



PROJEKT MEZINÁRODNÍ SPOLUPRÁCE V KOMUNITNÍM PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB





evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

PROJEKT MEZINÁRODNÍ SPOLUPRÁCE V KOMUNITNÍM PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Projekt Mezinárodní spolupráce v komunitním plánování sociálních služeb je financován z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu České republiky.

OBSAH

Úvod	4
Jak to všechno začalo	6
Cíle projektu	6
Klíčové aktivity projektu	7
Financování projektu	7
Partneři projektu	7
Jednotlivé aktivity projektu a jejich výstupy	9
Workshopy	9
Konzultace se zahraničními experty	11
Konzultace s Jamesem Milnem	11
Konzultace s Ger de la Hayem a Ing. Alenou Vašků	13
Konzultace s Yvette Bommelie a Ing. Alenou Vašků	14
Mezinárodní konference	16
Studijní cesta do Velké Británie	17
Program studijní cesty	17
Setkání se zástupci města Newcastle upon Tyne	17
Služby pro seniory	18
Služby pro osoby s duševním onemocněním	19
Služby pro mládež	20
Služby pro osoby bez přístřeší	21
Bezbariérovost	23
Shrnutí poznatků ze studijní cesty do Velké Británie	24
Pohled zadavatelů	24
Pohled poskytovatelů	26
Pohled uživatelů	32
Pohled metodika	33
Přínos studijní cesty do Velké Británie	35
Studijní cesta na Slovensko	38
Program studijní cesty	38
Setkání se zástupci města Dubnica nad Váhom	38
Služby pro seniory	39
Služby pro osoby se zdravotním postižením	41
Služby pro děti a mládež	41
Služby pro osoby bez přístřeší	43
Shrnutí poznatků ze studijní cesty na Slovensko	43
Pohled zadavatelů	43
Pohled poskytovatelů	46
Pohled uživatelů	49
Pohled metodika	50
Přínos studijní cesty na Slovensko	51
Studijní cesta do Nizozemska	51
Program studijní cesty	52
Setkání se zástupci měst Bussum a Amsterdam	52
Služby pro seniory	54
Služby pro osoby se zdravotním postižením	54
Služby pro osoby s duševním onemocněním	55
Služby pro oběti násilí, děti a mládež ohrožené delikvencí	59
Služby pro osoby bez přístřeší	59
Služby pro sociálně vyloučené a imigranty	60
Shrnutí poznatků ze studijní cesty do Nizozemska	62
Pohled zadavatelů	62
Pohled poskytovatelů	64
Pohled uživatelů	67
Pohled metodika	67
Přínos studijní cesty do Nizozemska	69
Závěr	72
Shrnutí přínosu studijních cest	72
Pohled členky expertní skupiny	72
Pohled poskytovatele sociálních služeb	73
Pohled metodika	74
Seznam použitých zkratk a značek	78

Úvod

Byla jsem požádána o několik úvodních slov pro publikaci o projektu Mezinárodní spolupráce v komunitním plánování sociálních služeb. Nemohu nevzpomenout začátky komunitního plánování sociálních služeb na Otrokovicích v roce 2004. Tehdy jsem byla poněkud skeptická, zda se podaří oslovit občany k aktivní spolupráci, ale výsledek mé obavy nepotvrdil, naopak vysoce předčil má očekávání. Podařilo se vytvořit velmi dobře spolupracující tým lidí nejen za zadavatele, ale i za poskytovatele a uživatele. Ve výsledku se ještě více zlepšila komunikace mezi jednotlivými poskytovateli a městem Otrokovice, která nebyla nastavena špatně, ale výrazně se prohloubila spolupráce i mezi nimi navzájem a toto komunitní plánování přineslo mnoho nových myšlenek a nápadů, které se přerodily do samostatných, dnes velmi dobře fungujících projektů. Jako například klub handicapovaných dětí Stůňata nebo Kavárnička Naděje, která je ukázkovým propojením několika skupin obyvatel Otrokovic – nachází se v přízení domova pro seniory SENIOR C, o její chod se starají klienti Naděje Otrokovice a v dopoledních hodinách ji navštěvují hlavně maminky s malými dětmi.

Také veřejná setkávání s občany, na nichž jsme představovali výsledky jednotlivých etap činnosti pracovních skupin, přinášela pro samosprávu mnohá doporučení a podněty. Většinu připomínek z každodenního života i mimo oblast sociálních služeb jsme mohli řešit téměř okamžitě a naši všímaví občané to přijímali s kladným hodnocením. Tím také vznikala přirozená podpora veřejnosti tomuto procesu. První část procesu komunitního plánování byla završena úspěchem v celostátní soutěži O lidech s lidmi. Pořádalo ji Centrum pro komunitní práci střední Morava ve spolupráci se Senátem PČR a japonskou nadací Sasakawa Peace Foundation. Město Otrokovice obsadilo první místo a součástí ocenění byla i pracovní cesta do Japonska, na níž jsme byli seznámeni s legislativními základy i faktickou prací neziskového sektoru v oblasti sociálních služeb, životního prostředí, charitativní pomoci apod. v Japonsku. Již na této cestě, jsme si spolu s dalšími účastníky říkali, jak je dobré vidět příklady odjinud, jak je dobré vědět, že někde se vůbec nemáme za co stydět a někde jsme naopak velmi zajímavě inspirováni. Proto bylo jen přirozeným vyústěním procesu komunitního plánování nastartování projektu Mezinárodní spolupráce v komunitním plánování sociálních služeb (MS KPSS). A mohu říci, že i návštěvy evropských zemí přinesly obdobné ovoce. Mnoho poznatků, mnoho inspirace, ale i vědomí, že sociální služby v naší zemi jsou mnohdy na srovnatelné úrovni.

V celém procesu komunitního plánování bych chtěla vyzvednout především organizační zázemí

projektu, tvořené oddělením sociálních služeb odboru sociálního Městského úřadu v Otrokovicích, které průběžně vytváří velmi dobré podmínky pro zapojení všech partnerů projektu - obcí, poskytovatelů i zástupců uživatelů. Součástí projektu MS KPSS byly mimo jiné i návštěvy tří evropských zemí, slovenské Dubnice nad Váhom, britského Newcastle upon Tyne a Nizozemska na několika místech (Eindhoven, Bussum, Amsterdam). Chtěla bych vzpomenout na poslední dvě, jichž jsem se účastnila, a obě měly pro mne velký význam.

Patřím k lidem s vyvinutější emoční pamětí, proto mám vedle vzpomínek na návštěvy jednotlivých zařízení a institucí (dobře popsanych v poznámkách) nezapomenutelně vryty také dojmy z nich. Obecně pro obě země platí, že lidé k nám byli velmi pohostinní a snažili se v poměrně krátkém čase ukázat nám co nejvíce. Programy byly připraveny s ohledem na složení naší delegace tak, aby mohli zkušenosti nasbírat jak členové samospráv, starostové partnerských obcí, tak vyslanci poskytovatelů i uživatelů. Byla jsem velmi ráda, že oba programy s námi absolvovali i zástupci a hlavně zástupkyně našich seniorů. Ač někteří s podporou holí, nevynechali žádnou část programu a někdy byli zdrojem energie pro ty mladší. Cesty do Velké Británie se mohla vzhledem k možnostem dopravy zúčastnit i maminka spolu se svým dospělým synem na vozičku a velmi kladné hodnocení mám i od nich obou. Také překladatelské služby při obou návštěvách byly na vysoké úrovni. Zejména pánové překladatelé v Newcastleu byli výbornými pomocníky nejen při organizačních záležitostech na letišti a dopravě samé, ale po celou dobu pobytu. Takže účastníci s jazykovým handicapem ani neměli možnost jej pocítit.

Srdeční záležitostí pro mne ovšem byla návštěva Nizozemska. Atmosféra míst, která jsme navštívili, byla plná klidu, vstřícnosti, pohostinnosti a vzájemné úcty. Ta vzájemnost nebyla jen k nám hostům, byla cítit i v zařízeních, která jsme navštívili. Největší dojem na mne udělalo zařízení De Boei – Bóje a psychiatrická léčebna Grote Beek, kde lidsky neokázalý a přitom odborně fundovaný přístup ke klientům byl zřetelný všude. Jak nám velmi pěkně vysvětlil zakladatel projektu De Boei, pan Hans Marechal: „Je třeba jenom naslouchat, co tito lidé potřebují, a snažit se jim to splnit. A hlavně je do všech činností, do celého života komunity zapojit.“ Tento prvek zapojení byl opravdu všudypřítomný v De Boei i v Grote Beek, které se zaměřovaly na osoby po atakách psychiatrických onemocnění, vyléčené ze závislosti apod., ale i v ostatních zařízeních sociální péče, která se zaměřovala na jiné cílové skupiny. Vedle přirozeného prvku zapojení - spolupráce s občanem - klientem, jsem například ocenila odborně velmi dobře propracovaný a přitom

hluboce lidský přístup personálu k občanům využívajícím péči na oddělení pro nevyléčitelně nemocné. Ačkoliv i u nás je již poměrně slušná síť hospiců, myslím, že v této oblasti se máme ještě co učit. Nejsilnějším dojmem z Nizozemska však pro mne bylo dobrovolnictví! Dobrovolnictví jako zcela přirozená součást holandské společnosti, a to zřejmě ve všech vrstvách společnosti i v mnoha oblastech. Od kultury, přes práci s dětmi a mládeží až k sociálním službám všeho druhu a zaměření. Přála bych si, aby i v naší zemi bylo jednou samozřejmostí a přirozenou morální povinností pomáhat druhým bez nároku na odměnu, kaž-

dý podle svých schopností a možností. To je hodnota, která celé společnosti přináší často nezměřitelné, nevyčíslitelné, přesto mimořádně důležité hodnoty.

Proto s pokorou a vděčností přijímám všechny zkušenosti, které jsem načerpala v procesu komunitního plánování sociálních služeb na Otrokovicku včetně projektu MS KPSS a budu se je snažit celým svým dalším životem předávat dál, dokud mi síly budou stačit.

Radoslava Matuszková
starostka města Otrokovice v letech 2006 – 2010

Jak to všechno začalo

Proces komunitního plánování sociálních služeb na Otrokovicu byl zahájen v roce 2004. Dle tehdejší dobré praxe vznikla triáda, ve které měli po jednom zástupci poskytovatelé, uživatelé a zadavatelé sociálních služeb. Na základě principu triády bylo vytvořeno partnerství, které zahrnovalo všechny poskytovatele sociálních služeb, zástupce uživatelů a zapojily se obce mikroregionu, které měly o komunitní plánování zájem. Tito partneři díky finanční podpoře ESF realizovali od roku 2005 do roku 2007 projekt Komunitní plán sociálních služeb na Otrokovicu. Jednalo se o úspěšný projekt, který byl základem doposud trvající plodné spolupráce všech zapojených subjektů. Rozsáhlý a kvalitní proces zapojení veřejnosti byl oceněn v několika soutěžích. První ocenění získalo město Otrokovice v roce 2006 v soutěži O lidech s lidmi – Cena za podporu místní demokracie a spolupráci s nestátními neziskovými organizacemi, byla mu udělena i Cena Ministerstva vnitra za kvalitu ve veřejné správě – Organizace zvyšující kvalitu veřejné služby za rok 2007, dále pak ocenění Společnost přátelská rodině od Sítě mateřských center v ČR a 1. cena v kategorii instituce veřejné správy soutěže Mosty 2008 udělovaná Národní radou osob se zdravotním postižením.

Realizační tým si uvědomoval, že se daří realizovat dobrou věc. Že spolupráce všech zapojených organizací a osob je nadstandardní. Dařilo se řešit mnoho malých i velkých problémů a podnětů. Byla zahájena celá řada změn v konkrétních sociálních službách. Současně však bylo nutno čelit novým výzvám v problematice sociálních služeb, které s sebou přineslo schválení nového zákona o sociálních službách v roce 2006. Bylo nutné začít komunikovat s pracovníky Zlínského kraje, kteří vytvářeli krajský střednědobý plán rozvoje sociálních služeb a měli vliv na rozdělování dotací ze státního rozpočtu. Nově byly zaváděny standardy kvality sociálních služeb. Nové bylo postavení některých uživatelů sociálních služeb, kteří se díky příspěvku na péči mohli více podílet na financování sociálních služeb. V tomto období získala v procesu komunitního

plánování větší váhu komunikace a spolupráce mezi poskytovateli sociálních služeb. Postupně byly odhaleny slabiny nového systému a hledalo se pro ně řešení.

V té době realizační tým nevěděl o nikom v ČR, kdo by mohl metodicky podpořit proces komunitního plánování sociálních služeb, kdo by mohl předat zkušenosti a pomoci získat potřebný nadhled. V létě 2008 bylo vedením města rozhodnuto o tom, že město Otrokovice společně se svými partnery bude v oblasti KPSS i nadále aktivní a protože v procesu KPSS získalo takové know-how, že jen obtížně může nabýt nové poznatky v ČR, pokusí se získat další inspiraci v zahraničí v zemích, ve kterých je proces komunitního plánování zaveden již delší čas a ve kterých je inspirující poznávat chod sociálních služeb. Cílem bylo pochopit, jak systém sociálních služeb může fungovat a zda je možné v ČR něco zlepšovat, případně jak.

Při přípravě projektu bylo zřejmé, že jako nejvhodnější lokality pro získávání zkušeností s dlouhodobými procesy a systémy komunitního plánování a zapojování veřejnosti do rozhodování se jeví Velká Británie a Nizozemsko. Pro porovnání systémů, které se ze společného základu rozvíjely poněkud odlišným směrem, a také kvůli získání zkušeností s odlišným systémem financování sociálních služeb, se jevílo jako přínosné oslovit také partnera ze Slovenské republiky.

Realizační tým, se rozhodl podat projekt do OP LZZ v rámci prioritní osy 5.1 Mezinárodní spolupráce. Byl osloven a získán partner Newcastle City Council v Newcastle upon Tyne a také Dubnica nad Váhom, která je dlouholetým a velmi aktivním partnerským městem Otrokovic. Spolupráce s nizozemskými organizacemi byla naplánována prostřednictvím dodavatele. Místními partnery projektu se staly všechny organizace, které se podílely na procesu komunitního plánování sociálních služeb na Otrokovicu. Projektová žádost sestavená členy realizačního týmu uspěla, projekt byl vybrán k podpoře, a začalo období realizace, které je vymezeno daty 1. 6. 2009 – 31. 7. 2011.

Cíle projektu

Cílem projektu je navázat trvalé mezinárodní partnerství založené na spolupráci v oblasti komunitního plánování sociálních služeb. Za pomoci zahraničních expertů partneři projektu sdílejí své zkušenosti s implementací aktivit naplánovaných ve strategických dokumentech za účelem zkvalitnění procesu komunitního plánování sociálních služeb i samotných sociálních služeb.

Průběžně jsou vyhodnocovány a vzájemně srovnávány zkušenosti s implementací strategických plánů rozvoje jednotlivých partnerů s metodickým příspěvkem expertů z Nizozemska a Velké Británie Smyslem

spolupráce je vzájemné obohacení a především snadnější a rychlejší lokalizace zavedených postupů. Zkušenosti ze zahraničí jsou zapracovávány s ohledem na místní souvislosti a podmínky. Na tento proces dohlíží členové expertní skupiny, řídí ho členové řídicí skupiny a spolupodílejí se na něm členové pracovních skupin (Senioři, Zdravotně postižení, Rodiny s dětmi, Osoby ohrožené sociálně patologickými jevy, Osoby v krizi a nezaměstnaní). Ve všech těchto uskupeních a úrovních řízení a realizace procesu jsou zastoupeni zadavatelé, poskytovatelé a uživatelé sociálních služeb napříč cílovými skupinami.

Klíčové aktivity projektu

Realizace projektu sestávala z klíčové aktivity VZDĚLÁVÁNÍ, v rámci níž byly realizovány dva dvou- denní workshopy za účasti zástupců partnerů, pod vedením zahraničních expertů na plánování sociálních služeb, na veřejnou správu a na poskytování sociálních služeb. Dále byly realizovány tři STUDIJNÍ POBYTY V ZAHRANIČÍ pro zástupce realizátora projektu, jeho partnerů (obce a NNO) a zástupce cílových skupin KPSS. Součástí projektu byla i METODICKÁ PODPORA, která byla poskytována prostřednictvím zahraničních

expertů na sociální služby realizátorovi projektu a jeho partnerům formou konzultace APLIKACE POZNATKŮ DO PRAXE, což byla další klíčová aktivita, která byla realizována rovněž za pomoci členů expertní skupiny projektu. Po celou dobu projektu byla naplňována pravidla a cíle PUBLICITY A PROPAGACE a také aktivita ŘÍZENÍ A ADMINISTRACE projektu, kterou zajišťoval projektový tým. Závěrečnou aktivitou projektu byla dvoudenní MEZINÁRODNÍ KONFERENCE za účasti zahraničních partnerů a expertů.

Financování projektu

Celkové náklady projektu:

Dotační titul:

Řídící orgán:

Zdroje financování:

Státní rozpočet ČR:

Registrační číslo projektu:

Termín realizace:

Kč 5 617 650,-

Operační program Lidské zdroje a zaměstnanost

Prioritní osa 5 Mezinárodní spolupráce

Bližší informace: www.esfcr.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

www.mpsv.cz

Evropský sociální fond: Kč 5 336 767,50

Kč 280 822,50

CZ.1.04/5.1.01/12.00075

červen 2009 – červenec 2011

Partneři projektu

Mezinárodní partneři projektu:



Newcastle City Council



Dubnica nad Váhom

Čeští partneři projektu:

Města a obce:

Město Otrokovice (realizátor projektu), město Napajedla, obec Bělov, obec Halenkovice, obec Nová Dědina, obec Oldřichovice, obec Pohořelice, obec Žlutava.

Organizace:

Centrum pro zdravotně postižené Zlínského kraje, Domov pro seniory Napajedla, příspěvková organizace, Dům dětí a mládeže Sluníčko Otrokovice, Charita Sv. Anežky Otrokovice, příspěvková organizace, Naděje o.s., pobočka Otrokovice, Občanské sdružení ONYX, Oblastní spolek Českého červeného kříže Zlín, SENIOR Otrokovice, příspěvková organizace, Svaz tělesně postižených v ČR, krajská organizace Zlín, příspěvková organizace, Úřad práce ČR, krajská pobočka ve Zlíně.



město Otrokovice



město Napajedla



obec Bělov



obec Halenkovice



obec Nová Dědina



obec Oldřichovice



obec Pohořelice



obec Žlutava



Centrum pro zdravotně
postižené Zlínského kraje



Český červený kříž Zlín



Charita sv. Anežky Otrokovice



Domov pro seniory Napajedla, p.o.



DDM Sluníčko Otrokovice, p.o.



Naděje o.s., pobočka Otrokovice



o. s. Onyx



SENIOR Otrokovice, p.o.



Svaz tělesně postižených v ČR,
krajská organizace Zlín



Úřad práce ČR –
krajská pobočka ve Zlíně

Jednotlivé aktivity projektu a jejich výstupy

Workshopy

V rámci aktivity vzdělávání se uskutečnily dva dvoudenní mezinárodní workshopy, vždy v prostorech domova pro seniory SENIOR C v Otrokovicích.

První workshop se uskutečnil ve dnech 10. – 11. září 2009. Jeho ústředním tématem bylo srovnání systému sociálních služeb a působnosti veřejné správy v systému sociálních služeb ve Velké Británii, na Slovensku a v České republice.

První den workshopu byl naplněn výstupy expertů zúčastněných zemí, kteří přítomné informovali o systému sociálních služeb ve Velké Británii, na Slovensku a v České republice. Dále se projednávala témata jako Proměny v sociálních službách a jejich dopady na uživatele a poskytovatele, Udržitelnost rozvoje sociálních služeb nebo Financování sociálních služeb. Na závěr zazněla prezentace psycholožky zabývající se podporou pečujících osob a syndromem vyhoření u poskytovatele a pečujících osob. Druhý den byl ve znamení seznámení přítomných se systémem plánování rozvoje sociálních služeb v jednotlivých zemích, financováním sociálních služeb z obecních rozpočtů, působností veřejné správy v systému komunitního plánování sociálních služeb a obecně při zajišťování sociálních služeb. Pozornost byla také věnována udržitelnému rozvoji sociálních služeb, spolupráci samospráv a v neposlední řadě také politickému rozměru v procesu plánování sociálních služeb.

Z osobních reakcí účastníků workshopu, ale i z dotazníků, které přítomní vyplnili na závěr workshopu, vyplynulo, že workshop naplnil očekávání účastníků a byl pro ně přínosný a inspirativní.

Hlavním motivem druhého workshopu na téma „Jaké máme problémy v oblasti sociálních služeb a jak

je řeší jinde ve světě“, který se uskutečnil ve dnech 22. – 23. dubna 2010, bylo poukázat na problémy v oblasti sociálních služeb, které se objevují nejen v České republice, ale i jinde ve světě, a najít možná řešení. Zúčastnili se jej zástupci ČR, Slovenska a Nizozemska.

Úvodní část prvního dne workshopu byla věnována seznámení se systémem sociálních služeb v Nizozemsku. Následoval rozsáhlý blok rozebírající obtížně řešitelné problémy trápící jednotlivé země. Na řadu se dostala mimo jiné i témata krizové pomoci, problematika seniorů, osob bez přístřeší, sociálně slabých rodin či patologických jevů u dětí a mládeže. Dále se mluvilo o nejpalčivějších problémech u nás v ČR, např. o nedostatku financí, nestabilitě a neefektivnosti systému financování sociálních služeb, nefungujícím trhu se sociálními službami, nevyhovujícím systémem plánování rozvoje služeb na státní a krajské úrovni i o nejednotném postupu a přístupu inspektorů při posuzování a hodnocení kvality poskytovaných služeb. Na tento blok navázala část zabývající se naopak pozitivními příklady dobré praxe v oblasti poskytování sociálních služeb. Po vzoru z Nizozemska se účastníci také naučili místo označení „problém“ používat termín „výzva“.

Druhý den byl ve znamení diskuze o příspěvku na péči a komunitním plánování sociálních služeb, zazněly také velmi inspirativní příspěvky týkající se inovativních metod uplatňovaných v sociálních službách.

Workshop navázal na teoreticky zaměřený první mezinárodní workshop praktickým řešením otázek z oblasti poskytování sociálních služeb prostřednictvím zprostředkování zkušeností a příkladů dobré praxe z ČR i ze zahraničí a díky této návaznosti i svému zaměření byl účastníky hodnocen velmi kladně.

Workshop 2009 (10. 9.)



Vlevo: prezentace Jamese Milna, experta z Velké Británie

Vpravo: (zleva) Libuše Škrabolová (místostarostka města Otrokovice), Ing. Jozef Gašparík (primátor města Dubnica nad Váhom), Radoslava Matuszková (starostka města Otrokovice), Ing. Milan Vybíral (místostarosta města Napajedla), Mgr. Květoslava Horáková (vedoucí odboru sociálního, MěÚ Otrokovice), Ing. Eva Ludvíčková (členka expertní skupiny projektu MS KPSS)

Workshop 2009 (11. 9.)



Vlevo: (zleva) Ing. Stanislav Kolář (starosta obce Žlutava), Jaromír Blažek (starosta obce Halenkovice), Libuše Škrabolová (místostarostka města Otrokovice), Jaroslav Němeček (starosta obce Pohořelice), Mgr. Květoslava Horáková (vedoucí odboru sociálního, MěÚ Otrokovice)
Vpravo: prezentace Mgr. Josefa Zdražila (metodik projektu MS KPSS)

Workshop 2010 (22. 4.)



Vlevo: prezentace zástupkyň partnerského města Dubnica nad Váhom, Mgr. Aleny Masárové a Olgy Čarachové
Vpravo: prezentace Ing. Aleny Vašků (odbornice na systém sociálních služeb v Nizozemsku a v ČR)

Workshop 2010 (23. 4.)



Vlevo: prezentace Andrey Hábové (vedoucí odd. pro zdravotně postižené, odbor sociální, MěÚ Otrokovice) a Mgr. Květoslavy Horákové (vedoucí odboru sociálního, MěÚ Otrokovice)
Vpravo: prezentace Ing. Aleny Vašků a Yvette Bommelje (expertky na sociální služby v Nizozemsku)

Konzultace se zahraničními experty

V průběhu realizace projektu se uskutečnilo několik jedno i vícedenních konzultací se zahraničními experty na oblast sociálních služeb a spolupráci s veřejností – Jamesem Milnem (Velká Británie), Yvette Bommelie (Nizozemsko), Ger de la Hayem (Nizozemsko) a Ing. Alenou Vašků (ČR – expertka na sociální služby v ČR a v Nizozemsku). Konzultace byly realizovány jak v sídle realizátora projektu, tak v sídlech partnerů projektu. Zúčastnili se jich zástupci partnerských obcí, partnerských organizací, i organizací zapojených do realizace projektu MS KPSS prostřednictvím činnosti v pracovních skupinách KPSS.

Tématicky se konzultace zaměřovaly v první fázi na popis vnější a vnitřní stránky fungování organizací, odhalení rezerv a předností a zjištění fakt, která mohou napomoci formulovat doporučení pro zkvalitnění jak procesu poskytování sociálních služeb na Otrokovicu, tak i procesu komunitního plánování soci-

álních služeb, a která usnadní implementaci výstupů z procesu KPSS, ale i poznatků získaných ze zahraničí do praxe na Otrokovicu.

Fakta, která byla zjišťována, se týkala obecně služeb, které jsou organizacemi poskytovány, cílové skupiny, jíž jsou dané služby určeny, strategického plánování organizace, způsobů financování, forem zjišťování spokojenosti uživatelů, plánů a cílů organizace a problémů, které organizace pocítují.

V další fázi se experti zaměřili na zhodnocení stávající úrovně poskytovaných služeb a doporučení pro budoucnost. Všichni experti se nezávisle na sobě shodli, že úroveň poskytovaných sociálních služeb na Otrokovicu je na velmi vysoké úrovni a že inspirativní prvky lze přenést nejen ze zahraničí do sociálních služeb v ČR, ale rovněž sociální služby v ČR mohou být velmi inspirativní pro poskytovatele v zahraničí.

Konzultace s Jamesem Milnem

Konzultace Jamese Milnea se zástupci poskytovatelů sociálních služeb na Otrokovicu:



Vlevo: Konzultace Jamese Milnea s ředitelkou Oblastního spolku ČČK Zlín, Annou Vařákovou.

Vpravo: konzultace s ředitelkou Domu dětí a mládeže Sluníčko Otrokovice, Bc. Jiřinou Kovářovou, která se uskutečnila v Centru volného času na Baťově v Otrokovicích během činnosti Klubu handicapovaných dětí Stůňata. V rámci této konzultace proběhlo natáčení reportáže o projektu MS KPSS pro pořad Sama doma České televize, který byl odvysílán v září 2010.



Vlevo: konzultace s ředitelem Charity sv. Anežky Otrokovice, Ing. Petrem Kubalou
Vpravo: konzultace s ředitelkou SENIORu Otrokovice, p.o., Ing. Ivanou Vardanovou



Vlevo: konzultace se zástupci Centra pro zdravotně postižené Zlínského kraje, panem Pavlem Horákem, Mgr. Romanem Herinkem, Mgr. Michalem Škrabánkem
Vpravo: konzultace s vedoucí o.s. EDUCO Zlín, Ing. Dagmar Machovou



Vlevo: konzultace s ředitelem Domova pro seniory Napajedla, Bc. Davidem Libigerem, a sociální pracovnící Domova pro seniory, paní Simonou Mlýnkovou
Vpravo: konzultace s vedoucím o.s. Onyx, Mgr. Petrem Netočným

Konzultace s Ger de la Hayem a Ing. Alenou Vašků

Konzultací s panem Ger de la Hayem a Ing. Alenou Vašků, expertů na sociální služby v Nizozemsku, se zúčastnili zástupci města Otrokovice a organizací Naděje o.s., pobočka Otrokovice, SENIOR Otrokovice, p.o., Pečovatelská služba SENIOR Otrokovice, Šlikr Otrokovice, Nový domov Charity sv. Anežky Otrokovice, Samaritán – služby pro lidi bez domova, Charita sv. Anežky Otrokovice. Součástí konzultací bylo i setkání s uživateli Centra denních služeb v Domě s pečovatelskou službou Hlavní 1161.



Vlevo nahoře: konzultace s Mgr. Pavlem Polákem, ředitelem Naděje Otrokovice

Vpravo nahoře: konzultace s vedoucím NZDM Šlikr, Mgr. Stanislavem Tomkem

Vlevo dole: setkání s uživateli Centra denních služeb v DPS Hlavní 1161

Vpravo dole: konzultace s vedoucím Samaritánu - Služeb pro lidi bez domova, Mgr. Tomášem Bernatíkem

Konzultace s Yvette Bommelie a Ing. Alenou Vašků

Konzultace drs. Yvette Bommelje a Ing. Aleny Vašků, expertek na sociální služby v Nizozemsku, se uskutečnily se zástupci organizací poskytujících sociální služby a také se členy řídicí skupiny – starosty partnerských obcí a řediteli partnerských organizací.



Vlevo nahoře: konzultace s ředitelem Domova pro seniory Napajedla, Bc. Davidem Libigerem
Vpravo nahoře: konzultace s vedoucí Domova pokojného stáří Pohořelice, Mgr. Jaroslavou Černou, DiS.,
a starostou obce Jaroslavem Němečkem
Dole: konzultace se starostou obce Žlutava, Ing. Stanislavem Kolářem

Mezinárodní konference

Ve dnech 9. – 10. června 2011 se v prostorách Otrokovické BESEDY uskutečnila mezinárodní konference na téma „Proměny a inovativní postupy v sociálních službách v Nizozemsku, Velké Británii, Slovenské republice a České republice“.

Konference určené pro zadavatele, poskytovatele a uživatele sociálních služeb, pečující osoby, odbornou i laickou veřejnost, se mimo představitelů města Otrokovice a partnerských obcí zúčastnil také hejtman Zlínského kraje, MVDr. Stanislav Mišák a zástupce primátora města Dubnica nad Váhom, Ing. Ján Tatár. Poznatky z Velké Británie zprostředkoval účastníkům expert na sociální služby z Velké Británie, James Milne, informace o sociálních službách v Nizozemsku a o přenosu příkladů dobré praxe ze zahraničí do ČR přednesla expertka na sociální služby v ČR a Nizozemsku, Ing. Alena Vašků společně se zástupci organizace Iskérka z Rožnova pod Radhoštěm, která dlouhodobě spolupracuje s nizozemskými organizacemi poskytujícími služby osobám s duševním onemocněním, paní Blankou Mikolajkovou (pohled poskytovatele) a paní Danou Mičolovou (pohled uživatele). Ing. Alena Vašků rovněž zprostředkovala prezentace nizozemského experta, pana Ger de la Haye, který se nemohl ze zdravotních důvodů konference zúčastnit. Prezentace praxe na Slovensku zajistily pracovnice odboru vnitřní správy a organizace partnerského města Dubnica nad Váhom, Mgr. Alena Masárová a Olga Carachová.

Téma Inspirativní a inovativní prvky v oblasti poskytování sociálních služeb – příklady dobré praxe přednesl za Otrokovicko starosta města Otrokovice, Mgr. Jaroslav Budek. Prezentaci o jednotlivých zařízeních sociálních služeb, které měli možnost navštívit účastníci třech studijních cest, přednesly Mgr. Eva Kuchařová, projektová manažerka, Mgr. Květoslava Horáková, vedoucí odboru sociálního MěÚ Otrokovice a Radoslava Matuszková, zástupkyně vedoucí odboru školství a kultury MěÚ Otrokovice a bývalá starostka města Otrokovice. Své postřehy o inspirativních zkušenostech načerpaných na studijních cestách a jejich přenosu do praxe na Otrokovicku prezentovali jednotliví účastníci studijních cest. Téma týkající se připravované sociální reformy v ČR přednesl za českou stranu prezident Asociace poskytovatelů sociálních služeb v ČR, Ing. Jiří Horecký, MBA. O spolupráci samosprávy a občanů jak na Otrokovicku, tak v zahraničí pojednala ve svém příspěvku paní Radoslava Matuszková, na její příspěvek navázal s informacemi o současném přístupu města k této problematice Ing. Milan Plesar, místostarosta města Otrokovice. Závěrečné shrnutí systému sociálních služeb v ČR, na Slovensku, v Nizozemsku a ve Velké Británii patřilo metodikovi projektu MS KPSS, Mgr. Josefu Zdražilovi.

Každého dne konference se zúčastnilo více než 70 osob. Účastníci hodnotili konferenci jako velmi věcnou, živou a přínosnou.



Zleva: Mgr. Eva Kuchařová (manažerka projektu MS KPSS), Mgr. Jaroslav Budek (starosta města Otrokovice), Ing. Ján Tatár (zástupce primátora města Dubnica nad Váhom), Ing. Alena Vašků (expertka na sociální služby v Nizozemsku), James Milne (expert na sociální služby ve Velké Británii), MVDr. Stanislav Mišák (hejtman Zlínského kraje), Ing. Milan Plesar (místostarosta města Otrokovice)



Zleva: Mgr. Alena Masárová a Olga Carachová (odbor vnitřní správy a organizace, město Dubnica nad Váhom),
 Mgr. Květoslava Horáková (vedoucí odboru sociálního, MěÚ Otrokovice), Ing. Alena Havlíková
 (vedoucí odd. sociálních služeb, odbor sociální, MěÚ Otrokovice), JUDr. Juraj Džima
 (tiskový mluvčí města Dubnica nad Váhom)

Studijní cesta do Velké Británie

Ve dnech 12. – 16. října 2009 se uskutečnila první z plánovaných studijních cest, a to do Velké Británie, do města, které je zahraničním partnerem projektu – Newcastle upon Tyne. Studijní cesty se zúčastnilo celkem 35 osob z řad zástupců zadavatelů (města Otrokovice a partnerských obcí), poskytovatelů (partnerských organizací a organizací aktivně se podílejících na činnosti pracovních skupin procesu KPSS) a uživatelů sociálních služeb.

Program studijní cesty

Datum	Organizace	Místo	Cílová skupina
12. 10. 2009	Mansion House (radnice)	Newcastle upon Tyne	Občané města
13. 10. 2009	Anchor – Parkview Grange	Newcastle upon Tyne	Senioři a osoby s potřebou zvláštní péče
	Stonham – Tyneside Foyer	Newcastle upon Tyne	Mladí lidé bez domova
	Mental Health Matters – Newcastle Clubhouse	Newcastle upon Tyne	Lidé s duševním onemocněním
	Mental Health Matters – Tom Carpenter Centre	Newcastle upon Tyne	Lidé s duševním onemocněním
14. 10. 2009	Tyneside Cyrenians – Virginia House	Newcastle upon Tyne	Lidé bez domova
	Crisis Skylight	Newcastle upon Tyne	Lidé bez domova, ohrožení bezdomovectvím, imigranti
	Connie Lewcock Resource Centre	Newcastle upon Tyne	Senioři
	SVP (New Bridges) – Matt Talbot House, Blackfriars Care Centre,	Newcastle upon Tyne	Lidé bez domova
15. 10. 2009	Civic Centre (městský úřad)	Newcastle upon Tyne	Občané města

Setkání se zástupci města Newcastle upon Tyne



Vlevo: Rachel Baillie (vedoucí odboru služeb pro dospělé), radní Gitta Faulkner, radní Liz Langfield a starostka Brenda Hindmarsh.



Vpravo: Mgr. Jarmila Plevová (Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy Zlín, členka pracovní skupiny Osoby v krizi)

Uvítání a prezentace zástupců města Newcastle upon Tyne na radnici **Mansion House**. Účastníkům studijní cesty byl představen plán rozvoje sociálních služeb města Newcastle upon Tyne, prognóza vývoje počtu lidí v jednotlivých cílových skupinách i způsoby práce s nimi. Zároveň se přítomným zástupcům města Newcastle upon Tyne představili jednotliví účastníci studijní cesty a sdělili, kterou organizaci či obec zastupují, nebo v rámci které pracovní skupiny procesu KPSS působí.

