



WORKSHOP ZAMĚŘENÝ NA SYSTÉM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

System sociálních služeb v České republice

Otrokovic
10. září 2009

Ing. Alena Havlíková
vedoucí oddělení sociálních služeb
sociální odbor MěÚ Otrokovice





System sociálních služeb v České republice

Co rozumíme pod pojmem sociální služby?

- **Činnosti podle zákona 108/2006 Sb.** zajišťující lidem pomoc a podporu za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení, přičemž
- **sociálním vyloučením** rozumíme vyčlenění mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace



System sociálních služeb v České republice

- **nepříznivou sociální situací** rozumíme oslabení nebo ztráta schopnosti z různých důvodů (věk, zdravotní stav, životní návyky, způsob života...) řešit vzniklou situaci tak, aby to vedlo k sociálnímu začlenění nebo chránilo před sociálním vyloučením
- **sociálním začleňováním** rozumíme proces, kdy vyloučení nebo vyloučením ohrožení dosáhnou příležitosti a možnosti zapojit se do života společnosti a žít běžným způsobem



System sociálních služeb v České republice

Jaké formy a druhy sociálních služeb zná současná legislativa?

podle zákona o sociálních službách

Sociální služby:

- **sociální poradenství** (např. sociální pracovníci, poradny pro zdravotně postižené, půjčovny kompenzačních pomůcek)
- **služby sociální péče** (např. domovy, osobní asistence, chráněné bydlení)
- **služby sociální prevence** (např. azylové domy, terénní programy)



System sociálních služeb v České republice

Formy:

- **pobytové služby** (např. domovy pro seniory)
- **ambulantní** (např. kontaktní centra pro drogově závislé)
- **terénní** (např. pečovatelská služba)



System sociálních služeb v České republice

Druhy:

- **14 druhů služeb sociální péče** (např. odlehčovací služby, domovy, pečovatelská služba, stacionáře, chráněné bydlení, tísňová péče)
- **18 druhů služeb sociální prevence** (např. raná péče, krizová pomoc, azylové domy, tlumočnické služby, kontaktní centra, intervenční centra, nízkoprahová centra a zařízení, noclehárny, sociálně terapeutické dílny, terénní programy)



System sociálních služeb v České republice

Cílové skupiny sociálních služeb

- osoby v ohrožení zdraví nebo života nebo v situaci, kterou nemohou řešit vlastními silami
- osoby, které mají sníženou soběstačnost z důvodu **věku, chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění, nebo zdravotního postižení**, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby
- osoby vystavené stálému vysokému **riziku ohrožení zdraví nebo života** v případě náhlého zhoršení jejich zdravotního stavu nebo schopností



System sociálních služeb v České republice

- osoby s poruchami komunikace způsobenými **smyslovým postižením**
- **rodiny s dětmi**, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby
- děti a rodičům **dítěte do 7 let věku**, které je **zdravotně postižené**, nebo jehož vývoj je ohrožen v důsledku nepříznivého zdravotního stavu
- rodiny s dítětem, jehož vývoj je ohrožen v důsledku dlouhodobé krizové sociální situace



System sociálních služeb v České republice

- osoby **opouštějící** po dosažení zletilosti **dětské domovy** nebo jiná zařízení
- **děti a mládež ohrožené** společensky nežádoucími jevy
- osoby **ohrožené závislostí na návykových látkách, závislým na návykových látkách**
- osoby se **stařeckou, Alzheimerovou nebo jinou demencí**
- **osoby bez přístřeší**



System sociálních služeb v České republice

Jaké typy poskytovatelů provozují sociální služby?

- **právnícké osoby**
obce, ministerstvo
příspěvkové organizace obcí, kraje
nestátní neziskové organizace – občanská sdružení,
církevní organizace
obecně prospěšné společnosti
- **fyzické osoby** na živnostenský list
(+ **fyzické osoby** neregistrované = pečující o osobu
blízkou, asistenti, společníci)



System sociálních služeb v České republice

Mají všichni poskytovatelé stejné zákonné podmínky? Jaké?

Ano, tyto:

- Sociální služby lze poskytovat jen na základě **registrace**. Podmínky registrace stanoví zákon o sociálních službách. O registraci rozhoduje a registr poskytovatelů vede krajský úřad.
- Zákon také stanoví **povinnosti poskytovatelů** a podmínky pro použití **opatření omezující pohyb osob**.



