

|  |  |
| --- | --- |
| Název projektu | Rozvoj vzdělávání na Slezské univerzitě v Opavě |
| Registrační číslo projektu | CZ.02.2.69/0.0./0.0/16\_015/0002400 |

Komunitní plánování sociálních služeb jako
makrometoda sociální práce –

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

Průvodní list studijního materiálu

Miroslav Pilát

**Opava 2021**



Obsah

[1 klíčové požadavky EU kladené na služby ve veřejném (obecném) zájmu. česko-britský projekt na podporu reformy socilních služeb. standardy kvality sociálních služeb 3](#_Toc63949371)

[1.1 Klíčové požadavky EU na služby ve veřejném (obecném) zájmu 5](#_Toc63949372)

[1.2 Česko-britský projekt na podporu reformy sociálních služeb 6](#_Toc63949373)

[1.3 Standardy kvality sociálních služeb 7](#_Toc63949374)

[2 Pedagogicko didaktické poznámky 9](#_Toc63949375)

[Použitá Literatura 10](#_Toc63949376)

[Přehled dostupných ikon 11](#_Toc63949377)

# klíčové požadavky EU kladené na služby ve veřejném (obecném) zájmu. česko-britský projekt na podporu reformy socilních služeb. standardy kvality sociálních služeb

Průvodce studiem – studijní předpoklady



Materiál je určen posluchačům oboru Veřejná správa a sociální politika kombinované formy studia Slezské univerzity v Opavě v prostředí IS SLU.

Základní předpoklady: základní znalost problematiky poskytování sociálních služeb
v ČR, přístup do IS SU, základní orientace v IS SU výhodou, základní počítačová gramotnost zejména v oblasti používání internetu.

Rychlý náhled studijního materiálu



Video – 2. část se zabývá klíčovými požadavky EU, které jsou kladeny na služby ve veřejném zájmu a popisuje moduly česko-britského projektu s názvem Podpora MPSV při reformě sociálních služeb, který probíhal v naší republice v letech 2000-2003. Závěr je věnován stručné deskripci standardů kvality sociálních služeb.

Cíle STUDIJNÍHO MATERIÁLU



* Seznámit studenty s východisky nového systému sociálních služeb v ČR.
* Popsat jednotlivé moduly česko-britského projektu s názvem Podpora MPSV při reformě sociálních služeb, který probíhal v naší republice v letech 2000-2003.
* Orientovat se v standardech kvality sociálních služeb.

Klíčová STUDIJNÍHO MATERIÁLU



Sociální služby, klíčové požadavky EU, česko-britského projekt, standardy kvality sociál-ních služeb.

Čas potřebný ke studiu



Stopáž studijního materiálu: 0:25:57 [h:mm: ss]

Doporučený čas ke studiu včetně odhadu nácviku v IS SU: cca. 90 min.

Další zdroje – doporučená literatura



ILÁT, Miroslav. *Komunitní plánování sociálních služeb v současné teorii a praxi*. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0932-4.

PILÁT, Miroslav. Metoda komunitního plánování jako nástroj k zajištění dostupnosti sociálních služeb prostřednictvím komunitní sociální práce*. Speciální pedagogika.* 2014, ročník 24, č. 2, s. 104-124, ISSN 121-2720.

Další zdroje – rozšiřující literatura



ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi.* 1. vydání. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0027-7.

JANÁK, Dušan a Miroslav PILÁT. Vývoj právních norem k sociální péči a sociálním službám v Československu a v České republice od roku 1956. In: KRAJČÍK, Vladimír,
Dušan JANÁK ml. a kol. *Mikropodnikání v sociálních službách.* Ostrava-Opava: Vysoká škola podnikání a. s. a Slezská univerzita v Opavě, 2012, s. 13-64. 183 s. ISBN 978-80-72-48-766-0.

JOHNOVÁ, Milena, ed. *Standardy kvality sociálních služeb.* 2. upravené vydání. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2003. ISBN 80-86552-67-5.