V **Civic Centre** se setkali všichni účastníci cesty se zástupci samosprávy, kteří mají na starosti poskytování sociálních služeb, tvorbu individuálního plánu

a práci s klienty. Na otázky účastníků cesty odpovídali i přizvaní zástupci jednotlivých organizací poskytujících sociální služby v Newcastle upon Tyne.

Civic Centre je obdoba městského úřadu. Na jednom místě je uživateli „zákazníkovi“ poskytnuto komplexní poradenství a jsou stanoveny a vyhledány služby, které pomohou uspokojit jeho individuální potřeby.

V současné době je zaváděn systém, který se podobá poskytování příspěvku na péči v ČR. S klientem je sestaven individuální plán péče, jsou mu poskytnuty příslušné finance a je sledováno, zda klient tento plán naplňuje a finanční prostředky využívá předem stanoveným způsobem či nikoli.



Služby pro seniory

Parkview Grange – zařízení pro seniory (obdoba domů s pečovatelskou službou v ČR). Cílová skupina: lidé nad 55 let. Kapacita: 11x jednolůžkový pokoj, 33x dvoulůžkový pokoj. Počet zaměstnanců v přímé péči: 5 dopoledne, 3 odpoledne, 1 v noci. Péče a ubytování jsou poskytovány 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu. Úhrada: od 233 liber za měsíc (výše úhrady je spojena s množstvím odebíraných služeb). Nově ubytovaní si mohou vzít do zařízení i psa nebo kočku. Je možný i krátkodo-

bý pobyt příbuzného s ubytovaným klientem. Zájemci o pobyt v zařízení jsou posuzováni individuálně – sejdou-li se dva zájemci o přijetí, kteří potřebují stejnou úroveň péče, rozhoduje o přijetí či nepřijetí to, zda mají či nemají rodinu v blízkosti bydliště, zda bydlí v patře nebo v přízemí apod., je tedy posuzováno, který z žadatelů má nevýhodnější podmínky a potřebuje, aby mu byla péče poskytnuta v daném zařízení.

Zprava: vrchní sestra, ředitelka



Connie Lewcock Resource Centre

Zařízení poskytuje tři typy služeb, pro něž je včleněn určitý počet lůžek (tato lůžka nelze použít pro jiný typ služby, a tak se může stát a stává se, že některá jsou obsazena stále a poptávka převyšuje nabídku a jiná jsou volná):

1. lůžka pro krátkodobý pobyt (obdoba odlehčovací služeb),
2. lůžka pro krizový pobyt (možnost ubytovat klienta na krátkou dobu téměř okamžitě),
3. lůžka pro rehabilitaci po dlouhodobém pobytu v nemocnici nebo po déletrvajícím domácím léčení (smyslem je pomoci klientovi nabýt zpět soběstačnost v co největší míře, aby byl klient co nejméně závislý na cizí péči a sociálních službách).

Pokud není zařízení schopno uspokojit požadavek klienta kvůli naplněnosti kapacity daného typu služby, snaží se mu zajistit podobnou péči v domácím prostředí pomocí městské pečovatelské služby. Zřizovatelem zařízení je město.

Provázanost s okolní komunitou je znatelná zejména díky poskytování rehabilitačních služeb pro veřejnost. Tyto služby jsou pro zájemce zdarma, neboť jsou hrazeny zdravotní pojišťovnou.

Vytiženost: 300 – 400 klientů za rok.

Úhrada: cca 70 liber/týden včetně jídla.

Délka pobytu: 1 den až 16 týdnů.

Cílová skupina: lidé nad 65 let (ti, kteří nepotřebují lékařskou péči). Mladší klienti jsou přijímáni jen po dohodě s vedením zařízení a po přijetí faktu, že nebudou mít spoléhání svého věku.



Služby pro osoby s duševním onemocněním

Newcastle Clubhouse – denní centrum pro duševně nemocné.

Zařízení je otevřeno od pondělí do pátku, od 9:00 do 16:30 hod. Jde o komunitní služby, jejímž klientům je poskytována podpora a pomoc od zaměstnanců i ostat-

ních klientů služby. Zaměřují se na podporu vzdělávání, zaměstnání a umožňují klientům realizovat se v uměleckých činnostech – hudba, malování, drama. Nabízejí i počítačové kurzy. Zařízení je součástí běžné zástavby cca 10 min. od centra Newcastleu, není bezbariérové.



Vlevo: vedoucí zařízení

Tom Carpenter Centre – denní centrum pro duševně nemocné.

Zařízení má 3 zaměstnance, z toho 2 na plný úvazek. Cílová skupina: kdokoli s jakýmkoli problémem v oblasti duševního zdraví, musí jít o občana Newcastle. Mohou sem přijít muži i ženy, max. kapacita je 40 osob. Financování: polovina z fondu města, polovina od regionální vlády (obdoba kraje v ČR). Zařízení je

otevřeno po celý rok kromě 1. ledna, od 9:00 do 18:00 hod. Činnosti plánují pracovníci zařízení společně s klienty na každý měsíc dopředu – aktivity odpovídají zájmu klientů (malování, práce na PC, hra na hudební nástroj, výlety apod.). Klienti si také sami sestavují jídelníček a jídlo si pak sami připravují, pokud chtějí, nebo jej připravuje profesionál (klient s kuchařským vzděláním).



Služby pro mládež

Tyneside Foyer – zařízení pro mladé lidi bez domova (nejblíže tomuto typu v ČR je dům na půl cesty). Jde o zařízení pro mladistvé od 16 do 25 let, kteří vycházejí z dětského domova nebo kteří mají neuspokojivé rodinné zázemí. Délka pobytu: max. 2 roky. Po uplynutí této doby by se měli mladí lidé osamostatnit a případně s podporou terénního pracovníka se zařadit do běžného života. Zařízení poskytuje bydlení, pomoc a podporu, umožňuje dodělat si vzdělání, naučit se činnostem potřebným pro běžný život (vaření, praní apod.). Kapacita: v době naší návštěvy 63 klientů; oficiální kapacita je 43 jednolůžkových pokojů. Pokoje jsou vybaveny koupelnou, kuchyňku sdílí 4-5 klientů

dohromady (kuchyňky na patře); 6 pokojů a 3 kuchyňky jsou bezbariérové. Mnoho klientů v zařízení má problém s alkoholem či drogami. Pokud nedodržují řád a podmínky pobytu, je jim dána 30 denní výpovědní lhůta. Jestliže během této doby nezmění svůj přístup, jsou ze zařízení vypovězeni bez možnosti vrátit se do něj, resp. bez možnosti vrátit se na tuto úroveň poskytovaných služeb. Mohou tedy využívat služby pro lidi bez domova, pro osoby drogově závislé apod.

Počet zaměstnanců: 16 pracovníků v přímé péči, 9 školících pracovníků, technický personál. Zařízení obdrželo dotaci milion liber, za něž bude rekonstruovat a modernizovat vybavení kuchyňek a pokojů.



Služby pro osoby bez přístřeší

Salvation Army Residential Centre – jde o pobytové služby pro lidi bez domova, a to konkrétně noclehárnu a azylový dům. Zařízení je určeno pouze pro muže. Součástí servisu pro klienty je i poskytování potravinových balíčků.



Virginia House – pobytové služby pro lidi bez domova s možností rekvalifikace. Délka pobytu: půl roku až 2 roky. Zařízení v současné době přijímá muže i ženy, uvažují o přijímání párů. Kapacita: 19 pokojů, 31 klientů. Klienti se podílejí na chodu zařízení (jsou na recepci, zvedají telefony apod.). V březnu 2009 prošla budova zařízení rozsáhlou rekonstrukcí. Pomáhali při ní 4 klienti, z čehož dva získali následně u dané stavební firmy zaměstnání. Zařízení má i nahrávací studio, zkušebnu, posilovnu, místnost pro masáže, počítačovou učebnu, skleník. Toto vybavení využívají jak klienti pro rekvalifikaci (na D.J. – „dýdžeje“, maséra, zahradníka apod.) nebo pro hledání práce (inter-

net s aktuální nabídkou volných pracovních míst). Dané vybavení umožňuje také navázat úzký kontakt s okolní komunitou – obyvateli přilehlého sídliště, kteří využívají toto zázemí – posilovna, nahrávací studio, zkušebna vybavená hudebními nástroji, to vše je přístupno i veřejnosti (zkouší zde kapely z okolí nebo odtud vysílá místní rádio). Výsledky práce klientů jsou taktéž využívány – vypěstovaná zelenina je prodávána do okolních restaurací. Každý klient má individuální plán rozvoje. Každý zaměstnanec má na starosti 3-4 klienty, s nimiž sleduje plnění jejich plánu. Zařízení má 5 zaměstnanců, z čehož jsou 3 „trenéři“ (vedou klienty při naplňování plánu) a 2 „ostatní“ pracovníci.



Crysis Skylight – zařízení pro osoby bez domova a lidi ohrožené bezdomovectvím, migranty, ale i koholi z „běžných“ občanů. Zařízení se specializuje na rekvalifikační kurzy, ale i kurzy, které mají napomoci zvýšení sebevědomí, rozvoji osobnosti (tanec, malířství, sochařství, zpěv, hra na hudební nástroj, jóga, meditace, fotbal), nebo získání jazykových znalostí (pro imigranty, než dostanou povolení k pobytu – v té době totiž nemohou navštěvovat žádné jiné oficiální kurzy, kromě těchto) či počítačových dovedností (kurzy práce na PC). Zařízení je spojeno s kavárnou Skylight, kde obsluhují klienti, resp. „členové“, jak zde uživatelé nazývají.

Příklad spolupráce s jedním z členů: muže, který se stal po rozvodu bezdomovcem, motivovali k rekvalifikaci, ale i zvýšení sebevědomí prostřednictvím některého z uměleckých kurzů. Po absolvování mu pomohli najít si bydlení a dali mu šek na 2500 liber, který mu

má napomoci rozjet vlastní podnikání. Počet zaměstnanců je minimální (je pro ně výhodnější zaměstnávat externisty např. na 2 hod. týdně než zaměstnance na plný úvazek). Spolupracuje s nimi i řada dobrovolníků, kteří vedou jednotlivé kurzy.

Na vánoce pořádají akce, kdy se klienti-členové setkají s dětmi z dětského domova a předávají jim dárky. V budově je i místnost pro opravu kol, která prodávají.

Pořádají i výstavy a draží svá umělecká díla (výsledky práce na workshopech). Vydražené peníze si mohou klienti ponechat.

Existuje zde velká propojenost s komunitou – nerozlišují a často ani nepoznají, kdo z účastníků kurzů je osobou bez domova, ohroženou bezdomovectvím nebo člověkem bez těchto problémů.

Financování: převážně z darů, z příspěvků města, z pronájmu pokojů, z příjmů kavárny.



Matt Talbot House – církevní zařízení pobytového typu pro osoby bez přístřeší.

Zařízení prošlo rozsáhlou rekonstrukcí, která je znatelná zvláště ve vybavení pokojů a společných prostor, které působí nadstandardním dojmem. Zařízení poskytuje ubytování v 6 apartmánech se sociálním zařízením a malou kuchyňkou a v 5 pokojích se společnou kuchyňkou. K dispozici jsou klientům i dvě společenské místnosti s knihovnou a kulečnickem.

Služby jsou poskytovány mužům bez domova ve věku 30-64 let.

Délka pobytu: max. 2 roky.

Důležité je dodržování řádu zařízení, jinak je klient ze zařízení vyloučen.

Zařízení je umístěno v komplexu budov, které slouží také jako společenské centrum pro místní komunitu – součástí je např. velký sál, který je využíván pro plesy a taneční zábavy.



Bezbariérovost

Studijní cesty se zúčastnil mezi zástupci uživatelů mladý muž na elektrickém invalidním vozíku, který na vlastní kůži vyzkoušel bezbariérovost letecké i autobusové dopravy a bezbariérovost tamních zařízení sociálních služeb.

Co se týká dopravy jako takové, ukázalo se jako velký problém sehnat a moci si pronajmout v ČR dálkový autobus s plošinou, který by dopravil všechny účastníky cesty z Otrokovic na ruzyňské letiště.

Nakonec byl objednáán běžný linkový bezbariérový autobus, který byl určen i pro jízdu po dálnici, jeho kvalita a technické vybavení se však nemohlo srovnávat s britským bezbariérovým autobusem, který byl účastníkům cesty k dispozici po celou dobu pobytu v Newcastle upon Tyne. S nadstandartně vybaveným dopravním prostředkem korespondovalo i vysoce profesionální a přitom velmi příjemné vystupování řidiče britského autobusu.



Vpravo nahoře obrazovka pro řidiče, kterou kontroluje plošinu pro vozíčkáře

Letecká doprava byla rovněž přizpůsobena vozíčkářům – na letištích byly k dispozici mechanické vozíky, které byly využívány při dopravě do a z letadla, neboť elektrický vozík byl odbaven jako nadměrné zavazadlo a byl přepravován v nákladním prostoru. Nástup do letadla absolvoval vozíčkář vždy první, výstup jako poslední, aby se zamezilo kolizním situacím v úzkém prostoru letadlových uliček.

Ubytování splňovalo požadavky kladené na bezbariérový přístup do pokoje i sociálního zařízení.

Co se týká zařízení poskytujících sociální služby, ne všechna měla bezbariérový přístup. S tímto však tvůrci programu počítali a v případě návštěvy bariérového zařízení byli účastníci rozděleni do dvou skupin, přičemž druhé skupině byla nabídnuta exkurze do zařízení bezbariérového. Pouze v jednom případě se stalo, že zařízení proklamované jako bezbariérové, které bylo situováno do starší zrekonstruované budovy, nevyhovovalo potřebám vozíčkáře, neboť prostory u výtahu byly užší, než by bylo žádoucí pro bezproblémový pohyb na elektrickém vozíku.

Shrnutí poznatků ze studijní cesty do Velké Británie

Poznátky jsou vybrány ze zpráv o studijní cestě od jednotlivých účastníků:

Pohled zadavatelů

Jaromír Blažek, starosta obce Halenkovice

Program byl ze strany hostitele velmi dobře zpracován a rozvržen. Návštěvy jednotlivých zařízení probíhaly až do pozdního odpoledne. ... Doprovázeli nás dva pracovníci z tamějšího městského úřadu, kteří zodpovídali naše dotazy.

Každé zařízení pro seniory poskytuje kompletní zajištění pro seniory včetně ubytování. ... Seniorům je dána větší sociální volnost, nejsou nuceni se vzdát všech svých finančních prostředků. Překvapilo mě, že senioři jsou schopni ze svých peněz ještě přispívat na další dobročinné účely. Dále nám bylo vysvětleno, že obsazování těchto zařízení klienty je podrobováno podobnému principu, jaký je znám i u nás. K tomu mají komise, které prošetřují nutnost těchto umístění. Hlavním smyslem, dle zástupců města, je spíše přenést nabídku sociálních služeb přímo do bydliště žadatele. Ubytování v domovech je pro ně až poslední možnost zajištění důstojného života. Další službou, která mě zaujala, je možnost umístění seniora do pečovatelského zařízení na krátkou dobu v případě nemoci pečujícího člověka. ... Celkem jsme navštívili čtyři zařízení pro bezdomovce. Zde jsme poznali velmi dobře rozpracovaný program na integraci bezdomovců zpět do normálního života. Předpokladem je však dobrovolnost uživatelů. U uživatelů se snaží vzbudit sebevědomí a pocit důležitosti. Rozvíjí jejich duševní potenciál (různé umělecké kroužky, počítačovou gramotnost, manuální zručnost, atd.). Veškeré práce spojené s provozem těchto zařízení i s jejich vznikem se dějí za přímé spolupráce s uživateli. Postoj tamější vlády (úřadů) je v této otázce oproti naší legislativě daleko před námi. Velmi mě překvapila vstřícnost společnosti, která tento systém aktivně podporuje. Např. umělecké předměty, které vytvoří uživatelé, jsou vystavovány v předních advokátních kancelářích a následně jsou vydraženy. Utržená cena zůstává z 90% majiteli uměleckého díla a 10% připadne zařízení, kde byl uživatel ubytován. V našich podmínkách něco neznámého. Uživatelé jsou v těchto zařízeních max. dva roky a poté se je snaží společnost za finanční podpory dále integrovat do běžného života. Samozřejmostí byly téměř ve všech zařízeních bezbariérové přístupy.

Z celého poznání a rozhovoru se zástupci města mám dojem, že se lidé ve Velké Británii snaží využít nabízených služeb, pokud je potřebují, nikoliv zneužít. Tato poznávací cesta byla velkým přínosem pro mou práci.

Ing. Stanislav Kolář, starosta obce Žlutava

Ve Velké Británii mají trochu jiný systém péče v rámci sociálních služeb, ale přijde mi, že dotýcnou (potřebnou) osobu lépe sledují a věnují se jí více než u nás. I když, jak při prezentacích několikrát zaznělo, mají ještě hodně práce v oblasti péče o lidi.

Líbí se mi motto v novém programu: „Lidé jsou na prvním místě“.

Hodně se opakovalo to, co prožíváme i u nás: málo finančních prostředků – jsou stále omezovány ze strany vlády, populace stárne, narůstá počet lidí s poruchami učení, atd.

Myslím si, že mají správně sestavenou filozofii:

- Zapojení uživatelů samotných.
- Lidé se musí zapojit svou vlastní tvořivostí.
- Lidé si mohou vybrat druh péče.
- Velký důraz kladou na rodiny (to je třeba u nás více propagovat).

Marie Musilová, do října 2010 starostka obce Nová Dědina

Navštívili jsme mj. zařízení pro starší lidi Parkview Grange. V tomto zařízení jsou lidé zařazení do tří stupňů potřebnosti. Zaujalo mne to, že zde vedou klienty k tomu, aby se o sebe co nejdéle starali sami. Mohou si sami vařit, prát i uklízet, ale je zde i možno si tyto služby zajistit. Krátkodobě mohou v tomto zařízení pobývat i rodinní příslušníci. Zařazení do tohoto zařízení vyhodnocují úředníci. Mají také možnosti zjistit si majetkové poměry klientů. Kdo má více uspořené, má zde lepší podmínky bydlení, ale péče je pro všechny klienty stejná. ... Ředitelka tohoto zařízení čerpá finanční prostředky podle potřeby, nemá stanovený žádný limit.

V zařízení Tyneside Foyer pro mladé lidi, kteří jsou ohroženi delikvencí, jsou ponejvíce mladí lidé bez přístřeší. ... Cílem tohoto zařízení je, aby se mladí lidé naučili sami o sebe postarat, sami si vaří a uklízejí. Financování tohoto zařízení je jednak z příspěvku na bydlení, který dostávají, nebo platu pokud pracují, ale také z příspěvku od radnice. Je zde školicí centrum, které je otevřeno i pro širokou veřejnost.

Dalším zařízením, které jsme navštívili, bylo zařízení pro lidi s duševními chorobami Newcastle Clubhouse. ... Cílem pracovníků v tomto zařízení je zvýšení sebevědomí těchto lidí a jejich zařazení do života. Financování tohoto zařízení je ze dvou třetin ze zdravotnictví

a z jedné třetiny ze sociálních služeb. Opět i zde si klienti sami vaří, uklízejí a starají se o zahradu. Na stravu přispívají malou částkou.

Zařízení pro bezdomovce Virginia House nabízí celou škálu služeb, lůžko na jednu noc nebo bytovou službu pro více lidí. Klienti se rovněž podílejí na chodu zařízení. Sami si vaří, perou a uklízejí. Překvapil mne pořádek a čistota, kterou zde mají. V tomto zařízení probíhají různá školení, která napomáhají bezdomovcům k získání práce a vlastního bydlení.

Navštívili jsme i charitativní organizaci poskytující školicí služby, ale i vyšší vzdělání Crisis Skylight. Je to takový mezistupeň mezi tím, než člověk najde svůj smysl života. Klienti v tomto zařízení musí být starší 18 let, lidé bez domova nebo ti, kterým hrozí bezdomovectví. Většina z těchto zařízení je financována z individuálních darů, společenských sbírek a částečně od státu.

Ing. David Neulinger, místostarosta obce Oldřichovice

V zařízení Parkview Grange byli ubytovaní senioři složení ze tří skupin různého stupně fyzické kondice. Od seniorů potřebujících minimální pomoc, přes seniory středně závislé na pomoci až po seniory závislé na stálé pomoci. Zajímavé na tomto zařízení bylo velmi příjemné prostředí. ... Zajímavé zjištění bylo ohledně disponibilních finančních prostředků ubytovaných seniorů, kdy obsluhující personál neví, zda péči pacienta plně hradí stát nebo si sami na péči přispívají. Obdrželi jsme také informace, že finanční situace žádajících seniorů o pobyt v podobných ústavech je prověřována, a to na naše poměry dosti detailně.

V zařízení pro lidi bez přístřeší Crisis Skylight byli klienti pomocí vzdělávacích programů připravováni na zapojení se do normálního života. Zde nebyla možnost ubytování, ale součástí zařízení byla kavárna, kde se klienti zařízení mohli pod odborným dohledem zaučovat do tohoto řemesla.

Zařízení Connie Lewcock Resource Centre – dům pro seniory v naléhavé životní situaci, případně v situaci, kdy rodina starající se o seniora se o něj nemůže po určitou dobu postarat. ... Opět bylo velmi zajímavé, jak takové zařízení, díky kobercům a neformálnosti, může působit na své obyvatele a návštěvy velmi příjemným dojmem.

Zařízení pro osoby bez přístřeší Matt Talbot House se nacházelo v částečně zrekonstruované bývalé církevní budově. Finanční prostředky na tuto rekonstrukci byly získány ze státních prostředků. Rekonstrukce byla provedena ve velmi luxusním stylu, což bylo z odborného pohledu některých z nás hodnoceno až jako kontraproduktivní. Návrat do reálného živo-

ta z takového zařízení bude obtížnější. Také prostředí staré církevní budovy i přes velmi luxusní rekonstrukci působilo chladnějším dojmem a méně útulně. Zařízení mělo připravený další projekt na poskytnutí finančních prostředků pro pokračování v rekonstrukci.

Mgr. Květoslava Horáková, vedoucí odboru sociálního, MěÚ Otrokovice

Důraz je vždy kladen na individuální přístup, dále na vzdělávání, rozvoj osobnosti a návrat do přirozeného prostředí. ... Individuální plány jsou sestavovány s uživateli služeb dle jejich potřeb a požadavků.

O potřebách služby zákazníkům rozhoduje komise na radnici, která je složená z řady odborníků. Rozhoduje o potřebě služby, typu služby a intenzitě služby, tedy o jejím rozsahu. Úhrada za služby je různá a závisí na příjmech a majetkových poměrech zákazníka. Radnice má ze zákona právo zkoumat příjmy a majetkové poměry, od jejich výše se odvíjí platba uživatele za poskytované služby a je stanovena výše příspěvku, který je využit na úhradu služeb. Pro každého zákazníka je jiná cena za poskytovanou službu. Zařízení, které zákazníka přijímá, neví, kdo je samoplátce a za koho ji platí stát, všem je poskytována stejná péče. Stěžejní je vždy člověk a jeho konkrétní potřeby. O umístění do zařízení rozhoduje vedoucí zařízení a přitom vychází z doporučení komise.

... Ani v pobytových zařízeních (např. pro seniory) není zdravotnický personál, ve všech zařízeních, která jsme navštívili, je zdravotní péče zajištěna na základě smluvních vztahů externími pracovníky. Obecně lze říci, že nás ve všech zařízeních překvapil nízký počet personálu.

Ing. Alena Havlíková, vedoucí odd. sociálních služeb, odbor sociální, MěÚ Otrokovice

Jednou vidět je lepší než stokrát slyšet. Přínos z této studijní cesty pro mě osobně je v několika pohledech – viděli jsme zřejmě ze sociálních služeb ve městě to nejlepší, ne všecko je však srovnatelné a aplikovatelné, natož aplikovatelné hned; ale základní principy se neliší, trendy jsou podobné. Největší výzvu pro mě představuje role města, radnice a sociálních pracovníků na úřadě v systému sociálních služeb ve městě – v jejich škále, kvalitě, provázanosti, návaznosti, kooperaci a spolupráci místo konkurence, ale zejména ve vztahu ke každému jednomu klientovi v jeho individualitě a komplexu jeho potřeb jako člověka, ne pouze jako žadatele o sociální službu nebo dávku. Věřím, že jsou v našich silách postupné změny v tomto smyslu, tím spíš, pokud budou podpořeny vedením města a poskytovateli sociálních služeb.

Pohled poskytovatelů

**Mgr. Pavel Polák, oblastní ředitel Naděje o. s.,
pobočky Otrokovice**

Srovnávání sociálních služeb, respektive prostředí, ve kterém sociální služby ve Velké Británii a v ČR fungují, není úplně jednoduché. Především jde o země, které se v přístupu k sociální politice výrazně odlišují – vycházejí z odlišné tradice. Britský systém je založen na aktivaci a motivaci klientů sociální pomoci ve snaze je znovu integrovat do společnosti. Nejedná se zde jen o pojmy, ale o aktivně uplatňované principy, které jsou založeny na individualizaci pomoci. České prostředí tyto systémy samozřejmě také proklamuje a zákon o sociálních službách je na tomto systému prakticky postaven, ale tyto principy nejsou jednoznačně uplatňovány. Český systém deklaruje především tyto principy:

- Individualizace,
- akcent na zachování přirozeného prostředí uživatele,
- aktivační charakter,
- dodržování práv příjemce služby,
- příspěvek na péči,
- kategorizace a vymezení činností jednotlivých služeb,
- smluvní vztah mezi poskytovatelem a uživatelem,
- registrace a kontrola kvality,
- kvalifikační požadavky pro výkon pracovníků.

Posun od „legislativního prázdna“ k deklaraci těchto principů je důležitý. Ale český systém je teprve na počátku. ... Britský systém působí koncepčně. Princip individualizace je nejen deklarován, ale příkladně prakticky dodržen tím, že v rezidenčních zařízeních vytváří poskytovatel soukromí ubytovacího prostoru. Příspěvek na péči zohledňuje celkovou situaci a majetkové poměry uživatele služby. Jednotlivé činnosti jsou skutečně zaměřeny na posílení individuálního potenciálu klienta. Služby jsou provázány a funguje metoda case managementu. Case manažeři na úřadě jsou zárukou efektivního využívání služeb, podporují spolupráci mezi službami, pohlíží na klienta holisticky. Služby jsou maximálně otevřeny veřejnosti, využívají potenciál dobrovolníků. Existuje jednodušší a hlavně efektivní systém přerozdělování finančních prostředků. Sociální služby každoročně nestojí před zdrcující nejistotou ve financování sociálních služeb, nejsou povinny obhajovat svoji existenci, jsou povinny poskytovat dobré služby svým uživatelům a spolupracovat v systému.

**Ing. Ivana Vardanová, ředitelka SENIORu
Otrokovice, p. o.**

Během pobytu ve městě Newcastle upon Tyne jsme se seznámili s celou řadou sociálních služeb, které město svým obyvatelům nabízí. Z představených zaří-

zení bylo zřejmé, že město řeší velký problém s bezdomovectvím, neboť je této oblasti v sociálních službách věnována velká pozornost (usuzuji dle množství představených zařízení – Virginia House, Crisis Skylight, Matt Talbot House, Tyneside Foyer – pro mládež).

... Z rozhovorů s pracovníky zařízení a úředníky je zřejmé, že jsou zde poskytovatelé sociálních služeb ve zcela jiném postavení. V jednotlivých zařízeních jsou pracovníci pouze pro zajištění poskytnutí potřebné a nasmlouvané sociální péče. Nejsou zatíženi dalšími povinnostmi a úkoly, které musí zajistit poskytovatelé sociálních služeb v ČR – šetření v terénu a výběr vhodné cílové skupiny pro jednotlivá zařízení, individuální plánování služby s uživatelem a s tím související potřebné finance, vzdělávání zaměstnanců, apod. Většinu těchto úkonů provádí pracovník odboru sociálních věcí na městské radnici nebo zajišťují jiné organizace (jedna organizace ve Velké Británii zajišťuje, organizuje a financuje potřebné vzdělávání pro všechny zaměstnance sociálních služeb – u nás je dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, povinen zajistit poskytovatel zaměstnancům 24 hod. vzdělávání ročně a uhradit vše z vlastních provozních prostředků).

Mnoho úkonů souvisejících s poskytnutím služby je zajišťováno dodavatelsky – úklid, zdravotní výkony, doprava uživatelů – což službu zlevňuje (náklady na mzdy, ochranné oděvy, zdravotní materiál, čisticí prostředky a pomůcky, vzdělávání zaměstnanců, pořízení automobilu). U nás naopak podle zákona má být např. ošetrovatelská a rehabilitační péče poskytována především prostřednictvím zaměstnanců zařízení, nehledě na to, že dodavatelsky by bylo velmi složité péči zajistit.

... Přestože nejsou sociální služby v ČR tak dobře finančně zajištěny jako sociální služby ve Velké Británii, úroveň a způsob poskytování sociálních služeb u nás je na velmi dobré úrovni (v některých oblastech možná vyšší a komplexnější). I když jsme stejně jako ve Velké Británii zaměřeni především na individuální potřeby uživatele, je rozsah námi poskytovaných služeb definován zákonem, a tím je nabídka našich služeb oproti Velké Británii do jisté míry omezena.

**Bc. David Libiger, ředitel Domova pro seniory
Napajedla, p.o.**

V Newcastle upon Tyne mají systém sociální péče či podpory podstatně méně institucionalizovaný než v ČR (což shledávám určitě jejich výhodou). Financování služeb je vícezdrojové, většinou z celostátních i oblastních prostředků, dále z prostředků různých nadací či občanských sdružení, ze sponzorských darů a také ve většině služeb od klientů. Některé služby žijí jen z darů, některé jsou pro klienty bezplatné.

Zaujalo mě také řešení konkrétního problému, který osobně považuji za velmi důležitý a který mají v Newcastlu dobře vyřešen. Tento problém mají, myslím, vyřešen obecně v západních demokraciích (má vlastní zkušenost o tom je i z Nizozemska) a jen v ČR se stále oháníme zvláštní pseudohumanitou. Bohužel ani zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, toto neodstranil. A sice: Dle toho, co nám bylo řečeno v zařízení pro seniory Park View Grange, uživatel služeb, který nemá výši důchodu či výši nepovinného důchodového spoření dostatečnou na pokrytí měsíční úhrady, si doplácí na svůj pobyt v zařízení ze svých našetřených finančních prostředků, pokud je má. Sociální zařízení také může již před nástupem klienta zjišťovat, zda tento finanční prostředky má. V ČR teď po novele zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, nelze ani zjišťovat, jakými prostředky klient disponuje, do doby, než nastoupí do zařízení. A pokud nemá příjem na plnou úhradu, i když přitom disponuje vysokými finančními prostředky či například vlastní nemovitostí, tak přesto má stanovenou sníženou úhradu. A doplatek do plné úhrady za něj doplácí stát, tedy my všichni. To je podle mého špatně.

V Park View Grange jsem měl možnost nahlédnout do jednoho bytu. Manželský pár v něm žijící měl nábytek svůj i ostatní vybavení své, ale pomůcky (zvedák do vany, zvedák do lůžka, a další pomocné a technické vybavení, jehož byla v každé místnosti spousta) měli „erární“ – paní byla nepohyblivá vozíčkářka, muž soběstačný šedesátník. To je podle mne názorná ukázka toho, že lze vše skloubit dle potřeb klientů. Pokud je opravdová dobrá vůle.

Z provozních věcí mě zaujalo, jak všude v zařízeních, ale vlastně i v hotelu, věnovali velkou pozornost protipožárnímu opatřením, všude byla kouřová čidla, hasicí přístroje, evakuační plány a na všech dveřích je nálepka, že musí být zavřeny, aby sloužily jako protipožární. V ČR je tato problematika řešena (co si budeme nalhávat) přece jen více formálně.

Zajímavé bylo, že všechna zařízení měla velmi málo kmenových zaměstnanců, většina si personál na své práce najímala. Pěkné bylo, že se všichni oslovovali křestními jmény, to by naše kultura mohla také přejmout...

Také jsem byl překvapen, že ve většině sociálních zařízení (ale i úřadů) měli na zemi koberce, což by v ČR nebylo z hygienických (požárních a nevím ještě jakých) důvodů rozhodně možné!

Líbilo se mi, jak si Britové pečlivě a automaticky chrání soukromí. Téměř nikde nám nedovolili fotografovat klienty zařízení ... Na druhou stranu mi s tím příliš nekoresponduje jiná věc, která mě zaujala a podotýkám, že se mi nelíbila: V zařízení Connie Lewcock Resource Centre (domov pro seniory) byla většina dveří částečně prosklená, a to i dveře do kuárny či do společenské místnosti. Čili je do těch místností

a na všechny lidi v nich vidět z chodby a mně přišlo, že je tak narušeno jejich soukromí.

Také jsem si všiml, že ve většině navštívených zařízení bylo obecně dosti málo místa. A to jak na pokojích, tak ve společenských místnostech, i např. na chodbách, kde byly často i nízké stropy (s výjimkou jedné společenské místnosti a jedné vstupní haly, jež byly rozlehlší, vysoké a ústily do nich chodby jednotlivých pater). Podle slov tlumočnicků je to tak i s bydlením Britů, tj. že jsou zvyklí na málo místa a umějí ho skvěle využít.

Rovněž bylo zajímavé, že většina sociálních zařízení byla střežena kamerovým systémem. ...

Obecně jsem měl pocit, že v Británii funguje v praxi to, o čem se v ČR spíše hovoří. A sice, že vše je namířeno k jedinému cíli – k uspokojení přání a potřeb klienta. Uvedu další příklad: Vedoucí zařízení, která jsme navštívili, sice většinou neznali téměř žádná statistická čísla o své službě, ale bylo vidět, že vědí, co klienti potřebují a také to, že jsou schopni jim to dát. Já, jako ředitel krajského zařízení, musím bohužel konstatovat, že se utápíme v tabulkách, statistikách, hlášeních, výkazech, přehledech a procentuálních výpočtech čehokoli, takže přesně známe desítky různých údajů, které více či méně nikdo nepotřebuje. Na klienta nám už pak ale nějak nezbývá čas.

Také mě velmi zaujalo upřímné zděšení v očích našich průvodců, jež jsem několikrát zahlédl, a to vždy ve chvíli, kdy se snažili pochopit tlumočnickův dotaz ohledně zneužívání sociálních dávek. Tak nějak nebyli schopni pochopit, co si pod zneužíváním dávek představujeme! Jejich styl myšlení je úplně jiný a zřejmě se se zneužíváním nesetkávají, respektive jej nemusí řešit!

... Fascinoval mě také klidný přístup Britů ke všem problémům, obrovská ochota a vstřícnost vzájemně k sobě. Nezahlédl jsem jediný náznak jakýchkoli negativních činů ani gest. A to jsme např. mnohokrát zablokovali dopravu při manévrování autobusem či při vyvážení kolegy vozíčkáře z busu – a neviděl jsem u žádného řidiče zablokovaných vozů, že by jim to jakkoliv vadilo – žádné klepání si na čelo, blikání či troubení (jak je zvykem v našich zeměpisných šířkách). Okouzila mě vůbec britská povaha, charakter těch lidí, jejich úžasná trpělivost, tolerance a pohoda. ... Přidám i jeden svým způsobem negativní postřeh – přišlo mi neodpovídající, jak v církevním zařízení zařízení pro lidi bez domova bylo vše přímo luxusní. Otázka ale je, jestli to byl záměr provozovatele zařízení (aby si klienti zvykli na pěkné věci a životní standard, a pak po 2 letech, kdy jim pobyt skončí, se snažili si stejně vysoký standard zajistit vlastními silami), nebo spíše přílišná štedrost britských (tedy spíše městských) sociálních služeb. ... Pro mne osobně se ukázalo, že za vyspělými zeměmi zaostáváme více a hlavně ve více oblastech (či úrovních), než jsem si myslel, či byl ochoten si přiznat. Škody v hlavách lidí způsobené socialismem jsou evidentně větší než ekonomický deficit.