System sociálních služeb v České republice

- U registrovaných poskytovatelů se provádí **inspekce** plnění povinností a kvality služeb. Kvalita sociálních služeb se ověřuje pomocí **standardů kvality** sociálních služeb.
- Dotace ze státního rozpočtu se poskytují pouze poskytovatelům zapsaným v registru.
- Zákon stanoví **kvalifikační předpoklady a povinnost dalšího vzdělávání** pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách (= pracovníci vykonávající přímou obslužnou péči, pečovatelskou činnost, základní výchovnou nepedagogickou činnost).



System sociálních služeb v České republice

Povinnosti poskytovatelů

- **informovat** o poskytovaných službách, informovat zájemce o službu, vést evidenci žadatelů
- vytvářet podmínky **zajišťující práva** uživatelů služeb
- zpracovat **vnitřní pravidla** zajištění služby, vnitřní pravidla pro vyřizování stížností uživatelů
- dodržovat **standardy kvality** sociálních služeb
- uzavřít **smlouvu** o poskytnutí sociální služby
- přednostně poskytnout službu domova pro ZP dítěti, kterému byla soudem nařízena ústavní výchova
- oznámit obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností ukončení poskytování služby osobě, jejíž život a zdraví může být ohrožen



System sociálních služeb v České republice

Standardy kvality sociálních služeb

- **Souborem 15 standardů** je definována úroveň kvality poskytování služeb co do **personálního a provozního zabezpečení a vztahů** mezi poskytovatelem a uživateli. Obsah jednotlivých standardů a bodové hodnocení stanoví vyhláška. Každý standard je tvořen několika **kritérii**. Při inspekci se u každého standardu bodově hodnotí stupeň splnění jednotlivých kritérií.

Příklady standardů:

- Ochrana práv uživatelů
- Individuální plánování průběhu sociální služby



System sociálních služeb v České republice

- Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
- Návaznost služby na další dostupné zdroje
- Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby
- Informovanost o poskytované sociální službě
- Zvyšování kvality sociální služby

Příklad kritéria u standardu Individuální plánování:

Poskytovatel společně s uživatelem průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány jeho osobní cíle.



System sociálních služeb v České republice

Kontrola poskytovaných sociálních služeb

- Vnější kontrola prováděná poskytovatelem dotace, zřizovatelem:

Stát

- inspekce poskytování sociálních služeb
- kontrola vyúčtování dotace ze státního rozpočtu

Obec

- kontrola vyúčtování dotace z obecního rozpočtu



System sociálních služeb v České republice

Obec, kraj jako zřizovatel

- kontrola vyúčtování příspěvku a dále:
- má možnost **vyžadovat** od poskytovatele vyhodnocování poskytování služeb podle standardů
- měl by **sledovat a vyhodnocovat** řídicí procesy u poskytovatele, naplňování stanovených cílů, vyhodnocování a aktualizace jeho plánu rozvoje
- měl by mít představu o síti potřebných sociálních služeb (**komunitní plán**) a **vyhodnocovat**, jak poskytovatel tuto představu naplňuje
- měl by využít metod měření a **porovnávání** výsledků jednotlivých poskytovatelů, služeb



System sociálních služeb v České republice

- **Vnitřní kontrola prováděná poskytovatelem sociální služby:**
- **strategická, manažerská a operativní kontrola** – vyhodnocuje celkové výsledky organizace, jednotlivých středisek, jednotlivých činností
- **kontrola a hodnocení podle standardu č.15**
 - kontroluje a hodnotí **způsob poskytování služby** – naplňování **veřejného závazku**, vyhodnocení **individuálních plánů** uživatelů
 - zjišťuje **spokojenost uživatelů** se způsobem poskytování služby – naplňování jejich potřeb, představ, přání a očekávání; je vhodné **využít i kontaktu s příbuznými**



System sociálních služeb v České republice

- do hodnocení poskytované služby **zapojuje zaměstnance a další osoby** (orgány veřejné správy v obci a regionu, spolupracující organizace = zdravotnická zařízení, dodavatele služeb, dárce, návazné sociální služby, veřejnost, dobrovolníky, studenty na praxích a stážích a další)
- využívá **stížnosti jako podnět** pro rozvoj a zvýšení kvality služby – analyzuje ústní i písemné připomínky, vyhodnocuje způsob jejich řešení a sleduje, k jakým změnám došlo



System sociálních služeb v České republice

Děkuji za pozornost.

Ing. Alena Havlíková

sociální odbor MěÚ Otrokovice

577 680 442

havlikova@muotrokovice.cz



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST