost osob poskytujících službu v domově pro seniory je vymezena v § 110 odst. 4 a 5, § 116 odst. 5 a § 117. § 82

ukládá poskytovatelům sociálních služeb povinnost oznámit registrujícím orgány jakékoliv změny údajů uvedených v registraci a důvody zrušení registrace.

4.1.4 Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb

Povinnosti poskytovatelů jsou vymezeny v § 88. Zde jsou uvedeny nezbytné aspekty poskytování sociálních služeb. Jedná se o dostupnost služeb, která je zajištěna informovaností o sociální službě srozumitelnou formou. Informovanost zájemců o povinnostech, které jsou uvedeny ve smlouvě, způsobu poskytování sociální služby a úhradách za službu opět srozumitelným způsobem pro seniory. Povinnost vedení dokumentace odmítnutých žadatelů vyplývá z dodržování prováděcí vyhlášky, kde jsou uvedeny zákonné důvody, pro které lze zájemce odmítnout. Dalším povinným aspektem poskytovatelů sociálních služeb je zpracování standardů kvality sociálních služeb, vnitřních pravidel a pravidel pro podávání a řešení stížností. Důležitou náležitostí danou zákonem o sociálních službách je uzavření smlouvy s každým žadatelem o sociální službu, mimo osob, které mohou být odmítnuty z důvodů uvedených v § 91 a vedení evidence odmítnutých žadatelů. Poslední povinností v tomto paragrafu je nutnost neprodleně nahlásit příslušnému obecnímu úřadu ukončení poskytování sociální služby uživateli, který by mohl mít po odchodu ze zařízení zdravotní nebo život ohrožující problémy. Z důvodů neomezování osobní svobody musí uživatel s ohlášením souhlasit.

4.1.5 Opatření omezující pohyb a mlčenlivost

§ 89 upravuje používání restriktivních opatření v zařízeních sociální péče. Opatření omezující pohyb se mohou používat pouze v případech, kdy je ohroženo zdraví nebo život uživatelů či jiných osob. Nejdříve je nutné zkusit jiná, mírnější opatření k zabezpečení situace, teprve po jejich neúspěchu mohou být použita opatření omezující pohyb a to v nejmírnější možné formě. O vzniklé situaci musí být neprodleně informován opatrovník nebo jiná osoba, kterou uživatel označil předem na kontaktní. O restriktivních opatřeních je nutné vést evidenci, která musí obsahovat jméno uživatele, jeho datum narození, datum a čas počátku použití opatření, druh opatření, důvod jeho použití a jméno osoby, která restriktivní opatření použila. Datum a čas ukončení opatření, popis celé situace před, během i po ukončení opatření a popis případných zranění. V neposlední řadě § 89 uvádí seznam osob, které smí do evidence restriktivních opatření nahlížet.

§ 100 upravuje nutnost mlčenlivosti všech zaměstnanců poskytovatelů sociálních služeb a to i po skončení pracovního poměru. Mlčenlivostí jsou vázáni i dobrovolníci a inspekce sociálních služeb.

4.1.6 Smlouva o poskytování sociálních služeb

Každý zájemce o poskytování sociální služby v domově pro seniory musí se zařízením uzavřít smlouvu v písemné formě. Vzhled smlouvy není striktně daný, důležitý je obsah, který upravuje § 91. Smlouva je řízena též občanským zákoníkem. Musí být podepsána žadatelem, zákonným zástupcem, opatrovníkem nebo obecního úřadu místně příslušného dle trvalého pobytu žadatele. Nutnou náležitostí je označení smluvních stran, kterým se zabezpečuje nezaměnitelnost žadatele i poskytovatele. Dalšími předepsanými aspekty jsou druh služby, místo a čas poskytování sociální služby a rozsah poskytovaných služeb. To znamená, že ve smlouvě musí být obsažena mimo jiné adresa poskytování, doba, po kterou je služba poskytována a jednotlivé úkony, které bude domov pro seniory uživateli poskytovat. Ve smlouvě nesmí chybět ani částka úhrady a doba platnosti smlouvy. Ujednáním o dodržování vnitřních pravidel, výpovědní lhůty a důvody, kterými je zajištěno bezdůvodné ukončení smlouvy ze strany poskytovatele. Dále jsou v § 91 uvedeny důvody pro odmítnutí žadatele o sociální službu. Zákon tak zabezpečuje možnost bezdůvodného odmítnutí žadatele a zajištění sociálních potřeb všem potřebným žadatelům. Žadatel může být odmítnut, pokud zařízení neposkytuje druh služby, o kterou žádá, z důvodu naplněné kapacity zařízení a pokud to vylučuje zdravotní stav žadatele. Důvody možného odmítnutí jsou podrobněji rozepsány ve vyhlášce č. 505/2006 Sb. Zdravotní stav může být překážkou, jestliže zařízení nemůže poskytnout péči, kterou zařízení poskytuje. Z tohoto důvodu je žadatel povinen společně s žádostí o službu doložit i vyjádření lékaře. Důvody odmítnutí musí poskytovatel na přání žadatele poskytnout v písemné formě.

4.1.7 Financování sociálních služeb

Z § 101 vyplývá, že stát poskytuje finance ze státního rozpočtu jednotlivých krajů a kraj následně rozhodne o přerozdělení peněz jednotlivým poskytovatelům sociálních služeb, kteří jsou registrovaní. Peníze jsou rozdělovány podle zákona č. 250/200 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, ve znění pozdějších předpisů. Dotace jsou využívány na běžné výdaje poskytovatele sociálních služeb.

4.1.8 Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách

4.1.8.1 Předpoklady pro výkon činnosti sociálního pracovníka

§ 109 vymezuje činnosti, které může v zařízení vykonávat pouze sociální pracovník. V domovech pro seniory těmito činnostmi jsou sociální šetření, řešení sociálně právních záležitostí uživatelů, sociálně právní poradenství, analytická a metodická činnost a koordinace poskytovaných služeb. Sociální pracovníce pomáhá uživatelům služby také s vyřizováním osobních a úředních záležitostí. V neposlední řadě koordinuje a metodicky vede ostatní zaměstnance zařízení, aby jejich činnosti byly v souladu s platnou legislativou poskytování sociálních služeb. § 110 popisuje předpoklady k výkonu funkce sociálního pracovníka. Jsou to svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost. V současné době musí mít sociální pracovník pracující v domově pro seniory vystudovanou vyšší odbornou školu v oboru sociální práce, sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci sociálně právní činnost, charitativní a sociální činnost. Akreditace těchto oborů je upravena zákonem č. 561/2004 Sb., a zákonem č. 383/2005 Sb. Další možností je vzdělání vysokoškolské v oborech sociální práce, sociální politika, sociální pedagogika, sociální péče, sociální patologie, právo a speciální pedagogika. Akreditaci upravuje zákon č. 111/1998 Sb. Odborná způsobilost příslušníků členských států Evropské unie se posuzuje dle zákona č. 18/2004 Sb., § 111 stanovuje povinnost dalšího vzdělávání sociálních pracovníků v rozsahu 24 hodin za rok. Školení je orientováno na upevňování odbornosti pracovníků a tím zvyšování kvality poskytování sociálních služeb. Povinné hodiny se poměrně krátí v případě nepřítomnosti zaměstnance. Sociální pracovníci se mohou vzdělávat formou specializačního vzdělávání na vysokých a vyšších odborných školách, formou akreditovaného kurzu, odborné stáže, školení či konference.