Ing. Peter Kubala, ředitel Charity sv. Anežky Otokovice

Hlavním cílem studijní cesty bylo poznání britského systému sociálních služeb, poskytování sociálních služeb a plánování rozvoje sociálních služeb. Práce s cílovou skupinou spočívá především v individuálním přístupu ke každé osobě, která využívá danou sociální službu.

Ve Velké Británii jsme mohli navštívit zařízení, která se věnují třem cílovým skupinám:

- osoby bez přístřeší nebo osoby ohrožené bezdomovectvím
- osoby s mentálním či psychickým handicapem
- seniory

Osoby bez přístřeší:

Problém s bydlením u osob bez přístřeší ve Velké Británii řeší „Agentura bydlení“, která posoudí celkovou situaci klienta, navrhne řešení, popřípadě mu zprostředkuje kontakt na sociální službu, která se zabývá danou cílovou skupinou.

Velký důraz je také kladen na vzdělávání klientů a na rozvíjení volnočasových aktivit (nahrávací studio, posilovna, zahrada...). Přínosem je také zapojení klientů do práce v organizaci, např. v recepci. Většina zařízení pro osoby bez přístřeší je na naše poměry vybavená nadstandardně (TV, koberce, sprchové kouty). Pak si člověk klade otázku, jestli to není demotivující prvek. Zajímavá je také délka pobytu v zařízení – šestiměsíční nebo dvouletá. V průběhu tohoto časového rozhraní by měla být vyřešena situace klienta.

Individuální přístup v práci s klientem je možné vidět také v počtu zaměstnanců (na jednoho zaměstnance připadají 3 – 4 klienti).

Senioři:

Podobně jako u nás mohou senioři využívat služby pobytové, ambulantní nebo terénní. Rozsah služby, kterou bude klient využívat, se do značné míry odvíjí také od jeho finanční situace a také od toho, jaké si platil zdravotní a sociální pojištění. Na základě posouzení zdravotního stavu a dalších skutečností je nabídnuta klientovi sociální služba a vypracován individuální plán péče.

Materiální vybavení v zařízeních pro seniory ve Velké Británii je srovnatelné s vybavením, které je u nás.

Poznatky ze studijní cesty:

- Větší důraz je kladen na zapojení místní komunity – lidé z okolí jsou zapojeni do práce v organizaci jako dobrovolníci.
- Vzájemné propojení systému vzdělávání, sociální péče a zdravotnictví.
- Veřejná správa se ve velké míře podílí na financování provozu i investic.

- Klient si může z vypočítaného příspěvku vyjednat a nakoupit jakoukoli službu nebo zajistit pomoc rodiny pro celkové zkvalitnění života nebo návratu do společnosti.
- Zaměření organizace na úzkou cílovou skupinu (na rozdíl od nás, kdy poskytovatel provozuje více sociálních služeb pro různé cílové skupiny).

Dobrá praxe:

- Zapojení více dobrovolníků do práce v organizaci.
- Finanční analýza („majetkové přiznání“) klienta před vstupem do zařízení sociálního typu.
- Sociální podnikání.
- Realizace fundraisingových aktivit pro klienty služeb.

Mgr. Tomáš Bernatík, vedoucí zařízení Samaritán – služby pro lidi bez domova, Charita sv. Anežky Otokovice

Před psaním svého příspěvku jsem si položil otázku: V čem jsou odlišné služby pro cílovou skupinu lidí bez domova, se kterou pracuji, ve Velké Británii a v ČR? Po zkušenostech získaných v Newcastlu jsem zjistil, že v mnoha aspektech projevujících se především v technickém zázemí, kvalifikaci pracovníků, přístupu k uživateli. Tyto odlišnosti, které vyznívají pozitivně pro zemi, která byla vybrána jako zdroj inspirace, pramení z dlouhodobých zkušeností s realizací sociálních služeb a především z přátelského a podporujícího celospolečenského klimatu našich hostitelů.

Prvním zásadním rozdílem je technické zázemí služeb. Na rozdíl od služeb realizovaných v ČR, kde jsou uživatelé umísťováni na vícelůžkové pokoje, je ve Velké Británii běžnou praxí, že uživatelé jsou na pokoji sami a mnohdy navíc mají své vlastní sociální a hygienické zařízení. Také ostatní místnosti jsou prostornější. Je pravdou, že snahou hostitelů bylo ukázat nám ta nejlepší zařízení, která spravují. Především zajímavá byla návštěva zařízení pro „motivované“ lidi bez domova Virginia House, jehož zázemí bylo kromě prostorné školící místnosti a vstupní haly vybaveno posilovnou, hudební zkušebnou a místností pro vysílání rádia, která byla zbudována na žádost uživatelů služby. Velmi se mi líbilo, že snahou pracovníků je podpora sebevědomí, které mají lidé bez domova mnohdy velmi nízké. Ovšem šokující bylo, že jako nástroj může posloužit právě vysílání rádia. Tato metoda seberealizace je bohužel v našich podmínkách prozatím nerealizovatelná.

Jako pozitivní lze označit celkový přístup společnosti k lidem bez domova. Běžní občané se účastní aktivit přímo v zařízeních poskytujících služby a setkávají se s jejich uživateli. Neznám u nás zařízení, které by využívalo tohoto integrujícího prvku, který může být v případě správného uchopení velmi významným motivačním činitelem pro uživatele služeb a může postupně měnit celospolečenský pohled na lidi bez domova.

Zaujala mě minimální přítomnost pravidel a malá míra předávání zodpovědnosti na poskytovatele. Naše pobytové služby jsou hodně postaveny na pravidlech. Stačí si prohlédnout Smlouvu o poskytování sociální služby a její dodatky. Zda je tomu dobře, či špatně, by ovšem ukázala praxe. Uživatelům služeb ve Velké Británii je dáována větší volnost a tím zase více zodpovědnosti. U nás často přebíráme zodpovědnost za uživatele a necháváme ho fungovat v jasně vymezených mantinelech. To nám usnadňuje práci. Je ovšem pravda, že si nedokáží představit koordinovat 40 uživatelů v jedné budově bez jasně daných pravidel.

Funguje také rozdílný přístup k uživateli. Uživatel je brán jako partner, v zařízení plní činnosti pracovníků na nižších pracovních pozicích. To, že by uživatel působil jako sociální asistent, je u nás nemyslitelné. Ale ve Velké Británii to tak v některých zařízeních funguje. U nás je mnohdy na uživatele služeb pro lidi bez domova nahlíženo jako na potíživý a zneužívající. Aplikace tohoto přístupu v našich službách ve mně neustále vzbuzuje hodně rozpaků, ovšem vše je o tom to zkusit.

Velmi mě zaujalo jakési kontaktní centrum, které rozhoduje o tom, jakou pomoc daný člověk využije. Toto u nás supluje často pracovníci městských úřadů, kteří si bohužel nemají z čeho příliš vybírat – ubytovna nebo azylový dům, případně jiná sociální služba.

Pozoruhodné je i prolínání cílových skupin – mužů a žen v jedné službě. I u nás existují zařízení, která takto přistupují k práci s lidmi bez domova. Myslím si, že toto může být řešením oblasti bezdomovectví žen. Nemáme podmínky pro to, abychom vytvářeli nové služby, které se specializují jen na ženy. Spíše bychom se měli vydat cestou transformace některých stávajících služeb. To je ovšem velmi problematické vzhledem k soužití.

Také jsem objevil, i když ne přímo v praxi, oblast, ve které jsme naše hostitele předčili. Jedná se o terénní práci s lidmi bez domova. Dle mně poskytnutých informací je terénní forma poskytování sociálních služeb pro tuto cílovou skupinu teprve na počátku, v Newcastlu zatím působí pouze rok. Zajímavým prvkem je, že přímou práci s uživatelem vykonávají bývalí bezdomovci, kteří jsou vedeni koordinátorem, který ovšem do terénu nechodí. U nás jsem se s tímto přístupem setkal pouze jednou a terénní pracovník se mi přiznal, že má před vstupem do bezdomovecké komunity ve svém městě obavu z toho, jak ho přijmou lidé bez domova – jeho bývalí, případně současní kamarádi. Zda nebudou mít snahu s ním manipulovat.

Ve Velké Británii ve velkém míře využívají fundraising jako způsob financování. Zde je náš velký handicap. Je těžko představitelné, že se u nás najde sponzor, který bude přispívat na služby pro lidi bez domova, neboť toto pro něj nebude zajímavé. Zřejmě je u nás i velká stigmatizace této cílové skupiny.

Byl jsem překvapen komfortem, kterým disponují jednotlivá zařízení. Jednolůžkové, prostorné pokoje v Matt Talbot House, které vybavením předčily hotel,

kde jsme byli ubytováni, mohou vést k setrvání uživatele v zařízení a demotivaci při řešení jeho sociální situace. Někteří další účastníci studijní cesty prezentovali, že by si přáli být bezdomovci ve Velké Británii. Já se k tomuto názoru na základě technického, ale i sociálního zabezpečení lidí bez domova přikláním. Ovšem ještě více bych si přál být poskytovatelem sociálních služeb. Nezbyvá, než doufat, že se postupem času dostaneme na úroveň, kde se nyní poskytovatelé sociálních služeb ve Velké Británii nalézají. Přeci jen totalitní blok nás v této pro společnost důležité oblasti výrazně poznamenal a bude trvat ještě jednu až dvě generace, než se dostaneme na současnou úroveň hostitelské země (jestli se tam vůbec dostaneme), která během toho udělá několik dalších kroků kupředu.

Anna Vařáková, předsedkyně Výkonné rady Oblastního spolku Českého červeného kříže Zlín

Měli jsme možnost se dotazovat úředníků administrujících jednotlivé sociální služby a diskutovat s nimi problematiku poskytování a financování sociálních služeb. ... Možnost návštěvy v sociálních zařízeních ve státě, který nebyl zatížen 40 lety komunistické nadvlády, mne velmi obohatila. ... Z mého pohledu se mohou v Newcastlu pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci více věnovat uživatelům sociálních služeb oproti nám, kteří jsme zatíženi přebujelou administrativou a jsme stále nuceni bojovat s finančním udržením chodu sociální služby a nekonečným vypracováváním projektů.

Milada Netroufalová, místopředsedkyně Svazu tělesně postižených v ČR Krajská organizace Zlín

Demografická změna skladby obyvatelstva je podobná jako u nás, populace stárne – příznaky tohoto procesu se projevují všude stejně. Správa státu je na principech demokracie, je uplatňován objektivní přístup k jeho občanům. Sociální systém je rozpracován až na jednotlivé správy územních celků – města.

... Projekty na chráněné bydlení jsou přizpůsobeny potřebám uživatelů, mají snahu nahradit bydlení ve svém vlastním domově. Dostupnost tohoto bydlení je i pro občany s nižšími finančními příjmy, na úhradu bydlení se zároveň podílí i místní charitativní organizace. Péče pro obyvatele zařízení je na principu potřeby a zdravotní úrovně klientů. Postaráno je také o starší občany, kterým jejich stávající rodina z objektivních důvodů se nemůže věnovat.

Mgr. Petr Netočný, vedoucí o. s. ONYX

Oba systémy poskytování sociálních služeb (v ČR a ve Velké Británii) jsou srovnatelné a v mnohem podobné. Oba se snaží zlepšit pozici uživatele, oba se snaží zkvalitnit služby, u nás i u nich se často objevuje termín individuální plán a individuální přístup. V ČR i ve Velké Británii existuje systém inspekcí (v ČR

1x za 3 roky 3 dny, ve Velké Británii obvykle 1x ročně 1 den, pokud zařízení funguje dobře, lze inspekci i vynechat). Dále je v obou zemích snaha přesunout co nejvíce klientů z rezidenční péče do péče služeb ambulantních a terénních, ve Velké Británii se asi daří více, u nás se to spíš proklamuje. S tím souvisí i zplnomocňování klientů a jejich návrat do běžného života, o kterém se mluví i u nás. Ve Velké Británii je ale mimo jiné podpořeno i jasným nastavením délky pobytu („short term“ do dvou let), do kdy má klient na sobě pracovat a zvládnout návrat do společnosti (tento postup platí zejména u lidí bez domova).

Zásadní rozdíly vidím zejména v kultuře a tradici jako takové – u nás jsou stále lidé nastavení tak, že se o ně přece musí někdo postarat. Ve Velké Británii je dále jasně oddělena sociální a zdravotní péče – zdravotní sestry dochází externě do zařízení sociálních služeb, osoby trvale „upoutány“ na lůžko jsou především ošetřovány zdravotními sestrami (používali termínu nursing) a tudíž jsou služby hrazeny ze zdravotního pojištění. Ve Velké Británii mne také překvapila silná role města, které rozděluje finance, dohlíží, kontroluje a zajímá se o kvalitu služby.

Konkrétní postřehy:

Propojení s místní komunitou. Velmi příkladné se mi jevílo propojení sociálních služeb (zařízení soc. služeb) s místní komunitou. Např. ve Virginia House, kam mohli docházet lidé „z venku“ a využívat posilovnu, hudební zkušebnu a v budoucnu i nahrávacího studia (a radiového vysílání). Tyto na první pohled fakultativní činnosti (k čemu potřebují bezdomovci vybavenou posilovnu, nahrávací studio nebo dokonce masáže!) jsou však jedním z klíčových aspektů, který umožňuje propojit zařízení s jeho sousedy, snížit předsudky vůči těmto lidem a jim naopak zprostředkovat kontakt s lidmi venku a usnadnit návrat zpět do života. Z tohoto pohledu není pro město plýtváním prostředků podporovat např. vzdělávací zařízení s kavárnou a velkým domem v centru města (organizace Crisis), které nabízí pro nás možná až bizarní a nepraktické kurzy tvůrčího psaní, estetiky, make-upu pro ženy, malování aj.

Individuální přístup ke klientům. U nás se mluví o individuálním přístupu ke klientům, ale v Newcastlu se mi zdálo, že je to dotažené ještě dál. Možná, že u nás se ptáme, „co byste potřeboval (ted)“ a tam se ptají, „co potřebujete, abyste se vrátil (přiblížil co nejvíce) k běžnému životu“.

Specializace. Každé zařízení se poměrně jasně věnuje své odborné činnosti a namísto rozšiřování odbornosti personálu se raději věnují prohlubování stávající odbornosti a úžeji spolupracují s dalšími organizacemi, je-li třeba. Pokud se vyhneme obavám, že přijdeme o klienta, když ho posíláme za určitou službou jinam, můžeme pro něj udělat více, než se snažit řešit situaci vlastními silami bez patřičné erudice.

Silná role místní samosprávy. Město má velmi silnou pozici v systému poskytování sociálních slu-

žeb – kontroluje zařízení, přiděluje finance (příspěvek na péči), zjišťuje finanční situaci žadatele, sbírá data o poskytovaných službách, o uživatelích aj. Z tohoto přístupu je patrný zájem města o kvalitní služby, zároveň je to systém, který snižuje riziko zneužití služeb (např. „migraci“ klientů ze zařízení do zařízení).

Příspěvek na péči – volnější výklad a použití finančních prostředků než v ČR (možnost použít peníze na taxi, na trénink fotbalu), ale na druhou stranu sledování, zda je příspěvek čerpán v souladu s individuálním plánem a potřebami uživatele (v případě, že jde příspěvek na péči do rodiny, i tady musí být vypracován individuální plán péče a pro člena rodiny jde o příjem podléhající zdanění).

Mgr. Tomáš Kramný, do r. 2010 vedoucí odborné sociální poradny Centra pro zdravotně postižené Zlínského kraje, Zlín

Shrnutí hlavních poznatků:

Odlišná mentalita, kultura, vyspělost. Zejména při dotazu na zneužívání systému (přepis majetku před umístěním v zařízení sociální péče) – pro nás logická otázka, na straně ředitele domova pro seniory údiv a nepochopení. Schopnost samotných seniorů uspořádat dobrovolnou sbírku pro ještě potřebnější atd.

Vysoká úroveň všech navštívených zařízení.

Jistě dáno odlišnou ekonomickou situací.

Diametrální rozdíl v přístupu ke klientovi.

Na každém kroku bylo vidět, že pro poskytovatele sociálních služeb je člověk vždy na prvním místě.

Denisa Kalmárová, velitelka Městské policie Napajedla

Bezdomovectví bylo specifikováno jako stav části obyvatelstva, která nemá svůj stálý domov a přežívá na ulici a dále jako pozice části válečných veteránů, kteří po prožitých válečných hrůzách nejsou schopni adaptace a začlenění se do společnosti. Těmto veteránům stát jejich službu vlastní kompenzuje poskytnutím ubytování a pomocí při jejich resocializaci a to prostřednictvím státních institucí. Konkrétně se jedná o materiální pomoc po dobu dvou let, během kterých mají možnost rekvalifikace a zvyšování vzdělání. V průběhu této doby jsou motivováni k tomu, aby si postupně zajistili vlastní bydlení a sehnali práci a tím se opětovně osamostatnili a začlenili do společnosti. Stejná pomoc je poskytována i bezdomovcům.

Zajímala jsem se o oblast mládeže, konkrétně o preventivní postupy používané k předcházení kriminality mládeže. Na můj dotaz týkající se řešení kriminality mládeže a její prevence mně bylo sděleno, že tuto oblast neřeší komplexně, ale že se na každý problém zaměřuje samostatná instituce. Například problematiku alkoholu řeší jiná instituce než problematiku drog. Takový postup se týká i preventivních opatření, zejména přednášek a školení. ...Situace na místě samém se mně jevíla jako velmi rozporuplná.

Zatímco v průběhu dne byli v ulicích vidět jen žáci a studenti oblečení do vkusných školních uniforem a budící dojem „slušně vychovaných a vystupujících“ mladých lidí, tak v nočních hodinách se situace zásadně změnila. Z dětí oblečených do školních uniforem, zejména však dívek, se staly mladé slečny, které způsobem a kvalitou svého oblékání budily dojem „pracovnic ulice pro pedofilní strýčky“. Zdůrazňuji, že tyto slečny byly ve věku od 13 let a noční doba okolo jedné hodiny po půlnoci, a to uprostřed týdne pro ně nebyla problémem. Požívání alkoholických nápojů a projevy s tímto související (válení se po zemi, rozbíjení sklenic, hlasitá zábava na veřejných prostranstvích) pro ně také nebylo cizí. ... Srovnáním chování místních teenagerů a těch našich dospívám k názoru, že přístup k mládeži je ve Spojeném království zřejmě jiný než u nás. Zejména jsem byla nucena zamyslet se nad přístupem rodičů, kteří nechávají svým dětem takovou volnost a pohyb bez kontroly. U nás se samozřejmě s podobnými případy také setkáváme, ale v podstatně menším měřítku. Jisté se zde uplatňuje vliv jiné kultury, geografická a demografická různost a tradice. Zdá se, že výchova mládeže ve Spojeném království a její socializace probíhá podle jiných měřítek a podle přístupů značně volnějších než jsou ty naše.

Bc. Jiřina Kovářová, ředitelka Domu dětí a mládeže Sluníčko Otrokovice, p. o.

Definice zájmového vzdělávání v ČR je podílet se spolu s rodinou a školou na výchově, vzdělávání a formování osobnosti mladého člověka. Zájmové vzdělávání ve Spojeném království není chápáno jako vzdělávání, ale jako jedna z možností, jak využít aktivně volný čas. Je zajišťováno a organizováno u škol a v různých klubech. Zřejmě plní i funkci primární prevence patologických jevů. Je dobrovolné tak jako v České republice, ale nespadá pod školský zákon.

Během pobytu jsem měla částečně možnost poznat, jak tráví žáci a studenti svůj volný čas pouze z nabídek letáků. Ovšem nemile mě překvapilo, že je možné potkat žáka a studenta ve školní den v nočních hodinách v podnapilém stavu. Nebo že žáci a studenti se v nezletilém věku stávají rodiči.

... Z druhé strany jsem pozorovala velmi kladné a až vstřícné sociální citění lidí a služby ve vztahu ke staršímu člověku. Velmi mě oslovily sociální služby pro starší občany. Rovněž mě zaujalo to, že si mohou vzít do nového domova i vlastní vybavení a drobnosti, které jim připomínají jejich domov. Mohou se o sebe sami postarat (prát, žehlit, vařit si...) až do doby, kdy pocítí potřebu odborné pomoci. ... Když si starší člověk nemůže třeba porýt zahrádku, tuto službu rovněž zajišťují sociální služby. Člověk pak může ve svém prostředí domova zůstat delší dobu, což velmi kladně působí na jeho vědomí a duševno.

Co se týká pomoci bezdomovcům – je až nadsatnatá službou vzhledem k vybavení jednopokojo-

vého bytčku a možností využívat zdarma různé typy vzdělávání.

Objevuje se opět prvek silného sociálního citění. ... Existuje podpora projektů.

Bc. Ludmila Stodůlková, ředitelka Speciální mateřské školy Klubíčko Tlumačov

Mé pracovní a odborné zaměření je na osoby se zdravotním postižením. Zařízení zaměřené přímo na tuto sociální skupinu jsme navštívili jedno, ale i ostatní byla uzpůsobena pro práci s mentálně schopnějšími klienty této skupiny.

Zařízení pro osoby s duševním onemocněním Newcastle Clubhouse: zvláštností pro nás byla neznalost diagnóz klientů. V zařízení byli klienti s mentálním postižením i s psychiatrickou diagnózou. I když se v obou případech jedná o lidi s limitovanými duševními schopnostmi, je nutno přistupovat k nim rozdílně. V tomto smyslu je to u nás lepší, znalost diagnózy je předpokladem nastavení správné péče. Co se týče kvalifikovanosti personálu, je u nás vyžadována mnohem vyšší. Určitě je to potřeba, avšak na příkladu uvedeného zařízení si můžeme ověřit, že empatie personálu a motivace klienta k všestrannému zapojení může vést k jeho lepšímu začlenění do práce i do společnosti a ke zlevnění péče! Klient není objektem pasivního opečovávání, jako je tomu často u nás (mnohdy je to pro provozovatele sociálních služeb i pohodlnější), ale v maximální míře je pracovně zapojen do chodu zařízení. Dostává se mu potřebné pomoci, ale je stále udržován v pracovní i mentální kondici.

Zajímavá byla pro mne také informace o tom, že na rozdíl od nás o klienty s těžšími druhy zdravotního postižení pečuje ve Velké Británii resort zdravotnictví. Víím, že ve Velké Británii je již dlouho praktikována a rozvinuta terénní péče o děti v rodině od nejranějšího věku. Prostřednictvím vybudované sítě středisek s odstupňovanými kompetencemi pracují terénní pracovníci metodou PORTAGE, vyvinutou ve Velké Británii právě pro tento účel. Ta je návodem k práci pro dítě i jeho rodiče. Cílem metody PORTAGE je zavedení péče o dítě v domácím prostředí a zajištění perspektivy trvalého soužití s rodinou. U nás je metoda využívána v sociálních službách rané péče i ve školství.

... Při péči o klienta ve stáří jsou oddělovány zvlášť oblast bydlení a oblast péče. Provozovatelé často nejsou totožní, ale jsou profesně zaměřeni na svou vlastní činnost. Také s uživatelem služby se od počátku řeší podmínky prostředí, v němž bude žít. Největší úsilí je vynakládáno na zajištění péče u klienta doma. V případě přemístění jinam je pro něho vybráno ubytování podle jeho finančních rezerv a dalších příjmů.

... Oddělením složky „bydlení a náklady na bydlení“ od složky „náklady na péči“ by se mohla zprůhlednit nákladnost obou oblastí péče. Na složku „bydlení“ by měl být klient motivován v průběhu života, tak-

též šetřit a vybrat si zařízení, v němž dokáže bydlení zaplatit. To by mohlo postupně začít lidi motivovat k šetření a k investování i dalších zdrojů do bydlení v zařízení sociálních služeb. Dále by bylo dobré převzít model zajištění široké škály potřeb klienta v jeho vlastní domácnosti tak, jak je tomu ve Velké Británii. Více lidí tak bude schopno zůstat déle nebo natrvalo ve vlastním prostředí a sociální služby jim budou poskytovány ambulantně. Více angažování, motivování a povinni k pomoci by jim byli jejich blízcí a jejich nejbližší okolí. Pokud by se tento systém dostal více do povědomí, mohly by začít fungovat také lépe vztahy lidí s okolím – „možná budu brzy potřebovat pomoc, budu se snažit zajistit ji tak, že budu sledovat, komu bych mohl být prospěšný nyní, když ještě můžu

a mám čas pomoci: jinému seniorovi, matkám v okolí v péči o děti...“ Tento způsob se mi zdá lepší a zdravější z hlediska lidského a měl by být i finančně levnější – z veřejných prostředků by se hradily sociální služby + služby pro zajištění potřeb pro seniory v domácnostech. Žádosti o umístění do zařízení sociálních služeb dnes často sanují bydlení pro potomky seniorů.

... Zaujalo mne také stanovování potřeby péče a prostředků na tuto péči pro klienta „přímo na tělo“. ... Pokud by státem stanovená výše příspěvku na péči více korespondovala se státem stanovenou výší úhrad za terénní a ambulantní sociální služby, mohla by se více rozvinout péče o klienty v domácím prostředí, a naopak, došlo by k většímu zprůhlednění skutečného využívání dávek u klientů ostatních.

Pohled uživatelů

Jiřina Blahušová, členka expertní skupiny projektu

V penzionu pro seniory Parkview Grange ... klienti platí ubytování a stravu, mají možnost si vyprat prádlo, pečovat o svůj zevnějšek a jídlo volí ze dvou nabídek. Rodinní příslušníci mohou kdykoliv na návštěvu i s možností přespání. Ve společenských místnostech stejně jako u nás probíhají různé akce – káféčková rána, odpolední čaje, charitativní akce. Byty jsou poskytovány podle potřebnosti. Obyvatelé jsou jisti celonárodním pojištěním i soukromým pojištěním. Je to zařízení pro střední vrstvy. Nedostává-li se jim prostředků, pomáhá stát. Zde jsem si vážila toho, že tady mají možnost většího soukromí, jsou obklopeni svými osobními věcmi, není tak narušována lidská důstojnost.

Zařízení pro seniory Connie Lewcock Resource Centre – v domě s 24 odlehčovacími lůžky (jedno vyčleněno pro pomoc v nouzi) mě překvapilo, že v celkem moderní budově byly jen dva pokoje se sociálním zařízením. Zbylé pokoje je měly společné a každý měl na svém pokoji WC křeslo. Někteří klienti mají možnost navštívit ve vedlejší budově denní centrum nebo společenskou místnost. Ti, kteří byli odkázáni na stálou pomoc, působili osaměle. Všichni mají vypracován individuální program. Doba pobytu je omezena na 6 – 8 týdnů. Hledají se pro ně další možnosti – návrat domů nebo jiné zařízení.

Dobře jsem se cítila v denním klubu pro klienty s psychickým onemocněním Newcastle Clubhouse. Klienti sem přichází na doporučení psychiatra, z nemocnice, na doporučení sociální pracovnice. Dům je v řadové zástavbě, sousedé jsou tolerantní, nikomu nevadí. Zapsáno je 130 pacientů, přichází volně a plní podle své vůle různé úkoly. Mají službu v recepci, kuchyni, vykonávají drobné práce, věnují se výtvarným technikám, hudbě, zpěvu, sportu, svým zálibám.

Dobře se nají (za asi 35 Kč), odpočívají a ve společnosti rozvíjí své zájmy. Nemusí se cítit osamoceni, mají odborné vedení, nachází tu smysl života a začleňují se pomalu do společnosti.

... Překvapilo mě na nové radnici značení pro slepce. V krátkých úsecích ve výšce očí byly po budově rozmístěny informační tabulky se slepeckým písmem. ... Britská i česká strana zastoupena naším kolektivem má stejnou snahu i v horší ekonomické situaci pomoci všem ohroženým skupinám prožívat důstojný život, dodat odvahu k samostatnějšímu životu.

Miroslava Jandová a Zdeněk Janda, členové PS Zdravotně postižení

Když bych měla srovnat sociální služby v Newcastle upon Tyne a v Otrokovicích, dá se říci, že jsme tam měli možnost vidět sociální služby na vysoké úrovni, domy pro seniory dobře vybavené, hodně doplňkových služeb. V Otrokovicích fungují sociální služby v domech pro seniory rovněž dobře, můj soukromý názor ale je, že v některých případech by mělo být více personálu, který pečuje o seniory.

... Pokud se týká bezbariérovosti, tak obě města jsou bezbariérová, za poslední roky bylo v Otrokovicích přidáno hodně bezbariérových nájezdů na chodníky.

Jsem moc ráda, že jsem měla možnost se zúčastnit této cesty, a to nejen z důvodu všech zajímavých setkání a diskusí, ale i z důvodu, že jsem byla svědkem něčeho, co jsem vlastně nikdy nezažila – nebyvalé pomoci od dalších účastníků cesty mému synovi na vozíku, aby se mohl i on zúčastnit.

Mgr. Marie Pečeňová, členka expertní skupiny projektu

Sociální péče o starší občany v Newcastle – cílem je žít bezpečně a nezávisle ve vlastním domácím prostředí.

Způsob zajištění péče:

- Posouzení potřebné péče sociálním pracovníkem podle požadavků klienta,
- dohoda mezi klientem a organizací o rozsahu služeb,
- pokud není možnost pomoci klientovi jednou organizací, je mu nabídnuta organizace jiná pro uspokojení konkrétní potřeby,
- lidem jsou k dispozici kontaktní místa – informační střediska sociální péče,
- kvalita služeb pravidelně kontrolována,
- nejvyšší podíl péče o staršího člověka ale přísluší rodině.

Zdenka Jursíková, členka PS Senioři

Sociální služby v Newcastle upon Tyne, Velká Británie:

- Celistvý přístup ke klientovi – vstup do systému zajišťuje úředník, do dalšího řešení s klientem se zapojují koordinátor, spolupracovníci, poradci z řad veřejnosti i jiné organizace na základě individuálního plánu. Klient je sledován i po „výstupu“, jak si počíná v zaměstnání i ve volném čase.

- Propojenost s komunitou, např. blízkého sídliště, veřejnost využívá zázemí zařízení sociálních služeb jako je posilovna, nahrávací studio, zkušebna s hudebními nástroji.
- Zaměstnávání externistů je finančně výhodnější než stálých pracovníků. Výhodou je dostatek dobrovolníků.
- Financování je podporováno příspěvkem města, sponzorskými dary, z příjmů z výstav, dražeb, prodeje vypěstované zeleniny, opravy kol atd.
- V zařízení pro duševně postižené je cílem zařadit klienta do normálního života, zvýšit jeho sebevědomí a jeho volný čas vyplnit prací.
- Zařízení pro staré lidi – ve všech typech byla snaha získat znovu soběstačnost, aby byl klient co nejméně odkázán na cizí pomoc a mohl se vrátit do přirozeného prostředí.
- Skutečnost, že v sociálních službách může být zaměstnán pracovník na základě zájmu a osobních kvalit, nemusí mít absolvované vzdělání pro tyto služby, má možnost doškolení se.
- Poskytování sociálních služeb dle finanční situace a potřeby klienta.
- Navštívená zařízení byla vybavena nadstandardně.

Pohled metodika

Newcastle upon Tyne má ve svém správním obvodu cca 0,5 mil. obyvatel. Samotné město Newcastle upon Tyne má cca 250 tis. obyvatel a je rozděleno do více správních obvodů, které mají své vlastní samosprávné orgány. Region byl a je průmyslově vyspělý, což mělo výrazný vliv na tvář města a na život jeho obyvatel. V současné době pokračuje snaha o přebudování průmyslového města na město, ve kterém se dobře žije.

V současné době, podobně jako v ČR, prochází systém sociálních služeb ve Velké Británii změnou, která je iniciovaná centrální vládou. Tato změna spočívá především ve změně v přístupu ke klientům, který je charakteristický posunem od péče k podpoře. Prioritní je tedy samostatnost a motivace k samostatnosti klienta na rozdíl od předchozího přístupu, kdy prioritní byla péče a zabezpečení.

Za stěžejní a inspirativní považují především způsob (postup) práce s klientem – uživatelem nebo potenciálním uživatelem sociálních služeb a také to, že se stává středobodem práce klient, nikoli systém, úřad nebo poskytovatel. V Newcastlu jsme se mohli blíže seznámit především s prací se třemi cílovými skupinami. Jednalo se o osoby bez přístřeší nebo osoby ohrožené bezdomovectvím, osoby s mentálním či psychickým handicapem a seniory. V Newcastle upon Tyne je navíc početná skupina přistěhovalců z rozvojových zemí, kteří také patří mezi osoby ohrožené sociálním vyloučením.

Systém práce s cílovou skupinou, tedy s osobami z cílové skupiny, spočívá především v centralizovaném vstupu do systému a v následné specializované práci s individuálním přístupem v jednotlivých menších zařízeních poskytujících sociální služby. Vstup do systému spočívá v práci úředníků – sociálních pracovníků úřadu – a nebo v práci centrální agentury, jako je tomu například u bezdomovectví, kdy je řídicím orgánem problematiky Agentura bydlení. Ti posoudí celkovou situaci žadatele (bodová škála určí rozpočet na klienta), včetně jeho financí a rodinných vztahů. Následně s klientem **vyjednávají řešení jeho situace včetně finanční otázky, tedy kolik si klient bude případně připlácet**. V případě, že je třeba situaci řešit s pomocí poskytovatelů služeb, je to klientovi nabídnuto. Poskytovatel služby/úředník z Agentury/úředník z Civic Centra poskytující služby klientům (obdoba městských úřadů v ČR) s klientem vypracovává individuální plán, který je průběžně vyhodnocován.

Osoby bez přístřeší a osoby ohrožené bezdomovectvím

Podobně jako v ČR se ve Velké Británii do problémů s bydlením dostávají sociálně méně přizpůsobiví lidé, lidé po rozpadu rodiny – rozvodu, lidé s problémy s drogami a s alkoholem, s domácím násilím. Kategorie jednotlivých skupin jsou tedy podobné, jako u nás. Na rozdíl od ČR je v Newcastle upon Tyne pestřejší

složení poskytovatelů. Jedná se převážně o relativně malá zařízení, která jsou úzce cílená na určitý segment cílové skupiny. Tím, že jsou služby nejen papírově, ale také fyzicky oddělené, vzniká možnost posunu jednotlivých klientů. To má vliv na jejich motivovanost (posun je viditelný – fyzicky). Rozdělení jednotlivých služeb na šestiměsíční, a nebo dvouleté umožňuje úřadům a klientům výběr z jednotlivých úrovní, podle aktuální situace klienta.

Positivním jevem u jednotlivých poskytovatelů je skutečnost, že se o možnosti pracovat v sociálních službách rozhoduje zejména na základě osobních kvalit a nikoli na základě absolvovaného vzdělání. Proto u jednotlivých poskytovatelů nepůsobí pouze sociální pracovníci, ale je, podobně jako v ČR, povinné celoživotní vzdělávání, které je stanoveno standardy kvality sociálních služeb. Klienti jsou rovněž zapojováni do práce v organizaci (recepce, úklid, administrativa). Tím je podporována jejich samostatnost a spoluodpovědnost. Velká část práce s cílovou skupinou spočívá také ve vzdělávání a v podpoře uměleckých aktivit či kultury.

Budovy, ve kterých byly poskytovány služby osobám bez přístřeší, byly vybaveny oproti našim zvyklostem nadstandardně – TV, koberce, sprcha a záchod na jednolůžkovém pokoji. Velká část pokojů v navštívených zařízeních byla jednolůžková.