PILÁT, Miroslav, Irena KAMÁNOVÁ, a Oľga OKÁLOVÁ. *Komunitné plánovanie
sociálnych služieb (teoretické prístupy, manažment, fázy procesu plánovania)*. 1. vydání. Ružmberok: Verbum 2012. 166 s. ISBN 978-80-8084-886-6.

## Klíčové požadavky EU na služby ve veřejném (obecném) zájmu

Přestože poskytování sociálních služeb je Evropskou unií vnímáno především jako předmět národních politik členských států, stála 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.

Evropská unie hovoří o službách ve veřejném (obecném) zájmu, mezi něž se také počítají sociální služby, na jejichž regulaci jsou kladeny tři klíčové požadavky.[[1]](#footnote-1) Prvním je **kvalita sociálních služeb**, která je charakterizována jako souhrn vlastností a charakteristik služby, jež souvisejí s jejich schopnostmi uspokojit známé či předpokládané potřeby uživatelů služeb. Druhým požadavkem je **dostupnost sociálních služeb**, a to jak fyzická, tak ekonomická, sociální, informační a psychologická. Třetím požadavkem je **ochrana uživatelů služeb**, která je zabezpečována transparentností a bezpečností při poskytování sociálních služeb a aktivní účastí uživatelů při plánování i poskytování sociálních služeb (Skřičková et al., 2007).

Z tohoto důvodu se MPSV ČR koncem devadesátých let minulého století rozhodlo uskutečnit rozsáhlou reformu sociálních služeb, kterou podporovala navázaná spolupráce s britským Ministerstvem pro mezinárodní rozvoj, která poskytovala možnost využít zahraničních zkušeností a dosáhnout souladu s požadavky na regulaci sociálních služeb a praxí
v zemích EU. Tato spolupráce byla realizována formou česko-britského projektu s názvem **Podpora MPSV při reformě sociálních služeb, který probíhal v naší republice v letech 2000-2003** (Janák a Pilát, 2012).

## Česko-britský projekt na podporu reformy sociálních služeb

Jedním z hlavních cílů reformy bylo vypracování nové legislativní úpravy v oblasti
poskytování sociálních služeba souvisejících činností, jejíž účinnost byla předpokládána
k 1. 1. 2003. Základním záměrem reformy bylo postavit občana jako 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 a zvýšit odpovědnost za poskytování sociálních služeb na místní a regionální úrovni (Janák a Pilát, 2012).

Hlavním cílem projektu bylo vytvořit podmínky pro vyváženou a vnímavou sociální
politiku a praxi sociálních služeb, zajistit, aby sociální služby posilovaly jednotlivce či
skupiny ohrožené sociální exkluzí směrem k jejich nezávislosti a soběstačnosti. Důležitým výstupem projektu bylo vytvoření udržitelného, otevřeného a efektivně řízeného systému sociálních služeb, který je koncipován, strukturován, financován, řízen a kontrolován tak, aby prioritně uspokojoval potřeby uživatelů sociálních služeb, nikoliv zájmy jejich
poskytovatelů a zadavatelů.

Strategie projektu byla strukturována do tří vzájemně propojených modulů – pilotních
projektů, jejichž výstupy byly testovány ve vybraných regionech.

**První modul** se zabýval analýzou potřeb a plánováním služeb na místní úrovni
a zavedením postupů pro komunitní plánování a probíhal na území bývalého okresu Písek. Cílem tohoto modulu byl rozvoj inovativních sociálních služeb ve zmíněné lokalitě
a zavedení postupů komunitního plánování sociálních služeb.

