

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ
Institut mezioborových studií Brno

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Brno 2010

Jana Nečasová

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ
Institut mezioborových studií Brno

**Zabezpečení kvality sociálních služeb
v závislosti na podmínkách jejich poskytování**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce:
doc. Ing. Antonín Řehoř, CSc.

Vypracovala:
Jana Nečasová

Brno 2010

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Zabezpečení kvality sociálních služeb v závislosti na podmínkách jejich poskytování“ zpracovala samostatně a použila jsem literaturu uvedenou v seznamu použitých pramenů a literatury, který je součástí této bakalářské práce.

Elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné.

V Brně dne 30. 3. 2010

.....

Poděkování

Děkuji panu doc. Ing. Antonínu Řehořovi, CSc. za velmi užitečnou metodickou pomoc, kterou mi poskytl při zpracování mé bakalářské práce.

Také bych chtěla poděkovat svým dcerám, rodině a přátelům, kteří mě podpořili při zpracování mé bakalářské práce, a jejichž pomoci si nesmírně vážím.

Jana Nečasová

OBSAH

Úvod	2
I. Teoretická část	
1. Sociální služby	4
1.1 Charakteristika sociálních služeb	5
1.2 Cíl a formy pomoci současného systému sociálních služeb	7
1.3 Typologie sociálních služeb	8
1.4 Základní činnosti při poskytování sociálních služeb	13
2. Struktura podmínek pro zabezpečení sociálních služeb	15
2.1 Finanční zajištění sociální služby	17
2.2 Personální zajištění sociální služby	18
2.3 Realizace poskytování sociální služby	22
2.4 Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb	24
II. Praktická část	
3. Popis průzkumného problému, cíl zkoumání, použité metody	28
3.1 Metoda a strategie, technika zkoumání	28
3.2 Výběr respondentů	30
3.3 Interpretace rozhovorů	31
3.4 Analýza získaných dat a shrnutí	40
Závěr	42
Resumé	44
Anotace	46
Seznam použité literatury	47

Úvod

V každé společnosti existovali lidé nemocní, staří, zdravotně nebo jinak postižení a každá společnost se o tyto jedince nějakým způsobem postarala také tím, že jim poskytla určitou péči. Míra a kvalita této péče se odvíjela od společenského prostředí, od podmínek pro její poskytování.

Vývoj společnosti ovlivňují faktory, kterými jsou rozvoj vědy a techniky, rozvoj ekonomiky, kultury, demografický rozvoj, industrializace, politické změny a další. Všechny uvedené faktory ovlivňují přístup a možnosti společnosti k občanům, kteří jsou ohroženi sociální exkluzí.

Ve své téměř dvacetileté praxi v oblasti sociální péče se setkávám na jedné straně s lidmi, kteří se ocitli v tíživé sociální situaci a očekávají a doufají, že jim bude poskytnuta účinná a kvalitní pomoc s lidským přístupem. Na druhé straně vnímám podmínky a možnosti těch, kteří chtějí poskytovat pomoc nebo jsou k ní nějakým způsobem určeni. Poskytovatel sociální služby nezbytně potřebuje mít vytvořeny podmínky, od kterých se odvíjí možnosti, způsob zabezpečení a kvalita poskytovaných služeb.

V České republice došlo ke změně společenských podmínek od r. 1989 oproti předchozímu období socialismu a tyto změny se výrazně projevíly také v oblasti kvalitativně odlišných podmínek pro poskytování sociálních služeb. Rozhodným obdobím bylo nabytí účinnosti zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který jako první právní norma v historii České republiky komplexně upravuje možnosti a způsoby, jakým se mají sociální služby poskytovat, a vymezuje kritéria, která mají zabezpečit dostupnost a kvalitu poskytovaných služeb.

Poskytovatelé sociálních služeb se získáním oprávnění k jejich poskytování stávají subjekty s plnou odpovědností za kvalitně poskytované sociální služby. Očekává se od nich samostatná orientace ve všech oblastech zabezpečujících poskytování sociální služby, tj. po stránce materiální, personální, provozní, kvality poskytované služby, odborné způsobilosti pracovníků přímé práce s uživateli a další. Na poskytovatele jsou nyní kladeny nároky na vytváření a naplňování standardů kvality při poskytování sociálních služeb.