Senioři a osoby se zdravotním postižením

U cílových skupin Senioři a osoby se zdravotním postižením existuje, podobně jako u osob bez přístřeší, celá škála služeb pobytových, ambulantních i terénních. Pokud chce senior, aby mu byly poskytovány sociální služby, má několik možností, které se odvíjí od jeho finanční situace a od potřeb, které by měly být sociálními službami uspokojovány. Pokud si senior platil „dobré“ sociální či zdravotní pojištění, má možnost využívat služeb dražších soukromých poskytovatelů služeb. Pokud peníze nemá, sociální pracovník úřadu posoudí celkovou situaci, zejména zdravotní stav, rodinnou situaci, potřebu bezbariérovosti a finanční situaci. Podle toho doporučí sociální pracovník klientovi druh služeb a vypočítá, jakým dílem se na službě bude podílet klient. Poskytovatel služeb pak opět vypracovává a sleduje individuální plán klienta, který v co možná největší míře obsahuje prvky podpory samostatnosti a pobytu v přirozeném prostředí.

Zapojení komunity

Zajímavé na práci organizací poskytujících sociální služby bylo propojení jejich programů a aktivit s životem komunity, tedy obvykle obyvatel blízkého okolí. Poskytovatelé sociálních služeb nemají omezenou činnost jen na sociální služby. Jsou zapojeni do oblasti vzdělávání, zájmového vzdělávání, realizují kulturní aktivity od pořádání výstav výtvarných děl

po provozování malé rozhlasové stanice. Lidé z blízké komunity bývají zapojeni do práce organizací jako dobrovolníci. Dobrovolnou práci odvádí pro komunitu také klienti služeb.

Nutno podotknout, že pro propojení s komunitou má velká část poskytovatelů dobré podmínky. V zařízeních poskytujících sociální služby, která jsou relativně malá, byly prostory, které umožňovaly setkávání. Zařízení byla ve velmi dobrém technickém stavu a po vizuální stránce obvykle jen málo opotřebovaná. V žádném zařízení nebyl cítit nepříjemný zápach. Na chodbách i v místnostech ve většině z navštívených organizací byly koberce. Prostředí budov, kde byly poskytovány služby, působilo obvykle velmi přátelsky.

Plánování sociálních služeb

Služby jednotlivých organizací jsou od veřejné správy nakupovány, to znamená, že probíhá neustálé vyjednávání mezi poskytovateli a veřejnou správou. Pokud má služba dostatek klientů a zároveň služby odpovídají stanoveným standardům, je finančně zajištěna. Na druhou stranu ve mně systém sociálních služeb v Newcastle upon Tyne vyvolal dojem, že pro veřejnou správu není podstatné, jestli existuje nebo neexistuje či zanikne nebo nezanikne nějaká soukromá organizace. Podstatné je, zda je klientovi poskytovaná přiměřená a kvalitní podpora. Veřejná správa se ve velké míře podílí na financování provozu i investic. Proto také má vliv na kvalitu služeb i na provádění investic, které po právu kontroluje.

Zamyšlení nad přenosem dobré praxe do ČR

Zajímavým směrem uvažování by mohl být nákup služeb veřejnou správou pro jednotlivé klienty (tak jak si myslím, že to je ve Velké Británii), který by eliminoval úvahy o efektivitě či neefektivitě služeb, protože by byl závislý především na využívání služeb klienty a na kapacitě poskytovatelů.

Další věcí, kterou bohužel není aktuálně možné změnit kvůli zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, je to, že v ČR jsou zákonem stanoveny kvalifikační předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách. Osoba, která nemá předepsané vzdělání, nemůže v ČR pracovat u poskytovatele sociálních služeb na určitých pozicích, které jsou vyžadované při udělení registrace poskytovateli. Stálo by za zamyšlení, zda je vzdělání vždy nutnou podmínkou pro zajištění kvality služeb uživateli.

Bylo by dobré, kdyby si potřebná osoba v ČR mohla více vybírat mezi jednotlivými typy a úrovněmi služeb. Kvůli zákonu o sociálních službách musí být všechny organizace, které pracují s cílovými skupinami, zaregistrovány jako poskytovatelé sociálních služeb. To znamená, že musí nejen poskytovat služby, které jsou do jisté míry předem definované, ale musí také splnit podmínky, například personální obsazení,

kteří do značné míry ovlivňuje efektivitu - zdrazuje služby. Přitom **není zřejmé, zda na splnění požadavků státu a úřadů dostane poskytovatel od státu také odpovídající množství peněz. Právo státu kontrolovat kvalitu služeb je tedy z morálního hlediska zpochybnitelné.**

Registrační úřad by neměl bránit vzniku malých efektivních organizací, které by byly substitucí oficiálním dotovaným poskytovatelům. Případně by mělo být uplatňování standardů sociálních služeb méně formální záležitostí a mělo by více sledovat praktickou ochranu zájmů klientů a osob poskytujících služby. Méně úsilí a kapacit věnovat na formální plnění standardů a více se věnovat rozvoji marketingu, vybavení, vzdělávání, fakultativním službám a dalším nutným věcem přínosným pro kvalitu života uživatelů a pracovníků služeb.

I v SPRSS ZK je specifickým cílem budování komplexů sociálních služeb ve smyslu jejich provázanosti a návaznosti. Ve Velké Británii bylo možno vysledovat, že jednotlivé organizace se zaměřují na úzký segment cílové skupiny nebo aktivit pro cílovou skupinu. Laicky řečeno, dělají to, co umí nejlépe, tedy specializují se. Dalším z možných směrů uvažování v procesu plánování služeb je právě taková specializace a návaznost služeb – předávání si klienta podle jeho potřeb klienta. Zatím cítím spíše snahu jednotlivých organizací zajišťovat klientům komplexní služby a nepředávat je nikam dál. To je obhajitelné ve venkovských oblastech, kde nikdo jiný služby nezajistí, nikoli však na Otrokovicku či ve Zlíně a okolí, kde je různých služeb dostatek.

Důležitou inspirací pro debatu o využívání příspěvků na péči v ČR je ta skutečnost, že ve Velké Británii si klient může z jemu vypočítaného příspěvku vyjednat a nakoupit jakoukoli službu nebo zajistit

pomoc rodiny. Musí být ale vždy připraven na to, že využití příspěvku si musí vyjednat se sociálním pracovníkem úřadu a musí být schopen prokázat jeho využití. To ale v žádném případě neznamena automatické využití veřejných financí pouze v systému sociálních služeb. Znamená to, že klient dostane finance na to, co zlepší kvalitu jeho života a co podpoří jeho „návrat do společnosti“ (a nejen z hlediska sociálních služeb, ale celkově včetně vzdělávání, dopravy, kultury, bydlení).

V ČR se vede falešná, velmi falešná debata o tom, že klienti si nenakupují služby a že jsou kvůli tomu ohroženi poskytovateli sociálních služeb i státní rozpočet. Z této debaty se až nebezpečně často vytrácí ta skutečnost, že se jedná o zákonem stanovený příspěvek na péči pro lidi, který je stanoven podle míry jejich potřeb (třebaže systém posuzování má také kritizované slabiny). Nejedná se tedy o příspěvek pro organizace. Místo velmi neetického obviňování příjemců příspěvku na péči a jejich rodinných příslušníků by se měli poskytovatelé a veřejná správa zaměřit na systémové řešení nové situace, které by umožnilo mít dostupné služby s přiměřenými kapacitami a s přiměřenými náklady, které by poskytovaly služby ve vhodných prostorách v dostatečné kvalitě.

Poučením závěrečným je, že ve všem, co se týká sociálních služeb, je třeba myslet na potřeby lidí ohrožených sociálním vyloučením a dávat jejich postavení na první místo. To ovšem nesmí znamenat bezmeznou péči, která může znamenat vytvoření závislosti klienta na službě. Je třeba o systému sociálních služeb průběžně vyjednávat. Tak je možné dosáhnout pochopení, spolupráce a zlepšení systému.

Mgr. Josef Zdražil, metodik projektu

Přínos studijní cesty do Velké Británie

Ing. Alena Havlíková, vedoucí odd. sociálních služeb, odbor sociální, MěÚ Otrokovice

Na základě poznatků z Velké Británie byly realizovány dva workshopy s názvem Prostor pro setkání (8. 12. 2009 a 5. 4. 2011), které byly zacíleny na osobní setkání a komunikaci mezi pracovníky jednotlivých organizací poskytujících sociální služby na Otrokovicku a odboru sociálního MěÚ Otrokovice a Napajedla. Workshopy byly poskytovateli sociálních služeb i zástupci MěÚ hodnoceny velmi kladně a většina účastníků přivítá

opakování v pravidelných intervalech. Osobní setkání budou přispívat k lepší spolupráci konkrétních pracovníků, k vyšší informovanosti o navazujících službách, a tím ke zvýšení kvality jejich práce. Výsledkem by mohla být nabídka služeb „šitých na míru“ konkrétním uživatelům podle jejich individuálních potřeb měnících se v čase na základě nejrůznějších faktorů.

Veškeré získané poznatky přispívají k odborné diskusi o systému sociálních služeb v ČR, respektive na Otrokovicku.



Prostor pro setkání 8. 12. 2009



Prostor pro setkání 5. 4. 2011

**Mgr. Tomáš Bernatík, vedoucí Samaritánu
– služeb pro lidi bez domova,
Charita sv. Anežky Otrokovice**

Zásadním přínosem ze studijní cesty do Newcastle upon Tyne byla samotná možnost srovnání práce s cílovou skupinou lidí bez domova, na kterou se zaměřuje zařízení Samaritán – služby pro lidi bez domova, jehož jsem vedoucí.

Ve Velké Británii je kladen velký důraz na fundraising. Na základě zkušeností z Velké Británie jsme začali v roce 2010 realizovat fundraisingové aktivity pro uživatele služby Azylový dům Samaritán. Podařilo se nám zajistit zdarma exkurze pro uživatele v muzeu Zlín, hřebčíně Napajedla a v zámku Napajedla. Dále získáváme pečivo pro uživatele služby Azylový dům Samaritán od pekárny Slunečnice.

Poznatky ze studijní cesty byly také prezentovány pracovníkům služby. Na základě nich se snažíme změnit přístup k uživatelům služeb. Především v Azylovém domě Samaritán se pracovníci na pozici sociálně-terapeutický pracovník a rozvojový pracovník zaměřili na rozšiřování všeobecného rozhledu u uživatelů služby, především videoprojekcemi. To má dopad na zvýšení sebevědomí a posílení uvědomění si sebe sama v kontextu společnosti a jejího historického vývoje. Plánujeme v budoucnu zaměřit aktivity na znovuzískání dovedností v oblasti školních dovedností – matematika, jazyk, zeměpis, přírodověda, tak, jak je aplikováno ve Velké Británii. Také se nově snažíme službu přizpůsobovat jednotlivým subskupinám, které ji využívají. Jiný přístup je k seniorům, jiný k mladým uživatelům služby a jiný k lidem v produktivním věku. Důležitá je také motivovanost uživatelů služeb. Toto opět vychází ze zkušeností získaných při studijní cestě.

Podstatným jevem, který byl patrný ze služeb pro lidi bez domova ve Velké Británii, je snaha propojit aktivity uživatelů těchto služeb s běžnou společností. To jsme aplikovali v projektu s názvem „Komplexní program pracovní aktivizace podporující integraci sociálně vyloučených na trh práce“. Tento projekt byl realizován

Charitou sv. Anežky Otrokovice od 1. 5. 2010 do 31. 7. 2011 a byl postaven na zapojení části uživatelů služby Azylový dům Samaritán a také nezaměstnaných starších 50 let evidovaných na Úřadu práce. Projekt obsahoval komplex poradenských a motivačních programů, specifické profesní vzdělávání doplněné o kurz informačních a komunikačních technologií, součástí byla také individuální a skupinová podpora, specifická pracovní-terapeutická činnost tzv. „kreativní dílna“ a pracovní aktivizace klientů v rámci odborné praxe.

Do budoucna plánujeme také rozvíjet aktivity, které by byly zaměřeny na zvýšení fyzické kondice uživatelů služby Azylový dům Samaritán tak, jak jsme měli možnost poznat ve Velké Británii.

Mgr. Pavel Polák, ředitel Naděje o.s., oblastní pobočky Otrokovice

Projekt Mezinárodní spolupráce v KPSS není přínosný jen pro poskytovatele. Těží z něj zadavatel, poskytovatel i uživatel. Byl koncipován přesně podle principů, které na Otrokovicu již několik let v rámci komunitního plánování sociálních služeb ctíme. Pro zadavatele znamená především dobré jméno. Město Otrokovice příkladně spolupracuje se svými občany v oblasti sociální. Jednak to umožňuje vytvářet vztah mezi občany a městem, a jednak to městu získává dobré jméno. Již několikrát jsem v jiných městech a obcích slyšel spontánní pochvalu Otrokovicím za práci v oblasti komunitního plánování. Těší mne proto, že mohu být jeho součástí. Projekt MS KPSS je důležitou oblastí tohoto procesu. Je postaven na výměně zkušeností. Dělá dobré jméno i v zahraničí. Pro moji organizaci byly důležité konzultace zahraničních expertů. Týkaly se pohledu na koncepci služeb, jejich personální zajištění, přístup k problematice publicity. I na základě těchto konzultací jsme realizovali změnu v organizační struktuře tak, aby byla naše péče ještě efektivnější. Přímé zkušenosti ze zahraniční cesty byly neocenitelné. Mohli jsme se inspirovat v oblasti

případového vedení, spolupráce zařízení s kompetentními pracovníky. Mohli jsme vidět to, jaká je v britském systému pozice manažerů a systém řízení sociálních služeb. Viděli jsme strukturu služeb péče i prevence. Měli jsme možnost se dozvědět něco o transformaci systému sociálních služeb. Jsou to zkušenosti, které nelze využít v řádu týdnů a měsíců. Podpora sociálních služeb ve Velké Británii je na vysoké úrovni (metodická, koncepční i finanční). Budeme z nich těžit v horizontu příštích pěti let.

Mgr. Petr Netočný, vedoucí o.s. ONYX

Ze zkušeností načerpaných ve Velké Británii plyne rodící se snaha o specializaci zejména na HR služby. HR = harm reduction služby = snižování škod při užívání návykových látek. Znamená to, že se snažíme více oddělovat, kdo je náš klient a kdo je vhodným kandidátem jiné sociální služby. S tímto souvisí nastartovaná spolupráce a odesílání klientů např. do Azylového domu Samaritán v Otrokovicích nebo k sociálnímu kurátorovi ve Zlíně nebo v Otrokovicích.

Bc. Jiřina Kovářová, ředitelka Domu dětí a mládeže Sluníčko Otrokovice, p.o.

Využila jsem nabytých poznatků při tvorbě projektů čerpajících finance z EU. Projekt budeme nadále tvořit vlastními silami, ale realizován by měl být mimo pracovní tým – tedy vytvořím ještě jeden tým. Ve Velké Británii mě velmi oslovil jejich systém – např.: ředitel organizace a vedle něj ředitel projektu. Oba spolupracují, nehoní čas a každý odborník má na starosti obor, kterému perfektně rozumí. To je pro mě týmová práce, která přinese užitek oběma stranám.

Dále se mi líbila komunikace, každý bral kolegu, partnera za odborníka ve své funkci. Pobyt ve Velké Británii mě inspiroval i tak, že si více všímám různých sociálních skupin občanů, a to ovlivňuje nabídku zájmového vzdělávání. Dále jsem nabyla pocitu, že se nejedná o kvantitu, ale kvalitu, což u nás bývá opačně, bohužel i ve školství. Velmi inspirativní bylo i seznámení se systémem získávání financí. Komunikace vedoucí přímo k vládě se mi jeví kratší, a tedy efektivnější.

Miroslava Jandová, členka PS Zdravotně postižení

Studijní cesta do Velké Británie pomohla mně osobně k větší informovanosti a rovněž k tomu, že jsem si uvědomila, že my uživatelé bychom se neměli bát chtít si nějakou další službu zajistit.

Proto vítám snahu Naděje k tomu, aby se služby rozšiřovaly (probíhá plavání postižených dětí a jsou plánovány besedy s psychologem) a rovněž snahu o zřízení odlehčovacích pobytů v Naději. Pečovatelská služba rovněž funguje velmi dobře a ke klientům jsou vstřícní. Pro nás uživatele se tím otevírá víc možností.

Studijní cesta nám také otevřela nové obzory poznáním, že je možné i s člověkem upoutaným na vozík cestovat, když je cesta dopředu dobře naplánovaná a připravená.

Zdenka Jursíková, členka PS Senioři

Všechno, co jsem na studijní cestě do Newcastleu viděla a poznala, si nenechávám jen pro sebe. Hned po návratu jsem uspořádala čtyři besedy pro seniory klubu v Oldřichovicích, v Domově pokojného stáří Pochořelice, pro klub vojenských důchodců v Olomouci a pro členky MO ČČK v obci Oldřichovice. Z dokumentace, kterou jsem si poříдила, mohli účastníci besed porovnat, co je ve Velké Británii v sociální sféře dobré a co by se u nás pro seniory, bezdomovce či duševně nemocné mohlo zlepšit. Zároveň si přítomní uvědomili, čeho jsme v sociálním programu dosáhli na Otrokovicích, a jaká je celková úroveň sociálních služeb v naší zemi vůbec.

Zabývám se od roku 2004 problematikou seniorů v Oldřichovicích. Získané poznatky a praxí ověřené zkušenosti pracovníků sociálních služeb na Otrokovicích mne vyprovokovaly k širšímu pohledu na sociální situaci občanů v naší obci, která má 375 obyvatel, v současné době 63 důchodců, z nich 7 nad osmdesát let.

Od podzimu 2009 sleduji i jiné sociálně potřebné alespoň radou. ... Chtěla bych zdůraznit, že jsme-li členy EU, mělo by být v našem zájmu poznávat, jak je řešena sociální politika ve vyspělých členských státech a studijní cesta do Newcastleu byla toho důkazem.

Studijní cesta na Slovensko

Ve dnech 2. – 4. června 2010 se uskutečnila v pořadí druhá studijní cesta, tentokrát na Slovensko, do partnerského města Dubnica nad Váhom a blízkého okolí. Studijní cesty se zúčastnilo celkem 32 osob z řad zástupců zadavatelů (města Otrokovice a part-

nerských obcí), poskytovatelů (partnerských organizací a organizací působících v pracovních skupinách procesu KPSS) a uživatelů sociálních služeb. Bohužel hrozba povodní v oněch dnech zabránila účasti některých starostů partnerských obcí.

Program studijní cesty

Datum	Organizace	Místo	Cílová skupina
2. 6. 2010	Městský úřad Dubnica nad Váhom	Dubnica nad Váhom	Občané města
	Zařízení pro seniory Dubina	Dubnica nad Váhom	Senioři
	Krizové centrum	Dubnica nad Váhom	Lidé bez domova
	Centrum neziskových organizací	Dubnica nad Váhom	Senioři, lidé se zdravotním postižením
3. 6. 2010	Centrum sociálních služeb – domov důchodců, dům sociálních služeb	Bánovce nad Bebravou	Senioři
	ARCHA – zařízení pro postižené děti	Bánovce nad Bebravou	Lidé s mentálním a kombinovaným postižením
	Dětské městečko	Trenčín-Zlatovce	Děti a mládež
	Hospic REFUGIUM	Trenčín	Osoby se zdravotním postižením
4. 6. 2010	Zařízení pro seniory evangelické diakonie	Košeca	Senioři
	Dětský domov	Klobušice	Děti a mládež
	Městský úřad Dubnica nad Váhom	Dubnica nad Váhom	Občané města

Setkání se zástupci města Dubnica nad Váhom

Přivítání účastníků studijní cesty na Městském úřadu v Dubnici nad Váhom.



Vlevo: primátor města Dubnica nad Váhom, Ing. Jozef Gašparík

Vpravo: (první řada zleva) Ing. Jozef Gašparík, Ing. Jaroslav Šlesar (zástupce primátora), Ing. Pavol Kubečka (tajemník Městského úřadu Dubnica nad Váhom), JUDr. Juraj Džima (tiskový mluvčí města Dubnica nad Váhom)

Setkání se zástupci města Dubnica nad Váhom na Městském úřadu Dubnica nad Váhom v rámci oslav 50 let statutu města Dubnica nad Váhom, kterých se zúčastnili i zástupci dalších partnerských měst města Dubnica nad Váhom, maďarského města Vác a polského města Zawadzkie



Zleva: Ing. Jozef Gašparík (primátor města Dubnica nad Váhom), Mgr. Květoslava Horáková (vedoucí odboru sociálního, MěÚ Otrokovice), László Ványi (člen městské rady města Vác), Janusz Szampera (zástupce primátora města Zawadzkie)

Služby pro seniory

Zařízení pro seniory Dubina Dubnica nad Váhom – zařízení se nachází v centru města a je tvořeno třemi panelovými domy (2 slouží jako domov pro seniory, v prostředním sídlí vedení domova a je zde zázemí domova – společenská místnost, jídelna, kaple, ordinace lékaře apod.). U domova se nachází velmi

vkusně upravená zahrada, která slouží seniorům k odpočinku. Zařízení má kapacitu 180 obyvatel, o něž se stará 67 zaměstnanců. 95% klientů je ubytovaných na samostatných pokojích s vlastním sociálním zařízením. Zařízení není zcela bezbariérové.



Vlevo: zahrada Zařízení pro seniory Dubina
Vpravo: prezentace ředitele Dubiny, Ing. Jaroslava Hagana

Centrum sociálních služeb – domov důchodců, domov sociálních služeb Bánovce nad Bebravou – toto Centrum spadá pod Trenčianský samosprávný kraj, jde tedy o státní zařízení. Je zde umístěno 90 klientů, kterými jsou jak senioři bez zvýšeného dohledu, tak imobilní senioři vyžadující širší škálu služeb. Zaříze-

ní sídlí v prostorách bývalé mateřské školy, doplněno je nedalekou vilou (3. oddělení), v níž je i samostatná prádelna sloužící pouze klientům tohoto oddělení. Součástí zařízení – jako ostatně ve všech zařízeních tohoto typu – je i kaple. Zařízení není bezbariérové, seniorům nejsou k dispozici žádné sociálně aktivizační programy.



Vlevo: Olga Carachová (MěÚ Dubnica nad Váhom), sociální pracovníce domova důchodců, uprostřed ředitelka Jana Varhaníková

Středisko evangelické diakonie – domov důchodců Košeca – je to nestátní, církevní zařízení, které má kapacitu 45 uživatelů. Zařízení je nově zrekonstruováno a připravuje se jeho další rozšíření. Uživatelé bydlí převážně v jednolůžkových pokojích,

které jsou vybaveny jako samostatné bytové jednotky. Součástí prostor je jídelna, společenská místnost, koupelna. Domov funguje na základě dotací z Trenčianského samosprávného kraje, darů a plateb uživatelů.



Centrum neziskových organizací (CNO) Dubnica nad Váhom – je tvořeno Jednotou důchodců Slovenska, Klubem důchodců č. 1, Klubem Slovenka, Základní organizací diabetiků Diadub, Slovenským svazem zdravotně postižených, Unií nevidomých a slabozrakých. Působí zde i pěvecký soubor Jesenka při Klubu důchod-

ců č. 1 a soubor Studnice při Jednotě důchodců Slovenska. Všechna tato sdružení působí v jedné budově, v níž se střídají po jednotlivých dnech. Součástí prostor je i počítačová místnost s 8 počítači, které mohou při své činnosti organizace využívat. CNO je také využíváno pro nejrůznější kurzy, kulturní a společenské akce.



Služby pro osoby se zdravotním postižením

ARCHA, n. o. Bánovce nad Bebravou – jde o zařízení pro děti a dospělé s mentálním a kombinovaným postižením, které jim poskytuje službu denního centra. V současné době má organizace přiřknutu dotaci z EU na přístavbu 1. patra na současné přízemní budově bývalé školky, kterou má organizace dlouhodobě pronajatu za symbolickou jednu korunu. Po pří-

stavbě bude zařízení sloužit i jako týdenní stacionář. V zařízení pracují dvě zaměstnankyně-zakladatelky, z nichž jedna je zároveň matkou klientky zařízení. S denními aktivitami vypomáhají dobrovolníci. Klientům jsou k dispozici tři počítače s připojením na internet, prostor pro výtvarné aktivity a dramaterapii, kuchyňka, tělocvična.



Vlevo: ředitelka organizace, Mgr. Anna Kutišová

Hospic Milosrdných sester REFUGIUM, o. z., Trenčín – v tomto zařízení je poskytována hospicová péče a také služby zařízení pro seniory (JOB). Jde o nestátní organizaci, která sídlí na okraji města v nově zrekonstruované budově. O pacienty hospice se starají v poslední fázi života řádové sestry. V zařízení je i půjčovna zdravotních pomůcek (např. invalidní vozíky, chodítka), pořádají se zde ošetrovatelské kurzy i s vý-

ukou německého jazyka. Na praxi sem dochází žáci ze 3. a 4. ročníků zdravotních škol. Zajímavostí je „Kniha živých“, v níž je pod každým dnem z 365 uveden rok a jméno úmrtí klientů zařízení – jde o odkaz, kterým si klienty stále připomínají a jsou tak „stále živí“. Ředitel organizace pořádá pravidelné setkání s rodinami zemřelých klientů za účelem reflexe situace a jejího snazšího překonání.



Vpravo: ředitel zařízení, Ing. Vladimír Chlebana a Olga Carachová (MěÚ Dubnica nad Váhom)

Služby pro děti a mládež

Dětské městečko Trenčín-Zlatovce – jde o dětský domov, který funguje od roku 1973. Je zde soustředěno max. 155 dětí ve věku od 0 do 25 let. Bydlí ve vilách, které dohromady tvoří městečko, k němuž náleží i mateřská školka a základní škola, jíž navštěvují i děti z místní části Zlatovce. Od 70. let do roku 2004 byl pro výchovu využíván systém pěstounských rodin – pěstouni žili ve vilách společně s dětmi (včetně dětí vlastních). Obývali byt pro pěstouny v přízemí, děti měly pokoje v patře. Od roku 2004 byl tento systém nahrazen sys-

témem střídání vychovatelů a gazdiny. Jelikož se příliš neosvědčil (dětí snáší výměnu pečovatelských lidí, mají častější kázeňské problémy i v souvislosti s tím, že přístup každého vychovatele a gazdiny je jiný), vrátil se „pilotně“ opět k systému péče pěstounských rodičů.

Jeden z domů je vyčleněn pro návštěvy a je v něm vyhrazen i pokoj pro rodiče, kteří zde mohou během návštěvního víkendu přespát. V přízemí domů je mimo bývalý byt pěstounů i obdoba jídelny, obývacího pokoje a koutku na žehlení.



Vlevo: interiér jednoho z domů, uprostřed „gazdina“



Dětský domov Kloboušice. Dětský domov mj. pro děti s poruchami chování, na něž se zaměřují výchovné programy s cílem zlepšit jejich stav. O děti se starají pracovníci, kteří obstarávají sociálně výchovnou práci, dále psycholog, speciální pedagog. Cílová skupina: děti a mládež (18 – 25 let), pro které je k dispozici speciální individuální program, který jim pomáhá osamostatnit se.



Služby pro osoby bez přístřeší

Krizové centrum Dubnica nad Váhom – centrum je v provozu od zimy 2009/2010. Slouží osobám v krizi, které potřebují akutně nocleh. K dispozici jsou sprchy a WC, v zimě teplý nápoj. Krizové centrum je určeno pro muže i ženy. Služba byla v zimním období, kdy byl zájem o službu nejvyšší, zajištěna za po-

moci dobrovolníků. Režim pro klienty byl nastaven podobně jako na noclehárně v Otrokovicích či Zlíně (částečná úhrada noclehu, dodržování řádu). Přestože jsou pro Krizové centrum vyčleněny nevelké sklepní prostory, je toto zařízení za minimum prostředků maximálně účelné.



Uprostřed: Olga Carachová (odborná referentka sociálních věcí, MěÚ Dubnica nad Váhom)

Shrnutí poznatků ze studijní cesty na Slovensko

Poznátky jsou vybrány ze zpráv o studijní cestě od jednotlivých účastníků:

Pohled zadavatelů

Marie Musilová, do října 2010 starostka obce Nová Dědina

Zařízení pro seniory Dubina. U tohoto zařízení mne velmi zaujala zahrada, která poskytuje uživatelům příjemné prostředí k odpočinku.

... Velmi mne zaujala návštěva Dětského městečka v Trenčíně-Zlatovcích. Je to účelové zařízení z roku 1973 – dětský domov, který se skládá z několika domů, je zde i škola a mateřská školka, kam chodí jak děti z dětského domova, tak i ostatní děti. Zařízení není izolované, kapacita je 155 dětí a jsou zde děti ve věku od 0 do 25 let.

Ing. Vojtěch Kľofáč, do října 2010 místostarosta obce Pohořelice

Krizové centrum je určeno pro „bezdomovce“. Je zřízeno v suterénu Kulturního domu v Dubnici a má kapacitu 24 míst. Postele jsou kovové, uloženy na patro. Vybavení je přiměřené roční době, platí se zde ubytovací poplatek. ... V regionu Trenčanského kraje jsme navštívili zařízení sociálních služeb ve městě Bánovce. Zařízení Centrum sociálních služeb – domov pro seniory, dům sociálních služeb je v prostorách bývalé mateřské školy a část v upravených obytných domech. Zajištěna je roznáška jídla do jednotlivých částí zařízení, v prostorách bývalé mateřské školy je jídelna pro 30 klientů.

... Hospic Refugium je nové zařízení, vybudované v průmyslové části Trenčína. Hospic je spravován církevní organizací, péče o klienty zajišťují řádové sestry. Pokoje jsou jedno a dvoulůžkové, bezbarierové. S provozem a problémy nás seznámil podrobně ředitel tohoto zařízení.

Vincenc Strojil, zastupitel obce Oldřichovice

Na tak krátkou dobu bylo návštěv různých zařízení hodně. Pro nás, kteří přímo v podobných organizacích nepracujeme, byla zajímavá možnost srovnání prostředí, v němž se slovenští senioři nacházejí. Hned na začátku nás mile překvapilo Zařízení pro seniory Dubina malým parčíkem patřícím do péče tamějších uživatelů. Velký rozdíl jsme viděli v jednotlivých domovech pro seniory. Je tam co zlepšovat, ale to je i u nás a určitě je to otázka financí. V dětských domovech se prostory také lišily. Zřejmě se některé budou snažit obnovit formu SOS vesniček, které se v minulosti osvědčily. Je jisté, že podobná výměna zkušeností je určitě přínosem do další práce.

Mgr. Květoslava Horáková, vedoucí odboru sociálního, MěÚ Otrokovice

Na radnici i ve všech zařízeních, která jsme na území Dubnice navštívili, jsme byli velmi srdečně přijati jak

přestaviteli města v čele s panem primátorem, tak vedoucími jednotlivých zařízení a jejich uživateli.

Po dobu našeho studijního pobytu se nám intenzivně věnovala pracovnice odboru sociálního paní Carachová, které bych tímto chtěla poděkovat.

V Dubnici je největším zařízením domov důchodců Dubina, který se postupně upravuje tak, aby byl bezbariérový. Protože se jedná o tři spojené budovy, je zde taková stavební úprava, aby byla prostřednictvím plošiny zajištěna přeprava imobilních občanů mezi budovami, pokud je to potřeba. Jsou zde poskytovány služby, které se dají srovnat se službami domova pro seniory. Seniori zde mají kromě základní péče (ubytování, stravování, péče) možnost rehabilitace i bohatou aktivizační činnost, pracovníci zařízení pořádají pro seniory různé aktivity a akce. Pokoje jsou jedno i dvoulůžkové. Obyvatelé zde mají svůj nábytek, ti, co zde bydlí, jsou spokojeni. Provoz zařízení dotuje město Dubnice ze svého rozpočtu, protože úhrady od občanů by nebyly dostačující.

... Shrnu-li zařízení pro seniory, která jsme v Trenčinském kraji navštívili, státní (Centrum sociálních služeb v Bánovcích) a nestátní (Hospic s domovem pro seniory REFUGIUM v Trenčíně, evangelické zařízení – Domov pro seniory v Košeci), mohu konstatovat, že péče v nestátních zařízeních je oproti službám ve státních zařízeních na kvalitativně vyšší úrovni, a to co se týká péče o technický stav budov, dále provozu zařízení a kvality poskytované péče o občany v těchto zařízeních. Náklady v zařízeních nestátních jsou podstatně vyšší – např. 750 € měsíčně, oproti státním zařízením – cca kolem 300 – 350 € měsíčně. Státní sektor není dostatečně financován, na první pohled je znát rozdíl v úrovni nejen poskytovaných služeb, ale i v kvalitě bydlení. V nestátních zařízeních většinou žádají vstupní poplatek. ... Státní zařízení jsou v neopravených budovách, zařízení zajišťuje umístěným seniorům jen základní péči (stravu, ubytování, minimální nutnou péči). O žádostech a přijetí do konkrétního zařízení rozhoduje příslušný kraj, pokud občan konkrétní přidělené zařízení nepřijme, již nemá možnost výběru dalšího zařízení s příspěvkem kraje. Kraj přispívá na provoz a náklady na občana jen do těch zařízení, které občan přijme. Pokud občan nechce zařízení přijmout, např. z důvodu vzdálenosti a najde si zařízení jiné, kraj nepřispívá. Zde je otevřená otázka financování tohoto zařízení. Obec posuzuje stupeň „závislosti“. V případě, že jsou občané dostatečně finančně zajištěni, volí raději nestátní zařízení, kde je péče a služby na vyšší úrovni, to se týká nejen kultury bydlení, ale i rozsahu péče včetně aktivizačních činností apod. Problém je ve způsobu financování sociálních služeb. Systém financování není přehledný a dostatečný. Obce, které zajišťují péči o své občany, hradí téměř všechny výdaje spojené s chodem těchto zařízení. Občané přispívají minimálně – jen na stravu a ubytování. Neexistuje zde obdoba příspěvku na péči, který je poskytován v ČR, kdy občané pobírající příspěvek jej využívají na úhradu poskytované péče. Na Slovensku obce posuzují jen stupeň odkázanosti.

... Návštěva byla velmi přínosná, a to pro porovnání systémů a praxe v ČR a na Slovensku. Lze zhodnotit, že péče v ČR, přestože nejsou vyřešeny všechny problémy financování, je legislativně ošetřena podstatně lépe než na Slovensku. Prakticky je kvalita na vysoké úrovni. Občané v ČR mají jistotu zajištění potřebné péče, pokud ji budou potřebovat a nebudou ji odmítat.

Radomíra Králová, vedoucí odd. sociálně právní ochrany, odbor sociální, MěÚ Otrokovice

Centrum sociálních služeb v Bánovcích nad Bebravou – toto zařízení nabízí pouze základní služby – ubytování, stravu a zprostředkovanou zdravotnickou péči. Zařízení je vybudováno z bývalé mateřské školky, která byla postavena v 60. letech a stát do rekonstrukce tohoto zařízení investoval minimální prostředky. Na druhou stranu musím uvést, že paní ředitelka i další pracovníci tohoto zařízení jsou velmi příjemní, berou svoji práci jako své poslání a není zřejmě lehké v těchto podmínkách zajistit klientům aspoň to, co je v jejich silách.

Zařízení pro seniory Evangelické diakonie v Košeci mělo úplně jinou atmosféru. Zde jsme viděli propastný rozdíl mezi státním zařízením a zařízením, které je pod správou církve.

Co se týče Dětského domova v Klobušicích a Dětského městečka v Trenčíně-Zlatovcích, mé pocity byly velmi rozporuplné. Dětské městečko ve mně vzbuzovalo pocit ztracenosti ve velkém kolosu, kde stále přetrvává institucionální péče. Přestože má Slovensko novelizován zákon o sociálně-právní ochraně dětí, zařízení, která jsme navštívili, jsou velmi odlišná od zařízení dětských domovů rodinného typu, které známe v České republice.