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

**Třetí modul** se zabýval analýzou činností MPSV ČR, vytvářením strategií a s nimi
souvisejících podpůrných metodických postupů. Tento modul směřoval k vytvoření
modelu tvorby politiky a rozvoji informační strategie pro interní a externí jednání
Ministerstva práce a sociálních věcí ČR, k ověření procedur, které podporují dosažení
politických cílů, které budou konzistentní se zásadami reformy veřejné správy, a to na všech úrovních veřejné správy. Česko-britský projekt Podpora MPSV při reformě sociálních služeb byl v červenci roku 2003 úspěšně ukončen. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR vydalo Zprávu o udržitelnosti výstupů projektu, ve které garantuje snahu postupně
zavádět standardy kvality sociálních služeb a komunitní plánování sociálních služeb do dalších regionů České republiky[[2]](#footnote-2). Díky výstupům z prvního modulu byly MPSV vytvořeny účinné podpůrné systémy pro formulaci strategických záměrů v oblasti plánování sociálních služeb a stanoveny legislativní podklady. Ve spolupráci s odborníky z Velké Británie byly i přes dílčí odlišnosti a různé pohledy na problematiku vymezení pojmu komunitní
plánování sociálních služeb definovány principy komunitního plánování sociálních služeb, které lze charakterizovat jako metodu a ve své podstatě otevřený a cyklický proces zjišťování potřeb a zdrojů v oblasti poskytování sociálních služeb a hledání řešení, která nejlépe
odpovídají místním podmínkám a potřebám lidí. Do tohoto procesu jsou zapojeni zástupci místních samospráv, poskytovatelé a uživatelé sociálních služeb i veřejnost. Jeho cílem je zajistit dostupnost sociálních služeb na základě zjištění stavu jejich poskytování
a nenaplněných potřeb v určité lokalitě, jejich porovnání a vytvoření komunitního plánu
v souladu s množstvím finančních prostředků, které obec na sociální služby vynakládá,
a to v procesu vzájemných konzultací (Janák, a Pilát, 2012).

Jedním z předpokládaných výstupů této reformy bylo rovněž vypracování a přijetí nové legislativní úpravy, týkající se poskytování sociálních služeb a souvisejících činností v České republice, jejíž účinnost byla schválena Parlamentem České republiky k 1. 1. 2007 (zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb.). Ke klíčovým cílům reformy sociálních
služeb patří ochrana zranitelných skupin obyvatelstva, a to jak zajištěním kvality sociálních služeb za účelem ochrany uživatelů jako jednotlivců, kteří využívají sociální služby, tak komunitním plánováním, jehož smyslem je chránit zájmy uživatelů jako skupiny tím, že bude zapojena do rozvoje sociálních služeb ve svém regionu.

## Standardy kvality sociálních služeb

V oblasti poskytování sociálních služeb dochází v posledních desetiletích k významným
a výrazným změnám, a to zejména v přístupu k uživatelům sociálních služeb, rovněž tak značných změn naznávají metody v oblasti sociální práce. Celospolečenským cílem
v oblasti poskytování sociálních služeb je prevence sociálního vyloučení, podpora života v přirozeném prostředí a ochrana občanských práv zranitelných skupin obyvatelstva.

Standardy kvality sociálních služeb *„popisují, jak má vypadat kvalitní sociální služba. Jsou souborem měřitelných a ověřitelných kritérií, nikoliv návrhem zákona či vyhlášky. Jejich smyslem je umožnit a průkazným způsobem posoudit kvalitu poskytované služby, nikoliv stanovit, jaká práva a povinnosti mají zařízení a uživatelé sociálních služeb. Podstatným rysem standardů je jejich obecnost, jsou použitelné pro všechny druhy sociálních služeb. K vysoké míře obecnosti vedla MPSV snaha neomezit stávající druhy sociálních služeb
administrativním členěním a umožnit dosáhnout stanovených požadavků i malým
a začínajícím zařízením, která pružně reagují na aktuální potřeby uživatelů vytvářením nových druhů služeb.“* (Johnová, 2003, s. 4)

Při tvorbě standardů kvality sociálních služeb byly využity prvky a poznatky z oblasti
zajišťování kvality užívané v jiných odvětvích, kde kvalita je chápána jako určitá schopnost uspokojit zájmy a potřeby zákazníků. Promítneme-li tuto schopnost do oblasti poskytování sociálních služeb, které bezesporu patří ke službám veřejným, docházíme k závěru, že kvalita se musí odvíjet od uspokojování potřeb a zájmů nejen samotných uživatelů sociálních služeb, ale i zájmu zadavatelů sociálních služeb, tedy těch subjektů, které služby objednávají a platí z veřejných zdrojů (Johnová, 2003).