4.1.8.2 Předpoklad pro výkon činnosti pracovníka v sociálních službách

§ 116 vymezuje pojem pracovníka v sociálních službách. Jsou jimi pracovníci, kteří zabezpečují přímou obslužnou péči, případně i aktivizační činnosti. Tento pracovník zabezpečuje nácvik jednoduchých denních činností jako je samostatné stravování, oblékání, chůze, osobní hygiena. Pomáhá uživatelům s výkonem osobní

hygieny a oblékání, pokud uživatel tyto činnosti již nezvládá. Zajišťuje manipulaci s přístroji, pomůckami a prádlem. Udržuje u uživatelů udržování čistoty a hygieny, v případě, že uživatel tyto úkony již nezvládá. Snaží se o zachování či podporu soběstačnosti a životní aktivizace. Pracovník pomáhá či zabezpečuje vytváření základních sociálních i společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb. Péče o uživatele se dělí na rady, pomoc a úkony, dle schopností uživatelů. Součástí práce pracovníků v sociálních službách je i základní výchovná nepedagogická činnost, která zahrnuje rozvíjení pracovních návyků a manuální zručnosti, výtvarné, pohybové a výtvarné výchovy. Snaha o podporu zájmů uživatelů a zabezpečení kulturních akcí v zařízení i mimo něj. § 116 dále určuje předpoklady pro výkon pracovníka v sociálních službách. Pracovník musí být svéprávný, bezúhonný, zdravotně způsobilý a odborně způsobilý. Pracovníci zajišťující přímou obslužnou péči musí mít základní nebo střední vzdělání a akreditovaný kvalifikační kurz. Tento kurz se nevyžaduje v případě způsobilosti vykonávat zdravotnického povolání v oboru ošetřovatelství, sociální práce a ostatních oborů, které jsou uvedeny ve vyhlášce č. 505/2006 Sb. Základní výchovnou nepedagogickou činností mohou vykonávat osoby se středním vzděláním s výučním listem nebo maturitou. Povinností je i akreditovaný kvalifikační kurz. Zákon uděluje výjimku u osob s odborností ergoterapeut, sociální pracovník a jiné odbornosti, jež jsou uvedeny v prováděcí vyhlášce.

4.2 Analýza vyhlášky č. 500/2006 Sb.

Analyzována je vyhláška č. 505/2006 Sb. ze dne 15. listopadu 2006 v platném znění, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Jednotlivé aspekty stanovilo Ministerstvo práce a sociálních věcí.

Poskytování sociálních služeb v domovech pro seniory se týká především rozsahů úkonů poskytovaných v rámci základních činností u jednotlivých druhů sociálních služeb a maximální výše úhrad za poskytování některých sociálních služeb. V § 15 jsou popsány úkony poskytované v rámci základních činností v domovech pro seniory a maximální výše ceny, kterou si může domov stanovit jako úhradu za poskytnutí ubytování a stravy. V současné době je to 210 Kč denně za ubytování, úklid, praní, žehlení a drobné opravy ošacení. 170 Kč denně za stravu. V § 36 jsou uvedeny důvody, pro které mohou být žadatelé o sociální službu odmítnuti. Jsou to jediné tři důvody, které mohou být příčinou odmítnutí i v domovech pro seniory a jež předchází

diskriminaci žadatelů. § 37 uvádí obsah a rozsah kvalifikačního kurzu. Dále odkazuje na přílohu č. 4, která obsahuje vzdělávací obory, po kterých není nutné absolvovat rekvalifikační kurz a přesto pracovat jako pracovník v sociálních službách. § 38 se týká hodnocení plnění standardů kvality sociálních služeb prostřednictvím bodového hodnocení. V § 38 a) jsou uvedeny informace, které musí obsahovat výsledná zpráva z inspekce.

4.3 Analýza poskytování sociálních služeb v Domově Sedlčany

Domov Sedlčany je největším domovem pro seniory ve Středočeském kraji. Jeho kapacita je 300 uživatelů. Domov je rozdělen do čtyř oddělení. Každé oddělení má svého vedoucího, který vede pracovní tým. Pro uživatele je zajištěna strava, ubytování, sociální péče, zdravotní péče a ošetrovatelská péče. Jedná se o registrovanou službu. Domov Sedlčany je registrovaný jako pobytová služba pro seniory od 57 let. Nadřízeným orgánem je Středočeský kraj. Analyzovány jsou jednotlivé aspekty, vyplývající ze zákona o sociálních službách a prováděcí vyhlášky. Především standardy kvality sociálních služeb, vnitřní pravidla a další dokumenty Domova.

4.3.1 Poskytované služby a jejich financování

Domov Sedlčany je sociální službou pobytové formy. Poskytuje všechny základní činnosti uvedené v zákonu o sociálních službách v rámci úhrady a příspěvku na péči. K základním činnostem nabízí i několik služeb fakultativních. Odvoz služebním autem za soukromými účely, možnost připojení k internetu přímo na pokoji, nákup uživatelům a větší opravy oděvů. Nabídka fakultativních služeb je přílohou smlouvy a dále je vyvěšena na nástěnkách. Tyto činnosti jsou poskytovány pouze za úhradu, která odpovídá nákladům. Úhrady jsou v Domově řešeny směrnici o úhradách. Úhrada za pobyt a stravu je vždy vypočítána s přihlédnutím k výši důchodu tak, aby všem uživatelům zbylo 15 % na vlastní útratu. Uživatelé mají možnost platit úhradu třemi různými způsoby. Platbou v hotovosti na pokladně domova. Převodem z účtu a platbou na hromadný seznam domova, kam chodí důchody přímo z České správy sociálního zabezpečení. 15 % z částky a ostatní přebytek peněz jsou pak vypláceny na pokladně, nebo je odnesen pokladní a sociální pracovníci přímo na pokoj uživatelů. Příspěvek na péči je přeposílán z Úřadů práce přímo na účet domova Sedlčany a v celé

částce náleží poskytovateli. Dále je zařízení financováno Středočeským krajem, který vždy začátkem roku rozděluje peníze mezi své subjekty. O nakládání s těmito penězi se stará ekonomický úsek. Návrhy na nákupy podávají vždy vedoucí úseků. Návrh musí být odsouhlasen ředitelkou domova a vedoucí ekonomického úseku. Tento postup vyplývá ze směrnice, která upravuje nákupy.