Bc. Andrea Hábová, vedoucí odd. pro zdravotně postižené, odbor sociální, MěÚ Otrokovice

Na Městském úřadu v Dubnici nad Váhom pracují pouze dvě sociální pracovnice, úřad vykonává zejména činnosti v samosprávě. Pracovnice mají mimo jiné ve své agendě koordinaci pečovatelské služby a vydávají rozhodnutí o úhradách. ... Jejich práce opravdu zakládá velké znalosti v sociální oblasti od „dětí až po seniory“.

Výkon státní správy na Slovensku vykonává Úřad práce. Tzn. že v Dubnici nad Váhom je detašované pracoviště Úřadu práce v Trenčíně, který rozhoduje o dávkách hmotné nouze, dávkách pro zdravotně postižené a seniory apod.

... V oblasti příspěvku na péči nelze oba systémy srovnávat. Zatímco v ČR o využití příspěvku rozhoduje sám uživatel, na Slovensku uživatel toto právo nemá a musí se podřídit rozhodnutí úřadu nebo platit drahé služby více ze svých příjmů a z příjmů rodiny.

Irena Blatecká, kurátorka pro mládež, odd. sociálně právní ochrany, odbor sociální, MěÚ Otrokovice

Vzhledem k tomu, že jsem zaměstnaná na oddělení sociálně právní ochrany, jsou mými klienty především děti a mladiství do 18 let se svými rodiči nebo jinými zákonnými zástupci.

Ze svého osobního života však mám zkušenost i se zařízeními pro seniory, a proto jsem byla velmi zvědavá, jak se liší zařízení sociálních služeb v naší republice od těch na Slovensku.

... Zaujaly mě především rozdíly v zařízeních sociálních služeb zřízených státem a v zařízeních stejného typu, která jsou zřízena organizacemi nestátními, popř. církví.

Velkým překvapením pro mě osobně bylo zařízení pro seniory Centrum sociálních služeb v Bánovciach nad Bebravou, kde ... jsou již vyčerpaní neustálým „bojem o finanční podporu státu“ a snaží se alespoň osobním přístupem pomoci seniorům v jejich problémech. Viditelné bylo, že všechny znají jménem – osobní kontakt je jistě každodenní a úzký.

Nepříjemný pocit jsem si odnášela z Dětského městečka v Trenčíně-Zlatovcích. ... I zde bylo na první pohled zřejmé, že chybí peníze a stát to moc nezajímá.

To, že je v tomto „městečku“ soustředěno kolem 150 dětí s nařízenou ústavní výchovou, považuji za poměrně nešťastné řešení. Podle mého názoru by i děti, které nemají to štěstí vyrůstat v rodině, měly mít možnost co nejvíce se přiblížit běžnému životu, chodit do škol mezi ostatní děti z rodin, mít kamarády mezi vrstevníky žijícími obyčejným a normálním způsobem života, navštěvovat je v jejich rodinách apod., což v této velké a svým způsobem vyčleněné skupině dětí zřejmě není možné.

... Výrazný rozdíl od zařízení státních v oblasti péče o seniory byl vidět v zařízení Evangelické diakonie. Senioři zde měli své „malé bytečky“, které si každý upravil podle svých představ a zájmů, a ze samotných obyvatel tohoto zařízení vyzařovala spokojenost.

Osobně na mě také velmi zapůsobila vysoká profesionální úroveň ředitelů, jak v zařízení pro seniory evangelické diakonie, tak i v Hospici Refugium.

V zařízení pro postižené děti ARCHA jsem se přesvědčila, že když člověku o něco jde, dokáže to třeba „vydupat ze země“. Z obou pracovníků, se kterými jsme mluvili, číselo obrovské odhodlání udělat pro tyto děti co nejvíce.

Ivana Pallová, DiS., odd. sociálních služeb, odbor sociální, MěÚ Otrokovice

Dubina – jedná se o zařízení pro seniory, které se nachází přímo v Dubnici nad Váhom. Jak jsem nakonec zjistila, bylo toto zařízení jedno z nejlepších státních zařízení, které jsme viděli, ale i tak to nebylo přesně to, co bych si v podobném zařízení představovala. Je vidět, že bojují s nedostatkem financí, a to se hodně odráží na celkovém vybavení domova. Pěkná byla zahrádka s lavičkami, zelení, šachovým stolem. Zde mohou senioři strávit spoustu pěkných chvil.

Hospic Refugium – toto zařízení mě velmi překvapilo. Vůbec jsem nečekala, že by v průmyslové oblasti mohl být hospic. Je to velmi pěkně a moderně zařízená budova. Bylo zde znát, že je to zařízení založe-

né na křesťanství – přístup věřících lidí je úplně jiný a smrt neberou jako konec, ale naopak jako začátek, a to je pro umírajícího člověka určitě posilující. Protože se jedná o nestátní zařízení, mají velké problémy s financováním.

Diakonie v Košeci – opět je to nové zařízení, pěkně vybavené. Velkým problémem jsou pro ně finance a slovenský zákon o sociálních službách.

Dětské městečko – je to velký komplex několika domků. V době, kdy toto městečko bylo stavěno, určitě patřilo k raritám a bylo velmi moderní. V současnosti je na budovách už znát zub času a nedostatek financí na opravy a vybavení. Je dobře, že se budou vracet k rodinnému způsobu výchovy, protože současný způsob, kdy se během dne střídá více vychovatelek, musí být pro děti méně vhodný, protože nemají jasně stanovenou autoritu.

... Studijní cesta pro mě byla velmi přínosná. Líbilo se mi, že jsme navštívili spoustu zařízení pro seniory, kteří spadají do mé pracovní náplně. Myslím, že senioři v Otrokovcích, i když si to kolikrát nemyslí, mají velmi pěkná zařízení a mají jich dostatek. Mohou využívat spoustu dalších služeb (domovinka, pečovatelská služba, kluby důchodců, zvýhodněná představení pro seniory na Besedě atd.).

I při porovnání zákonů o sociálních službách jsme na tom podstatně lépe než Slovensko. Máme zavedené standardy kvality, příspěvek na péči a lepší financování. Uživatel si sám může vybrat zařízení a podat si žádost, kolik chce.

Bc. David Špendlík, sociální kurátor, oddělení sociálních služeb, odbor sociální, MěÚ Otrokovice

Obecně řečeno, již na první pohled byl zjevný kontrast ve využívání financí na provoz, vybavení objektu a služby pro klienty ve státních (krajských) zařízeních a těch nestátních využívajících především darů od sponzorů a částečně dotací. Troufám si tvrdit, že standard služeb i vybavení jednotlivých nestátních zařízení byl na srovnatelné úrovni jako v obdobných zařízeních v ČR. Ovšem standard nabízený v zařízeních zřízených státem či krajem značně pokulhával za normou, na níž jsme v současné době v ČR již zvyklí. Na druhou stranu je nutno dodat, že i přes nedostatky v materiálním zajištění sociálních služeb se pracovníci těchto zařízení snaží poskytovat klientům maximální servis stejně jako v nestátních organizacích.

... Nestátní neziskové zařízení ARCHA je pak ideálním příkladem jak dokáže několik nadšených jednotlivců vyplnit místo systému sociálních služeb za přispění donátorů. Nicméně provoz i této organizace není jednoduchý a bojují zde s omezenou kapacitou míst pro své klienty. Do budoucna se však rýsuje projekt na rozšíření kapacit i služeb z prostředků EU.

... Jediné zařízení dotýkající se přímo mé profese bylo Krizové centrum zřízené městem Dubnica nad Váhom pro účely noclehu a základních služeb (hygie-

na, teplý nápoj) před zimou 2009-2010. Tato služba je poskytována jen v zimním období a při svém úvodním provozu byla ve dvacetipětitisícovém městě téměř vždy plná. Provoz byl zajištěn díky dobrovolníkům. ... Režim pro klienty byl nastaven podobně jako v noclehárně azylových domů v Otrokovicích či ve Zlíně

(částečná úhrada noclehu, dodržování řádu). Občané města, kteří této službě využívali, s ní byli spokojeni i přesto, že pro Krizové centrum jsou využívány bývalé sklepní prostory s jistými nedostatky. Významné oproti předešlým létům však je, že lidé mají i v zimě možnost někam se uchýlit.

Pohled poskytovatelů

Ing. Ivana Vardanová, ředitelka SENIORu Otrokovice, p.o.

V průběhu návštěvy slovenského města Dubnica nad Váhom jsme se seznámili s celou řadou sociálních služeb, které město a blízké okolí svým obyvatelům nabízí. Přivítání i pobyt v Dubnici nad Váhom byl velmi příjemný a vřelý, neboť se jedná o partnerské město města Otrokovice a spolupráce nejen na úrovni sociálních služeb má několikaletou tradici.

... Zařízení, která jsme navštívili, byla zaměřena na různé cílové skupiny – lidi bez domova mladé i dospělé, osoby s psychickým a mentálním postižením, seniory.

Slovenská republika se stejně jako Česká republika potýká se zásadními změnami v sociální oblasti, které jim přinesl nový zákon (vstoupil v platnost o rok později než v ČR). Velké povinnosti v oblasti péče a s tím související finanční náklady byly ze státu a krajů přeneseny na samotná města a obce. Pokud se zaměříme na cílovou skupinu seniory, kterým poskytuje sociální služby i naše organizace, tak tyto problémy byly nejzřetelnější při porovnání obecních (městských) a soukromých (převážně církevních) pobytových zařízení sociálních služeb. Zde byly vidět propastné rozdíly v technickém i personálním vybavení, v prostředí i nabídce služeb. Světlé, moderní, prostorné prostory v soukromých zařízeních zaměřené na soukromí a individuální potřeby každého uživatele proti tmavým, neútulným a neosobním, po stránce bezbariérovosti (prostory pro hygienu) někdy zcela nevyhovujícím prostorům v obecních zařízeních. ... Bohužel jsou to opět věci, které souvisí s neustálým nedostatkem finančních prostředků (modernizace zařízení, vzdělávání pracovníků, zvyšování kvality služby – standardy). Soukromá zařízení se nemusejí řídit žádnou úhradovou vyhláškou (nemají tedy stanoveny stropy pro úhradu za poskytované služby) a mají možnost inkasovat úhradu za péči v takové výši, která pokryje náklady na individuální potřeby uživatele v potřebné kvalitě a rozsahu.

Ing. Peter Kubala, ředitel Charity sv. Anežky Otrokovice

Hospic a domov pro seniory JOB - zde mne zaujal jak objekt, tak samotný přístup personálu, který splňuje požadavky na kvalitu poskytované péče.

Je to místo pokojného prožití podzimu života, které nabízí komplexní sociální péči v příjemném a přá-

telském prostředí. Osobně bych slovenským seniorům přál, aby bylo na Slovensku takových zařízení více.

Bc. David Libiger, ředitel Domova pro seniory Napajedla, p.o.

Zaujalo mě, že ve všech zařízeních měli zbudovanu kapli, evidentně jako jedno z klíčových míst (neřku-li úplně nejdůležitější) v zařízení. Pozoruhodné bylo, že většinou ji měli umístěnu hned u hlavního vchodu – možná proto, aby se mohli účastnit bohoslužeb i lidé „z venku“ nebo je to prostě jen tak zažité. V Česku, když už se na kapli prostor najde, což nebývá zdaleka vždy pravidlem, tak se kaple většinou buduje někde pod střechou či v nějakém nejzazším koutě.

Velmi příjemný a srdečný byl program v budově Centra neziskových organizací. Také myslím, že dubničtí mohou být pyšní na svou počítačovou učebnu, kterou tamtéž sami zbudovali pro své spoluobčany především z řad seniorů, handicapovaných či znevýhodněných.

Krizové centrum byla malá místnost plná paland, s jedním sociálním zařízením a místnostkou pro službu. Rozhodně tedy žádný luxus. Ale základní účel v tuhé zimě určitě splnit může.

Zařízení Archa – bylo znát, že obě pracovnice jsou pro věc velmi zapálené a myslí to moc a moc dobře, ale ze všeho přímo čísel obrovský amatérismus, vše je děláno „na koleně“, bez jakýchkoliv metodik, ukotvení v systému či jasného výhledu apod.

Dětská vesnička na mě působila trochu jako město duchů - jednalo se o megalomansky předimenzovaný komplex ze 70. let, kde byly obrovské asfaltové plochy s prorůstající trávou, pískoviště zarostlé trávou. Tak obrovský komplex se asi jen s obtížemi dá udržet v obyvatelném a vzhledném stavu. ... Pokoje v dětském domově v Klobušicích na mě působily spíše jako pokoje v ubytovně horníků, kde je možno pouze přespát a nic víc, bez jakékoli výzdoby, bez jakékoliv útulnosti. Dva velké temné obrazy s vránami v jídelně domova také úplně na optimismu nepřidaly. Na druhou stranu je také nasnadě otázka, jaké děti v domově žijí, zda z nepřízpůsobivých rodin, které by vybavení pokojů zničily atp. ... Když jsem viděl všechna zařízení, uvědomil jsem si, že se opravdu v posledních 20 letech udělal v ČR velký kus práce a že dosažené výsledky nejsou samozřejmě nebo automatické, i když je tak často bereme...

... Velmi příjemným zjištěním byla srdečnost našich hostitelů po celou dobu akce, jejich otevřenost a nelíčená radost z toho, že jsme přijeli.

Mgr. Petr Netočný, vedoucí o. s. ONYX

Na Slovensku se mi zdá, že jsou na tom oproti ČR hůře uživatelé i poskytovatelé. Hlavním důvodem této situace je fakt, že si stát, resp. kraje podržely pravomoc prioritně nabízet zájemcům ta zařízení, která kraj považuje za vhodnější, což jsou, jak nám bylo řečeno, zejména příspěvkové organizace krajů. ... Díky zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, mají u nás NNO na „trhu“ sociálních služeb rovnější postavení než na Slovensku. A také uživatelé jsou na tom o něco lépe, díky zákonu se dostali do postavení klientů služby a ne prosebníků.

... Další z věcí, která mě na Slovensku zaujala, byla úspornost některých zařízení. Například Krizové centrum v Dubnici (u nás noclehárna) bylo velmi úsporné co do prostor, vybavení i provozní doby. Zvláště ve srovnání s místy až přepychovým bydlením osob bez přístřeší ve Velké Británii. V ČR jsme asi někde uprostřed. Vzhledem ke zkušenostem s naší cílovou skupinou a cílovou skupinou osob bez přístřeší mě uvedené srovnání těchto tří různých úrovní poskytované služby vede k úvahám, jestli by bylo v sociálních službách možné poskytovat jednu a tutéž službu pro stejnou cílovou skupinu v různých úrovních standardu. To znamená, že např. u osob bez přístřeší by uživatel s vyšší motivací a snahou o integraci mohl postoupit do vyššího standardu než klient, který tuto snahu nemá. Nebo i u seniorů by senioři s vyšším příjmem mohli dosáhnout na vyšší standard než uživatelé-senioři s příjmem nižším. Je v pořádku, že náš stát vychází z principu solidarity a lidé v sociálně obtížné situaci se mají kam obrátit, důležité je však i ohlídat, aby nebyla služba ze strany uživatelů zneužívána. Zajímavé pro mě bylo také zařazení dětských domovů do sociálních služeb a ne jako u nás do rezortu MŠMT.

Anna Vařáková, předsedkyně Výkonného výboru Oblastního spolku Českého červeného Zlín

Slovenští partneři nás provázeli se srdečností a ochotou jim vlastní. Jednotlivá sociální zařízení se od sebe lišila nejen zaměřením, ale i vybavením. Nejlépe vybavená byla nová církevní zařízení. Zarážející byla informace o tom, že uživatel (klient) si nemůže rozhodnout ani ovlivnit, do kterého zařízení chce být umístěn. O všem rozhodují úředníci státní správy. Také se domnívám, že pracovníci státních či krajských zařízení jsou méně aktivní, co se týká celkové činnosti a vypracovávání projektů, než pracovníci neziskových zařízení.

Bc. Jiřina Kovářová, ředitelka Domu dětí a mládeže Sluníčko Otrokovice, p.o.

Navštívili jsme mj. zařízení ARCHA. Jednalo se o zařízení pro handicapované děti. V Otrokovicích DDM Sluníčko nabízí k činnosti své prostory a registruje členy s handicapem. Jedná se o klub Stůňata. S paní

vedoucí jsme si vyměnily kontakty a do budoucna počítáme se spoluprací. V minulém roce děti ze zájmových kroužků DDM Sluníčko vystupovaly pro handicapované děti i dospělé na předvánoční akci. S DDM v Dubnici jsme v kontaktu a jejich děti se účastnily naší hudební soutěže.

Velmi mě zaujala vitalita, plány a zájem ze strany vedoucí zařízení Archa.

Petra Kolářová, sociální pracovnice Domova pro seniory Napajedla

Centrum sociálních služeb v Bánovci nad Bebravou – bylo zde vidět, že zde mají klienti a personál k sobě velmi blízko. Hlasité, ale srdečné volání paní ředitelky, nebo otevření dveří na pokoje (s tím, že „naše babky se rády předvedou“) nás překvapilo. Tady jsme si uvědomili, že na Slovensku ještě nezačali řešit standardy kvality péče nebo inspekce. Toto zařízení by u nás jistě neprošlo. Z tohoto zařízení jsme odjížděli s rozporuplnými pocity a s přáním, aby tito klienti měli aspoň takové podmínky, jako mají senioři u nás.

... Dětské městečko – toto zařízení na mě působilo izolovaně, ač mělo být začleněno do městské zástavby, o což se určitě snažili. Moc dobrý pocit ve mně nezůstal po návštěvě budovy určené k setkávání dětí a jejich rodičů. Místnost mi připadala neosobní, stoly se židlemi ve mně evokovaly srovnání s místnostmi ve vězení. Naopak velmi oceňuji, že mají rodiče možnost strávení dne či noci se svými dětmi právě v tomto domku, kde mají k tomuto vyčleněný pokoj.

... Dětský domov Klobušice – toto zařízení je umístěno v areálu zámečku. Paní vedoucí nás informovala o jejich práci, o sanacích rodin, o provozu garsonek pro pomoc dětem, které opouští Dětský domov, o sociálním programu, který mě překvapil a který spočíval v povinnosti spořit dětem umístěným v dětských domovech měsíční částku (tuto částku poukazuje na účet dítěte obec), kterou po odchodu z dětského domova dostanou bez kontroly, jak s touto částkou naloží. ... Bylo velmi zajímavým zjištěním, jakým způsobem fungují sociální služby na Slovensku, a mít možnost srovnání mezi státními zařízeními u nás a tam. Moc bych jim přála, aby se jejich podmínky zlepšily a lépe se jim pracovalo.

Simona Mlýnková, sociální pracovnice Domova pro seniory Napajedla

Krizové centrum – splnilo přes zimu svůj účel, určitě krok správným směrem, jen jsem si uvědomovala ohrožení zdraví dobrovolníků starajících se o chod zařízení, když byli nuceni používat stejné sanitární zařízení jako bezdomovci (WC, sprcha, umyvadlo – možnost přenosu infekce) a ještě sloužili po jednom.

Návrh: přes teplé roční období by mohl být využit tento prostor pro poradenství a podobně, pokud by bylo kde prozatímně schovat lůžka.

Centrum sociálních služeb v Bánovci nad Bebravou – za daného počtu zaměstnanců a klientů je bez

diskuse velmi těžké pracovat a stíhat povinnosti a plnit očekávání, přesto nevyhovující podmínky pro klienty i personál plynoucí z nedostatku financí a podpory příslušných institucí jsem vnímala zároveň i jako přehlížení možností zlepšení atmosféry v zařízení...

ARCHA – zařízení pro postižené děti – měla jsem dobrý pocit z aktivní práce s postiženými dětmi. ... Návrh: po ověření zájmu ze strany sdružení Archa oslovit zařízení v našem regionu, jestli jim mohou nabídnout např. starší použitý nábytek, který vyřazují při inovaci vlastních prostor a podobně (u nás možnost nabídnout váleнды s úložným prostorem), případně i zaměstnanci se mohou do pomoci aktivně zapojit – největší problém by byl se zajištěním přepravy zajištěných věcí.

Hospic „REFUGIUM“ – pěkné, úcta k lidem a respektování jejich soukromí na pokojích, z vrátnice ovšem sledován pohyb lidí po chodbách, zaujala mne „Kniha živých“ a navázaná (dobrovolná) spolupráce s rodinami zemřelých klientů.

Zařízení pro seniory evangelické diakonie jsem osobně vnímala jako nejlepší navštívené důstojné prostředí, včetně postojů a přístupu k lidem a službě...

Dětský domov v Klobučicích – ... musí být tvrdá zkouška člověka v jejich podmínkách dělat sociální práci dobře a s nasazením.

... V domově pro seniory klienti sami působili spokojeným dojmem, vědomi si asi toho, že je úspěch vůbec být v domově důchodců, když pomoc nezbytně potřebují.

... Zároveň bych ráda vyzdvihla jak výbornou možnost neformálních a příjemných setkání se všemi účastníky, tak velkou srdečnost a pohostinnost v řadě navštívených zařízení a především pak při společných jednáních se zástupci města Dubnice nad Váhom.

Veliký dík za tyto a jiné zkušenosti...

Pavel Horák, vedoucí odborné sociální poradny Centra pro zdravotně postižené Zlínského kraje, Zlín

Vzhledem k blízkosti společenského a kulturního vývoje obou zemí je i problematika zabezpečování sociálních služeb v České a Slovenské republice na srovnatelné úrovni. Legislativní podmínky pro poskytovatele jsou obecně podobné, i když zde je zásadní rozdíl v přístupu k uživateli služeb. V našich podmínkách je příspěvek na péči směřován k uživateli, který má možnost rozhodnout o jeho využití, včetně výběru poskytovatele (determinovaného volnou kapacitou). Na Slovensku výběr zajišťuje správním aktem samosprávný kraj. Bylo by třeba hlubší analýzy, který přístup je z hlediska potřeb klienta vhodnější, názor se může i různit, pokud situaci posuzuje uživatel, poskytovatel (rozdíl může být i v tom, zda se jedná o státní či nestátní subjekt), a nebo orgán, který ze zákona za zajištění služby odpovídá. Podle mého subjektivního názoru se přístup v ČR více blíží standardu běžnému v zemích EU. Další otázka, která mne zaujala, jsou daňové asignace, kte-

ré se mi jeví jako forma sponzoringu výhodnější, než odpočet ze základu pro výpočet daně. I když se u nás o této možnosti hovoří, dosud nebyla legislativně uzákoněna. Obecně jsem si potvrdil názor, že úroveň služeb v této oblasti je podmíněna, vedle legislativního prostředí a materiálního zabezpečení, zejména přístupem lidí, kteří celý proces řídí, nebo se podílí na jeho realizaci. Po celou dobu jsme se setkávali s lidmi zapálenými pro věc, kteří mají jasné vize a jsou ochotni pomáhat i za cenu ne vždy odpovídajícího ocenění. Rovněž i z úrovně vedení města a pracovníků v sociální oblasti byl cítit zájem o pozitivní řešení problémů. Jako hlavní přínos studijní cesty vidím právě moment možnosti srovnávání úrovně řízení, fundraisingu, lidských zdrojů, metodik a postupů v sociální oblasti.

Mgr. Zdeňka Vlčková, vedoucí Charitního domova Otrokovice, Charita sv. Anežky Otrokovice

Centrum sociálních služeb v Bánovcích nás vrátilo zpět v čase. Základní podmínky, základní péče. Jedná se o státní zařízení, které naráželo na nedostatek finančních prostředků. Silný dojem. Uvědomila jsem si, jak obrovský kus práce se udělalo v sociálních službách v naší republice. Uvědomila jsem si, jak důležité jsou standardy kvality sociální péče, přestože k nim mám spoustu připomínek. Zařízení Archa pro postižené děti je denním stacionářem, který získal prostředky z fondu EU a bude se rozšiřovat na týdenní stacionář. Tady se mi hodně líbila zapálenost dvou pracovníků, z nichž jedna byla matkou uživatele stacionáře a měla eminentní zájem o co nejlepší péči pro svou dceru.

... Hospic Refugium byl prvním hospicem, který jsem navštívila. Úcta k člověku, pokora, etický přístup, moderní prostředí, víra, ředitel žijící pro své zařízení. Silný dojem na mne zanechala kniha živých – kdo zemře, je pod datem na jednotlivé straně knihy zapsán. ... Noví pracovníci jezdí na zapracování do Červeného Kostelce, hospice MUDr. Svatošové, což mě potěšilo.

Zařízení evangelické církve – nestátní zařízení. Spojení nadšeného ředitele a energického pana faráře mi přišlo velmi šťastné. Umí se pohybovat v legislativě a sehnat peníze. Ty byly vidět na každém kroku – moderní bezbariérové zařízení, jednolůžkové pokoje s komfortem. ... Pravděpodobně zařízení pro bohatší klientelu, ale asi tak si představuji, že by mohly vypadat domovy pro seniory.

Dětský domov Klobučice na mne působil stroze, chladně. Chybělo mi podnětné prostředí, barevnost, radost ze života.

... Cesta mne obohatila profesně i lidsky. Obecně lze říct, že státní zařízení naráží na legislativu, která není pružná, na nedostatek finančních prostředků, který s sebou nese nedostatek potřebného personálu a materiálního vybavení v zařízeních. Ne vždy závisí dobrá péče na penězích, ale výrazně ji ovlivňuje. Na druhou stranu nestátní neziskové organizace jsou na srovnatelné úrovni s našimi domovy.

Pohled uživatelů

Ing. Eva Ludvíčková, členka expertní skupiny projektu

Navštívili jsme domov pro seniory, jehož zřizovatelem je město Dubnica nad Váhom. Domov je v centru města, prošel určitou stavební rekonstrukcí, poskytuje celoroční služby srovnatelné s obdobným zařízením v ČR. Při rozhovorech s personálem jsme zjistili, že nejsou legislativně stanoveny procedurální standardy kvality jako v ČR.

Obdobné zařízení pro seniory jsme navštívili ve městě Bánovce, jednalo se o státní zařízení. Zařízení působilo velmi skromně, v českých legislativních podmínkách by mělo z prostorového hlediska a z hlediska bezbariérovosti velké problémy s inspekci kvality.

Dalším zařízením pro seniory byl Hospic Milosrdných sester a Domov důchodců JOB. Zřizovatelem obou zařízení bylo REFUGIUM o.z. Šlo o nové zařízení neziskové organizace, velmi pěkně vybavené. Co mne překvapilo, přestože se jedná o nové zařízení stavebně velmi nákladné, lůžková část byla tvořena převážně dvou- a třílůžkovými pokoji.

Čtvrtým navštíveným zařízením pro seniory bylo církevní zařízení Diakonie v Košeci. Nadstandardní zařízení, jednolůžkové pokoje, krásná zahrada. Problém zařízení – nedostatek finančních zdrojů.

... Na Slovensku je velmi nepřehledná situace ve financování sociálních služeb. Není rovný přístup NNO k finančním zdrojům. Uživatelé nepobírají příspěvky na péči a nemají možnost si vybrat zařízení. Je centrální krajský pořadník. Nejsou definovány standardy kvality. Situace pro poskytovatele, ale i uživatele je mnohem složitější než v ČR. ... Co se mi líbilo, bylo Centrum neziskových organizací v Dubnici nad Váhom (CNO), kde jsme byli velmi srdečně uživateli přijati. Prožili jsme společně pěkné odpoledne a zjistili, že v CNO funguje vzájemná přátelská komunikace.

Služební cesta byla pro všechny účastníky velmi inspirativní. Sociální služby v obou státech jsou velmi podobné, úroveň služeb v ČR se domnívám je legislativně lépe stanovena hlavně ve prospěch uživatele.

Jiřina Blahušová, členka expertní skupiny projektu

Velmi srdečné bylo přijetí v prostorách pro volnočasovou aktivitu seniorů. Mají větší prostory s velmi dobře vybavenou počítačovou učebnou. Zde se průběžně střídá více zájmových skupin – senioři, svaz diabetiků, zrakově a tělesně postižení, organizace slovenských žen.

Návštěva sociálních zařízení v rámci Trenčanského kraje byla podnětná a zajímavá. Nejvíce mě zaujalo neziskové zařízení Archa pro mentálně postižené osoby v Bánovcích nad Bebravou. ... Zařízení vedou zaujaté ženy s citlivým přístupem ke všem potřebným. Tomuto zařízení přeji, aby se jim záměr podařil a aby

měli dost dobrovolníků, kteří jim v nelehké, psychicky náročné práci pomáhají.

Potěšila mě návštěva v dětském městečku v Trenčíně-Zlatovcích, kde se vracejí k péči rodinného typu. Přínosem jsou zde byty pro starší odchovance, kteří studují nebo se připravují na své povolání. ... Stát pravidelně spoří dětem a přispívá i sociálně slabým rodinám na cestu k návštěvě dítěte.

Velmi na mě zapůsobil domov pro seniory provozovaný evangelickou církví v Košeci. Je v klidném vesnickém prostředí s uspořádaným okolím. Možnost individuálního bydlení v prostorném pokoji se sociálním zařízením je ideální pro osobnost člověka. V každém domově je i kaple pro rozjímání a bohoslužby, což starší generace velmi potřebuje.

Hluboce na mě zapůsobila návštěva Hospice Refugium v Trenčíně. ... Měla jsem tu pocit citlivého vedení domova. Úhrada v domově se váže i na sponzorský příspěvek pacienta nebo jeho příbuzných. ... V Domově důchodců v Bánovcích ... vonělo to zde domácí kuchyní, všude byla vidět snaha o vytvoření příjemného prostředí pro klienty, ale taky tísnivý nedostatek finančních prostředků.

Jarmila Kovalová, členka PS Senioři

Zařízení pro seniory Dubina – dům stojí uprostřed města, má krásnou zahrádku. ... Líbilo se mi, že k zútulnění domu přispěla pěkná výzdoba, zeleň, ale i koberce na chodbách.

... V Centru neziskových organizací mají sedm klubů, ale v Dubnici jsou ještě další dva kluby, z kterých členové byli také v Otrokovcích. Líbilo se mi jejich klubové zařízení, ke kterému patří kuchyňka a další místnosti, využívané k jejich činnosti. Zařizují učebnu s 8 počítači a velkou elektronickou tabulí určenou k výuce. Mají dva soubory – Jesenku a Studnici. Jejich činnost je velká, a tak je Centru neziskových organizací plně využito celý týden. Je tu i přísný řád. Pokud někdo nejeví zájem, po třech měsících se s ním rozloučí. ... Mám radost, že se nám podařilo navázat kontakty. ... Všechna zařízení, ať státní, církevní, nebo soukromé, potýkají se s nedostatkem peněz. To, co je jim přiděleno, nestačí na pokrytí potřeb. Proto si velmi vážím práce všech, kteří se s těmito problémy potýkají.

Růžena Kloudová, členka PS Senioři

Protože jsem pracovala jako dětská sestra v Kojeckém ústavu a dvě volební období v komisi péče o dítě, byla mi velmi blízká problematika dětských domovů.

Při návštěvě Dětského domova v Trenčíně-Zlatovcích jsem byla dosti zaskočena velikostí, rozlohou a neustále se měnícím personálem u dětí. Je to dobře fungující město dětí ve městě, odtržené od normální

ho světa. Dobré je, že se budou vracet k menším pěstounským skupinám.

Návštěva Dětského domova Klobušice mně osobně byla mnohem příjemnější, ač ve starším domě, dýchlo na mě mnohem více domácí prostředí. Ač vybavení bylo skromnější, určitě pro děti bylo jednodušší najít osobu sobě blízkou. Velmi fundovaně nás s děním v Dětském domově seznámila ředitelka. Zaujalo mě také spojení pro děti, které domov opouštějí a jdou do samostatného života, též možnost dočasného bydlení v garsonce.

Díky všem, kdo dlouhodobě pracují v oblasti péče o děti. Je to velmi vysilující práce.

Zdenka Jursíková, členka PS Senioři

Hned v úvodu náleží poděkování všem hostitelům, kteří se na časově náročném programu podíleli.

... Zaujala mne funkce „sociální sestra“ – má na starosti problematiku žádostí, vyřizování na úřadech, důchody klientů apod. Z platby za pobyt v zařízení musí klientovi zůstat 20% důchodu. Žadatel si nemá možnost vybrat zařízení, do kterého by chtěl být umístěn.

... Dětské městečko v Trenčíně-Zlatovicích – zrušení domků rodinného typu před 6 lety se neosvědčilo. Pobyt dětí ve výchovných skupinách, kde se střídají vychovatelky, není ideální. Připravují se nové profi rodiny. Významnou součástí vesničky je Dům na půl cesty pro vstup do života mladých pracujících a studentů, kteří si platí nájem.

... Dětské centrum ARCHA, zařízení pro postižené děti, denní stacionář. ... Moc bych jim přála, aby slíbené finanční dotace na modernizaci, a tím i rozšíření provozu na týdenní pobyt zlepšily situaci nejen jim, ale i rodinám těchto dětí. Za to nadšení, s jakým šestý rok vedoucí centra pracují, si lepší podmínky zaslouží.

Hospic REFUGIUM Trenčín ... Domov důchodců evangelické diakonie v Košeci ... obě zařízení si stě-

žují na finanční diskriminaci. V ČR je financování lepší – jednotný přístup a možnost výběru zařízení.

Františka Močíčková, členka PS Senioři

Kluby důchodců jsou soustředěny do budovy Centra neziskových organizací, kde se po jednotlivých dnech pravidelně střídají. Kluby mají své speciální zaměření. ... Kladně hodnotím jejich specializaci.

Většina sociálních zařízení, která jsme navštívili, si žádá modernizaci a finanční prostředky. Celkově hodnotím úroveň sociálních služeb v Otrokovicích na vyšší úrovni. Získala jsem řadu poznatků, které lze uplatnit v další práci na sociálním úseku. Oceňovala jsem srdečnost, milé přijetí a vytvořenou celkovou příjemnou atmosféru.

Svatava Ulmanová, členka PS Senioři

Mezi jednotlivými domovy pro seniory jsou velké rozdíly – rozdílná péče, vybavenost i údržba. Vše je ve finančních možnostech. ... Zařízení Evangelické diakonie v Košecích bylo zařízení nadstandardní úrovně.

Obecně řečeno, kromě stavu budov je o seniory dobře pečováno.

Mgr. Zdeňka Úrubová, členka PS Zdravotně postižení

V domově důchodců Dubina udělali kus práce na zahradě, bez částí zastínění však musí být pobyt za sluneční výhně nepříjemný. ... Kdybych byla místní, zkusila bych oslovit Algidu, pivovary ... jistě jim rádi zapůjčí reklamní deštníky. Popř. mohou klienti vyrábět a našetřit si tak svými vlastními silami prodejem čehokoli pěkného, co jim půjde.

... Mám pocit, že Slováci se umí více radovat z maličkých pokroků, jsou šťastnější i v mnohem skromnějších poměrech. ... Závěr: Vždy a všude je vše o lidech a někde dokáže méně být více.

Pohled metodika

Ve Slovenské republice je celkově o něco málo nižší životní úroveň než v ČR. Tomu odpovídá celkový dojem ze služeb, a to i ze služeb sociálních. Celkový dojem byl tvořen především vizuálním srovnáním s prostory, v jakých jsou poskytovány sociální služby v ČR. Např. v problematice odstraňování architektonických bariér je před kolegy ze Slovenska ještě mnoho práce.

Společně máme především to, že problematika zajišťování sociálních služeb se dotýká více sektorů a je tedy, podobně jako u nás částečně zajišťována MPSV, MZ a MŠMT. To s sebou přináší potřebu toho, aby se pracovníci úřadu orientovali ve více legislativních pro-

středích. Pracovnice městského úřadu na Slovensku zajišťují mj. umisťování lidí do jednotlivých služeb (v ČR si to zajišťují žadatelé přímo u poskytovatelů).

