

## **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.*

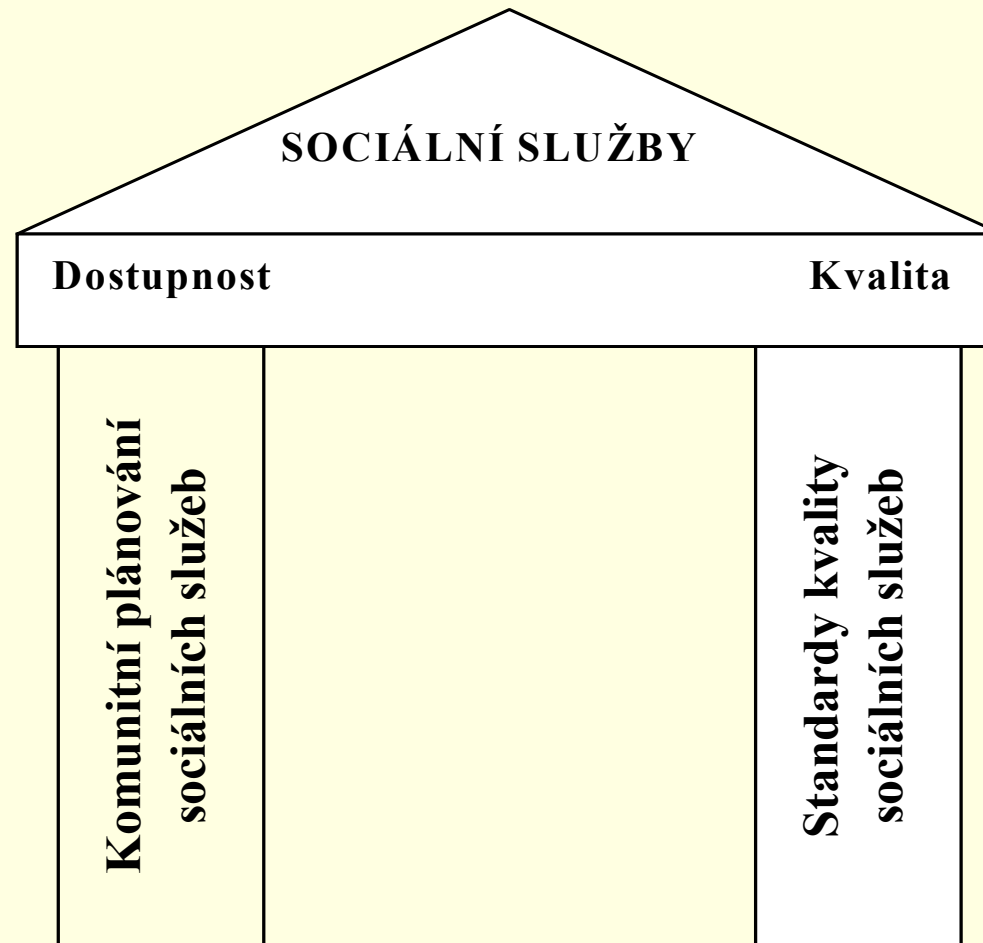
# Cíle reformy sociálních služeb

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.
- Inspekčním 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](mailto:miroslav.pilat@seznam.cz)

# Pro zájemce

Miroslav Pilát

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