Cílem mé bakalářské práce je zodpovědět základní otázku, zda „současné podmínky pro poskytování sociálních služeb, s nastavenými požadavky a kritérii, kladenými na poskytovatele, podporují zvýšení kvality poskytovaných sociálních služeb?“

Struktura bakalářské práce je tvořena dvěma částmi, a to teoretickou a praktickou. V teoretické části budu vycházet z odborných zdrojů a zaměřím se na popis charakteristiky sociálních služeb, způsoby a formy pomoci nového systému sociálních služeb a uvedu přehled služeb v rámci typologie sociálních služeb, včetně vyjmenování základních činností při poskytování sociálních služeb.

Nedílnou součástí pojednání o sociálních službách je struktura podmínek a kritérií pro zabezpečení poskytování sociálních služeb, kterou představuje popis finančního, personálního zajištění a popis realizace poskytování každé sociální služby. Z vyjmenovaných povinností poskytovatelů sociálních služeb se zaměřím na smlouvu o poskytnutí sociální služby a na opatření omezující pohyb osob.

Ve druhé, praktické části, popíši použité metody, způsob výběru respondentů a v návaznosti na uvedené cíle budu pokračovat kvalitativním průzkumem.

I. Teoretická část

1. Sociální služby

Sociální služby patří do odvětví rozvoje člověka a tvoří mimořádně významnou součást aktivit státu, samosprávy a nestátních subjektů.

Posláním existence sociálních služeb je pomoc jednotlivcům, rodinám a skupinám obyvatel, kteří se nacházejí v nepříznivé sociální situaci, a to vlivem jejich zdravotního stavu, věku, přítomností v sociálně znevýhodňujícím prostředí, či z jiných závažných důvodů. Fakticky nejsou schopni tento stav zvládnout vlastními silami, popř. způsob jejich života přímo ohrožuje zájmy a potřeby společnosti.

Řešení problémů zmíněných skupin je důležité pro ovlivnění pozitivního sociálního klima celé společnosti.

Význam sociálních služeb spočívá především v působení na začlenění specifických skupin obyvatel do běžného života. V případě opačného stavu, tedy jejich odsunutí na okraj společnosti, je jim výrazně ztíženo nebo naprosto odepřeno uplatnění základních lidských a občanských práv.

Zárukou samotné existence a určitého standardu poskytování sociálních služeb je jejich zakotvení v platné legislativě.

Reálným odrazem snahy o zajištění systému kvalitní sociální péče, odpovídající potřebám jednotlivců, je zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, účinný od 1. ledna 2007.

1.1 Charakteristika sociálních služeb

Podle O. Matouška (2001) jsou sociální služby a sociální práce jedním z důležitých nástrojů realizace sociální politiky. V anglosaském pojetí se označuje za sociální služby vše, co poskytuje výhody těm, kteří mají problém.

Naše právní předpisy takto označují činnosti, které pro někoho něco dělají. Služby poskytují různé právní subjekty určené zákonem. Sociální služby jsou regulovány státem, vedle veřejnoprávních služeb existují soukromoprávní služby.

Veškeré služby jsou provozovány na základě státní koncese oprávnění a zákonným způsobem jsou financovány. Podmínění poskytování sociálních služeb státní koncesí je nezbytně nutné, protože jde o služby občanům, kteří v důsledku tíživé sociální situace, ať již z důvodu věku nebo nepříznivého zdravotního stavu, se jen stěží mohou bránit manipulaci, šikaně nebo jiným zlým úmyslům. Proto potřebují veřejnoprávní ochranu spočívající v regulaci podmínek provozu sociálních služeb a dozoru.

Sociální služby většinou nepatří k ziskovým, motivem k jejich provozování je filantropie. Stát má nástroje, kterými může poskytovatele sociálních služeb motivovat a podporovat. Taktéž lidé očekávají, že stát bude chránit jejich zájmy a poskytování sociálních služeb bude chráněno státním dozorem. (Matoušek, O. a kol. Základy sociální práce, 2001, s. 178 – 180)

Budování nového pojetí sociálních služeb představuje rok 2007. Systém sociálních služeb, platný do konce roku 2006, byl přetransformován a současně byly uvedeny do praxe nové instituty.