4.3.2 Povinnosti Domova Sedlčany

Dostupnost služeb a informovanost o službě je zajištěna tištěným letákem a veřejně přístupnými informacemi na webových stránkách. Jednání se zájemcem o službu je definováno ve standardu č. 3. Informovanost zájemců o aspektech smlouvy zajišťuje sociální pracovnice. Komunikuje se zájemcem a jeho rodinou již při podávání žádosti a sociálním šetření. K dispozici má přílohu standardu č. 2. Alternativní komunikace a knihu pro zájemce, která obsahuje fotografie zařízení, piktogramy a informace o domově psané velkým písmem. V případě nutnosti může být pozván k rozhovoru logoped i jiný odborník. Domov Sedlčany vede evidenci žadatelů a odmítnutých žadatelů v program Cygnus i písemně. O odmítnutí jedná příjmová komise. Odmítnutému zájemci je vždy písemně oznámen důvod odmítnutí a jsou mu poštou vráceni tiskopisy k žádosti. Kopie o jednání s odmítnutým zájemcem je uložena v uzamykatelné skříni. Důvody odmítnutí odpovídají prováděcí vyhlášce. S každým uživatelem má Domov Sedlčany podepsanou smlouvu. Standardy kvality poskytovaných služeb zpracovává vedoucí sociálního úseku za spolupráce s celým vedením i pracovníky v přímé péči. Za aktuálnost standardů i jejich zveřejňování je odpovědná také vedoucí sociálního úseku. Součástí standardů je i standard č. 7 „Stížnosti“, který upravuje postup podávání stížností na kvalitu poskytovaných služeb a jejich řešení. Poskytování sociálních služeb v Domově Sedlčany je dále zabezpečeno vnitřními směrnicemi, které vytváří celý tým vedoucích pracovníků a referent. Originály směrnic jsou uloženy u zástupkyně ředitelky včetně jejich seznamu. Chod organizace je dále zabezpečen Domácím řádem, Organizačním řádem a Provozním řádem. Individuální přístup personálu k uživatelům je zajištěn individuálním plánováním. Individuální plánování je řízeno standardem č. 5. Klíčovými pracovníky jsou v domově pouze pracovníci v sociálních službách a aktivizační pracovníci. Každý klíčový pracovník plánuje službu s 3 – 7 uživateli. Koordinátor individuálního plánování zajišťuje znalost standardu č. 5 mezi zaměstnanci, individuální poradenství a kontroly

plánů minimálně 1x/6 měsíců. Znalost individuálního plánování je dále zajištěna schůzkami koordinátora a pracovníků v sociálních službách 1x/měsíc nebo dle potřeby.

4.3.3 Standardy kvality poskytovaných služeb

Standardy kvality poskytování sociálních služeb jsou v Domově Sedlčany v sedmi vydáních. K dispozici všem zaměstnám i veřejnosti jsou na pracovnách sester, u vedoucí sociálního úseku, vedoucí ošetrovatelského úseku a u ředitelky domova. Sepsány byly dle zákona o sociálních službách a jeho prováděcí vyhlášky. Na sepsání se podílel celý tým vedoucích pracovníků jednotlivých úseků. Odpovědnost za jejich kvalitu a aktualizaci nese vedoucí sociálního úseku.

Standard č. 1 „Cíle a zásady poskytovaných sociálních služeb“

Ve standardu č. 1 má Domov Sedlčany zveřejněnou cílovou skupinu, poslání domova, cíle domova, zásady poskytované služby, vlastní vůli klientů, písemné postupy k zajištění řádného poskytování sociálních služeb a ochranu uživatelů před předsudky a negativním hodnocením. Cílovou skupinou jsou senioři, příjemci starobního nebo invalidního důchodu, věková skupina od 57 let. Součástí je oznámení o tom, že v domově je však i několik klientů, kteří tento okruh osob nesplňují. Tito klienti byli do domova přijati před účinností zákona o sociálních službách. Domov má řádnou registraci, zřizovatelem je Středočeský kraj. Dále jsou zde zaneseny důvody, pro které není možné žadatele do domova přijmout. Všechny označené důvody odpovídají ustanovení z vyhlášky č. 505/2006 Sb. V další části standardu je uvedeno poslání služby *„posláním domova Sedlčany je zajištění důstojného aktivního života seniorů, kteří jsou z důvodu věku, snížené soběstačnosti a sociální situaci odkázáni na podporu a pomoc druhé osoby a nemohou žít ve svém přirozeném prostředí. Služba je poskytována v rovině sociální, ošetrovatelské a zdravotní. Usilujeme o to, aby se pobyt co nejvíce přiblížil přirozenému domácímu prostředí a aby si uživatelé zachovali v nejvyšší možné míře svůj běžný způsob života“*.⁶⁰ Roviny poskytované služby jsou dále rozvedeny. Popsáno je ubytování, stravování, sociální péče, zdravotní péče, ošetrovatelská péče a pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu. Cíle organizace jsou rozděleny na dlouhodobé a krátkodobé. V příloze č. 5 tohoto standardu jsou uložena pravidelná hodnocení cílů, která probíhají 1x ročně. Mezi zásadami poskytované

⁶⁰ DOMOV SEDLČANY. Standardy kvality sociálních služeb, Standard č. 1.

sociální služby jsou poskytovány kvalitní a bezpečné sociální služby, kde jsou zmíněna práva uživatelů a etické chování k uživatelům, podpora samostatnosti a nezávislosti uživatelů s odkazem na možnosti setkávání uživatelů s vedením domova. Dále je zde zmíněno individuální plánování služby, respektování mlčenlivosti, podpora vzdělávání personálu, nestrannost a diskrétnost a znalost a uplatňování standardů kvality sociálních služeb v praxi. V kapitole vlastní vůle uživatelů jsou odkazy, jak a kdy mohou uživatelé mimo jiné vyslovit svůj názor a vůli. V další části standardu jsou vyjmenovány všechny písemné dokumenty, kterými se domov řídí. Zde jsou uvedeny zákony, Listina základních práv a svobod, metodické pokyny, standardy kvality sociální služby, ošetrovatelské standardy, směrnice domova a pracovní postupy. V posledním bodě standardu je zmíněna ochrana uživatelů před předsudky a negativním hodnocením. Zde je odkaz na přílohu č. 6. Přílohou č. 1 je Domácí řád, který souží k udržení pořádku a kvalitního života všech seniorů v domově. Domácí řád popisuje pravidla pro ubytování, stravování, ošetrovatelské a zdravotní péče, kouření, hygieny prostředí i hygieny uživatelů, doba klidu, pobyt uživatelů mimo domov, návštěvy, způsob doručování zásilek a telefonování, kulturně společenského života, vstupu do provozních místností, výplaty důchodu, úschovy cenných věcí, odpovědnosti uživatelů za způsobenou škodu, mimořádných událostí, zásad vzájemného soužití v domově a v neposlední řadě pořádková opatření. Zařízení zde zcela správně určuje postup řešení při porušení Domácího řádu a sankce v případě hrubého či opakovaného nedodržování těchto pravidel. Tyto sankce nejsou v zákoně o sociálních službách zcela vymezeny. Domov Sedlčany zvolil tři úrovně pořádkových opatření – ústní napomenutí, písemné napomenutí a návrh na ukončení pobytu.

Standard č. 2 „Ochrana práv osob“

Standard č. 2 obsahuje vymezení pojmů základních lidských práv a výčet základních lidských práv uživatelů domova, který je seznamem činností, ve kterých mají uživatelé mimo jiné právo volby. Patří sem právo na osobní svobodu a svobodu pohybu, právo vlastnit majetek, právo na soukromí, právo na ochranu osobních údajů, právo na soukromí a rodinný život, právo na přiměřené riziko a právo stěžovat si. Dále standard obsahuje výčet konkrétních situací, ve kterých může dojít k porušování práv uživatelů a ke střetu zájmů. Oba aspekty jsou podrobněji rozepsány v přílohách. V neposlední řadě je zde popsán postup při nutnosti použít restriktivní opatření dle zákona o sociálních službách § 89. Nechybí ani odkaz na formulář, který je nutno vyplnit při použití těchto opatření a odkaz na instituci Krajského úřadu, kam je nutné

oznámení posílat. Přijímání darů je upraveno směrnicí Středočeského kraje č. 48 Zásady vztahů Středočeského kraje a jeho příspěvkových organizací – článek 45, a směrnicí Pravidla pro přijímání darů v podmínkách Domova Sedlčany. V přílohách standardu č. 2 je založena i směrnice – ochrana osobních údajů.

