

2. Dílčí téma:

Klíčové požadavky EU kladené na služby ve veřejném (obecném) zájmu. Česko-britský projekt na podporu reformy sociálních služeb. Standardy kvality sociálních služeb.

PaedDr. Miroslav Pilát, Ph.D.

Klíčové požadavky EU na sociální služby

- Sociální politika a sociální zabezpečení a jejich legislativní ukotvení je **výhradně v kompetenci členských zemi EU.**
- Poskytování sociálních služeb je Evropskou unií tedy vnímáno především jako **předmět národních politik členských států.**
- Proto Česká republika na začátku nového tisíciletí před úkolem vydefinovat pojmy **kvalita a dostupnost v sociálních službách s ohledem na ochranu práv uživatelů sociálních služeb a připravit pro jejich aplikaci do praxe legislativní a formální prostředí.**

Klíčové požadavky EU na sociální služby

- Evropská unie hovoří o službách ve veřejném (obecném) zájmu, mezi něž se rovněž počítají **sociální služby**, na jejichž regulaci jsou kladeny EU tři klíčové požadavky.
 1. **Kvalita sociálních služeb**, která je charakterizována jako souhrn vlastností a charakteristik služby, které souvisejí s jejich schopnostmi známé či předpokládané potřeby uživatelů služeb.
 2. **Dostupnost sociálních služeb**, a to jak fyzická, tak ekonomická, sociální, informační a psychologická.
 3. **Ochrana uživatelů služeb**, která je zabezpečována transparentností a bezpečností při poskytování sociálních služeb a aktivní účast uživatelů při plánování i poskytování služeb.

Česko-britský projekt

- Realizace **Česko-britského projektu** "Podpora MPSV při reformě sociálních služeb" (v letech 2000-2003) – *tři moduly*.
- Zkušenosti z projektu byly MPSV využity např. při práci na metodických a koncepčních materiálech (nová legislativní úprava), při vytváření vzdělávacího programu k podpoře komunitního plánování sociálních služeb nebo při přípravě programového financování sociálních služeb.
- Tento projekt byl britským Ministerstvem pro mezinárodní rozvoj podpořen částkou řádově v hodnotě 50 milionů korun.

Česko-britský projekt

- **První modul** probíhal na území bývalého okresu Písek a jeho cílem byl *rozvoj inovativních sociálních služeb a zavedení postupů komunitního plánování sociálních služeb*.
- Tento modul se rovněž zabýval analýzou potřeb a plánováním služeb na místní úrovni a zavedením postupů pro komunitní plánování.
- Díky výstupům prvního modulu vznikly legislativní podklady pro plánování sociálních služeb, jehož prostřednictvím je v našich podmínkách zajišťována dostupnost sociálních služeb.

Česko-britský projekt

- **Druhý modul**, který pokrýval oblast standardů kvality a systém jejich účinné kontroly a zavádění systémů udělování licencí probíhal na území bývalého okresu Olomouc u vybraných poskytovatelů, uživatelů a zadavatelů služeb.

Pilotní inspekce proběhly u vybraných poskytovatelů napříč různými typy služeb (14 OÚSS Liberec a 19 okres Olomouc).

- **Třetí modul** se zabýval analýzou činností MPSV, vytvářením strategií a s nimi souvisejících podpůrných metodických postupů.

Česko-britský projekt

Jedním z hlavních cílů reformy bylo vypracování **nové legislativní úprava poskytování sociálních služeb** a souvisejících činností, jejíž účinnost byla předpokládána k 1. 1. 2003.

Základním záměrem reformy bylo:

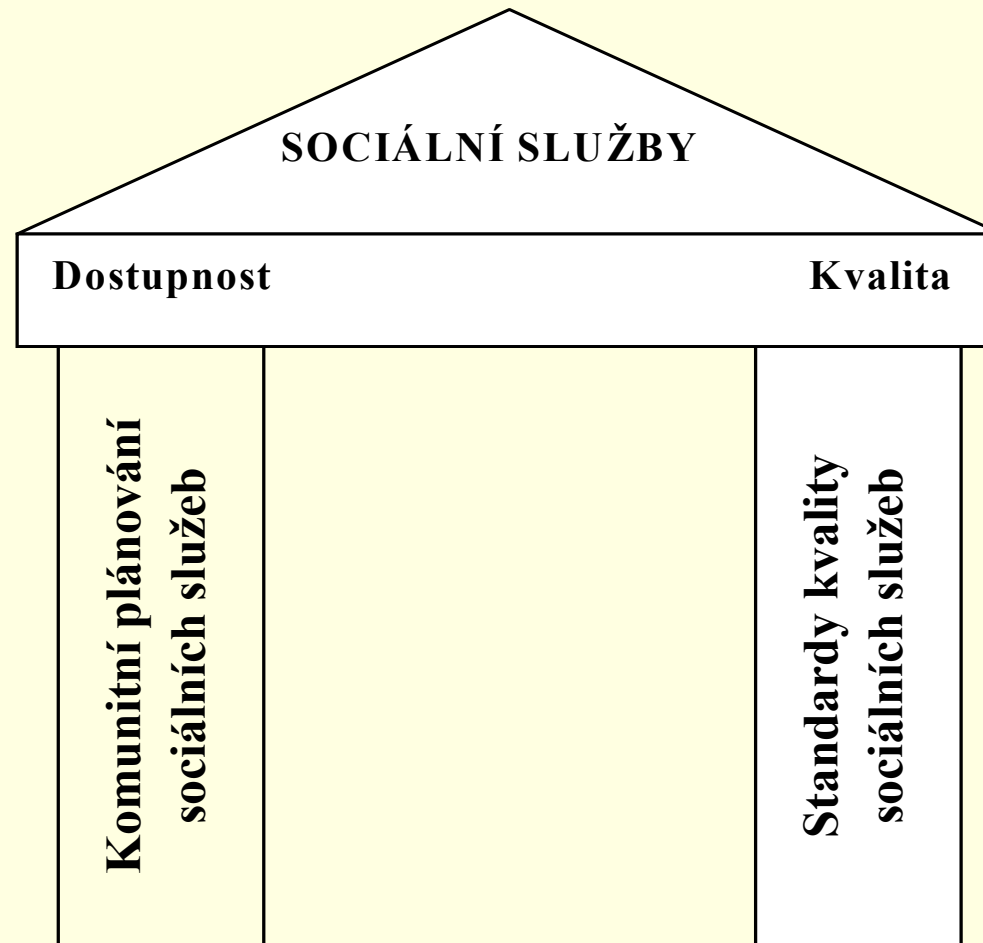
- *postavit občana – uživatele na první místo,*
- *podpořit rozvoj sociálních služeb založených na aktivitě a dobré praxi,*
- *zjednodušit a zprůhlednit proces poskytování sociálních služeb,*
- *zapojit do tohoto procesu širokou veřejnost,*
- *zvýšit odpovědnost za poskytování sociálních služeb na místní a regionální úrovni.*

Cíle reformy sociálních služeb

Ke klíčovým cílům reformy sociálních služeb patří i **ochrana zranitelných skupin obyvatelstva** - uživatelů sociálních služeb, která je zajišťována dvojím způsobem:

- dosažením **kvality sociálních služeb** za účelem ochrany uživatelů jako jednotlivců, kteří využívají sociální služby,
- **komunitním plánováním**, jehož smyslem je chránit zájmy uživatelů jako skupiny tím, že bude zapojena do rozvoje sociálních služeb ve svém regionu a zajistit dostupnost služeb.
- Dalším cílem bylo **narovnání právních vztahů mezi státem, poskytovateli** a zejména **uživateli** sociálních služeb s akcentem na ochranu jejich práv a respektování jejich důstojnosti.

Sociální služby



Definice pojmu „sociální služba“

- Dle § 3 písm. a) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů se sociální službou rozumí „...*činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.*“
- Sociální služby jsou dle definice EU **službami v obecném zájmu.**
- Služby obecného zájmu jsou služby, jež orgány veřejné správy členských států považují za obecný zájem, a které tedy podléhají zvláštním závazkům veřejné služby. Mohou být poskytovány státním i soukromým sektorem.

Kvalita-jakost

- ***Kvalita*** –všechno to, na co se ptáme otázkou „***jaký***“?
- Vlastnost již nelze změřit ani vyjádřit číslem.
- Pojem kvality se přenesl do běžného života, do obchodu a marketingu, kde dnes znamená praktické ocenění dobrého ("kvalitního") zboží nebo služby, a to i v teoretických souvislostech (např. "kvalita života").