Nový systém změnil kvalitativním způsobem pravidla pro poskytování sociálních služeb na území České republiky. Změny se týkají uživatelů, poskytovatelů i zadavatelů sociálních služeb.

Právní norma, kterou představuje zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., zcela vybočuje z typické produkce zákonů v sociální oblasti, do budoucna upravuje záležitosti a vztahy dotýkající se osudů několika stovek tisíc občanů České republiky.

V rámci nového systému se mění postavení subjektů v oblasti sociálních služeb, kteří jsou označeni jako zadavatelé, poskytovatelé a uživatelé.

Zadavateli sociálních služeb, které lze označit za investory sociálních služeb, zůstávají nadále z větší části stát, kraje a obce. Zákon však mění jejich postavení především změnou financování sociálních služeb.

„Ještě výraznější změna se týká postavení poskytovatelů služeb. Zákon zavedl princip registrací v sociálních službách, kdy klade důraz na splnění zákonem stanovených předpokladů a kritérií při poskytování sociálních služeb. Zjednodušeně řečeno platí, že ten, kdo chce poskytovat sociální služby, musí získat svého druhu „licenci“ zahrnující splnění řady podmínek, zejména v oblasti kvality této služby.“ (Michalík, J. a kol. Metodika přípravy poradců uživatelů sociálních služeb, 2007, s. 5)

1.2 Cíl a formy pomoci současného systému sociálních služeb

„Hlavním cílem současné právní úpravy má být vytvoření podmínek pro uspokojování oprávněných potřeb lidí, kteří jsou oslabeni v jejich prosazování.“ (Michalík, J. a kol. Poradenství uživatelům sociálních služeb, 2008, s. 9)

Podle Michalíka zákon o sociálních službách představuje základní rámec pomoci v určitém druhu nepříznivé sociální situace, přičemž podporou a pomocí se rozumí spektrum činností nezbytných pro sociální začlenění osob a důstojné podmínky života, které mají být odpovídající úrovni rozvoje společnosti.

Všechny typy a formy sociálních služeb má charakterizovat:

- dostupnost poskytovaných sociálních služeb,
- efektivita – služby mají odpovídat potřebě člověka a nikoliv systému,
- kvalita – je dána současnému poznání a možnostem společnosti,
- bezpečnost – je míněno neomezování oprávněných práv a zájmů člověka,
- hospodárnost – veřejné i osobní výdaje při poskytování pomoci mají pokrývat v maximální míře objektivní rozsah potřeb.

V zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, tvoří sociální služby tři skupiny, kterými jsou:

- sociální poradenství,
- sociální péče,
- sociální prevence.

Sociální služby se poskytují formou:

- pobytovou - pobytovými službami se rozumí služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb,
- ambulantní - jsou takové služby, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování,
- terénní - rozumí se služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí.

1.3 Typologie sociálních služeb

Dřívější způsob sociální péče byl realizován jen v ústavech sociální péče, domovech důchodců a pečovatelskou službou.

V souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách poskytovatelé i uživatelé přivítali značně rozšířený okruh sociálních služeb.

Zákon o sociálních službách umožnil rozvoj mnoha dalších typů sociálních služeb, z nichž některé existovaly v neoficiální podobě již před rokem 2006, jako např. osobní asistence. Další služby, ke kterým patří např. sociálně aktivizační, a zejména skupina služeb sociální prevence, jsou rozvíjeny až v rámci stávajícího systému služeb.

První skupinu sociálních služeb představují služby sociálního poradenství.

Jsou uvedeny jako služby přispívající potřebnými informacemi k řešení nepříznivé sociální situace osob a zahrnují:

- **Základní sociální poradenství**, které je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb.
- **Odborné sociální poradenství** je samostatným typem sociální služby a je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob. Součástí je i půjčování kompenzačních pomůcek.

Druhou skupinou sociálních služeb jsou služby sociální péče. Zákon tyto služby charakterizuje jako „napomáhající osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti“ (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 38), řadí se k nim:

- **Osobní asistence**, která je terénní službou určenou zejména lidem se zdravotním postižením a seniorům. Osobní asistenti pomáhají uživatelům služby zvládnout péči o sebe a účastnit se života ve společnosti.