V jedné věci je Slovenská republika dál. Finance na zajištění sociálních služeb pro své občany rozděljuje obec a má na to přiděleny finance v rámci rozpočtového určení daní. Zároveň ale má ze zákona povinnost zajistit služby nejprve u státu, krajem či obcí zřízených organizací a teprve potom u soukromých neziskových organizací poskytujících sociální služby. Občan tak nejen že nemá právo si volně vybrat, kdo mu bude poskytovat služby a za kolik, ale také není zohledňována místní dostupnost sociálních služeb.

Může se tak zcela běžně stát, že senior je umístěn v zařízení, které je 200 km od jeho bydliště, přestože může poskytovat služby méně efektivně, tedy draž (do „dokonalosti“ dovedený systém zajištění financování příspěvkových organizací bez ohledu na to, kolik to stojí státní kasu). V případě, že uživatel odmítne, nemá samospráva další odpovědnost.

Příspěvek na péči umožňuje uživatelům v ČR doplatit si na sociální služby částku, která odpovídá objemu péče, kterou si neumí zajistit sami. Na Slovensku toto uživatelé nemají. O uplatnění příspěvku na péči rozhodují úředníci. Přestože je tedy občan potřebný, tak v okamžiku, kdy si vybere jinou než úřadem doporučenou službu, nejdou za ním do této služby peníze. A to je velmi nefér vůči lidem, kteří si tak musí na služby doplácet ze svého více, než je tomu v ČR, a stejně tak nefér je to vůči poskytovatelům, kteří musí finance na služby pracně shánět.

Standardy kvality sociálních služeb zatím na Slovensku působí spíše jako strašák na poskytovatele sociálních služeb, protože nebyly oficiálně zavedeny. Podle názoru soukromých poskytovatelů z neziskových organizací je to proto, že většina příspěvkových organizací by s jejich plněním měla značné potíže. Při „strašení“ vychází především ze zkušeností z ČR. Při-

tom je zřejmé, že standardy kvality a zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, znamenaly značný posun zejména pro uživatele sociálních služeb ve smyslu zvýšení úrovně služeb a hájení zájmů uživatele. Na druhou stranu i na Slovensku vědí o tom, že celá řada standardů je plněna zejména formou administrativních nástrojů a tak, aby naplňovaly představy o kvalitě, které mají inspektoři, bez možnosti projevit specifickou službu u jednotlivých poskytovatelů. Zavedení standardů kvality sociálních služeb by slovenským poskytovatelům tedy velmi prospělo, jen je třeba vyvarovat se tlaku na jejich pouze formální plnění.

Komunitní plánování sociálních služeb je na Slovensku uloženo ze zákona každé obci. To způsobilo, že se jedná spíše o zpracování nějakého jednoduchého plánu expertním týmem než o proces komunitního plánování zahrnující zapojení uživatelů sociálních služeb, poskytovatelů a zadavatelů. Na druhou stranu má proces komunitního plánování na Slovensku výhodu v tom, že pokud si obec něco naplánuje, tak si to také může sama zajistit. V ČR, konkrétně ve Zlínském kraji, se oproti tomu musí po procesu na lokální úrovni prosadit nová služba také na úrovni krajské, což je v současnosti velmi obtížné.

Mgr. Josef Zdražil, metodik projektu

Přínos studijní cesty na Slovensko

Mgr. Eva Kuchařová, manažerka projektu

V rámci studijní cesty na Slovensko, do partnerského města Dubnica nad Váhom a nejbližšího okolí, jsme navštívili dva typy zařízení – státní a nestátní. Záměrně nerozlišuji typy zařízení podle cílových skupin, ale podle zmíněného kritéria, neboť odlišnosti byly vidět hlavně z tohoto úhlu pohledu.

Státní zařízení se většinou potýkala s finančními problémy, které se projevovaly převážně v nedostatku personálu a materiálního vybavení, nestátní zařízení taktéž řešila otázku nedostatku financí, ovšem péče a vybavení byly na vyšší úrovni ve srovnání se státními zařízeními a troufám si tvrdit, že tato úroveň odpovídala úrovni služeb poskytovaných v českých zařízeních sociálních služeb.

Vzhledem k této srovnatelné úrovni nehovoříme o poznatcích, které byly, nebo by měly být aplikovány do praxe na Otrokovicku. Neznamená to ovšem, že by

se nenašly inspirativní prvky, které všichni účastníci ocenili. Pouze byly spíše v rovině lidské, než věcné – např. velké nadšení poskytovatelů sociálních služeb působících v NNO, s níž šla ruku v ruce znalost prostředí, klientů, služeb a také finančních a dalších specifických údajů, schopnost prezentovat výsledky své práce a poskytovat službu odpovídající potřebám klientů. Tento obdivuhodný lidský přístup jsme zaznamenali nejen na „profesionální“, ale i soukromé úrovni. Ze všech našich průvodců i lidí, které jsme během studijní cesty potkali, vyzařovala přátelskost a srdečnost. Tyto vlastnosti jsou mnohdy více, než dokonalé vybavení, nebo dostatek financí, které by byly využívány bez úcty a přátelského přístupu.

Ze studijní cesty si odnášíme ponaučení, že vše je o lidech a když se chce, všechno jde, což jsou známá trvání, nicméně kladných příkladů nebývá mnoho a jsme za ně o to více rádi.

Studijní cesta do Nizozemska

Ve dnech 6. – 10. září 2010 se uskutečnila poslední ze tří studijních cest, a to do Nizozemska, během níž účastníci navštívili zařízení v Eindhovenu a Waalre poskytující sociální a z hlediska české legislativy i zdravotnické služby a setkali se se zástupci samosprávy

v Bussum a Amsterdamu. Studijní cesty se zúčastnilo celkem 38 osob z řad zástupců zadavatelů (města Otrokovice a partnerských obcí), poskytovatelů (partnerských organizací a organizací působících v pracovních skupinách procesu KPSS) a uživatelů sociálních služeb.

Program studijní cesty

Datum	Zařízení	Místo	Cílová skupina
6. 9. 2010	De Boei	Eindhoven	Osoby s duševním onemocněním
	Grote Beek	Eindhoven	Osoby s duševním onemocněním, osoby s drogovou závislostí a ve forenzní péči
7. 9. 2010	Neos	Eindhoven	Osoby bez přístřeší
	Veiligheidshuis - „Dům bezpečí“	Eindhoven	Oběti domácího násilí a mládež ohrožená delikvencí
	Vitalis Group, pobočka Wissenhaege	Eindhoven	Senioři
8. 9. 2010	Spilcentrum	Eindhoven	Imigranti, osoby v krizi, osoby ohrožené sociálně patologickými jevy, rodiny s dětmi
	Terénní iniciativy, komunitní programy Spilcentra (Tulipán)	Eindhoven	Imigranti, osoby v krizi, osoby ohrožené sociálně patologickými jevy, rodiny s dětmi
	Jídelna In de voortuin – „Na přední zahrádce“	Eindhoven	Osoby obtížně zaměstnatelné
	Stal de Groof	Eindhoven	Osoby s mentálním znevýhodněním a tělesným postižením
	De Gennepershoeve	Eindhoven	Osoby s psychosociálními problémy a mentálním znevýhodněním
	De Pimpernel	Waalre	Osoby s tělesným postižením, osoby s potřebou azylové péče, žáci speciálních škol, autisté, osoby obtížně zaměstnatelné
9. 9. 2010	Radnice v Bussum	Bussum	Občané města
10. 9. 2010	Centrum participace	Amsterdam	Imigranti
	Radnice městské části Amsterdam Jihovýchod	Amsterdam	Občané se sociálním znevýhodněním

Setkání se zástupci měst Bussum a Amsterdam

Setkání se zástupci města na radnici v Bussum proběhlo za účelem seznámení se s rozvojovými projekty města, způsobem spolupráce města s občany a s chodem městského úřadu.

Město Bussum leží v regionu Het Gooi. Žije v něm asi 31 000 obyvatel. V těsném sousedství Bussum se nachází Naarden, kde je pochován Učitel národů Jan Amos Komenský. Kdysi byl Bussum součástí Naardenu. Nyní se projednává správní připojení Naardenu k Bussum. Stejně jako v Bussum, i v ostatních nizozemských městech nejsou starostové voleni zastupitelstvem, ale královnou, která vybírá ze dvou kandidátů, kteří nejsou občany města, čímž je zaručena jejich maximální nestrannost. Před jednáním zastupitelstva bývají všechny náležitosti

předem projednány, takže rekordně krátké jednání trvalo pouze 2,5 min. Vedení města úzce spolupracuje s občany, informuje je a veřejně projednává veškeré kroky, které jsou učiněny k rozvoji města. Na některá veřejná jednání přijde pár lidí, na jiné stovky, záleží na tématu. Před třemi lety se vedení města rozhodlo „vrátit vodu do města“, tj. obnovit kanál, který byl v centru města, po válce přestal plnit svůj účel, byl zasypán a na jeho místě byla travnatá plocha a parkoviště. Záměr byl projednán s občany a vznikl projekt zcela nové čtvrti luxusních bytů podél obnoveného kanálu, který končí před proskleným průčelím bussumské radnice. Nyní je čtvrt postavena a město z prodeje luxusních bytů získává finanční prostředky na byty pro sociálně slabší občany.



Vlevo: pohled z bussumské radnice na novou čtvrť
Vpravo: Ing. Alena Vašků, expertka na sociální služby v Nizozemsku a tlumočnice a starosta města Bussum

I v Bussum je znatelný trend úbytku věřících, tak dávají církevním stavbám nový účel využití, aby nemusely být zbourány. I proto byly dva kostely přestavěny na nájemní dům s byty (bydlí se všude krom ve věži). V Nizozemsku je legální prodej produktů z marihuany

v tzv. coffee shopech. Většinou jde o komerční podniky, v Bussum však tvoří výjimku organizace, která provozuje coffee shop a výnosy z prodeje investuje do osvětové činnosti, např. do přednášek na školách o škodlivosti užívání drog.



Radnice Amsterdam Jihovýchod – proběhlo setkání se zástupci Odboru sociální péče a integrace a prezentace v zasedací místnosti na téma zákon o sociálních službách, financování sociálních služeb. Následovala diskuse se členem městské rady a zástupci odboru sociální péče a integrace. Systém financování sociálních služeb v Nizozemsku je velmi složitý a téměř každá strana má ve svém volebním programu závazek zjednodušit jej.

Problémy v oblasti sociálních služeb jsou spojeny většinou s nutností řešit otázku imigrantů, jejich zapojení do společnosti a splnutí s ní.

Velký důraz je kladen na spolupráci s občany při rozhodování o budoucím rozvoji města. Důraz je také kladen na posilování komunitního života, na posilování principů občanské společnosti.



Služby pro seniory

Wissenhaege, Vitalis Group Eindhoven – cílová skupina: senioři. Typy služeb: domov pro seniory, chráněné bydlení, denní centrum, hospicová péče. Kapacita zařízení činí cca 470 uživatelů. Stejně jako v ostatních službách, i zde se do kontaktu s klienty zapojují ve velké míře dobrovolníci (kmenových zaměstnanců je cca 410 a do zařízení dochází asi 300 dobrovolníků). Domov vznikl na místě, kde dříve stával domov pro seniory, jehož kapacita ani ubytovací podmínky již nebyly vyhovující (až 4 lidé na pokoji). Domov byl zbourán a postaven nový, který byl otevřen před dvěma lety. Centrální budově dominuje velké atrium, které slouží jako společenský prostor, který lemují kavárna (je přístupná i veřejnosti), jídelna s funkcí restaurace, obchody (např. oblečení větších velikostí nebo uzpůsobené

pro lidi na vozíku), kadeřnictví, kaple (funguje také jako „místnost ticha“), odpočinková místnost, denní centrum. Do atria je výhled ze všech pater, na nichž bydlí klienti. Na každém patře je samostatná jídelna a společenský prostor. Lidé, kteří nechtějí být vtaženi do dění, mohou bydlet v nejvyšším patře, které je od ruchu odděleno skly, nebo v některém z křídel, které vzbuzují dojem samostatných bytů v nájemním domě (schránky u vchodu do chodby s byty). Jednotlivá oddělení včetně oddělení hospicové péče mají samostatné kuchyňky a také „obývací“ pokoje, v nichž mohou klienti posedět se svými příbuznými. K dispozici je místnost s hudebními nástroji, tělocvična s rehabilitačními pomůckami, půjčovna kompenzačních pomůcek. V budově se nachází také školka pro děti zaměstnanců.



Služby pro osoby se zdravotním postižením

Farma Stal de Groof, Eindhoven – rodinná farma, na níž se chovají koně. Cílová skupina: osoby s mentálním znevýhodněním a tělesným postižením. Lidé spadající do cílové skupiny přicházejí v předem

stanovený den a čas a účastní se rehabilitačních programů. Pokud nechtějí jezdit na koni, mohou čas strávit ve společenské místnosti, jejíž jedna stěna je prosklená, s výhledem na jízdnáru.



Biofarma De Genneperhoeve, Eindhoven – cílová skupina: osoby s psychosociálními problémy a mentálním postižením. Farma se zaměřuje na pěstování základních zemědělských plodin. K dispozici jsou venkovní políčka i skleníky. Chovají se zde krávy, slepice, prasata. Klienti mají od svého ošetřujícího lékaře „předepsaný“ pobyt na farmě. Docházejí sem pravidelně dvakrát týdně. Péči o zvířata, kterou

nezvládají zajistit klienti, obstarávají dobrovolníci. Na farmě je jen jeden pracovník, který se o farmu a klienty stará v rámci svých pracovních povinností. Farma vyrábí bio produkty (ovoce a zeleninu, sýry), které si může každý zakoupit přímo v místě. Farma se nachází uprostřed rozlehlého parku v Eindhovenu, je volně přístupná a obyvatelé Eindhovenu mohou procházet nejen kolem výběhů, ale mohou i do budov farmy.



Farma De Pimpernel, Waalre – cílové skupiny: osoby s tělesným postižením, klienti azylových zařízení, žáci speciálních škol, autisté, osoby obtížně zaměstnatelné. Lidé sem přicházejí v konkrétním čase a věnují se pěstování nejrůznějších plodin a zvelebování okolního prostředí.



Služby pro osoby s duševním onemocněním

De Boei, Eindhoven – Centrum denních aktivit a pracovní rehabilitace pro osoby s duševním onemocněním. Kapacita: 1000 klientů. Motto zařízení: od psychiatrického pacienta k občanovi, „Řekni, co potřebuješ.“, „Chceš, pojď nám s tím pomoci.“ Činnost centra se odvíjí na čtyřech úrovních. Základní – aktivity denního centra pro všechny klienty. Druhá úroveň – klienti jsou zapojeni do vytváření a obstarávání aktivit, které se odehrávají v denním centru, pomáhají s činnostmi běžného provozu. Třetí úroveň – sociální aktivizace (např. nácvik sociálního

kontaktu s dobrovolníkem aneb jak oslovit ostatní a navázat přátelství, vztah; jednoduché pracovní aktivity). Nejvyšší úroveň – pracovní aktivizace (např. zaměstnání za dobrovolnický plat na pozici řidiče aut De Boei, které zajišťují přepravu seniorů a dalších občanů Eindhovenu). Zařízení má 15 samostatných projektů, např.: nácvik sociálního kontaktu, malování kulis, přeprava osob, vaření, cvičení, vytváření rukodělných výrobků, výuka na počítači, ochotnické divadlo, údržbářské práce pro veřejnost a ostatní klienty, práce na farmách apod.



Vlevo stojící ředitel De Boei, Hans Marechal, uprostřed koncepce činnosti De Boei, vpravo auto, kterým klienti De Boei vozí zájemce o dopravu

Grote Beek, Eindhoven – regionální psychiatrická léčebna. Cílová skupina: osoby s duševním onemocněním, osoby s drogovou závislostí a ve forenzní péči. Kapacita zařízení: cca 5000 osob. Léčebna je jednou ze dvou v Nizozemsku s touto kapacitou, soustřeďují se zde klienti z celé země. Léčebna ani v nejmenším nepřipomíná zdravotnické zařízení. Areál sestává z řady budov v zeleni. Domy jsou buď využívány jako domy s ubytovací kapacitou pro klienty, nebo jako zá-

zemí pro jednotlivé projekty, do kterých se klienti zapojují. Areál není oplocen, naopak je zcela otevřený i veřejnosti, která se zúčastňuje pravidelných jarmarků, kde se prodávají výrobky klientů (nejčastěji předvánoční a velikonoční jarmarky). Lidé z okolí mohou zajít i na malé občerstvení do kavárny, kde obsluhují v rámci pracovní terapie klienti společně s dobrovolníky nebo se mohou projít mezi výběhy zvířat na farmě, která je součástí léčebny.



Vlevo starostka města Otrokovice, Radoslava Matuszková, vpravo stojící generální ředitel Grote Beek, Joep Verbugt

Projekty Grote Beek – **fotografická dílna; projekt Modrý balón spojuje**

Klienti se mohou věnovat fotografování, úpravě a zpracování snímků, součástí jsou i přednášky o známých fotografech a výtvarnících. V dané době probíhající projekt „Modrý balón spojuje“ představoval

v praxi fotografování lidí v různých situacích, jejichž společným jmenovatelem byl modrý balón, který spojil účastníky v jedné činnosti, s jedním cílem. Všech šest skupin, na něž byli účastníci studijní cesty rozděleni, se stalo součástí projektu.



Projekty Grote Beek – **grafická dílna, redakce**

V grafické dílně zpracovávají klienti nejrůznější grafická díla – plakáty, letáky apod., a to jak na své akce (např. na trhy výrobků klientů Grote Beek), tak na akce jiných organizací, které si výrobu těchto pla-

kátů objednají. Klienti zde čtvrtletně vydávají noviny, které jsou určeny pro ně samé, zaměstnance, příbuzné a veřejnost. Starostka Otrokovic, Radoslava Matuszková, u příležitosti návštěvy Grote Beek napsala článek do těchto novin.



Projekty Grote Beek – **kavárna s výukou přípravy jednoduchých pokrmů, výroba stříbrných šperků, malování, vyšívání**

V prostoru budovy rozdělené na několik za sebou jdoucích místností se nachází kavárna, kde se klienti za asistence dobrovolníků učí připravovat jednoduché občerstvení. Za nízké ceny je zde k dostání občerstvení, na které nejčastěji chodí současní i bývalí klienti, dobro-

volníci, zaměstnanci, lidé z Eindhovenu... Na kavárnu navazuje výroba stříbrných šperků, které vyrábějí klienti. Šperky následně prodávají na pravidelných trzích pořádaných v Grote Beek. Další prostor je vymezen pro výtvarné aktivity klientů. Stěny místnosti jsou vyzdobeny skautskými znaky, neboť se prostor o víkendech pronajímá skautům. Prostor slouží i jako zázemí pro šití a vyšívání klientů, kteří o tuto činnost projeví zájem.



Projekty Grote Beek – **skleník**

Jestliže některý z klientů tíhne více k zahradnickým aktivitám, může navštěvovat skleník a podílet se na činnosti spojené s jeho chodem – přesazování a pěstování okrasných i užitečných rostlin, výrobě vazeb a věnců k nejrůznějším příležitostem (výrobky jsou prodávány na trzích v Grote Beek).



Projekty Grote Beek – **knihařská dílna**

V knihařské dílně vyrábějí klienti jak vázané knížky a bločky, které jsou určeny pro prodej na jarmarku Grote Beek, tak vazbu katalogů, návodů, bloků a knížek na zakázku.



Projekty Grote Beek – **opravna kol, farma**

V areálu léčebny se nachází farma, která čítá několik desítek zvířat (17 druhů slepic, morčata, králíky, ovce, kozy, osly, lamy, prasata, krávy, koně atd.). O zvířata se starají klienti, kteří mají tuto činnost nejen jako pracovní, ale i sociální terapii, neboť někdy je pro řadu z nich lehčí v první fázi navázat kontakt se zvířaty, než s lidmi. Farma je stejně jako celý areál léčebny volně přístupná veřejnosti, lze tu potkat spoustu dětí, samotných i v do-

vodu dospělých. Zvířata jsou zvyklá na společnost člověka a neopouštějí prostor farmy, i když jsou puštěna navolno (slepice, králíci). U farmy se nalézá dům, jehož prostory jsou rozděleny na opravnu kol a dětský koutek. V dětském koutku si mohou děti pohladit a pochovat králíky, malá prasátka, morčata. Větší část domu zabírá opravna kol, která klienti opravují na zakázku, nebo darovaná kola opraví a prodají. Příjem z prodeje je použit na financování činnosti dílny a farmy.



Grote Beek – **společenské prostory, sklad obrazů klientů**. Součástí areálu je i budova, která slouží jako společenské prostory, v nichž je možnost dát si malé občerstvení připravené klienty. Jde o zázemí pro volný čas. V podkroví budovy jsou shromážděny obrazy klientů.



Služby pro oběti násilí, děti a mládež ohrožené delikvencí

Veiligheidshuis ("Dům bezpečí"), Eindhoven

Cílová skupina: oběti domácího násilí a mládež ohrožená delikvencí. V organizaci je uplatňován multidisciplinární přístup k cílové skupině, tzn. při řešení problému klienta jsou zapojeny všechny složky, které mohou přispět k hledání řešení, jeho naplňování, sledování úspěšnosti, vyhodnocení. V Domě bezpečí

jsou aktivními spolupracovníky policie, organizace na ochranu mládeže, sociální pracovníci, specialisté na problémovou mládež a domácí/veřejné násilí. Centrální roli má municipalita – městský úřad, který vše zajišťuje a dohlíží na řádný průběh procesu pomoci, je koordinacním i výkonným prvkem a vyhodnocuje úspěšnost.



Služby pro osoby bez přístřeší

Neos, Eindhoven

Cílová skupina: osoby bez přístřeší (původně pouze ženy, nově i muži). Organizace vlastní několik budov, v nichž jsou ubytovací i společenské prostory pro klienty. Klienti jsou ubytováni v jednolůžkových pokojích. Malé pokoje jedné budovy již rozměrově nevyhovují nařízením vyplývajícím z nového zákona, jelikož by se ale zrušením těchto ubytovacích prostor značně snížila kapacita zařízení, dostala organizace výjimku ze zákona. Nově budované prostory již naplňují požadavky zákona. Pro ubytování rodin s dětmi jsou využívány pouze pokoje vyhovující zákonným normám. Součástí prostor azylového domu je i bývalá kaple. Jelikož v Nizozemsku ubývá věřících, vyvstává problém, co s církevními prostory, které již neslouží svému původnímu účelu. Řešení bývá v zásadě stejné – církevní prostor je odsvěcen, přebudován a využit k jiným účelům. Zde šlo

o kapli, která se změnila ve společenské prostory, připomínky původního účelu byly ale stále zřetelné (oltář, varhany, vitrážová okna).

Zařízení neprovozuje terénní aktivity – kdo potřebuje, službu najde. Všichni klienti jsou dle svých schopností zapojeni do pracovních aktivit (v dílnách se vyrábějí rukodělné výrobky, které se následně prodávají v obchodě Neosu). V zařízení nemohou být ubytováni lidé s psychologickými problémy a drogově závislí. Péče o klienty se hradí ze zdravotního pojištění, klienti sami se podílejí na úhradě nákladů na bydlení. Délka pobytu je většinou půl až jeden rok. Pravidlem, které se ctí, je, že žádný z klientů nesmí otevřít dveře jinému, novému klientovi, tj. první kontakt s novým klientem zajistí vždy sociální pracovník. Klienti mohou požívat alkohol a být následně vpuštěni do prostor azylového domu, nesmí však pod vlivem alkoholu pobývat ve společných prostorách.



Vlevo: společenské prostory v azylovém domě pro ženy; uprostřed: výrobky z ovčí vlny od klientů z Neosu prodávané v obchodě vedeném také klienty; vpravo: bývalá kaple v azylovém domě

Služby pro sociálně vyloučené a imigranty

Spilcentrum, Eindhoven – kontaktní a koordinační centrum reintegračních iniciativ v sociálně problematických městských čtvrtích, v nichž žijí převážně imigranti (většinou muslimové z afrických zemí). Organizace působí v jedné z nejproblematictějších čtvrtí v Nizozemsku. Jde o čtvrt, která byla vybudována na přelomu 19. a 20. století jako dělnická čtvrt, v níž bydleli zaměstnanci firmy Phillips, jejíž továrny se čtvrtí sousedily. Nyní jsou továrny opuštěné a pomalu se začínají přetvářet na ateliéry a byty a v malých domcích typu baťovského čtvrtáku bydlí převážně imigranti, kteří se potýkají s řadou sociálních problémů.



Budova Spilcentra byla nově vystavěna, funguje jako komunitní centrum a sídlí v ní i mateřská škola (pro děti od 2 do 4 let), základní škola (pro děti od 5 do 12 let) a školní družina. Základní škola je místními nazývána „černá škola“, neboť ji navštěvují převážně děti imigrantů. Škola pracuje s celou rodinou a má tak možnost již u malých dětí zjistit, jaké jim hrozí problémy (např. že hrozí zhoršená schopnost učit se, mentální problémy apod.). Ve třídách jsou integrovány „problémové děti“ spolu s ostatními.

Spilcentrum má několik programů, jejichž zázemí je v domcích a budovách čtvrti.



Programy Spilcentra – **sousedská pomoc – kontaktní centrum Tulipán**

Jde o program, jehož cílem je vyhledávat osoby s problémem (většinou osoby trpící depresemi) a přivést je do jednoho z domků, který slouží jako zázemí tohoto programu. Zde si lidé pohovoří mj. se sociálním

pracovníkem, proberou možnosti řešení svého problému, příp. jsou kontaktováni další pracovníci, kteří jsou schopni s řešením problému pomoci. Do terénu chodí odborník a dobrovolník z řad obyvatel čtvrti, tzv. zkušenostní trenér, který se sám potýkal s podobným problémem a má zkušenosti s jeho vývojem i s řešením.



Vlevo domek, v němž sídlí tato služba, vpravo dvě dobrovolnice z turecké komunity a dobrovolnice – studentka sociální práce

Programy Spilcentra – **prostor pro setkávání s komunitou**. Prostor dříve sloužil jako exkluzivní obchod s konfekcí. Spilcentru byl pronajat za symbolickou cenu 1 €. Odehrávají se zde schůzky jak s obyvateli, tak s jednotlivými pracovníky, kteří mají na starosti řešení problému konkrétního člověka. Přístup k řešení problému

je multidisciplinární, tj. řešení společně s klientem hledají všichni, kteří mohou být nápomocni na cestě k vyřešení (police, sociální pracovníci, pracovníci neziskových organizací, zástupci úřadu). Vše zaštiťuje úřad, který kontroluje jednotlivé kroky, koordinuje pomocné organizace, přijímá zpětnou vazbu od klienta.



Programy Spilcentra – **krejčovská dílna**

Klientkami – zaměstnankyněmi jsou převážně maminky na mateřské dovolené. Krejčovská dílna spolupracuje s renomovanými návrháři, kteří coby



sponzorský dar poskytnou např. návrh na šaty, které se zde ušijí a zisk z prodeje pak slouží k financování aktivit centra i samotné krejčovské dílny.



Programy Spilcentra - **Restaurace „In de voortuin“ („Na přední zahrádce“)**. Restaurace s funkcí re-integrace obtížně zaměstnatelných občanů. Lidé zde

získávají pracovní návyky a vaří pro ostatní obyvatele čtvrti, kteří se sem mohou přijít najíst za ceny nižší než v ostatních restauracích.



Centrum participace, Amsterdam – jde o zařízení, které zajišťuje výuku nizozemštiny pro imigranty. Každý cizinec, který chce zůstat natrvalo v Nizozemsku, musí prokázat jistou jazykovou znalost. Přípravu ke zkoušce i samotnou zkoušku zajišťují centra pro

výuku jako je Centrum participace. S každým cizincem je sestaven studijní plán, který odpovídá jeho potřebám. Na základě něj se účastní jak výuky s lektorem, tak výuky prostřednictvím poslechu a práce na počítači.



Shrnutí poznatků ze studijní cesty do Nizozemska

Poznátky jsou vybrány ze zpráv o studijní cestě od jednotlivých účastníků:

Pohled zadavatelů

Marie Musilová, do října 2010 starostka obce Nová Dědina

Hned první den mne zaujala návštěva organizace De Boei, Eindhoven, což je centrum denních aktivit a pracovní rehabilitace pro cílovou skupinu osoby s duševním onemocněním. De Boei založili pacienti, rodinní příslušníci a profesionálové. Tyto tři složky tvoří radu organizace. Zpočátku se zjišťovaly požadavky pacientů, co oni chtějí, jak si to představují. Byli tam jen dva placení zaměstnanci, kteří ale nestačili na provoz organizace. Tak se z pacientů stali dobrovolní pracovníci, uživatelé začali pracovat v kuchyni, na vrátnici apod. Postupně se tato činnost rozšířila na další

aktivity, jako je děláni kulis a autobusová přeprava. Mají 9 autobusů, jejich řidiči jsou uživatelé tohoto centra. Jezdí po celém Nizozemsku. Mají levnější způsob přepravy a jsou proto mezi občany vyhledáváni. Z provozu této autobusové dopravy má organizace příjem na provoz a i řidiči-dobrovolníci dostávají určitou odměnu. Zaujalo mne, že jsou zde lidé, kteří byli dříve izolováni v léčebnách, zapojeni do komunity, je zde otevřený prostor bez nějakých zábrán. Posláním a vizí organizace je cesta od psychiatrického pacienta k občanovi. Další projekt, který zde realizují, je projekt „Kontakty“. Tento projekt také vyplynul z požadavků klientů, kteří nedokázali navázat kontakt s druhými

lidmi. V této organizaci jsou také pacienti, kteří jsou na klinice nebo v chráněném bydlení. Také o ně je postaráno. Všichni jsou si zde rovni a na prvním místě je přání klienta. Spolupracují s organizací Iskérka z Rožnova pod Radhoštěm.

Zaujalo mne, že každá obec si stanoví, které služby bude financovat. Obec dostane ze státního rozpočtu finance a sama rozhodne, jak s nimi naloží. Smyslem je samozřejmě zlepšit podmínky péče o znevýhodněné občany. Komunikace tam probíhá přímo – obec – ministerstvo, bez nějakého mezičlánku. I v Nizozemsku ale dolehla krize a i oni musí snížit náklady a počítat s nižšími příjmy do rozpočtu.

Marie Vaňáčková, členka komise pro občanské záležitosti, město Napajedla

Všude jsme byli velmi pěkně přijati, pohoštěni a obdarováni, nejen věcně (knihy), ale i velmi bohatými zkušenostmi s vývojem přístupu a uplatněním pacientů v různých přizpůsobených pracovních místech a profesích. ... Zaujala mne farma-zahradnictví, která byla založena jednou osobou bez podpory státu a funguje ze sponzorských darů a financí získaných z vlastních výrobků prodaných na trhu pro veřejnost. ... Na setkáních zaznělo, že se učíme navzájem – jedni od druhých – a to je důležité a správné. Všude se zápasí s financemi, pochopením a se zákony, takže problémy jsou všude, jen se jim musí obětavě čelit.

Ing. Alena Havlíková, vedoucí odd. sociálních služeb, odbor sociální, MěÚ Otrokovice

Témata, která by měla být řešena v rámci aplikace zahraničních zkušeností do otrokovické praxe:

- 1) Úzké propojení práce na sociálním odboru a sociálních pracovníků, poskytovatelů a specialistů při práci s klientem – casemanažer spolupracující s týmem dalších zainteresovaných pracovníků na komplexním řešení podpory klienta, individuální plán zahrnující všechny aspekty; prohlubovat návaznost služeb různých poskytovatelů u jednoho klienta podle jeho individuálních potřeb a přání.
- 2) Monitoring sociálních služeb a služeb souvisejících provozovaných ve městě, v regionu – naformulovat představy města, najít vhodné formy monitoringu a právní oporu pro ně, provázat výsledky monitoringu (a kontrol) s dotacemi z rozpočtu města (obcí).
- 3) Veřejná služba – začít se zabývat zapojením nezaměstnaných pobírajících sociální dávky na pracích ve prospěch města.
- 4) Dobrovolnictví – zorganizovat masivní propagaci zaměřenou nejen na studenty, ale i na penzisty, nezaměstnané, širokou veřejnost, umožnit maximální

zapojení zejména v sociálních službách („každé ucho k naslouchání je vítané“).

- 5) Přeprava seniorů a zdravotně postižených, zejména na vozíčkářů, odkázaných na individuální dopravu – zajistit přepravu speciálně upraveným autem podle individuálních potřeb a zájmů seniorů a zdravotně postižených.

Bc. Andrea Hábová, vedoucí odd. pro zdravotně postižené, odbor sociální, MěÚ Otrokovice

V Nizozemsku jde vždy především o „člověka“, o jeho zájmy, potřeby. Zejména mě zaujala skutečnost, že každý druhý Holanďan se věnuje dobrovolnické práci. Mladí lidé jsou k tomu vychovávaní, od mládí berou zcela normálně, že vykonávají činnost ve prospěch druhých, a to bez nároku na odměnu. ... Dle mého názoru by mládežnická dobrovolnická činnost v domovech pro seniory do velké míry mohla například zlepšit mezigenerační vztahy, ale i posunout mladé lidi v životních hodnotách, popřípadě změnit jejich životní styl.

...Integrace duševně nemocných zapojením do pracovního procesu přináší užitek jak postiženému, tak společnosti. Pro duševně nemocného jde vedle možnosti výdělků a smysluplného využití volného času především o snížení rizika sociální izolovanosti.

Jitka Dočkalová, sociální pracovnice, odd. sociálně právní ochrany, odbor sociální, MěÚ Otrokovice

... Překvapila mne úzká provázanost policie, státních i nestátních úřadů, organizací a dobrovolníků z řad obyvatel. Jak nám bylo sděleno, v jejich spolupráci není problém a tyto pomáhající organizace jsou vždy ochotny na problému spolupracovat. U nich je samozřejmé, že tyto složky jsou automaticky vázány mlčenlivostí a tudíž mají k sobě upřímnou důvěru. Důležité informace si sdělují bez obav z nějakého „předpokládaného zneužití“, což je v naší společnosti téměř nemyslitelné. My jako úředníci jsme tak svázáni mlčenlivostí, že máme obavu sdělit informace kolegyni v oboru, aby nás někdo nenapadl z porušení mlčenlivosti.

... Zaujala mne vize Nizozemců, kterou jsme všude slyšeli: „bohatí se musí podílet na nákladech pro chudé“. Tato vize je v Nizozemsku uvedena přímo do praxe. Příkladem toho je, že bohatí vědomě nakupují v butikách, kde jsou výrobky od sociálně slabých nebo od jedinců, kteří prožili domácí násilí. Dále bohatí bydlí ve stejných domech jako sociálně slabé rodiny. Mají v těchto domech vyšší nájem, aby z nich mohli dotovat bydlení pro chudší sousedy. Bydlení bohatých a chudých spolu v jednom domě či kostele je v jejich zemi normální, běžná věc a ne jen povinnost.

Pohled poskytovatelů

Mgr. Petr Netočný, vedoucí o. s. ONYX

Nizozemsko patří, co se sociální péče týká, mezi nejpokrokovější země. Už jsme do ČR přebírali zkušenosti a stavěli na nich způsob poskytování krizové intervence a také jejich VHT (video home training), i když užití v praxi u nás není zdaleka tak významné jako v Nizozemsku. Jejich respektující a pragmatický přístup k přistěhovalcům a drogové problematice je také velmi sympatický. Ale přímo v Nizozemsku mě nakonec mnohem více zaujaly jiné věci.