Standard č. 3 „Jednání se zájemcem o sociální službu“

Zde jsou vymezeny základní pojmy a metodika jednání se zájemcem a metodika pro odmítnutí zájemce, která odpovídá současné legislativě. V přílohách je jednacím řád příjmové komise s dokumenty potřebné k příjmu zájemce o službu. Dále bodové hodnocení Domova Sedlčany a postup jednání se zájemcem s potížemi v komunikaci.

Standard č. 4 „Smlouva o poskytování sociální služby“

Zde je uveden metodický postup příjmu uživatele, metodický postup v případě ukončení služby, smlouva a její přílohy. Smlouva obsahuje všechny potřebné náležitosti včetně důvodů a výpovědních lhůt, které jsou uvedeny v zákonu o sociálních službách § 91.

Standard č. 5 „Individuální plánování průběhu sociální služby“

Standard č. 5 obsahuje obecné informace a pravidla pro individuální plánování v Domově Sedlčany. Přílohy tvoří vzory jednotlivých dokumentů individuálního plánu klienta, které respektují osobní svobodu a možnost volby uživatelů. A to zejména určením týmu pracovníků, kteří se zabývají restriktivními opatřeními, možností volby klíčového pracovníka a zaměstnance, který pomáhá uživateli s hygienou. Individuální plánování je v Domově Sedlčany zajištěno písemnou formou, adaptační proces a plán péče jsou zapisovány v elektronické podobě v programu Cygnus. Každý klient má svou složku individuálního plánování, která je umístěna v uzamykatelné kartotéce na pracovně sester. Standardem jsou určeny termíny založení složky a realizace adaptačního procesu, individuálního plánu i plánu péče. Dále jsou zde zaneseny osoby, které se mohou stát klíčovými pracovníky klientů. Jedná se o pracovníky v sociálních službách. Po příchodu klienta je zahájen adaptační proces, který realizuje koordinátor individuálního plánování. Adaptační proces je dlouhý dle potřeb klienta. V běžném případě se jedná o čtyři návštěvy – po příchodu klienta do zařízení, po 1. týdnu, po 1. měsíci, po 2. měsíci a po 3. měsíci pobytu klienta v domově. Jednotlivé návštěvy klientů jsou zapsány v elektronické podobě v programu Cygnus. Po ukončení procesu

vytiskne sociální pracovníce celý průběh adaptace, předá ho klíčovému pracovníkovi a ten založí dokument do složky individuálního plánu uživateli.

Standard č. 6 „Dokumentace o poskytování sociální služby“

Standard obsahuje základní pojmy, pravidla pro vedení dokumentace, pravidla pro nahlížení do dokumentace a základní členění dokumentace. U pravidel vedení dokumentace je odkaz na veřejné umístění na nástěnkách v Domově Sedlčany. Dokument je i přílohou smlouvy o poskytování sociální služby. V přílohách standardu č. 6 jsou pravidla pro vedení sociální dokumentace, pravidla pro vedení ošetrovatelské dokumentace a dokumentace pracovníků v sociálních službách. Vždy jsou uvedeny zodpovědné osoby, názvy jednotlivých dokumentů a údaje o tom, kdo je může zpracovávat, kdo do nich smí nahlížet a kde jsou uloženy. Nechybí ani popis postupu nakládání s dokumentací po ukončení pobytu uživatele v Domově.

Standard č. 7 „Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby“

V tomto standardu jsou uvedeny zásady řešení stížností, podnětů a připomínek s odkazem na stručný postup podávání, který je vyvěšen u všech veřejných i anonymních schránek v domově. Ve stručných pravidlech je opět popsán postup, forma a řešení podání. Uživatelé jsou zde upozorněni na lhůtu vybírání schránek, která činí 1x/14 dní a lhůtu na řešení podání, která je 30 dní. Lhůta řešení odpovídá současné legislativě. Standard je doplněn směrnicí Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností v podmínkách Domova Sedlčany. Zde jsou rozepsány možnosti podávání, formy podání, postup při řešení a postup řešení opakovaných stížností.

Standard č. 8 „Návaznost poskytované sociální služby na dostupné zdroje“

Ve standardu jsou popsány možné způsoby komunikace uživatelů s dostupnými zdroji. Přílohou je seznam spolupracujících organizací a dokument nazvaný Instituce, úřady, služby a telefonní čísla, ve kterém jsou uvedeny místní instituce a služby včetně jejich adres a telefonních čísel. V závěru je odkaz na možnost spolupráce se sociálními pracovníky při shánění jiného zdroje či kontaktu. Dokument je volně přístupný na nástěnkách jednotlivých oddělení.

Standard č. 9 „Personální a organizační zajištění sociální služby“

Standard č. 9 popisuje personální zajištění služby v Domově Sedlčany. Jsou zde popsány dokumenty, kterými Domov zajišťuje kvalitu zaměstnanců. Profesionální profily

kvalifikační i osobnostní a pracovní náplně. Organizačním řádem, který je přílohou tohoto standardu, jsou upraveny činnosti a řízení organizace, organizační struktura, úkoly a vztahy jednotlivých úseků, rozsah pravomocí, povinnosti a odpovědnost vedoucích organizace a statutárního zástupce, náplně činností jednotlivých úseků a písemné pověření k zastupování vedoucích pracovníků. Dalšími přílohami jsou Pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců, osob, které nejsou v pracovněprávním vztahu a Pravidla dobrovolnictví v Domově Sedlčany.

Standard č. 10 „Profesní rozvoj zaměstnanců“

Standard obsahuje systém hodnocení zaměstnanců, které probíhá v Domově formou sebehodnotících dotazníků a následným rozhovorem zaměstnance s vedoucím úseku či ředitelem. Cílem je zkvalitnění systému profesního rozvoje zaměstnanců, motivace zaměstnanců, určení odměn a rozhodnutí o pracovním zařazení zaměstnance. Dalšími aspekty standardu jsou systém odměňování a hodnocení zaměstnanců. Supervize v Domově organizovaná minimálně 1x za rok a systém výměny informací mezi zaměstnanci. Tímto je splněno všech pět kritérií včetně podpory nezávislého pracovníka.

Standard č. 11 „Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby“

V tomto standardu jsou zveřejněny informace o poloze Domova Sedlčany, charakteru služby, okruhu osob a poskytovaném ubytování. Ubytování je rozvedeno na kapacitu služeb, počet pokojů, vybavení pokojů, zahradu a okolí. Popis časové dostupnosti se skládá z otvírací doby domova, která je neomezená. Dále standard uvádí doporučenou dobu návštěv a dobu poskytování sociálního poradenství. Tento standard má stanoveno pouze jedno kritérium, které se týká místa a doby poskytování služby, okruhu osob, kterým je služba poskytována. Standard Domova Sedlčany obsahuje všechny jmenované náležitosti.