- **Pečovateľská služba** je převážně terénní služba poskytovaná především v domácnosti. Pečovatelé pomáhají člověku zvládnout péči o sebe a domácnost.
- **Tísňová péče** je nepřetržitá telefonická nebo elektronická komunikace s lidmi, kteří jsou vystaveni vysokému riziku ohrožení zdraví nebo života. Služba umožňuje neodkladnou pomoc v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu.
- **Průvodcovské a předčitatelské služby** jsou určeny lidem se sníženou schopností komunikovat a orientovat se v prostou. Jde především o pomoc při obstarávání osobních záležitostí.
- **Podpora samostatného bydlení** je podobná pečovatelské službě, ale zaměřuje se více na posilování osobních schopností člověka samostatně bydlet.
- **Odlehčovací služby**, nazývané také respitní, představují různou kombinaci činností péče, která má umožnit pečujícím osobám nezbytný odpočinek. Tato služba buď sdílí péči, nebo převezme péči o člověka, který má sníženou soběstačnost.
- **Centra denních služeb** představují ambulantní službu, kterou mohou v průběhu dne využívat osoby se sníženou soběstačností. Je zde zajištěna pomoc s osobní hygienou a pomoc s vyřízením osobních záležitostí nebo nabídkou sociálně terapeutických činností.
- **Denní stacionáře** pravidelně navštěvují osoby se sníženou soběstačností a je v nich zabezpečována komplexní péče s ohledem na potřeby uživatelů. Současně nabízí výchovné, aktivizační a sociálně terapeutické činnosti.
- **Týdenní stacionáře** představují pobytovou službu, která je obsahem činnosti podobná denním stacionářům.
- **Domovy pro osoby se zdravotním postižením** jsou pobytovou službou s celoročním provozem. Jedná se o komplexní službu určenou především lidem, kteří nejsou soběstační, a nelze jim zabezpečit pomoc v jejich přirozeném sociálním prostředí.

- **Domovy pro seniory** zabezpečují seniorům se sníženou soběstačností pravidelnou pomoc, komplexní péči a nabízí aktivizační a sociálně terapeutické činnosti. Služba je určena lidem, kterým z objektivních důvodů nemůže být zajištěna pomoc v jejich přirozeném sociálním prostředí.
- **Domovy se zvláštním režimem** jsou podobné jako domovy pro osoby se zdravotním postižením nebo domovy pro seniory s tím, že služby jsou přizpůsobeny osobám, které trpí Alzheimerovou chorobou, demencí, duševní nemocí, nebo jsou závislé na návykových látkách.
- **Chráněné bydlení** patří k modernímu typu služby, je určeno pro osoby se zdravotním postižením a má pomáhat k samostatnému bydlení v prostředí téměř totožném s běžným bytem.
- **Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče** se poskytují osobám, které se neobejdou bez pomoci jiné osoby a současně nemohou být propuštěny ze zdravotnického zařízení z důvodu nemožnosti zabezpečení péče v domácnosti nebo v zařízení sociálních služeb v danou dobu. (http://www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky_odpovedi)

Třetí skupinu sociálních služeb tvoří služby sociální prevence, které zákon definuje jako „napomáhající zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností.“ (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 53)

K uvedené skupině sociálních služeb patří:

- **Raná péče**, která je terénní nebo ambulantní službou určenou dětem do 7 let se zdravotním postižením a jejich rodičům a napomáhá ke zvládnutí specifických potřeb spojených s vývojem dítěte.
- **Telefonická krizová pomoc** je určena osobám nacházejícím se v ohrožení života nebo zdraví. Jedná se o provoz linek důvěry a podobných telefonních služeb.
- **Tlumočnické služby** jsou poskytovány osobám se smyslovým postižením, s cílem pomoci v komunikaci s okolím.