Předně byla velmi inspirativní návštěva v organizaci De Boei, kde jsme měli možnost slyšet příběh, jak díky schopnostem ředitele organizace a zejména jeho důvěře ve schopnosti klientů (převážně osob s psychiatrickou anamnézou) se podařilo vybudovat funkční organizaci poskytující široké spektrum služeb pro své „členy“. ... Přínosem je nejen nižší finanční zátěž pro stát, ale zejména větší míra zapojení „členů“ zpět do společnosti, protože mohou (podle svých schopností) dělat hodnotnou a smysluplnou práci. Tento systém je podpořen vzděláváním a pomocí členům De Boei se zvládáním každodenních životních situací v kontaktu s druhými lidmi. Přesto využití tohoto zážitku v našich podmínkách bude dosti komplikované. Jisté je, že prostor pro zplnomocňování klientů a s tím i související nabídka smysluplné práce pro tyto lidi u nás rozhodně je. Systém v Nizozemsku je ovšem v tomto ohledu mnohem otevřenější než náš – v Nizozemsku je možné finančně odměnit dobrovolníky za jejich práci (malou částkou, 5 €/den), tedy rozdíl mezi sociální péčí a sociální firmou je mírnější než v ČR.

S výše uvedeným souvisí i změny v psychiatrické léčebně Grote Beek v Eindhovenu, která činí výrazné kroky směřující k integraci klientů do společnosti. Výrazným prvkem je absence zdi nebo plotu, který by odděloval areál léčebny a naopak je cílem, aby i obyvatelé přicházeli do areálu (např. s dětmi na hřiště, minifarmu apod.). Podle informace jde i v Nizozemsku o pilotní projekt, který však na mne působí promyšleně a uměřeně.

Další velmi významný podnět pro mne byla návštěva „Domu bezpečí“. Díky silným pravomocím města se zde daří ne komunitně plánovat, ale komunitně pracovat s problémovými jevy. Existují koordinační a expertní skupiny, které se pravidelně scházejí (cca 1x za 14 dní) a zde se řeší aktuální konkrétní případy. Cílem je poskytnout intervenci co nejdříve a nejpřiléhavěji, aby se problémová situace (chování) dále neprohlubovala(o). U nás takováto spolupráce neexistuje a je otázkou, zda bude tento multidisciplinární přístup vůbec možný. Zástupci města, městské policie, sociálního oddělení a neziskových organizací společně hledají cestu, jak v konkrétních případech postupovat. Toto je možné díky dvěma důležitým faktům:

- 1) Každá organizace participující na tomto projektu má povinnost posílat informace o určitých událostech do centrálního registru včetně identifikace klientů (podrobný zápis zůstává nepřístupný).
- 2) Město má silnou pozici a je schopno díky tomu vést organizace ke spolupráci na případech (manažer projektu opakovaně zdůrazňoval, jak je stmelování skupiny a sdílení společných cílů důležité a zároveň náročné).

Pokud se v Nizozemsku mluví o plánování, jde opravdu o plánování, tj. je možné plánovat na delší období než na 1 rok dopředu. Praxí prověřené organizace mají nárok na 100% financování z veřejných zdrojů a cíle a hodnocení práce probíhá v delších než jen jednotlivých intervalech. Např. v problémové čtvrti v Eindhovenu si splnění hlavního cíle stanovili na období 10 let.

Velkou část problémů zaujímá přistěhovalectví. Zajímavá strategie integrace přistěhovalců je uplatňovaná v Amsterdamu, kde cizinci s dlouhodobým povolením k pobytu mají povinnost absolvovat vzdělávání směřující zejména k osvojení jazyka a zvyků v Nizozemsku. Tím se zvyšuje šance pro integraci některých komunit do širší společnosti, pro jedince pak jazyková vybavenost znamená snadnější zaměstnatelnost. V centru pro výuku cizinců pracují již integrovaní přistěhovalci, kteří znají jazyky i zvyky svých „klientů“ a svým původem jsou pro ně více důvěryhodní.

Je těžké posoudit, co by se dalo prakticky využít na Otrokovicích, protože jsou tu trochu odlišné problémy a hlavně odlišné zákony, na nichž systém poskytování sociálních služeb stojí. Přesto by určitě stálo za to pokoušet se hledat cestu k opravdové užší spolupráci mezi organizacemi při poskytování služeb. Jeden z prvních (a otázkou je, zda řešitelných) kroků by však muselo být získání souhlasu klientů služby, aby bylo možné sdílet některé informace.

Pavel Horák, vedoucí odborné sociální poradny Centra pro zdravotně postižené Zlínského kraje, Zlín

Poznátky, které jsem získal během studijní cesty:

- 1) Zásadní rozdíl v přístupu k handicapovaným v Nizozemsku je v tom, že u nás je systém sociální péče koncipován jako kompenzace handicapu (tedy jako náhrada toho, co člověk nemůže), kdežto v Nizozemsku je to stimulace zbytkového potenciálu (tedy motivace a rozvoj toho, co člověk ještě může).
- 2) Společenská prestiž dobrovolnické práce, která výrazně napomáhá neziskovým organizacím zajistit dostatek pracovníků pro obslužné a terapeutické činnosti.

- 3) Zapojení občanů do přípravy všech projektů municipalit, které se jich týkají, tedy skutečné fungování občanské společnosti.
- 4) Významná role klienta (uživatele) při plánování, realizaci a hodnocení kvality sociálních služeb.

Bc. Veronika Halasová, Dis., vedoucí Nového domova Otrokovice, Charita sv. Anežky Otrokovice

Asi nejvíce nás zaujal autentický příběh jednoho pracovníka, který se sám rozpovídal o své minulosti. Jednalo se o bývalého narkomana, který byl závislý na drogách 20 let. Několikrát měl soudně nařízenou ústavní léčbu, sám byl klientem Grote Beek. Během své drogové závislosti přišel o všechny své kamarády, zemřel mu otec a strýc. Dle jeho slov mu v Grote Beek pomohli odrazit se ode dna a dali mu šanci. Nyní již drogy neužívá a pracuje jako zaměstnanec v Grote Beek.

... Studijní cesta mi byla přínosem. Když ničím jiným, tak tím, že se zamyslím nad tím, zda za uživatele zbytečně moc neděláme sami, zda jim necháme takovou tu „zdravou“ volnost, aby si sami určili průběh služby. Zkrátka, jak říkali v De Boei, „Chceš, pojď nám s tím pomoci“.

Mgr. Zdeňka Vlčková, vedoucí Charitního domova Otrokovice, Charita sv. Anežky Otrokovice

Nizozemsko – země tulipánů, dřeváků, roviny a já bych dodala úcty k člověku i přírodě.

... Domov pro seniory Wissenhaege byl velmi zajímavý. Nevím, k čemu bych tento komplex přirovnala u nás. Pětipatrový moderní kolos pobytové péče pro seniory, s rehabilitačním střediskem, oddělením pro lidi s mentálním postižením, oddělením hospicové péče s paliativní léčbou, s tréninkovou místností pro zdravotní sestry, s oddělením pro uživatele s nadstandardním příjmem, denní centrum pro seniory, dále ekumenická kaple, obchody, kadeřník, restaurace, hala.

... Pěkně bylo vysvětleno soužití přistěhovalců a Holanďanů s použitím přirovnání „jako olej a ocet“. Obě skupiny žijí vedle sebe a nesmíchají se. Jde o nařízení pravidel spolužití.

... Uvědomila jsem si, že máme co dohánět v oblasti úcty k člověku. Nejen ve smyslu pracovník – uživatel, ale zejména člověk k člověku. Nizozemský systém sociální péče je hodně propracovaný, nabízí každému uživateli při individuálním přístupu právě to, co potřebuje. ... Sociální síť propracovaná, v centru zájmu člověk.

Mgr. Tomáš Bernatík, vedoucí Samaritánu – služeb pro lidi bez domova, Charita sv. Anežky Otrokovice

Když přemýšlím nad dny, které jsem mohl strávit při studijní cestě do Nizozemska, tak si uvědomuji, jak je významné čerpat inspiraci v zemích, které mají tak veliké zkušenosti s realizací sociálních služeb pro znevýhodněné občany. Jsou to chvíle uvědomění. Uvědomění toho, co jsme již vše dokázali, ale i toho,

jak dlouhá je cesta k cíli v podobě kvalitně poskytovaných sociálních služeb na základě uspokojených potřeb jejich uživatelů tak, abychom si mohli říct, že již více udělat nemůžeme. Jak jsem měl možnost poznat v Nizozemsku, tak kvalita nemusí spočívat jen v množství nabízené podpory, kdy je většinou naší snahou ji poskytovat dle všech základních normativů. Naopak je mnohdy důležité nalézt prostor jen pro pouhé setkávání u kávy, místo, kde nejsem sám, a nikdo po mně nic nechce, kde mohu dělat to, co mě baví. Tak jako v De Boi.

... Velmi mě zaujala segmentace pomoci dle zájmu uživatelů služeb. Lidé, kteří využívají pomoc v Nizozemsku, si mohou vybírat aktivity, do kterých se budou zapojovat na základě svých dovedností a schopností. Mohou začít u základních činností v zemědělství, při rukodělných aktivitách, až se mohou vypracovat na koordinátory těchto činností. Myslím si, že tato koncepce u nás v některých ohledech chybí. Ano, jednotlivé typy sociálních služeb jsou takto koncipovány, ale systém podpory v nich již mnohdy nikoli.

Velmi inspirativní byla návštěva zařízení pro lidi bez domova v Eindhoven. Tak, jak jsem měl možnost poznat v zemi našich hostitelů, je nutno u této cílové skupiny začít propojovat sociální sektor se zdravotnickým. U péče pro tyto lidi, kteří si mnohdy prošli životním debaklem a jsou již v pokročilém věku, chybí zařízení, kde by jim byla poskytována zdravotní pomoc v komplexu se sociální pomocí v pobytové formě. Je nutno, aby bylo již během pobytu řešeno, jak svou situaci mohou uživatelé řešit do budoucna tak, aby byli motivováni ke změně, popřípadě jim byla poskytována pomoc prostřednictvím sociální práce. Tuto pomoc a podporu by poskytovali lidé, kteří se úzce specializují na danou problematiku – v tomto případě bezdomovectví.

... To, co si spojíme se studijním pobytem v Nizozemsku, je slovo „odvaha“. Odvaha nechat řídit mikrobusey lidmi s duševními poruchami, nechat sloužit lidi bez domova v azylovém domě, nechat je koordinovat aktivity pro ostatní uživatele. Tato odvaha nám musí být inspirací.

Ing. Ivana Vardanová, ředitelka SENIORu Otrokovice, p.o.

... Nejvíce řešeným sociálním problémem v Nizozemsku je problematika emigrantů – v zemi žije přes 170 národností. Města a organizace se proto zaměřují na jejich začleňování do společnosti různými způsoby (jazykové kurzy, kvalifikační kurzy, nabídka pracovních míst, specializované vzdělávání pro děti přistěhovalců, společenské akce apod.).

... Velkou tradici v Nizozemsku má dobrovolnictví – u osob starších 16 let téměř 100%. Dobrovolníci se podílejí na všech činnostech souvisejících se životem ve městech, ale velký podíl jejich činnosti směřuje pře-

devším do oblasti poskytování sociálních služeb. Toto bylo zřejmé v navštívených zařízeních. Jako příklad lze uvést zařízení pro seniory Wissenhaege, kdy kapacita zařízení činila cca 470 uživatelů, kmenových zaměstnanců bylo cca 410 a do zařízení dochází asi 300 dobrovolníků. Při přepočtu je to na 1 uživatele 1,5 pracovníka. Pro porovnání s naším zařízením: 360 uživatelů, 120 zaměstnanců, 21 dobrovolníků. Na 1 uživatele 0,4 zaměstnance (na 1 zaměstnance 2,5 uživatele).

Magdalena Řezníčková, vedoucí Pečovatelské služby a Centra denní služeb, SENIOR Otrokovice, p.o.

Dům pro seniory Wissenhaege ... zaujalo mě množství personálu a dobrovolníků, kteří zde pracují. Nám by velmi pomohlo v péči o seniory a zdravotně postižené vychovat si spolehlivé dobrovolníky. Zatím je dobrovolníků v Česku žalostně málo a myslím, že mezi občany je malý zájem o tuto práci.

Anna Vařáková, předsedkyně Výkonné rady Oblastního spolku Českého červeného kříže Zlín

Nizozemsko, které je známo svojí rozmanitostí sociálních služeb, mě opět překvapilo, a to:

- 1) V přístupu k uživatelům sociálních služeb, kteří jsou více motivováni k nadšení pro další život v běžné společnosti.
- 2) Dobrovolnická práce je prestižní záležitostí celé společnosti.
- 3) Maximální spolupráce všech tří skupin „komunitního plánování“, tj. uživatelů, poskytovatelů, zádavatelů.
- 4) Součinnost všech obyvatel Nizozemska.
- 5) Jistota, kterou mají organizace poskytující sociální služby ve financování projektů až na 4 roky. V ČR je to 1 rok.

Bc. Jiřina Kovářová, ředitelka Domu dětí a mládeže Sluníčko Otrokovice, p.o.

Domov pro seniory – sociální pracovníci na mě působili jako by byli rodinní příslušníci klientů. I když v posledním patře bydleli klienti, kteří se smířili s koncem životní cesty, panovala pohoda a klid. Zdi byly barevné, nábytek pocházel z domova, ve kterém bydleli celý život. Fotky, květiny a doplňky připomínaly domov. A z venku byl slyšet ruch. Člověk nepociťoval samotu.

... Je škoda, že u nás v DDM nemůžeme pracovat s dobrovolníky. Jedná se o celorepublikový problém, který se snad novelizací zákona překoná.

Bc. Kristina Frascaová, zástupce ředitele Naděje o.s., pobočka Otrokovice

Co je možné s trochou snahy aplikovat v našem systému?

- 1) Motivovat a systematicky vzdělávat pracovníky v sociálních službách – lidský faktor je v práci s klienty nejpodstatnější – kvalifikace, odborné i osobní předpoklady jsou nezbytné stejně jako pravidelné vzdělávání a supervize.
- 2) Pořádat akce pro veřejnost, zapojit občany, širší komunitu do dění ve službách.
- 3) „Otevřít služby“ – odstraňovat bariéry – nejen architektonické, ale také lidské.
- 4) Spolupracovat s jinými organizacemi – zde byla inspirativní hlavně systematická spolupráce organizací zaměřených na řešení sociálně patologických jevů.
- 5) Klienty zcela cíleně zapojovat do společnosti, více než na péči se soustředit na podporu.
- 6) Nabízet klientům návazné služby (př. Domov – chráněné bydlení – podporované bydlení).
- 7) Službu přizpůsobit přání klientů – ptát se, zajímat se, zkoušet...
- 8) Vlastním příkladem měnit zaběhnuté „nelze“ za „zkusíme“.
- 9) Připravit kampaň o dobrovolnictví.

... Inspirativním zážitkem pro mě byla návštěva biofarmy pro lidi s psychosociálními problémy a mentálním znevýhodněním. Podobně jako De Boei, mají zde klienti příležitost zapojit se do práce a tím se integrovat do společnosti. Farma navíc měla i bonus krásného prostředí, až terapeutického, kde se pracuje ve spojení s přírodou.

Velmi se mi líbilo propojení běžného života veřejnosti – sociální služby – komerční sféry – kultury – státní správy.

Tak je, dle mého názoru, možné odstraňovat bariéry, předsudky a strach lidí z mentálně postižených, psychiatricky nemocných či jinak znevýhodněných lidí.

Iveta Bláhová, pracovnice v sociálních službách Naděje o.s., pobočka Otrokovice

... Dospěla jsem k názoru, že i když se naše sociální služby v posledních letech velmi zkvalitnily, nedá se to srovnávat hlavně v přístupu společnosti ke znevýhodněným osobám a také v přístupu k financování v sociální oblasti.

Pro moji práci byly jistě přínosem praktické ukázky aktivizace a začlenění osob se znevýhodněním, jak v centru denních aktivit, tak v pracovní rehabilitaci a na farmách.

Do budoucna bych některé aktivity, které jsem měla možnost vidět, chtěla aplikovat do našeho zařízení.

Důležité také bylo zjištění, jak dokáží jednotlivé organizace spolupracovat a pomáhat osobám, které mají nějaký problém.

Pohled uživatelů

Eugenia Macháčková, členka PS Senioři

Pan Hans Marechal, ředitel organizace De Boei Eindhoven, nás informoval o historii této organizace. Jeho příběh začínal od roku 1989, kdy chtěl, aby každý klient přešel „od pacienta k občanovi“. Od roku 1991 byla zřízena nadace De Boei, vznikla myšlenka postavit dům a také idea, aby se uživatelé tohoto domu zařadili zpět do běžného života. Dále pan Marechal vyslovil, že „to nebyla moje De Boei“, ale jejich (uživatelů), a to je již 20 let! ... Všude v organizacích, které jsme navštívili, zazněla slova „víme, že všechno může fungovat, když si společně pomáháme“.

Zdeňka Šicová, členka PS Senioři

Starostové měst, ředitelé a všichni zúčastnění se nám maximálně věnovali. Seznámili jsme se s finanční politikou a organizací všech středisek, která jsme navštívili. Viděli jsme různé instituce. Všechny se staraly o své zaměstnance a klienty vzorně. Snažili se o jejich začlenění do normálního života, ať to byli duševně nemocní, lidé se zdravotním postižením, nebo imigranti.

Mgr. Marie Pečeňová, členka expertní skupiny projektu

Nejzajímavější poznatky:

- 1) Široká dobrovolnická práce v sociálních službách.
- 2) Řešení problémů s přistěhovalci (vzdělávání, bydlení apod.).

- 3) Péče o talenty z řad menšin.
- 4) Péče o klienty psychiatrické léčebny – spojení s normálním životem.
- 5) Zapojení občanů do rozhodování komisí a zastupitelstva.
- 6) Klient je partnerem pracovníka v sociálních službách.
- 7) Každý klient je zodpovědný za své chování, nepripouští se agrese.
- 8) Klient musí dodržovat pravidla určená organizací.

Jiřina Blahušová, členka expertní skupiny projektu

V Domě bezpečí ... nepracují osamoceně, ke spolupráci mají 18 dalších partnerů. Důležitá je radnice, sociální péče, policie, následná péče pro osoby po výkonu trestu, rada na ochranu dětí a mládeže, péče o duševně nemocné a závislé, pomoc obětem násilí a lidem se zdravotním postižením. Slogan je „Společně spolu“.

...Organizace Wissenhaege ... byl tu pocit volnosti. V přízemí byly velké prostory pro setkávání seniorů z okolí v kavárničce i možnost stravování v bufetu. Také tu jsou potřebné obchody a služby i kaple. Překvapil mě tu pohyb vozíčkářů s dobrovolníky, nebo rodinnými příslušníky nejen v okolí domova, ale i po městě.

Pohled metodika

Systém sociálních služeb

Z povinných odvodů obyvatel Nizozemska a zaměstnavatelů je průběžně financován systém podobný zdravotnímu pojištění, jak je známe z ČR. V Nizozemsku je systém sociálních služeb propojen se systémem zdravotnických služeb, spadají pod jedno ministerstvo, což značně zlepšuje koordinaci služeb pro osoby se zdravotním postižením a pro seniory. Systém snížil bariéry mezi typy poskytovaných služeb a umožňuje lépe provádět práci s osobami z cílové skupiny a až tolik nezáleží, jestli se jedná více o sociální nebo o zdravotnickou péči. Příkladem může být např. nemocnice pro bezdomovce organizace NEOS v Eindhoven, která poskytuje ošetrovatelské služby (lékař na vyžádání) ve vlastním areálu, kde jsou i budovy azylového domu a další zázemí.

Zároveň se tím otevírá prostor pro kreativitu a pro cílenější nastavení úrovně jednotlivých úkonů a služeb. Služby jsou tak více přizpůsobovány přáním a potřebám klientů – uživatelů služeb. Nastavení služby se pro poskytovatele nestává bojem se zákonem,

vymyšlením jak nastavit službu, aby odpovídala zákonu a mohla být registrována a aby měla šanci uspět při inspekci kvality. Poskytovatel na základě dohody s klienty vyjedná s místním úřadem o podobě sociálních služeb a o svém rozpočtu.

Při financování sociálních služeb mají hlavní slovo obce (města). Komunikují přímo s ministerstvem bez meziclánku provincie (kraje). Samospráva financuje sociální služby na svém území ze 100 % a vytváří plán financování organizací na 4 roky. Zároveň vytváří speciální fond na investice, kterým dotuje investiční náklady organizací. Systém tak zaručuje organizacím jistotu, že při zachování kvality a při neodchýlení se od cílů samosprávy budou mít dostatek financí na svou činnost.

Financování služeb probíhá také tak, že na základě posouzení potřeb klienta je definován finanční objem prostředků, které může vyčerpat. Z tohoto osobního rozpočtu pak může nakupovat potřebné sociální služby od poskytovatelů, nebo jsou tyto služby poskytovateli propláceny na základě vyúčtování. Sledován a respektován je vždy zájem a přání klienta.

Zároveň existuje centralizovaná databáze klientů, kterým je poskytována podpora. Každá osoba, která získá podporu, je evidována. V okamžiku vstupu do sociální služby je tedy známa historie klienta. Díky tomu je možno zabránit neúčelnému čerpání sociálních služeb a je tomu možno přizpůsobit individuální plán klienta (opakované čerpání stejných služeb v případech, kdy to není žádoucí).

Rozhodování na úrovni samosprávy

Způsob rozhodování na úrovni samosprávy v Nizozemsku je velmi pragmatický, a proto nastavený tak, aby každý obyvatel, který je dotčen nějakým rozhodnutím, byl podrobně informován o záměru samosprávy a také o tom, jakým způsobem může rozhodování ovlivnit. Postup pro přijetí rozhodnutí je následující:

- 1) Je připraven projektový záměr – členem rady, úředníkem, nebo zastupitelem.
- 2) Záměr je projednán v radě.
- 3) Záměr je projednán v příslušné komisi.
- 4) Úředník připraví detailní informace o záměru a rozešle je dopisem všem obyvatelům dotčeného území (tím je zajištěna informovanost).
- 5) Občané mohou připomínkovat záměr – písemně, e-mailem.
- 6) Občané jsou pozváni na veřejné setkání (každý měsíc se nějaké koná), kde se o záměru diskutuje.
- 7) Připomínky jsou vypořádány s výsledkem „připomínka přijata“, „připomínka neakceptována z důvodu...“.
- 8) Komise zastupitelstva projedná záměr – ještě mohou zaznít připomínky od občanů.
- 9) Rada starších projedná záměr.
- 10) Zastupitelstvo schválí záměr.
- 11) Projekt je realizován.

Výhodou tohoto systému je, že projekt bývá následně více akceptován veřejností. Zajímavostí je, že jednání zastupitelstva bývají velmi krátká, protože vše podstatné se projednává v komisích a zastupitelé tedy převážně jen hlasují.

Zajímavým příkladem rozsáhlé investice (i na nizozemské poměry) byla výstavba obytné čtvrti v sousedství radnice ve městě Bussum. Byl realizován projekt, díky kterému byla zanedbaná část zástavby a nezastavěné území, které sloužilo jako parkoviště přeměněna na několik ulic, podzemní garáže a velkou vodní nádrž, která imituje dopravní kanál. Projekt byl financován prodejem lukrativních bytů.

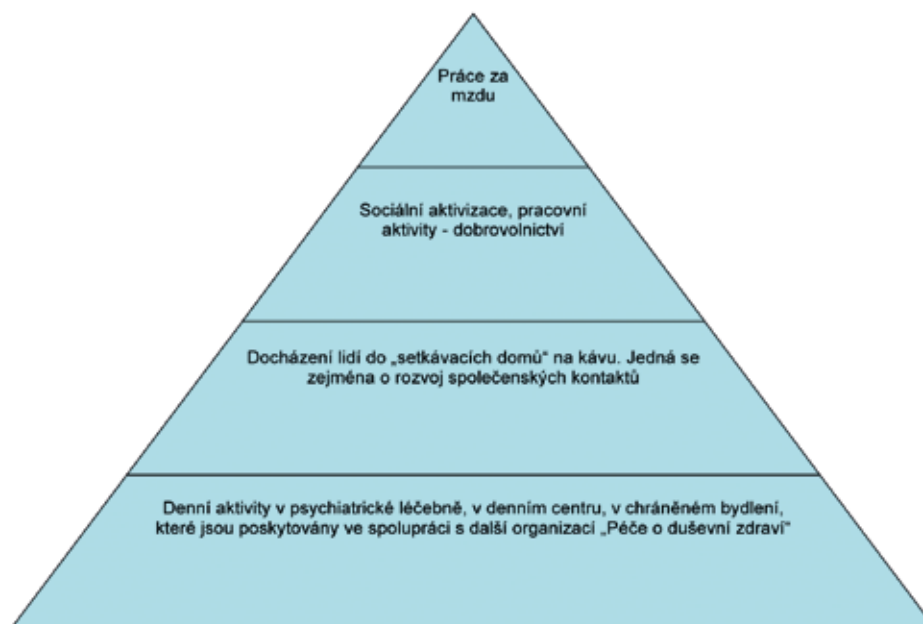
Příkladem rozhodování je podpora rozvoje zaostalých čtvrtí. Pro rozvoj zaostalých městských částí vyčlenila nizozemská vláda speciální granty. V Eindhoven je jednou z těchto čtvrtí Wunzel west. Je to čtvrť, která je známá svou pochybnou pověstí kvůli vysoké kriminalitě, prostituci a malé vzdělanosti. Ve čtvrti žije také hodně přistěhovalců a vyskytují se problémy s jejich integrací.

Rozvoj čtvrti je řešen organizací, která vymýšlí strategii rozvoje, projednává ji s obyvateli a zapojenými institucemi a organizacemi a nechává následně schválit politiky. Následně dohlíží na její aplikaci příslušnými institucemi a vyhodnocuje ji. Koordinuje tak úsilí odborných organizací, aby společně pracovaly v zájmu naplňování plánu. Měřitelnými ukazateli jsou míra kriminality, úroveň žáků (testy) apod.

Sociální služby

Při práci s klientem není možno řešit jen jeho situaci, je třeba řešit situaci jeho sociálního okolí – rodina, sousedé, práce. Pokud se zaměříme na osoby ohrožené sociálním vyloučením, jsou nejpodstatnější rozdíly

Příklad rozdělení úrovní sociálních služeb v organizaci De Boei, která podporuje osoby s duševním onemocněním.



mezi službami v ČR a v Nizozemsku: rozdělení podpory na více úrovní, zajištění práce pro klienty a spolupráce a propojení sociálních a zdravotnických služeb.

Jak je z diagramu patrné, za nejvyšší formu integrace v rámci organizace je považováno zařazení do pracovního poměru za běžnou mzdu. Úlohou pracovníků organizace je podporovat klienty při posunu pyramidou vzhůru. Filozofie je zřejmá, kvalita sociální integrace se musí ukázat nejen v rámci rodiny a přátel, ale také na pracovišti, jinak není možno hovořit o plné sociální integraci. Je to jedna z věcí, které jsou v ČR jen málo propracované a odzkoušené, rozhodně ne běžné. Následně jako další krok v sociální integraci následuje práce mimo organizaci. Přitom služby na nižších úrovních – setkávání apod. – mohou nadále pokračovat. Někteří klienti spolupracují s organizací jako tzv. „zkušební trenéři“, tedy osoby, které byly dříve klienty. Důležitým prvkem sociální integrace, to stojí za zopakování, je práce.

Podobně jako ve Velké Británii, je i v Nizozemsku odstupňována podpora osob bez přístřeší nebo ohrožených bezdomovectvím. Osoby z okraje společnosti tak mohou postupovat několika úrovněmi k úplnému osamostatnění v oblasti bydlení. V průběhu integrace těchto osob se kromě problematiky bydlení řeší i související věci, zejména otázka práce. Je to z prostého důvodu, že bez možnosti a schopnosti vydělávat peníze nemůže být řeč o možnosti a schopnosti samostatně bydlet. Proto má např. organizace NEOS v Eindhovenu vlastní výrobní provoz, provozuje různé služby a má vlastní obchody. Klienti NEOSu mají povinnost pracovat pro organizaci alespoň 3 dny v týdnu. Z našeho pohledu je jejich status mezi pracovní rehabilitací a dobrovolnictvím. Pobírají odměnu ve výši 5 €/den. Ze svých příjmů zaplatí klienti 70% za služby – pobyt, strava atd. V další fázi se z nich mohou stát zaměstnanci, kteří pobírají běžnou mzdu. V případě, že klient má

stabilnější pozici v rámci zaměstnání – zaměstnanecký poměr s organizací, může získat byt formou podporovaného bydlení. Jedná se o městské byty pro sociálně potřebné, které jsou přiděleny organizaci NEOS pro její klienty. V případě, že samostatně bydlí 1 rok a nejsou žádné problémy s placením nájmu, chováním, prací apod., přechází nájemní smlouva přímo na klienta.

V opačném případě, kdy u klienta již není možno navodit motivaci k osamostatnění se v oblasti bydlení, mají možnost trvalého ubytování v rámci sociální služby. Toto trvalé bydlení nazývají sociální penzion. Je to typ zařízení, které na Otrokovicích a ve Zlínském kraji citelně chybí. Pečuje o osoby, které mají diagnózu alkoholik a jsou bez příjmů nebo s nízkými příjmy. Takové osoby v ČR obvykle nejsou přijímány do domovů pro seniory kvůli kontraindikaci – alkoholismu a v azylovém domě by být neměly, protože azylové domy mají za cíl integraci, nikoli klidné a důstojné dožití (což bývá cíl těchto uživatelů).

Dalším pozitivním příkladem bylo společné bydlení mužů a žen v jednom azylovém zařízení, tedy skutečnost, že to může v Nizozemsku bez problémů fungovat. V ČR to není běžné, ale podobné azylové domy také fungují. Odděleně jsou ubytovávány pouze rodiny s dětmi nebo matky s dětmi.

Podobně jako ve Velké Británii jsou i v Nizozemsku klienti zapojeni do fungování organizace, např. formou práce v recepci, prováděním úklidu a údržby, nebo si klienti sami organizují aktivity (interní kavárna, besedy, koncerty apod.).

Samotný průběh sociální služby je podobný, jako je tomu u nás v Samaritánu. Rozdílná je motivovanost lidí, protože jim je nabídnuta práce, tedy i možnost výděлку. Možnost získat bydlení od obce je dalším důležitým prvkem.

Mgr. Josef Zdražil, metodik projektu

Přínos studijní cesty do Nizozemska

Jaroslav Němeček, starosta obce Pohořelice

Nizozemsko mě zaujalo především bezprostředností, vzájemnou nenásilnou pomocí jeden druhému, dále plánováním na dlouhou dobu dopředu, nebyrokratickým konzultováním všech projektů a zapojením široké veřejnosti nenásilnou formou. Tím získání daleko více názorů a zkušeností. Násilná a byrokratická forma je vždy špatná.

Postaví se „dřevěná šopka“, využije nevyužitý objekt bez velkých úprav a zbytečných nákladů na různá vyjádření či duplicitní povolení, může fungovat jako terapeutická dílna, prostě za málo peněz moc muziky. Do všech projektů je zapojena lidská mysl, vstřícnost, ale hlavně snaha o funkčnost daného projektu. Vždy se hledá cesta nejmenšího odporu a rychlé realizace.

Lidé se k sobě chovají vstřícněji, jsou nezálužní, svou práci vykonávají se zájmem a ne z nutnosti výděлку.

Bylo by žádoucí naučit se obdobnému přístupu ve všech zmiňovaných oblastech.

Jitka Dočkalová, sociální pracovnice odd. sociálně právní ochrany, MěÚ Otrokovice

V průběhu cesty po Nizozemsku jsme navštívili radnici v Bussum. Byla jsem ve skupině, která měla zájem nahlédnout do pracovních tajů místních kurátorů pro mládež. Seznámili jsme se s pracovními podmínkami kurátorů pro mladé, kurátorů pro dospělé. S jejich pracovními postupy, s technickým vybavením, hovořili jsme o jejich spolupráci s ostatními státními i nestátními organizacemi. Zaujalo mne, jaké mají možnosti

organizovat si osobní jednání s klienty. Pracovní místo všech kurátorů bylo v jedné velké místnosti. Nikde ani známka o poskytnutí nějakého soukromí klientům. Kurátoři mají zde k dispozici stůl, židle, technické vybavení. Na dotaz, jak mohou v takovém denním ruchu jednat s klienty o citlivých problémech, nám bylo sděleno, že se i s touto variantou jednání v jejich pracovním procesu počítá. Mají speciálně zařízené jednací místnosti, kde mohou s klientem v klidu pracovat a pořizovat záznamy. Místnost je technicky dobře vybavena a dokonce zaručuje pracovníkovi i bezpečný únik v případě agrese klienta. Místnost je monitorována. K této místnosti měli k dispozici ještě jednu, kde jednají o problémech s odborníky. Tato jednací místnost byla také v plném technickém vybavení. To mne natolik zaujalo, že jsme s kolegyněmi na poradě oddělení SPO hovořily o tomto poznatku ze studijní cesty a možnostech jeho realizace, samozřejmě s ohledem na to, že by místnost nemusela mít špičkové technické vybavení. ... Metodicky jsme vedeni MPSV, aby se běžnou součástí naší práce staly případové konference. Jedná se o spolupráci rodiny a odborníků na řešení jejich problémů. K tomu je potřeba mít pracovní prostor na setkání a jednání. ... Velká zasedací místnost, kterou máme k dispozici, působí na naše klienty jako soudní místnost. A my nechceme, aby nás považovali za ty, kteří je soudí. Chceme, aby rodiče s námi a odborníky kooperovali na výchově svých dětí, podíleli se na řešení svých problémů. Příjemné prostředí přináší do tak citlivých problémů, které řešíme, pozitivní náladu a možná i dobré výsledky. Rodiče by poznali, že jim chceme pomáhat a ne je uzurpovat. Dále by se malá jednací místnost využila v případech, že bychom se v kanceláři s kolegyní rušily při jednání. Pracujeme dvě v jedné místnosti a někdy potřebujeme klientům poskytnout soukromí. Jednací místnost by mohla využívat i externí psychologka, která pracuje na našem oddělení s našimi klienty.

Věřím, že se aspoň tímto počínkem přiblížíme pracovním podmínkám, jaké mají v Bussum.

Mgr. Petr Netočný, vedoucí o. s. ONYX

Pobyt v Nizozemsku mě utvrdil v přesvědčení, že lidé, kteří čerpají sociální služby nebo jiný druh podpory ve své nepříznivé situaci, dokáží mnohdy mnohem víc, než se od nich čeká a vyžaduje, a že současný systém u nás nahrává nadužívání služeb (a tím zneschopňování uživatelů). Zejména klienti ze skupiny osob ohrožených sociálním vyloučením (z důvodů užívání drog, alkoholu, bezdomovectví, osoby zadlužené, vracející se z výkonu trestu aj.) potřebují vnější motivaci ke změně životního stylu.

Součástí motivačního programu pro tyto osoby by měl být systém podpory založený na diferencovaném přístupu ke klientovi (princip „Když splníte, potom můžete...“) namísto současného umožnění nadužívání (zneužívání) nabídky služeb.

Díky návštěvě Nizozemska jsme se s přáteli konečně odhodlali založit organizaci, která funguje jako sociální firma. V tuto chvíli již máme za sebou první úspěšně realizované zakázky: vysazení části lesa, provedení prvních úklidů v domácnostech a v kanceláři. Své služby budeme dále rozšiřovat a přednostně nabízet práci osobám znevýhodněným na trhu práce (lidem dlouhodobě v evidenci ÚP, osobám s duševním či zdravotním onemocněním apod.).