Standard č. 12 „Informovanost o poskytované sociální službě“

Standard odkazuje na zveřejňování informací poskytované službě prostřednictvím internetových stránek, informačního letáku, adresáře poskytovatelů sociálních služeb v regionu a Středočeském kraji, v registru poskytovatelů, Senior-databázi a výroční zprávy. Dále jsou zde rozepsány kompetence jednotlivých zaměstnanců v rámci poskytování informací o Domově.

Standard č. 13 „Prostředí a podmínky“

Standard č. 13 popisuje materiální, technické a hygienické podmínky domova jako jsou sociální zařízení, bezbariérovost, sociální zařízení. Prostory zařízení jsou rozepsány v jednotlivých kapitolách. Lze se zde dozvědět o jednotlivých bytových i nebytových prostorech a jejich využití. V kapitole o hygienických podmínkách jsou odkazy na Provozní řád, který řídí tuto stránku zařízení. Popisem zařízení splňuje standard obě svoje kritéria.

Standard č. 14 „Nouzové a havarijní situace“

Tento standard zpracoval vedoucí technického úseku, který má v oboru bezpečnosti vysokoškolské vzdělání. Obsahuje souhrn nouzových a havarijních situací, které jsou považovány za pravděpodobné a postupy jejich řešení. Jedná se o kritérium a) i b). Dále jsou ve standardu zaneseny postupy při použití restriktivního opatření, systém informovanosti o nouzových a havarijních situacích a vedení dokumentace o nich. Systémem vedení dokumentace je splněno poslední kritérium c)

Standard č. 15 „Zvyšování kvality sociální služby“

Do tohoto standardu je zanesen systém kontrol, který je rozepsán na všech pět úseků, které v zařízení fungují. Následuje seznam hodnotících správ, prostřednictvím kterých získává domov zpětnou vazbu s uživateli a zajišťuje chod organizace. Druhy dokumentů informující o fungování služby. Nechybí ani systém zjišťování spokojenosti od rodinných příslušníků klientů. Tímto splňují standardy první tři kritéria. Čtvrté kritérium, které se týká stížností, jako podnětů ke zvyšování kvality sociální služeb je uvedeno v poslední kapitole. Podrobněji jsou stížnosti na kvalitu služby rozepsány ve standardu č. 7.

4.3.4 Opatření omezující pohyb a mlčenlivost

V Domově Sedlčany jsou z restriktivních opatření používány pouze postranice. Formulář na použití postranic je součástí individuálního plánu každého uživatele. Postranice lze použít pouze se svolením uživatele nebo celého týmu, který je složený z lékaře, sociální pracovníce a klíčového pracovníka. Průběh používání postranic je zapsán do formuláře o průběhu služby. Povinnost poskytovatele vlastnit seznam osob, které mohou do těchto formulářů nahlížet je upravena ve standardu č. 6. Domov Sedlčany splňuje všechna opatření týkající se restriktivních opatření a jejich evidence.

Mlčenlivost všech osob pracujících v zařízení je upravena směrnicí, se kterou jsou pravidelně seznamováni vedoucími úseku. Mlčenlivost je podepisována všemi pracovníky i při přijetí do Domova Sedlčany, současně se smlouvou. Dobrovolníci, navštěvující Domov Sedlčany, podepisují dokument týkající se mlčenlivosti společně se smlouvou o dobrovolnictví.

4.3.5 Smlouva o poskytování sociálních služeb

Smlouva, kterou uzavírá Domov Sedlčany s každým uživatelem v den nástupu, má všechny potřebné náležitosti uložené zákonem o sociálních službách. Na úvodní straně je jméno a příjmení uživatele, narození uživatele a jeho trvalé bydliště. Název organizace, sídlo organizace a identifikační číslo. V úvodním ustanovení je informace o tom, že je domov registrovaným poskytovatelem sociálních služeb. V předmětu smlouvy se uvádí druh poskytované služby a předmět smlouvy. V dalším ustanovení je popsán rozsah poskytování sociální služby. Zde je podrobně popsáno ubytování pro konkrétního uživatele. Počet lůžek na pokoji a vybavení pokoje. Dále i souhrn činností, které spadají do aspektu ubytování, jako je topení, užívání vody, údržba objektu, odvoz odpadu, úklid, praní a drobné opravy oděvů. V této části smlouvy je popsáno také stravování a jednotlivé úkony péče. V dalším ustanovení smlouvy je uvedeno místo a čas poskytování sociální služby. Tedy adresa Domova Sedlčany. V čase poskytované služby je uvedeno 24 hodin. Výše úhrady je rozdělena na úhradu za pobyt a úhradu za stravu. Tato částka se vypočítává individuálně dle druhu pokoje, stravy a výše důchodu uživatele. V odstavci nazvaném Práva a povinnosti uživatele je odkaz na fakultativní služby vyplývající z metodického pokynu Odboru sociálních věcí Krajského úřadu, platnost smlouvy, možnost podání stížností, podnětu a připomínek. Uživatel má dle smlouvy právo na svobodné nakládání s penězi. Může si tedy vybrat způsob, kterým bude službu hradit. Dalším ustanovením je nárok na částku 15 % z důchodu, přepočítání částky za pobyt a stravu v případě nutnosti. Přepočítávání se provádí v případě změny úhrady, ubytování nebo stravy. Vždy má uživatel právo na vyúčtování úhrady a vratky z úhrady v případě, kdy uživatel nepobývá více než jeden den v zařízení. Za neodebrání stravy má uživatel nárok na částku v hodnotě potravin. Další možností dle smlouvy je ukládání peněz na depozitní účet, který je v domově poskytovan zdarma. Změny částky úhrady se řeší formou dodatku ke smlouvě. Důchod se uživatelům, kteří využívají služby hromadného seznamu, vyplácí vždy 15. v měsíci. V poslední větě tohoto odstavce se uživatel zavazuje k odpovědnosti za škody vzniklé

svévolným poškozením majetku domova. V další části smlouvy jsou uvedena společná ujednání o dodržování vnitřních pravidel zařízení. Zde jsou odkazy na protipožární a evakuační plán, vnitřní pravidla domova, ustanovení týkající se ochrany osobních údajů a jejich zpracovávání při poskytování sociální služby. Popis individuálního plánování je ukončen konkrétním cílem uživatele, který si sám uvedl již v žádosti o poskytování sociální služby a v sociálním šetření. Důležitým ustanovením této smlouvy je zákonem daný aspekt výpovědních důvodů a lhůt. Domov Sedlčany může dle smlouvy vypovědět uživateli smlouvu zejména za hrubé porušování vnitřních pravidel a v případě, že zdravotní stav uživatele je v rozporu s cílovou skupinou domova a druhem poskytované služby. Výpovědní lhůta ze strany zařízení činí 30 kalendářních dnů od následujícího měsíce, v němž byla výpověď podána. Výpověď ze strany uživatele může být bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 15 kalendářních dnů od podání výpovědi. Posledním ustanovením smlouvy je udání její platnosti. V domově pro seniory se smlouvy uzavírají na dobu neurčitou. Následuje datum podpisu smlouvy a podpisy uživatele i poskytovatele včetně razítka. V seznamu příloh jsou uvedeny dokumenty, které obdrží každý uživatel současně se smlouvou. I přesto, že sociální pracovníce při příjmu do domova každého uživatele s těmito tiskopisy seznamuje, spatřuji vhodnost těchto příloh v možnosti uživatele si dokumenty v klidu pročíst, nebo se k nim v případě potřeby vrátit. Přílohami jsou Domácí řád, v němž jsou uvedena pravidla soužití v zařízení, Pravidla pro podávání stížností, Metodický pokyn pro individuální plánování, Pravidla pro vedení dokumentace, Užitečné rady pro případ nouze, Ceník fakultativních služeb a výpočet úhrady za pobyt. Výpočty pro úhradu za pobyt bývají zpravidla dva. Jeden s výpočtem úhrady za běžný měsíc a druhý pro výpočet úhrady v měsíci nástupu. Tento je nutný v případě, že uživatel nenastoupí do zařízení první den v měsíci. Úhrada se mu tedy krátí počtem dnů strávených v domově. Dokumenty jsou psány vhodnou velikostí písma pro cílovou skupinu zařízení a Metodický pokyn pro individuální plánování je dokonce vhodně doplněn obrázky. Zvolený postup seznamování uživatelů s individuálním plánováním služby je vítaným aspektem smlouvy. Většina uživatelů tento systém poskytování služeb nezná a je pro ně hůře pochopitelný.

4.4 Řízené rozhovory

Metoda komparace řízených rozhovorů a analýzy dokumentů a poskytování sociální služby Domova Sedlčany je pouze doplňující. Osloveno bylo 10 domovů pro

seniory. V konečné fázi souhlasila s rozhovory pouze dvě zařízení. Z důvodů časového zaneprázdnění jedné ze sociálních pracovníc, byly rozhovory provedeny telefonicky. Nezáměr o rozhovory si vysvětlují velkou časovou zaneprázdněností sociálních pracovníc a tím, že informace o dokumentaci a dodržování legislativy jsou jakýmsi know - how každé organizace. Z tohoto důvodu jsou rozhovory zcela anonymní.

První řízený rozhovor proběhl se sociální pracovnící z domova pro seniory ze Středočeského kraje. Zařízení je registrované, kapacita 67 uživatelů. Domov poskytuje všechny základní činnosti podle zákona o sociálních službách § 49 a to zdarma. V zařízení pracuje jedna sociální pracovníce, která má vzdělání odpovídající zákonu o sociálních službách. Odmítnutí zájemců probíhá také v souladu s legislativou, o odmítnutí jsou informováni písemně. V zaslaném dokumentu je vždy uveden důvod odmítnutí a doporučení jiného zařízení. S každým novým uživatelem je uzavřena smlouva, která obsahuje všechny dané náležitosti. V tomto zařízení je zaveden adaptační proces i individuální plánování. Klíčovými pracovníky jsou registrované sestry a pracovníci v sociálních službách. Každý klíčový pracovník má přiděleno maximálně 6 uživatelů. Stížnosti lze podávat písemně a ústně. Lze je podat i anonymně prostřednictvím schránek. Domov má zavedeno všech patnáct standardů, které vytváří kolektiv včetně pracovníků v přímé péči. V tomto domově je dlouhodobě zavedeno dobrovolnictví, které je snahou o provázanost poskytované služby s veřejností. Sociální pracovníce uvedla, že slabiny v zákoně o sociálních službách určitě jsou, ale nechtěla dále o tomto tématu hovořit.

Druhý řízený rozhovor proběhl také se sociální pracovnící. Zařízení má kapacitu 280 uživatelů a jedná se o službu registrovanou. Zařízení je rozděleno na čtyři oddělení. O tento počet uživatelů se starají čtyři sociální pracovníce, jejichž vzdělání odpovídá legislativnímu nařízení. Všechny základní činnosti uvedené v § 49 poskytují zdarma. Příjem i odmítnutí zájemců také odpovídá zákonu. Standardy kvality poskytované služby jsou volně přístupné na každé stanici a v recepci. To znamená na pěti místech. Tento domov pro seniory má také zaveden adaptační proces i individuální plánování. Klíčovými pracovníky jsou pouze pracovníci v sociálních službách. Klíčový pracovník může mít dle jejich standardu č. 5 maximálně pět uživatelů. Stížnosti lze podávat i anonymně. V tomto zařízení sice existuje dobrovolnictví, v současné době však nemají dobrovolníka žádného. O provázanost domova s okolím se snaží dotazníky

a komunikací s blízkými osobami uživatelů. Sociální pracovnice tohoto velkého zařízení si domnívá, že zákon o sociálních službách žádné slabiny nemá.

Tabulka č. 1 – Komparace poskytovaných služeb

	Domov Sedlčany	1	2
Kapacita zařízení	300	67	280
Registrace	ano	ano	ano
Počet sociálních pracovníků	3	1	4
Vzdělání pracovníků v souladu s platnou legislativou	ano	ano	ano
Poskytování základních činností zdarma	ano	ano	ano
Evidence odmítnutých zájemců	ano	ano	ano
Důvody odmítnutí dle legislativy	ano	ano	ano
Písemné smlouvy s uživateli dle legislativy	ano	ano	ano
Dokument k zajištění mlčenlivosti	směrnice	standard	směrnice
Pracovníci v sociálních službách mají vzdělání dle platné legislativy	ano	ano	ano
Standardy kvality poskytovaných služeb	ano	ano	ano
Standardy kvality poskytovaných služeb dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., příloha č. 2	ano	ano	ano
Dostupnost standardů kvality poskytovaných služeb veřejnosti	ano	ano	ano
Zveřejnění cílů a poslání zařízení	ano	ano	ano
Individuální plánování	ano	ano	ano
Pracovní zařazení klíčových pracovníků	pss	pss, registrované sestry	pss
Počet uživatelů na 1 klíčového pracovníka	6	6	5
Adaptační proces	ano	ano	ano
Možnost stížností	ano	ano	ano
Možnost anonymních stížností	ano	ano	ano

Z tabulky vyplývá, že všechny tři domovy pro seniory se řídí zákonem o sociálních službách. Zajímavé je srovnání počtu sociálních pracovníků a počtu uživatelů na jednoho klíčového pracovníka vzhledem ke kapacitě domovů. Z tohoto pohledu je kvalita služeb srovnatelná.