- **Azylové domy** jsou pobytové služby určené osobám v nepříznivé sociální situaci, které ztratily bydlení. Azylové domy jsou různého typu. Kromě ubytování poskytují služby vedoucí k vyřešení nepříznivé sociální situace.
- **Domy na půl cesty** jsou pobytovou službou pro osoby do 26 let, které žily dlouhodobě ve školských nebo ústavních zařízeních pro děti a mládež. Mají poskytnout podmínky pro samostatný a úspěšný start do běžného života.
- **Kontaktní centra** jsou obvykle ambulantní služby určené pro osoby ohrožené závislostí na návykových látkách. Cílem je snižovat sociální a zdravotní rizika spojená s užíváním návykových látek.
- **Krizová pomoc** je určena osobám, které se přechodně nacházejí v situaci ohrožení života a zdraví a nejsou schopny situaci řešit vlastními silami.
- **Intervenční centra** pomáhají osobám ohroženým domácím násilím. Služba je poskytována formou ambulantní, terénní nebo pobytovou.
- **Nízkoprahová denní centra** jsou určena osobám bez přístřeší a nabízejí pomoc spojenou s osobní hygienou, zajištěním stravy, vyřízením nezbytných osobních záležitostí.
- **Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež** poskytují služby zejm. ambulantní formou dětem a mládeži ve věku 6 – 26 let, ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je smysluplné využití volného času cílové skupiny a změna životního stylu.
- **Nocehárny** umožňují osobám bez přístřeší přenocovat s podmínkami pro osobní hygienu.
- **Služby následné péče** jsou určeny osobám s chronickým duševním onemocněním nebo osobám závislým na návykových látkách, které prodělaly ústavní léčbu. Pomáhají zabránit recidivě.
- **Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi** pomáhají zvládat dopady dlouhodobé krizové sociální situace rodiny nebo jejího člena.

- ***Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením*** pomáhají se zvládnutím běžných životních situací a zabraňují tak sociálnímu vyloučení.
- ***Sociálně terapeutické dílny*** jsou určeny pro osoby se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení. Cílem je dlouhodobá podpora pracovních návyků a dovedností formou sociální pracovní terapie.
- ***Terapeutické komunity*** poskytují pobytové služby osobám závislým na návykových látkách nebo s chronickým duševním onemocněním. Cílem služby je zbavit uživatele závislosti a vytvořit podmínky pro začlenění do společnosti.
- ***Terénní programy*** pomáhají minimalizovat rizika osob žijících v sociálně vyloučených komunitách formou jejich vyhledávání a pomoci v začlenění do společnosti.
- ***Sociální rehabilitace*** je určena osobám se zdravotním postižením, ohroženým sociálním vyloučením z jiného důvodu a má za cíl pomoc lidem k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti, a to rozvojem jejich schopností a posilováním návyků pro samostatný život.

(http://www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky_odpovedi)

1.4 Základní činnosti při poskytování sociálních služeb

V úvodu této podkapitoly považuji za nezbytné nejprve rozlišit, co je a co není považováno za sociální službu.

Sociální službou je činnost, kterou zabezpečují poskytovatelé sociálních služeb. Znamená to, že pokud zabezpečují pomoc člověku rodinní příslušníci a jiné blízké osoby, není tato činnost považována za poskytování sociální služby.

Stejně tak se nepovažuje za sociální službu činnost, kterou poskytuje osobě jakýkoliv subjekt, který není registrován jako poskytovatel sociálních služeb (např. ubytovna, úklidová služba). (http://www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky_odpovedi)

Zákon o sociálních službách přináší nejen nové druhy služeb, ale nově definuje i jejich obsah. Podstatné je to, že přímo v textu zákona jsou uvedeny u každé sociální služby tzv. základní činnosti, které jsou dále konkretizovány v prováděcí vyhlášce Ministerstva práce a sociálních věcí č. 505/2006 Sb., a které musí poskytovatelé u jednotlivých druhů sociálních služeb vždy zajistit.

K základním činnostem při poskytování sociálních služeb patří:

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- poskytnutí ubytování, popřípadě přenocování,
- pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- sociální poradenství,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- telefonická krizová pomoc,
- nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnost a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění,
- podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností.

Další podstatnou náležitostí při poskytování sociálních služeb je, že: „Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni nabízet rozsah činností, které jim ukládá zákon.“ (http://www.mpsv.cz//files/clanky/2974/otazky_odpovedi, str. 9)

Způsob zabezpečení je nezbytné uvést v žádosti o registraci. Schopnost poskytovatele zajistit vhodným způsobem základní činnosti služby posuzuje registrující orgán, kterým je příslušný krajský úřad.