Kvalita v oblasti poskytování sociálních služeb je „…*popsána prostřednictvím souboru jednotlivých kritérií (vlastností a charakteristik), o nichž se předpokládá, že ovlivňují schopnost služeb naplnit zájmy a potřeby obou uvedených skupin – uživatelů i zadavatelů. Snahou MPSV bylo v tomto směru vytvořit takový soubor kritérií, s jejichž pomocí bude možno poznat, zda služby podporují osobní růst a nezávislost uživatele. Důležitým znakem kvality sociální služby je její schopnost podporovat jednotlivé uživatele v naplňování cílů, kterých chtějí pomocí sociálních služeb dosáhnout při řešení vlastní nepříznivé situace.“* (Valenta, Müller et al., 2007, s. 233)

Cílem zavádění standardů kvality sociálních služeb je kromě zabezpečení základní úrovně kvality všech poskytovaných služeb i snaha nijak neomezit rozvoj druhové rozmanitosti nově vznikajících typů sociálních služeb s důrazem na současnou úroveň poznání a aktuální stav v sociálních službách a v neposlední řadě je co nejvíce přiblížit konkrétním potřebám všech lidí, kteří sociální služby využívají (MPSV, 2002).

V rámci druhého modulu česko-britského projektu byly testovány dvě verze standardů, nakonec bylo přijato, jak výše uvádíme, celkem 17 standardů kvality služeb – 8 procedurálních, 3 personální a 6 provozních. Zmíněné standardy byly testovány jak
u poskytovatelů služeb rezidenčních, tak terénních a ambulantních. Zprávy z těchto inspekcí, ratifikované externí skupinou odborníků, jasně ukazují, že standardy jsou
realistické a dosažitelné během určitého času.

Po dlouhých odborných i politických diskusích se nakonec ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů; konkrétně v příloze č. 2 se hovoří o obsahu 15 standardů kvality sociálních služeb (8 procedurálních, 2 personálních a 5 provozních). Povinnost poskytovatelů sociálních
služeb dodržovat standardy kvality sociálních služeb je zakotvena v zákoně o sociálních službách, konkrétně v § 88 písm. h).

# 2 Pedagogicko didaktické poznámky

Průvodce studiem



Obory 092 Sociální péče, péče o příznivé životní podmínky; 0922 Péče o děti a mládež;

0923 Sociální práce a poradenství; 0988 Interdisciplinární programy a kvalifikace zahrnující zdravotní a sociální péči, péči o příznivé životní podmínky.

Po prostudování kapitoly a shlédnutí videa ke kapitole budou studenti seznámeni
se společenskými východisky nového systému sociálních služeb, klíčovými požadavky EU na služby ve veřejném zájmu a budou se orientovat ve výstupech a přínosech
česko-britského projektu na podporu reformy sociálních služeb. Studenti budou zapojeni do úkolů, či zodpovězení otázek týkajících se daného tématu. Průvodní listy jsou logicky řazeny pro dobrý přehled jednotlivých kapitol pro studenty a odpovídají tématům v prezentaci a ve videích.

Úkol k zamyšlení



Zamyslete se nad tím, jakou roli hrají sociální služby v systému sociálního zabezpečení obyvatel v ČR.

Kontrolní otázka



Z jakých modulů se skládal česko-britský projekt s názvem „Podpora MPSV při
reformě sociálních služeb“?

Korespondenční úkol



Najděte v odborné literatuře a dokumentech MPSV původní počet a obsah standardů
kvality sociálních služeb navrhovaný před platností zákona o sociálních službách
a stručně popište standardy kvality, které se nedostaly do právní úpravy.

Použitá Literatura

JANÁK, Dušan a Miroslav PILÁT. Vývoj právních norem k sociální péči a sociálním službám v Československu a v České republice od roku 1956. In: KRAJČÍK, Vladimír,
Dušan JANÁK ml. a kol. *Mikropodnikání v sociálních službách.* Ostrava-Opava: Vysoká škola podnikání a. s. a Slezská univerzita v Opavě, 2012, s. 13-64. 183 s. ISBN 978-80-72-48-766-0.

JOHNOVÁ, Milena, ed. *Standardy kvality sociálních služeb.* 2. upravené vydání. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2003. ISBN 80-86552-67-5.

PILÁT, Miroslav. *Komunitní plánování sociálních služeb v současné teorii a praxi*. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0932-4.

SKŘIČKOVÁ, Zuzana, ed. *Metodiky pro plánování sociálních služeb*. 1. vydání. Praha: Centrum pro komunitní práci, 2007. ISBN 978-80-86902-44-9.

VALENTA, Milan, Oldřich MÜLLER et al. *Psychopedie.* 3. doplněné a upravené vydání. Praha: Parta s. r. o., 2007. ISBN 978-80-7320-099-2.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

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

Přehled dostupných ikon

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Čas potřebný ke studiu |  | Cíle kapitoly |
|  | Klíčová slova |  | Nezapomeňte na odpočinek |
|  | Průvodce studiem |  | Průvodce textem |
|  | Rychlý náhled |  | Shrnutí |
|  | Tutoriály |  | Definice |
|  | K zapamatování |  | Případová studie |
|  | Řešená úloha |  | Věta |
|  | Kontrolní otázka |  | Korespondenční úkol |
|  | Odpovědi |  | Otázky |
|  | Samostatný úkol |  | Další zdroje |
|  | Pro zájemce |  | Úkol k zamyšlení |

Název: Komunitní plánování sociálních služeb jako makrometoda
sociální práce – **2. část: Klíčové požadavky EU kladené na služby ve veřejném (obecném) zájmu. Česko-britský projekt na podporu reformy sociálních služeb. Standardy kvality sociálních služeb**

Autor: **PaedDr. Miroslav Pilát, Ph.D.**

Vydavatel: Slezská univerzita v Opavě

Fakulta veřejných politik v Opavě

Určeno: pedagogickým zaměstnancům SU

Počet stran: 12

Tato publikace neprošla jazykovou úpravou.

1. V Zelené knize o službách obecného zájmu, která byla předložena Komisi evropských společenství
v roce 2003, je formulováno, že …*„služby v obecném zájmu jsou součástí celospolečensky uznávaných hodnot, které jsou všem evropským státům společné a jsou základním prvkem evropského modelu společnosti. Jejich úloha má zásadní význam z hlediska zvyšování kvality života všech občanů a úsilí o překonání sociálního vyloučení a společenské izolace. Uvedené služby jsou zároveň pilířem evropského občanství, neboť formují některá práva evropských občanů a posilují příležitost dialogu s orgány veřejné moci v kontextu řádné správy věcí veřejných.“* (Zelená kniha, 2003, s. 3). O rok později vychází tzv. Bílá kniha, která téma služeb v obecném zájmu dále rozvádí. Regulací čili plánováním těchto služeb, je dána lidem záruka přístupu ke službě pro potřebné za dostupnou cenu a ujištění, že kvalita služby zůstane zachována. [↑](#footnote-ref-1)
2. Tato snaha byla promítnuta do usnesení vlády ČR č. 824 ze dne 1. září 2004 ke Strategii podpory dostupnosti a kvality veřejných služeb, které ukládá jednotlivým ministerstvům využívat metodu komunitního plánování při řešení otázky dostupnosti a kvality služeb. [↑](#footnote-ref-2)