VÝSLEDKY

První hypotéza, že legislativu zákona o sociálních službách je možné aplikovat v praxi, byla potvrzena. Nejdříve proběhla analýza jednotlivých § zákona o sociálních službách a jeho prováděcí vyhlášky, které se bezprostředně týkají poskytování sociálních služeb v domovech pro seniory. Stanovené zásady poskytování sociálních služeb, aspekt zachování lidských práv i aktivní přístup ke klientům jsou splnitelné a vítané. Změnili pobyt v domovech pro seniory z ústavního zařízení na pobyt v domácím prostředí. Dodržování základních lidských práv se týkají i opatření omezující pohyb osob a smlouva mezi poskytovatelem a žadatelem o sociální službu, které jsou aplikovatelné v praxi. Tyto aspekty jsou velkým přínosem pro uživatele a jejich důstojný život v domovech pro seniory. Základní činnosti poskytované v domovech pro seniory a uvedené v zákonu jsou lehce srozumitelné a odpovídají potřebám a standardům dnešní společnosti. Již se nejedná pouze o stravu, ubytování a hygienu, které jsou samozřejmě nezastupitelné. Zákon myslí i na uspokojování psychických potřeb klientů a jejich aktivizaci. Zanesení těchto aspektů přímo do zákona o sociálních službách je vhodné hlavně díky prodlužujícímu se věku seniorů. Rozčlenění poskytovatelů sociálních služeb podle jednotlivých forem je přehledné a speciálně pro cílovou skupinu seniorů zcela srozumitelné. Vyjmenováním jednotlivých základních činností vzhledem k formě poskytovatele je zabezpečeno kvalitní poskytování sociálních služeb. Registrace zařízení je také přínosná z pohledu kontrolovatelnosti a zajištění kvalitní, nepředražené péče. Výhodou tohoto ustanovení je přesné definování náležitostí smlouvy. Důležitou částí zákona o sociálních službách je uvedení povinností poskytovatelů sociálních služeb. Od informovanosti žadatelů o službě a o povinnostech vyplývajících ze smlouvy až po povinnost poskytovatele sociálních služeb zpracovávat standardy kvality sociálních služeb a vnitřní pravidla jsou tyto aspekty aplikovatelné v praxi. Navíc chrání žadatele, uživatele i zaměstnance zařízení před případnými nesrovnalostmi a spory. Velkým přínosem je rozepsání jednotlivých kritérií standardů kvality sociálních služeb, uvedených ve vyhlášce č. 505/2006 Sb. Analýza poskytovaných sociálních služeb v Domově pro seniory tuto hypotézu také potvrdila poskytováním své služby dle zákona o sociálních službách a jeho prováděcí vyhlášky. První hypotéza byla ověřována formou analýzy a syntézy zákona o sociálních službách, analýzou prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., analýzou poskytování sociálních služeb v Domově Sedlčany a řízenými rozhovory.

Druhá hypotéza, že zákon o sociálních službách nepotřebuje novelizaci, byla ověřována komparací analýzy zákona o sociálních službách a jeho prováděcí vyhlášky, analýzou poskytování sociálních služeb v Domově pro seniory a komparací řízených rozhovorů. Zákon je srozumitelný. Nedostatkem v zákonu o sociálních službách je individuální plánování. Konkrétně jeho uvedení do praxe. Vzhledem k tomu, že klíčové pracovníky dělají většinou pracovníci v sociálních službách, kteří mají často nedostatečné vzdělání, je pro ně individuální plánování velmi náročné. Obzvláště pokud je vedeno v elektronické podobě. Nedostatkem v prováděcí vyhlášce zákona o sociálních službách je chybějící maximální částka za jednotlivé úkony, které jsou uvedeny u většiny ostatních druhů sociálních služeb. Hypotéza nebyla potvrzena.

Třetí hypotéza, že Domov Sedlčany se řídí danou legislativou zákona o sociálních službách, se potvrdila. Formou analýzy dokumentů dle zákona o sociálních službách a poskytování služby podle vnitřních pravidel. Domov Sedlčany je registrovaným poskytovatelem sociálních služeb. Poskytuje všechny základní činnosti uvedené v zákonu o sociálních službách. Služba je poskytována za úhradu, která odpovídá pokynům prováděcí vyhlášky. 15 % z důchodů je vždy majetkem uživatele. Informace o domově jsou dostupné, psané srozumitelnou formou pro seniory. Domov Sedlčany má písemně upraveny všechny aspekty určené zákonem o sociálních službách. Se zájemci o sociální službu jedná sociální pracovnice, která má vzdělání dané zákonem. Žadatelé jsou přijímáni dle jednacního řádu příjmové komise, odmítnutí zájemců probíhá podle dané legislativy, odmítnutí zájemci jsou evidováni. Každý klient podepisuje před nástupem smlouvu, se kterou má možnost se seznámit již před nástupem. Smlouva obsahuje všechny potřebné náležitosti včetně výpovědních důvodů a lhůt. V Domově jsou veřejně přístupné standardy kvality sociálních služeb na sedmi místech. Standardy odpovídají jednotlivým kritériím stanoveným vyhláškou č. 505/2006 Sb. Po nástupu do zařízení prochází klient adaptačním procesem, na který navazuje individuální plánování. Každý klient má individuálně naplánováno poskytování sociální služby svým klíčovým pracovníkem. Všichni klíčový pracovníci mají kvalifikační kurz stanovený zákonem o sociálních službách. Koordinátor individuálního plánování metodicky vede celý tento proces a pravidelně kontroluje jednotlivé kroky klíčových pracovníků. Díky individuálnímu plánování je péče uživatelům poskytována podle konkrétních potřeb a cílů uživatele. Mlčenlivost má zařízení upraveno vnitřní směrnicí, která je platná pro všechny pracovníky. Pro dobrovolníky je mlčenlivost upravena v Pravidlech pro dobrovolníky. V případě použití

opatření omezujících pohyb je vše zaneseno do určené dokumentace. O tomto opatření rozhoduje tým pracovníků, aby bylo zabráněno jeho zneužívání.

Poslední hypotéza, že Domov Sedlčany poskytuje kvalitní sociální službu, se potvrdila analýzou vnitřních pravidel zařízení a její komparací se zákonem o sociálních službách. Jak už vyplývá z ověřování třetí hypotézy, Domov Sedlčany dodržuje všechna ustanovení zákona o sociálních službách a jeho prováděcí vyhlášky. Tato metoda je doplněna řízenými rozhovory s dalšími dvěma domovy pro seniory prostřednictvím řízených rozhovorů a jejich komparací. Oba oslovené domovy pro seniory dodržují ustanovení dané legislativou pro poskytování sociálních služeb. Druhé oslovené zařízení se velmi podobá Domovu Sedlčany, především počtem uživatelů. Srovnání jednotlivých aspektů je tedy velmi zajímavé. Domov Sedlčany má o jednu sociální pracovníci méně. Počet uživatelů na jednoho klíčového pracovníka je srovnatelný.

ZÁVĚR

Bakalářská práce se věnovala zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v pozdějším znění, jeho prováděcí vyhlášce č. 505/2006 Sb. a jejich aplikací v domovech seniorů. Legislativa poskytování sociálních služeb se v poslední době velmi zlepšila. Současní zákonodárci, ministerstvo práce a sociálních věcí a Krajské úřady se neustále snaží o zdokonalování legislativy a tím o poskytování kvalitních služeb pro seniory. Do své snahy zapojují i osoby z praxe například formou kulatých stolů, dotazníků a debat ohledně diskutovaných změn. Poslední změna zákona o sociálních službách proběhla od 1. 1. 2015 a přesto se už uvažuje o dalších změnách. V užším kontextu bylo analyzováno poskytování sociálních služeb v Domově