Bc. Kristina Frascaová, zástupce ředitele

Naděje o.s., pobočka Otrokovice

Iveta Bláhová, pracovnice v sociálních službách,

Naděje o.s., pobočka Otrokovice

Poznatky ze studijní cesty a jejich uplatnění v praxi Domu Naděje v Otrokovicích:

- Snaha o větší zapojení dobrovolníků.
- Intenzivnější spolupráce s místní komunitou – otevřít se více veřejnosti, navazovat dobré vztahy s veřejností, práce na PR.
- Práce s klienty – nabídka programů dle individuálního zájmu – podstatné rozšíření spektra aktivit:



- ranní cvičení
- výtvarné tvoření
- tanec
- keramika
- aranžérství
- artefietika
- logopedie
- bubnování
- dramika
- bazální stimulace
- divadelní hrátky
- péče o zvířátka

Na základě inspirace z farem v Nizozemsku na naší zahradě vznikl zookoutek – pořídili jsme holandskou zakrslou kozu a gottingenské prasátko. Klienti se střídají každé ráno v poklizení zvířat a tato aktivita je součástí pracovní činnosti. Nelze opominout ani pravidelné procházky klientů s jejich Amálkou a Rozárkou, jak jsou zvířata pojmenována. Zookoutek je zároveň lákavým cílem vycházek rodičů a prarodičů s dětmi z okolí.

Mgr. Zdeňka Vlčková, vedoucí Charitního domova Otrokovice, Charita sv. Anežky Otrokovice

Nizozemsko mi přineslo nový pohled na individuální přístup k uživateli, k lidem a k přírodě vůbec. V této oblasti máme ještě opravdu co dohánět. Nizozemský systém je hodně propracovaný a nabízí každému uživateli právě to, co potřebuje. Dále mne zaujal systém dobrovolnictví a prevence obecně. Lidé mi připadali tolerantní, trpěliví, přátelští. Sociální síť propracovaná, v centru zájmu člověk.

Závěrem bych chtěla učinit poklonu městu Otrokovice za příkladné komunitní plánování a za zprostředkování velmi zajímavého projektu, který dle mého názoru značně posílil a podpořil spolupráci nejen poskytovatelů sociálních služeb Otrokovicka navzájem a vůči sociálnímu odboru města Otrokovice, ale také ukázal jiné pohledy na sociální služby vůbec.

Bc. Veronika Halasová, vedoucí Nového domova Otrokovice, Charita sv. Anežky Otrokovice

V centru Tulipán, kde pracovali převážně s lidmi trpícími depresemi, mě zaujalo, že do terénu chodí odborník s tzv. zkušenostním trenérem, který je sám

nemocný člověk, má tedy zkušenosti s nemocí, se kterou se potýká jejich klientela.

Zaujal mě také multidisciplinární přístup k cílové skupině obětí domácího násilí, kdy do řešení této situace je vždy zapojena policie, organizace na ochranu mládeže, sociální pracovník, specialista na domácí násilí. Jednou za 14 dní se tyto složky sejdou a sdělí si, jak pokročili v řešení daného případu. Proto tak všichni ví o konkrétní rodině vše.

I přesto, že jsem v Nizozemsku získala málo informací o cílové skupině, se kterou pracuji, si myslím, že celá studijní cesta mi byla přínosem. Když ničím jiným, tak tím, že se zamyslím nad tím, zda za uživatele zbytečně moc neděláme sami, zda jim necháme „zdravou“ volnost, aby si sami určili průběh služby. Určitě se budeme v našem zařízení inspirovat některým z množství programů v Grote Beek. Zvažujeme totiž, že v budoucnu začneme se sociálním podnikáním.

Magdalena Řezníčková, vedoucí Pečovatelské služby a Centra denních služeb, SENIOR Otrokovice, p.o.

... V zařízení Wissenhaege mě zaujalo množství personálu a dobrovolníků, kteří zde pracují. ... V péči o seniory a zdravotně postižené by nám hodně pomohla dobrovolnická činnost, která je v Nizozemsku velmi rozšířená. Proto jsem ráda, že v našem městě pracuje mj. dobrovolnická organizace Maltéžská pomoc, o.p.s., která vyhledává, vychovává a proškoluje nové dobrovolníky a nabízí pomoc našim uživatelům a osamělým lidem. Dobrovolníků je zatím málo, ale doufám, že se to časem zlepší a i lidé v Česku budou mít zájem o tuto práci. Naši uživatelé jsou za tuto pomoc hodně vděční.

Mgr. Marie Pečeňová, členka expertní skupiny projektu

Využití poznatků získaných při studijní cestě do Nizozemska proběhlo několika způsoby. Informovala jsem zástupce obecního úřadu v Tlumačově a seznámila je se získanými zkušenostmi ze studijní cesty. Pro občany obce byla uspořádána beseda na téma „Možnosti využití sociálních služeb v Tlumačově a na Zlínsku, seznámení se službami v Nizozemsku“. V místním tisku byly rovněž prezentovány poznatky ze studijní cesty.

Závěr

Shrnutí přínosu studijních cest

Pohled členky expertní skupiny

Cílem projektu Mezinárodní spolupráce v komunitním plánování sociálních služeb bylo mimo jiné se seznámení se s principy plánování a realizací sociálních služeb ve třech státech EU a jejich případné porovnání s praxí plánování sociálních služeb na Otrokovicích.

Jen stručně bych chtěla z poznatků všech tří zahraničních cest shrnout srovnání základního principu procesu komunitního plánování sociálních služeb.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, dává možnost obcím vytvářet plány rozvoje sociálních služeb, ale při realizaci procesu KPSS jsou limitujícím faktorem finanční možnosti obcí podílet se na spolufinancování KPSS z místních rozpočtů.

Úloha uživatele jako toho, pro kterého je služba určena, byla zákonem stanovena institutem příspěvku na péči, který by měl zajistit transfer části veřejných zdrojů přímo k uživateli a uživatel dále svým rozhodnutím výběru služby k poskytovateli služby. Z více než čtyřleté praxe se ví, že to tak není.

V Nizozemsku a ve Velké Británii, jak jsme se přesvědčili na našich cestách, je plánování a tvorba sítě sociálních služeb stanovena na principu konkrétní individuální potřeby uživatele a pomoci veřejné správy při vyhledání vhodné služby. Teprve na základě tohoto výběru se realizuje transfer peněz za službou. Mnohem více je uplatněna individualita potřeb, ty jsou pojímány v širším rozsahu než jen jako sociální služby stanovené striktně typem služby dle zákona jako u nás. Potřeba kvality života je brána komplexněji, včetně navazujících služeb rehabilitačních, aktivizačních, zdravotních a společenských.

V obou zemích je součástí systému sociálních služeb funkční dobrovolnická služba, což je u nás stále jen okrajovou záležitostí. Dalším postřehem získaným za pobytu v Nizozemsku byla jasná spolupráce poskytovatelů sociálních služeb se soukromými podnikatelskými subjekty při vytváření aktivizačních a terapeutických programů. Soukromá rodinná farma mimo své podnikatelské aktivity poskytuje aktivizační

a terapeutické zázemí pro osoby se zdravotním postižením. Smluvním vztahem mezi městskou samosprávou a soukromým podnikatelským subjektem jsou zajištěny potřebné sociální služby pro cílovou skupinu. Tento princip je pozitivní jak pro rozvoj „sociálního podniku“, tak pro ulehčení manažerských povinností kladených na vedení organizací poskytujících sociální služby. V našich legislativních podmínkách chybí jasná definice, co je sociální podnik a co už ne. Stálo by za úvahu přemýšlet, jak tuto dobrou praxi z Nizozemska přenést do našich podmínek.

Návštěva partnerského města na Slovensku – Dubnice nad Váhom mohla být naopak hlavně pro nestátní neziskové organizace našeho regionu povzbuzující návštěvou. Základní princip komunitního plánování, princip triád, tj. zapojení samosprávy, poskytovatelů a uživatelů, tedy princip vzájemného naslouchání a z něj plynoucí navrhovaný rozvoj služeb (být finančně limitovaný), je ve Slovenské republice, domnívám se, nenaplněný. Pokud nemá uživatel služby možnost výběru služby, ale naopak mnohé služby jsou mu přidělovány direktivním rozhodnutím, a to ani ne rozhodnutím sociálního odboru obce, ale kraje, je to princip jednoznačně neslučitelný s principy komunitní práce.

Myslím, že výběr všech tří zemí, které jsme navštívili, i návštěvy jednotlivých zařízení s širokým rozsahem různorodosti jednotlivých služeb byl velmi vhodný. Ve Velké Británii a v Nizozemsku má systém poskytování služeb potřebným dlouholetou tradici s jasnou a cílenou veřejnou pomocí státních a hlavně lokálních institucí s prioritou respektování individuálního přístupu ke každému potřebnému. Slovenská republika je zemí, ve které, jako České republice, jsou sociální služby stále ve fázi rozvoje jak vlastních služeb, tak zákonných norem.

Ing. Eva Ludvíčková,
členka expertní skupiny projektu

Pohled poskytovatele sociálních služeb

Za důležitou a velmi přínosnou považuji vůbec možnost srovnání toho, jak fungují sociální systémy a věci s nimi související v jednotlivých zemích, ať už na východ nebo na západ od našich hranic. Bohužel se však těžko uvádí do praxe různé poznatky z ciziny, když celkové prostředí, v němž se pohybujeme, je v různých zemích rozdílné. Pro názornost uvedu dva příklady:

1) V Nizozemsku jsme navštívili terapeutické dílny, jež byly součástí velkého zařízení. Opravovala se v nich například jízdní kola a tyto dílny byly spojené s farmou, kde se chovala zvířata. A nad tím vším byly obrovské sloupky a spousta drátů vedení vysokého napětí. Zdůrazňuji, že část farmy se nacházela přímo pod tímto vedením. Zpět do ČR – na zahradě Domova pro seniory Napajedla stojí sloup a na něm je umístěn rozvaděč elektrické energie. Vedení elektrické energie je nesrovnatelně menší než ono vedení v Nizozemsku. A bohužel, dle předpisů platných v České republice, by v okruhu 7 metrů neměla být umístěná žádná stavba, jíž by využívali lidé. Když jsme sedmimetrový okruh vyznačili, tak už prakticky na zahradě žádné další místo nezůstalo. Takže využití malé zahrady domova, na které by mohl stát altánek či pergola, je prakticky ztraceno. Co je možné v Nizozemsku, nelze v ČR.

2) Ve většině západních zemí se ošetrovatelské úkony proplácují paušální platbou, např. 100 €/den. Když pominu výši těchto částek, jež jsou nesrovnatelné s částkami vyplácenými zdravotními pojišťovnami sociálním zařízením v ČR (zajímavé, že například PHM jsou srovnatelně drahé v západní Evropě i v ČR), tak merito věci je v tom, že v ČR jsme nuceni na zdravotní pojišťovnu vykazovat každý ošetrovatelský úkon zvlášť, včetně časové dotace, což zabírá spoustu času a také pořízení programového vybavení k těmto věcem stojí spoustu peněz.

Takže nejenže je ekonomická situace organizací na západ od našich hranic podstatně lepší, i množství vykazování a obecně byrokracie je mnohem nižší. Příkladem toho je i skutečnost, kterou jsme se dozvěděli v Newcastle upon Tyne. A sice že statistické a ekonomické údaje tam vedoucí (manažeři) jednotlivých organizací často neznali s tím, že tato čísla znají úředníci na městských úřadech či na územním celku. U nás toto vše spadá do agendy a povinností ředitelů sociálních zařízení. V ČR se bohužel v posledních cca 7 letech velká část agendy krajských a dříve okresních úředníků převedla do kompetence ředitelů a vedoucích září-

ní (namátkově evidence žadatelů o umístění), ovšem často ruku v ruce s tím se nekonal navýšení počtu pracovníků, jak by bylo logické. Naopak vše se muselo a často dodnes musí zvládnout se stávajícím počtem zaměstnanců.

Za výhodu manažerů v zemích na západ tedy považuji jejich určitou „lehkost“ až bezstarostnost ve vztahu k číslům a procentům, jimiž se ve své práci nemusí zabývat, a nejsou tak zavaleni horou administrativy a byrokracie tak jako u nás. Naopak mají volnější ruce pro samotnou práci s klienty a pro řízení organizace. Zároveň však s lítostí konstatuji, že tato skutečnost je bohužel do našich poměrů nepřenosná. Tedy v současné době nepřenosná, třeba jednou se někdo povoláný zamyslí a ten neúnosný stav se změní...

Jak nás informoval britský expert James Milne při konzultaci v Domově pro seniory Napajedla, v Newcastlu se nyní snažili výrazně zjednodušit agendu a byrokracii, a tak prakticky odstranili jednu linii úředníků. To znamená, že jdou cestou přesně opačnou oproti ČR, kde úředníků stále přibývá a s tím přibývá i nezbytných výkazů a tabulek, jež častokrát jen otravují a kradou čas vedoucím pracovníkům sociálních zařízení.

Rád bych tedy do praxe uvedl zjednodušení a úbytek byrokracie, jen nevím jak. Snažím se tedy alespoň v maximální možné míře používat „zdravý selský rozum“, snažit se stále a za vším vidět klienta a věřit, že bude lépe. I když o tom silně pochybuji...

Naopak při cestě na Slovensko si člověk musí uvědomit, že i přes všechny trable, špatnou legislativu, přehnané (a často si navzájem odporující) nároky takřka všech kontrolních orgánů, počínaje HZS, přes KHS až po inspekci standardů kvality poskytovaných sociálních služeb, je změna organizací od porevolučních dob velmi výrazná. Což je určitě dobře. Bohužel musím říci, že některá zařízení na Slovensku na mě působila právě, jako by byla z doby těsně porevoluční. Takže z této cesty jsem si přivezl vzpomínku na dobu minulou. A tu do praxe rozhodně zavádět nechci.

Obecně považuji za užitečné mít široký rozhled, mít zkušenosti ze studijních cest a tzv. je „nosit v hlavě“ a snažit se je dle možností využít, klidně třeba až v horizontu několika let.

Bc. David Libiger,
ředitel Domova pro seniory Napajedla, p.o.

Pohled metodika

Mým cílem je provést srovnání různých aspektů systému sociálních služeb v zemích partnerů projektu. Je třeba popsat a pochopit rozdíly, a to zejména v širších souvislostech. Je třeba také upozornit na věci, které jsou přenositelné do ČR. Není přitom účelné od-
suzovat bez hlubšího zkoumání současnou praxi v ČR nebo ve Zlínském kraji. Při srovnávání systémů poskytování sociálních služeb v různých evropských státech nelze prostě konstatovat, který prvek ze systému v jiné zemi je použitelný v ČR a který nikoli. Systémy sociálních služeb se mění, nejen v zahraničí, ale i v ČR a dnešní nedostatky a doporučení mohou být za několik měsíců či let banalitou. Je tedy vhodné zaměřit se na obecné principy systémů, tedy jak vše funguje po stránce kompetencí v oblasti financí, vyhodnocování kvality, práce s uživateli sociálních služeb, se zájemci o služby a s osobami pečujícími.

Financování sociálních služeb

Nejdůležitější a nejrozsáhlejší část práce managementu organizace poskytující služby v sociální oblasti v ČR se zaměřuje na získání finančních prostředků na chod služby. K vyjednávání o dotacích a psaní žádostí či jiným marketingovým aktivitám je třeba přičíst také administrativu a výkaznictví, které je pro poskytovatele sociálních služeb povinné nebo spojené se zdrojem financí. Výsledkem takové práce bývá obvykle nízký rozpočet, se kterým poskytovatelé nejsou spokojeni, a nedostatek času na řízení lidí, systematickou práci na zvyšování kvality a na komunikaci nebo lépe řečeno „povídání si“ s uživateli služeb. Proces získávání financí navíc provází nejistota budoucích příjmů, a to kvůli velké závislosti poskytovatelů na dotacích z veřejných rozpočtů a současném malém využívání víceletého financování.

V Nizozemsku a ve Velké Británii jsme se setkali s odlišnou situací. Manažer poskytovatele sociální služby se může téměř výhradně věnovat řízení organizace, protože finance na provoz a případně i na investice mu zajistí lokální veřejná správa, která služby zaplatí tak, aby bylo pokryto 100% nákladů. V Nizozemsku je financování plánováno ve čtyřletých cyklech s každoroční aktualizací. Situace na Slovensku je odlišná. Veřejná správa financuje jen příspěvkové organizace. Až v případě naplnění kapacit příspěvkových organizací nakupuje službu pro jednotlivé klienty u neziskových organizací.

V ČR byl zaveden příspěvek na péči, který je přidělován na základě posudku sociálních pracovníků městského úřadu a posudkového lékaře. Příspěvek slouží k tomu, aby lidé, kteří to potřebují, měli možnost kompenzovat svůj handicap nákupem služeb. Zároveň však byly zachovány dotace sociálních slu-

žeb z veřejných rozpočtů. Systém poskytuje lidem finance, které jim umožní zaplatit tomu, kdo o ně pečuje nebo kdo je podporuje. Přidělená dávka však není tak vysoká, aby zcela pokryla náklady na potřebné služby. Spolu s tím je stále patrnější tendence snižovat dotace pro poskytovatele sociálních služeb z veřejných rozpočtů. Současný stav, kdy je zvyšován tlak na kvalitu služeb a zároveň snižována finanční podpora, vede k velkému napětí a k ohrožování existence některých sociálních služeb. Výsledkem je nestabilita sektoru poskytování sociálních služeb, a zejména nízké finanční ohodnocení a nízká prestiž práce v sociálních službách. Mzdy v organizacích poskytovatelů sociálních služeb v ČR jsou podprůměrné. Vzhledem k tomu, že mzdy jsou největší rozpočtovou položkou, není již z hlediska efektivního hospodaření poskytovatelů kam ustupovat. Je proto nutné změnit postoj politiků a dát sociálním službám vyšší prioritu při sestavování veřejných rozpočtů.

Zajištění sociální služby

Uživatelé sociálních služeb v ČR mají právo uzavřít smlouvu s poskytovatelem, kterého si vyberou. Poskytovatelé mají, kromě naplněnosti kapacit, možnost odmítnout zájemce o službu jen z přesně definovaných důvodů. Pokud je tedy v regionu více dostupných sociálních služeb, má uživatel možnost volby. Místní samosprávy poskytují prostřednictvím sociálního odboru zájemcům o sociální služby základní sociální poradenství. Sociální odbory obcí s rozšířenou působností jsou také součástí systému posuzování příspěvku na péči a mají nezastupitelnou roli v oblasti sociálně právní ochrany. Vliv místní samosprávy na systém sociálních služeb je ale v ČR velmi omezený. Místní samospráva obvykle nemá zásadní vliv na financování sociálních služeb a má omezený vliv také na výběr sociální služby uživatelem. V případě, že uživatel uzavře s poskytovatelem smlouvu, nemusí o tom místní samospráva vědět.

V Nizozemsku, ve Velké Británii i na Slovensku je naopak vliv místní samosprávy na volbu sociální služby zásadní. V Nizozemsku a ve Velké Británii sociální pracovníci úřadu spolu s dalšími odborníky posuzují sociální situaci zájemce o službu, vyhledávají služby a domlouvají s uživatelem, kterou z nich bude využívat. Zároveň zjišťují jeho finanční situaci (např. výši pojištění, které si celý život platil a z něj vyplývající finanční možnosti) a rozhodují, zda má či zda nemá nárok na spolufinancování služby z veřejných rozpočtů. Místní samospráva tak má zásadní roli při zprostředkování/zajištění sociální služby a zároveň má informace a přehled o využívání sociálních služeb i o službách poskytovaných konkrétní osobě. Podobně jako v ČR

pak individuální naplánování sociální služby probíhá ve spolupráci uživatele a poskytovatele.

Na Slovensku je situace mírně odlišná. Zájemce o sociální služby může požádat sociální odbor o umístění do zařízení poskytující sociální služby. Sociální odbor má však povinnost nabídnout volné kapacity v příspěvkové organizaci v rámci kraje. Pokud se stane, že nejbližší volné místo je ve stokilometrové vzdálenosti a žadatel toto zařízení odmítne, sociální odbor splnil svou povinnost a dále nemusí s uživatelem na zajištění služby pracovat. Pouze v případě, že se do šedesáti dnů nepodaří zajistit místo v krajské příspěvkové organizaci, může se město obrátit na soukromé neziskové organizace a uživatele v nich umístit. V tomto případě pak město nestátnímu zařízení na sociální služby přispívá. Uživatel má možnost sám se obrátit na neziskovou organizaci a sjednat si u ní sociální službu, ale v takovém případě veřejné rozpočty na službu nepřispívají a uživatel a jeho rodina hradí všechny výdaje se sociální službou spojené.

Kvalita sociálních služeb

V ČR se do praxe pozitivně promítl zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, který zavedl některé důležité prvky, zejména registraci poskytovatelů sociálních služeb a standardy kvality sociálních služeb. Zejména zavedené standardy kvality sociálních služeb a jejich inspekce přiměly všechny poskytovatele sociálních služeb v ČR, aby se zabývali kvalitou poskytovaných služeb a daly tomuto tématu určitý rámec. I když je zřejmé, že inspekce kvality mají mnoho problémů a snaha uplatňovat jednotný technokraticko-administrativní metr na všechny organizace a všechny cílové skupiny je pochybná, tak kvalita poskytování sociálních služeb je rozhodně podstatným prvkem, ve kterém jsme se za posledních několik let výrazně přiblížili vyspělým zemím, jako jsou Velká Británie a Nizozemsko.

Kvalita sociálních služeb v Nizozemsku a ve Velké Británii má ještě další rozměr. Tím je specializace jednotlivých poskytovatelů a různá míra podpory a péče, kterou uživatelům poskytují. Právě díky významné roli místních úřadů, které disponují potřebnými kompetencemi, financemi a informacemi, a také díky rozvinuté síti poskytovatelů jsou uživatelům nabízeny takové služby, které nejlépe odpovídají jejich potřebám. Specializované sociální služby se mohou lépe věnovat specifické cílové skupině. Uživatelé jsou motivovanější, protože v tomto systému mají kam postupovat v rámci sociální integrace.

Sociální služby a jejich kvalita jsou kontrolovány místní samosprávou. Pokud by poskytovatel nepracoval v souladu s požadavky obce, může to mít negativní dopad na přidělování financí z veřejných rozpočtů.

Slovensko doposud nemá zavedeny standardy kvality sociálních služeb. To se může projevovat poziti-

vně i negativně. Pozitivně se to projevuje například v možnostech místní samosprávy snadno zřídit sociální službu. Konkrétním příkladem je noclehárna pro bezdomovce v Dubnici nad Váhom. Služba může být relativně nenáročná na finance a může se soustředit jen na poskytování sociální služby bez zbytečné administrativy. Na systému bez standardů lze nalézt i negativa. Zástupci poskytovatelů sociálních služeb z Otrokovicka při návštěvách zařízení pro seniory a pro děti velmi citlivě vnímali rozdíl mezi sociálními službami na Otrokovicku a v Trenčínském kraji. Všimli si takových nedostatků, které se zviditelňují právě díky práci na zavádění standardů kvality, zejména v oblasti komunikace s uživatelem, aktivizace uživatelů, architektonických bariér v interiéru a dalších.

Lze předpokládat, že i kolegové z Nizozemska a Velké Británie obdobně vidí odlišnosti a nedostatky v poskytování sociálních služeb v ČR, protože odlišností si všimli i poskytovatelé z Otrokovicka. V této oblasti je zcela jistě prostor pro další spolupráci.

Systém sociálních služeb

Negativa systému sociálních služeb v ČR by se dala shrnout do konstatování, že současný systém je nesystematický. Nesystematičnost spočívá v tom, že rozhodování o financích na provoz a investice do sociální služby, o financích pro uživatele a o existenci přiměřených služeb pro uživatele, se odehrává na různých místech. Zatímco rozhodování o vzniku služeb se odehrává převážně na úrovni krajského úřadu (v rámci střednědobého plánování sociálních služeb v kraji a následně registrací služeb), se zájemci o službu jednájí sociální pracovníci poskytovatelů sociálních služeb. O zásadním objemu finančních prostředků na provoz služeb se rozhoduje na úrovni MPSV a kraje. Obce, resp. poskytovatelé nemají možnost do tohoto procesu zasahovat jinak než v roli drobných příspěvateleů, resp. žadatelů, přitom informace o uživatelích sociálních služeb zůstávají na úrovni sociálního odboru a poskytovatelů sociálních služeb a na krajskou úroveň se dostávají jen v podobě statistických dat. Znamená to, že **v tomto systému se na jedné úrovni neprotnou informace o konkrétních klientech, jejich potřebách a o jim poskytovaných službách s rozhodováním o financích.**

Tato podstatná věc, tedy nepropojení práce s uživateli sociálních služeb a rozhodování o financích na sociální služby je ve Velké Británii a v Nizozemsku řešena tak, že o financích i o sociálních službách je rozhodováno na lokální úrovni, tedy na úrovni jednotlivých měst. Města obdrží finanční alokaci na sociální služby přímo od příslušného ministerstva. Zároveň existují databáze uživatelů sociálních služeb, kde jsou vedeny veškeré záznamy o uživatelích. Je tedy dostatek informací o jejich potřebách, o dosud po-

skytovaných službách i o finanční situaci konkrétních osob, které žádají o sociální služby. Na místní úrovni je také možná osobní znalost jednotlivých uživatelů a je umožněna přímá kontrola vynakládaných finančních prostředků a poskytovaných služeb.

Systém v ČR vykazuje ještě jednu důležitou chybu. Tou je významný střet zájmu kraje coby distributora veřejných financí a zároveň zřizovatele a provozovatele sociálních služeb. Je zřejmé, že krajem nebo obcí zřizovaný poskytovatel bude, pokud se nezmění systém financování, vždy v konkurenční výhodě oproti ostatním poskytovatelům sociálních služeb. Ve Velké Británii a v Nizozemsku podobná situace nenastává, jelikož není důležité, kdo je zřizovatelem služby, ale to, jaké služby jsou poskytovány. Z veřejných zdrojů jsou pokryty finance na provoz i na investice v sociálních službách ze 100%, přičemž toto financování je součástí komunitního plánu. Například v Nizozemsku je naplánováno financování každé sociální služby na čtyři roky a je průběžně kontrolováno, zda poskytovatel poskytuje služby v rozsahu, který byl dohodnut.

Slovenský systém sociálních služeb je nastaven výrazně ve prospěch příspěvkových organizací. Dostupnost sociálních služeb je relativně malá a volba uživatele je omezená zejména z finančních důvodů. Služby jsou srovnatelně nákladné jako v ČR, ale slovenští uživatelé nemají příspěvek na péči. Většina proto využívá služby, které jim zprostředkuje (a následně hradí) obec.

Komunitní plánování sociálních služeb

V oblasti komunitního plánování sociálních služeb jsou metody využívány na Otrokovicku srovnatelné se zahraničními. Podstatným rozdílem jsou kompetence lokálních samospráv. Na Slovensku, ve Velké Británii i v Nizozemsku má plánování sociálních služeb na místní úrovni konkrétní vliv na podobu lokální sítě sociálních služeb. V ČR slouží plán vytvořený na místní úrovni k realizaci drobných změn a jako podklad pro vyjednávání s krajem o síti sociálních služeb v regionu ORP. Vliv lokálních komunitních plánů je tedy v ČR omezený. Zároveň lze konstatovat, že ani s využitím financí EU se Zlínskému kraji nedaří do plánování sociálních služeb zapojovat uživatele. Vzhledem k rozlehlosti území a rozsahu problematiky to není možné ani účelné, protože celý proces by byl drahý a neúměrně časově náročný. Vytvářené střednědobé plány rozvoje sociálních služeb Zlínského kraje tak nevznikají metodou komunitního plánování.

Podstatný vliv na to, aby uplatňování metody komunitního plánování mělo viditelný pozitivní dopad na rozvoj sociálních služeb pro obyvatele regionu, má také ochota politiků alokovat pro sociální služby dostatek finančních prostředků. Komunitní plánování sociálních služeb je metoda, která má potenciál pod-

porovat kreativitu. Zapojením uživatelů do KPSS jsou odhalovány nové potřeby a podchyceny jejich změny v průběhu času. Komunikace a spolupráce mezi poskytovateli vede k lepší návaznosti služeb, k doplňování chybějících, resp. k transformaci stávajících služeb podle individuálních potřeb klientů. Efektem KPSS jsou kromě toho i efektivně vynakládané finance z veřejných rozpočtů jen na služby, jejichž potřeba je prokázána.

Závěr

Snaha ustavit systém, který respektuje a uspokojuje potřeby uživatelů sociálních služeb, zároveň je po finanční stránce předvídatelný, spravedlivě oceňuje práci poskytovatelů sociálních služeb a je obhajitelný z hlediska veřejných rozpočtů, by mohla být dalším krokem, který by mohl následovat po relativně úspěšné snaze naučit poskytovatele individuálně pracovat s uživateli. K tomu je třeba změnit současný systém v ČR.

Odpovědnost za stav, dostupnost či úroveň sociálních služeb zatím zůstává na místních politických představitelích a na poskytovatelích sociálních služeb. Krajské úřady a politici, kteří výrazně ovlivňují finanční toky v síti sociálních služeb a prakticky rozhodují o tom, které služby budou zřízeny a podporovány, nenesou žádnou odpovědnost před veřejností, protože pro občany jednotlivých obcí se jedná o více či méně anonymní osoby.

Plánovaný přesun kompetencí v oblasti financování sociálních služeb z MPSV na kraje je spíše jen potvrzením současného stavu, kdy kraj spolurozhoduje o přidělení finančních prostředků jednotlivým poskytovatelům, a to i tak, že mění návrhy MPSV na podporu jednotlivých služeb. Zároveň je zřejmé, že i práce s uživateli sociálních služeb se odehrává v místě, kde se klient vyskytuje. Systémovým prvkem, který by zlepšil práci s uživateli sociálních služeb a posílil roli místní samosprávy, by bylo zavedení informačního systému, který by evidoval jednotlivé uživatele a služby jim poskytované. Obdobné databáze ve Velké Británii a v Nizozemsku jsou navíc částečně sdílené sociálními pracovníky poskytovatelů a dalšími návaznými institucemi, aby bylo možno nastavovat individuální plány uživatelů sociálních služeb se znalostí jejich historie. Sdílení informací rovněž brání zneužívání služeb některými uživateli.

Sociální služby jsou služby, kterými pomáhají poskytovatelé služeb veřejné správě naplňovat literu zákona o obcích či zákona o krajích, tedy pomáhají zabezpečovat potřeby obyvatel. Jejich financování však zatím není z veřejných rozpočtů kryto ze 100%. Zatímco jsou na poskytovatele sociálních služeb sátem a krajem kladeny požadavky, které komplikují a zdrazují jejich činnost, neexistují záruky, že budou

kompenzovány po finanční stránce. Tato nesrovnalost a nesystémovost by měla být odstraněna. Jako nejlepší cesta se mi jeví nákup sociálních služeb přímo krajem či jednotlivými obcemi. V případě služeb sociální prevence, které nejsou spolufinancovány uživateli nebo úhradou za službu z příspěvku na péči, se již dnes můžeme opírat o zkušenosti se systémem individuálních projektů, tedy zabezpečení určitého objemu služeb za dohodnutou cenu. U služeb, které jsou spolufinancovány klienty mimo jiné i z příspěvku na péči, by mohl být např. stanoven podíl vybraného příspěvku a poskytnuté dotace. Výše dotace by se tak přímo odvíjela od množství poskytovaných služeb. Důležitým prvkem, který by se měl v každém případě změnit, je sjednocení podmínek financování provozu sociálních služeb pro poskytovatele soukromé a poskytovatele zřízené orgánem veřejné správy. Systém 100% financování by přinesl možnost využívat dary a výnosy z další činnosti jako nadstavbu ke standardním službám, nikoli jako jejich spolufinancování, což se dnes ve velké míře děje.

Jestliže sledujeme cíl, že sociální služby musí respektovat potřeby a přání uživatelů, musí v sociálních službách dojít ještě k jedné významné změně. Služby

musí mít možnost se přizpůsobit přáním a potřebám. Jestliže jsme na studijních cestách od kolegů poskytovatelů často slyšeli, že to či ono by u nás nebylo možné, protože zákon je nějak nastaven, a že je to škoda, protože klientům by to prospělo, je chyba v zákoně, respektive v jeho výkladu či způsobu uplatňování. Systém v ČR podporuje byrokratický a technokratický přístup k inspekcím kvality sociálních služeb a výrazně zdražuje sociální služby. Prvním krokem ke změně by bylo odejmutí práva vykonávat inspekci kvality sociálních služeb kraji, protože tato instituce jakožto zřizovatel sociálních služeb je ve střetu zájmů. Druhým krokem je změna přístupu k inspekci kvality jako k formě odborné konzultace, která umí respektovat odlišnosti v poskytování sociálních služeb a podává doporučení jak kvalitu zvýšit s větším respektem k dobré praxi (tedy nikoli na základě rigidních představ inspektorů) a s větším respektem ke specifitě jednotlivých skupin uživatelů. Dalším stádiem v oblasti kvality by měla být snaha o diverzifikaci organizací a o uznání odlišných přístupů, pokud přináší pozitivní výsledky pro osoby z cílových skupin.

Mgr. Josef Zdražil, metodik projektu

Seznam použitých zkratk a značek

CNO – Centrum neziskových organizací
ČČK – Český červený kříž
ČR – Česká republika
DD – domov důchodců
DDM – dům dětí a mládeže
DPS – dům s pečovatelskou službou
DS – domov pro seniory
DSS – dům sociálních služeb
ESF – Evropský sociální fond
EU – Evropská unie
HZS – Hasičský záchranný sbor
KHS – Krajská hygienická stanice
KPSS – komunitní plánování sociálních služeb
MěÚ – městský úřad
MO ČČK – Mládežnická organizace Českého červeného kříže
MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí
MS KPSS – Mezinárodní spolupráce v komunitním plánování sociálních služeb
MŠ – mateřská škola
MŠMT – Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
MZ – Ministerstvo zdravotnictví
NNO – nestátní neziskové organizace
NZDM – nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
odd. – oddělení
ORP – obec s rozšířenou působností
o.s. – občanské sdružení
PHM – pohonné hmoty
PR – public relation – vztahy s veřejností
PS – pracovní skupina
SPO – sociálně právní ochrana
SPRSS ZK – Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve Zlínském kraji
Tj. – to jest
Tzn. – to znamená
ÚP – Úřad práce
VHT – video home training – domácí videotrénink
€ – euro

Popis fotografií na obálce

Přední strana:

1. Grote Beek, Eindhoven, Nizozemsko
2. Virginia House, Newcastle upon Tyne, Velká Británie
3. Domov důchodců Dubina, Dubnica nad Váhom, Slovenská republika
4. Parkview Grange, Newcastle upon Tyne, Velká Británie
5. – 7. Grote Beek, Eindhoven, Niozemsko
8. Centrum neziskových organizací, Dubnica nad Váhom, Slovenská republika
9. – 10. Grote Beek, Eindhoven, Nizozemsko

Zadní strana:

1. – 2. Amsterdam, Nizozemsko
3. Newcastle upon Tyne, Velká Británie
4. Trenčín, Slovenská republika
5. Newcastle upon Tyne, Velká Británie
6. Naarden, Nizozemsko
7. Mierlo, Nizozemsko
8. Newcastle upon Tyne, Velká Británie
9. Tynemouth, Velká Británie
10. Alnwick, Velká Británie
11. Dubnica nad Váhom, Slovenská republika

PROJEKT MEZINÁRODNÍ SPOLUPRÁCE V KOMUNITNÍM PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Vydalo: Město Otrokovice

Sestavili: Členové expetní skupiny projektu MS KPSS, účastníci studijních cest, Ing. Alena Havlíková (garant projektu MS KPSS), Mgr. Eva Kuchařová (manažerka projektu MS KPSS), Mgr. Josef Zdražil (metodik projektu MS KPSS)

Fotografie: Účastníci studijních cest, projektový tým

Tisk: TYPOSERVIS Holešov

Náklad: 350 ks

Červenec 2011

Projekt Mezinárodní spolupráce v komunitním plánování sociálních služeb je financován z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu České republiky.