Měření jakosti - ISO

- **Mezinárodní organizace pro normalizaci** (anglicky *International Organization for Standardization*), označovaná jako **ISO**, je světovou federací národních normalizačních organizací se sídlem v Ženevě.
- Byla založena v roce 1947. Je častým omylem považovat **ISO** za zkratku z anglického názvu. Ve skutečnosti je odvozeno od řeckého slova ἴσος (isos), znamenající *stejný* a odkazující na cíl organizace - **standardizaci**.

Kvalita sociálních služeb

- V okolních státech se hodnotí kvalita sociálních služeb různě.
- V některých zemích není hodnocení jednotné (regiony či země mají různé hodnocení- Rakousko, Itálie).
- V Německu je například jednotný systém ISO.
- Ve Velké Británii je model standardů kvality, který inspiroval i ČR.

Standardy kvality sociálních služeb - definice

- Standardy kvality sociálních služeb jsou **souborem měřitelných a ověřitelných kritérií**, jejichž prostřednictvím je definována **nezbytná úroveň kvality** poskytování sociálních služeb.
- *Podstatným rysem standardů je jejich **obecnost**, jsou použitelné pro všechny druhy sociálních služeb.*

Standardy kvality sociálních služeb - struktura

- Počet standardů – do účinnosti zákona o sociálních službách -17.
- Dle přílohy č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách- **15**.
(Standard pracovní podmínky a standard řízení poskytování služeb a ekonomika byly vypuštěny).
- Dělí se na tři skupiny – **procedurální, personální, provozní** .
- Každý standard se skládá z definice standardu a několika **měřitelných kritérií**.
- Dle § 88 písm. h) zákona o sociálních službách jsou poskytovatelé sociálních služeb **povinni dodržovat standardy kvality sociálních služeb**.

Standardy dělíme do tří základních skupin

- **Procedurální standardy (1-8)** – stanovují, jak má poskytovaná služba vypadat, jak službu přizpůsobit individuálním potřebám každého člověka a velká část je věnována ochraně práv uživatelů služeb.
- **Personální standardy (9-10)** – věnují se personálnímu zajištění služeb, kvalita služby je přímo závislá na kvalitě pracovníků (na vzdělání, vedení, podpoře, pracovních podmínkách).
- **Provozní standardy (11-15)** – definují podmínky pro poskytování sociálních služeb (dostupnost, ekonomické zajištění a rozvoj kvality).

Inspekce poskytování sociálních služeb (§99)

(1) Kvalita sociálních služeb se při výkonu inspekce ověřuje pomocí standardů kvality sociálních služeb. Standardy kvality sociálních služeb jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami.

(2) Plnění standardů kvality se hodnotí systémem bodů.

(3) Obsah jednotlivých standardů kvality a bodové hodnocení stanoví prováděcí právní předpis (vyhláška MPSV č. 505/2006 Sb. - § 38).

Vyhláška MPSV č. 505/2006 Sb. - § 38 odst. 3 k 1.1.2012 zrušeno.

Inspekce sociálních služeb

- **Kontrola podle zákona o státní kontrole**
- **Inspekční tým:**
 - **Nejméně 3 členové, jde-li o inspekci v pobytových zařízeních, nejméně 2 ostatních případech**
 - **Alespoň 1 člen inspekčního týmu musí být zaměstnancem státu zařazeným k výkonu práce na ministerstvu**
 - **Výstup?**
Inspekční zpráva podle zákona o státní kontrole.

Inspekce sociálních služeb

- **Poprvé je možné hodnotit kvalitu sociálních služeb a finančně podporovat jen ty kvalitní.**
- Ne všichni vyškolení inspektoři prošli dostatečnou praxí v sociálních službách.
- Různé výklady některých standardů u jednotlivých inspektorů.
- Inspekcím nepředchází často procesy konzultací (průvodcovství).

Děkuji Vám za pozornost

- **Kontakt:**

PaedDr. Miroslav Pilát, Ph.D.

- **Telefon:** + 420 602 752 263

- **E-mail:** miroslav.pilat@seznam.cz

Pro zájemce

Miroslav Pilát

**Komunitní plánování
sociálních služeb
v současné teorii
a praxi**