Cílem této práce bylo zjistit, zda je možné aplikovat zákon o sociálních službách v praxi a zda potřebuje novelizaci. Z ověřování prvních dvou hypotéz vyplývá, že zákon o sociálních službách je přehledný a tím snadno aplikovatelný do praxe. V registrovaných domovech pro seniory je kvalita poskytované péče snadno ověřitelná díky inspekci kvality poskytovaných služeb. Dokumenty, které musí mít domovy pro seniory zpracované a samozřejmě podle nich i poskytovat své služby, vedou k poskytování kvalitních sociálních služeb a k jejich neustálému růstu. Obzvláště zavedení Standardů kvality sociálních služeb vneslo do domovů pro seniory lidský přístup personálu i vhodné organizační zajištění těchto služeb. Procedurální Standardy kvality poskytovaných služeb zajišťují profesionální přístup k seniorům a snaží se o dodržování lidských práv uživatelů a předcházení diskriminaci. Všechny jeho části jsou zaměřené především na dodržování lidských práv a svobod. Personální Standardy kvality sociálních služeb zajišťují kvalifikační předpoklady pracovníků v domovech pro seniory a tím i odbornost poskytované péče. Provozními Standardy kvality poskytovaných služeb jsou zajištěny vhodné technické podmínky v zařízeních. Zákon o sociálních službách je aplikovatelný v praxi, avšak jak vyplývá z ověřování druhé hypotézy, své slabiny má. Jedná se o vedení individuálního plánování pracovníky v sociálních službách. Vzhledem k tomu, že tito pracovníci mají ve většině případů nižší vzdělání, je pro ně administrativní činnost individuálního plánování velmi náročná, často až neuchopitelná. Doporučuji zvýšit v domovech pro seniory počty sociálních pracovníků, které se budou zabývat individuálním plánováním. Nebo zvýšit nároky na vzdělání pracovníků v sociálních službách, což by bylo podmíněno i zvýšením jejich

platů. Nedostatkem vyhlášky č. 505/2006 Sb. je nepřítomnost maximální částky za jednotlivé úkony v domovech pro seniory. Tato částka je důležitá pro vytvoření plánu péče a jeho komparaci částky příspěvku na péči a reálně provedených úkonů. Doporučuji zanést tuto částku do vyhlášky č. 505/2006 Sb. Vhodné by bylo podle této částky vypočítávat příspěvek na péči, který by tak odpovídal skutečným potřebám uživatelů.

V další části této práce byly ověřovány hypotézy týkající se kvality poskytované služby Domovem Sedlčany. Z analýzy vyplývá, že domov poskytuje své služby podle zákona o sociálních službách. Splňuje všechny podmínky, které zákon a jeho prováděcí vyhláška určují. Analýzou poskytování sociálních služeb v Domově Sedlčany byla potvrzena i první hypotéza této práce, že zákon o sociálních službách lze aplikovat v praxi. Vytvořením Standardů kvality sociálních služeb a dalších vnitřních dokumentů i pravidel je zajištěno poskytování kvalitní sociální služby. Dodržováním těchto pravidel se zabývá dostatečný počet sociálních pracovníků. Domov Sedlčany je vhodně rozdělen na čtyři oddělení, tím je zajištěna větší kontrolovatelnost kvality poskytovaných služeb. Jediné doporučení, které vyplývá z analýzy poskytovaných služeb v Domově Sedlčany, je rozdělit sociální pracovníky na jednotlivá oddělení a tím zajistit ještě větší individualitu poskytované služby.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Literární zdroje

1. BICKOVÁ, L., ČERNÁ, I., FROULÍKOVÁ, M., HAICL, M., HAICLOVÁ, V., HORECKÝ, J., HRDINOVÁ, D., MERHAUTOVÁ, J., MRAZÍKOVÁ, R., PIŠTROVÁ, M., ŠEDIVÁ, D., TAJANOVSKÁ, A., VÍTOVÁ, M. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 2011. 272 s. ISBN 978-80-904668-1-4.
2. ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J., KRUTILOVÁ, D. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál, 2011. 264 s. ISBN 978-80-262-0027-7.
3. DVOŘÁČKOVÁ, D. *Kvalita života seniorů v domovech pro seniory*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2012. 112 s. ISBN 978-80-247-4138-3.
4. GULOVÁ, L. *Sociální práce*. Praha: Grada, 2011. 198 s. ISBN 978-80-247-3379-1.
5. HOLASOVÁ, MALÍK, V. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada, 2014. 134 s. ISBN 978-80-247-4315-8.
6. JANOUŠKOVÁ, K. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2007. 349 s. ISBN 978-80-7368-229-3.
7. MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2011. 328 s. ISBN 978-80-247-3148-3.
8. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2008. 384 s. ISBN 978-80-7367-502-8.
9. MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2011. 184 s. ISBN 978-80-262-0041-3.
10. MATOUŠEK, Oldřich. *Ústavní péče*. Praha: Slon, 1999. 155 s. ISBN 80-85850-76-1.
11. MÜHLPACHR, P. *Vývoj ústavní péče*. Brno: Masarykova univerzita, 2011. 49 s. ISBN 80-210-2512-3.
12. SLÁDEK, M. *Inspekce kvality v rezidenčních zařízeních sociálních služeb – etické zásady*. Praha: Univerzita Karlova, 2013. 221 s. ISBN 978-80-87398-37-1.
13. SOKOL, R., TREFILOVÁ, V. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: Aspi, 2008. 444 s. ISBN 978-80-7357-316-4.
14. TOMEŠ, I. *Sociální správa, úvod do teorie a praxe*. Praha: Portál, 2009. 298 s. ISBN 978-80-7367-483-0.

15. VOSTATEK, J., PRŮŠA, L., KREBS, V., HORECKÝ, J., PROCHÁZKA, J., MERTL, J. *Financování a nákladovost sociálních služeb*. Tábor, 2013. 87 s. ISBN 978-80-90-4668-7-6.

Elektronické zdroje

1. MARŠÍKOVÁ, L. *Systém financování sociálních služeb* [online], MPSV, 2014 [cit. 2014-12-25]. Dostupné z WWW: < http://www.vlada.cz/assets/ppov/rnno/aktuality/1_pospasil_marsikova_prezentace_1_pro_web.pdf> .
2. MPSV. *Podpora transformace sociálních služeb* [online], MPSV, 2013 [cit. 2013-12-20]. Dostupné z WWW: < <http://www.mpsv.cz>> .
3. ZÁKONY PRO LIDI. Sbírnka zákonů ČR. Předpis č. 239/2009 Sb. [online]. Zlín [cit. 2014-12-25]. Dostupné z WWW: < <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-239>> .

Legislativní dokumenty

1. ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In *Sbírnka zákonů České republiky*. 2006, částka 145/2014 Sb. a 37/2014 Sb. m. s. Dostupné také z WWW: < http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/108_2006_2015.pdf> .
2. ČESKO. Vyhláška č. 505 ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In *Sbírnka zákonů České republiky*. 2006, částka 145/2014 Sb. a 37/2014 Sb. m. s. Dostupné také z WWW: < http://www.mpsv.cz/files/clanky/13639/505_2006_2015.pdf> .

Ostatní zdroje

1. ČÁMSKÝ, P., KRUTILOVÁ, D., SEMBDNER, J., SLADKÝ, P. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: MPSV, 2008, s. 112.
2. ČERMÁKOVÁ, K., HOLEČKOVÁ, M., K. *Výkladový sborník pro poskytovatele - Standardy kvality sociálních služeb*. Praha, 2008, s. 186.
3. VNITŘNÍ DOKUMENTY DOMOVA SEDLČANY

SEZNAM TABULEK

1. Tabulka č. 1- Komparace poskytovaných služeb.....	49
--	----

SEZNAM ZKRATEK

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

SQSS – Standardy kvality sociálních služeb

PSS – pracovník v sociálních službách