Uživatelé služeb si z nabídky činností vybírají ty, které potřebují, a jejichž způsob zajištění jim vyhovuje. Konkrétní rozsah činností je předmětem smlouvy mezi uživatelem a poskytovatelem služby.

Mimo základní činnosti mohou poskytovatelé nabízet i další, fakultativní činnosti, které jim neukládá zákon. Jedná se například o nabídku kulturních, společenských či volnočasových aktivit nebo nabídku dopravy apod.

2. Struktura podmínek pro zabezpečení sociálních služeb

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v § 78 a § 79 uvádí podmínky, které musí žadatel o oprávnění k poskytování konkrétní sociální služby splňovat. Jsou to podmínky tzv. registrace.

Zákon vymezuje jednak příslušnost krajského úřadu, který o registraci poskytovatele sociálních služeb rozhoduje a dále taxativním výčtem vymezuje náležitosti, nezbytné pro vydání rozhodnutí o registraci poskytovatele sociálních služeb.

Vzhledem k tomu, že pracuji na pozici sociální pracovníce a registrátorky sociálních služeb, měla jsem možnost účastnit se přípravy zavádění zákona o sociálních službách do praxe a metodického zpracování podmínek registrace pro poskytovatele sociálních služeb v Jihomoravském kraji.

V návaznosti na výše jmenovaný zákon jsem v metodikách Krajského úřadu Jihomoravského kraje, v dokumentu Informace k registraci poskytovatelů sociálních služeb pro získání oprávnění k poskytování sociálních služeb, rozdělila podmínky registrace:

- na **obecné podmínky**, kterými jsou věcná a místní příslušnost žadatele o získání oprávnění k poskytování sociálních služeb,
- na **formální podmínky**, které zahrnují doložení nezbytně nutných náležitostí k písemné žádosti o registraci, k nimž se řadí:
 - Zajištění hygienických podmínek.
 - Vlastnické nebo jiné právo k objektu nebo prostorám, kde budou sociální služby poskytovány.
 - Doklad, že žadatel nemá daňové nedoplatky.
 - Doklad, že žadatel nemá nedoplatek na sociálním zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti.
 - Čestné prohlášení, že na majetek nebyl prohlášen konkurs, nebylo zahájeno konkursní nebo vyrovnávací řízení, anebo nebyl podán návrh na prohlášení konkursu zamítnut pro nedostatek majetku.
 - Doklady zakladatelských dokumentů u právnických osob.

- Uzavřená pojistná smlouva pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou při poskytování sociální služby.

- na **věcné podmínky**, které v návaznosti na podmínky registrace uvedené v § 79 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, představují naplnění kritérií uvedených ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Žadatel o získání oprávnění k poskytování sociálních služeb, dále jen registraci, musí kromě podmínek registrace naplnit kritéria pro zabezpečení poskytování každé sociální služby. Prokazuje tím, že služba je samostatně zabezpečena po stránce finanční, personální a realizační. (<http://www.kr-jihomoravsky.cz/Default.aspx?PubID=46577&TypeID=7>)

2.1 Finanční zajištění sociální služby

„Sociální služby se poskytují osobám bez úhrady nákladů nebo za částečnou nebo plnou úhradu nákladů“. (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 71, odst. 1)

K sociálním službám poskytovaným bez úhrady patří:

- sociální poradenství,
- raná péče,
- telefonická krizová pomoc,
- tlumočnické služby,
- krizová pomoc,
- služby následné péče, s výjimkou základních činností,
- sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi,
- sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením,
- terénní programy,
- sociální rehabilitace s výjimkou základních činností,
- sociální služby v kontaktních centrech a nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež,
- služby sociálně terapeutických dílen, s výjimkou základní činnosti,
- sociální služby intervenčních center.

Za úhradu jsou poskytovány pobytové sociální služby:

- v týdenních stacionářích,
- v domovech pro osoby se zdravotním postižením,
- v domovech pro seniory,
- v domovech se zvláštním režimem,
- ve zdravotnických zařízeních ústavní péče. (zák. č. 108/2006 Sb., § 72, § 73)

Žadatel o oprávnění k poskytování sociálních služeb je povinen doložit plán finančního zabezpečení konkrétní sociální služby, ze kterého je patrné, že:

- je orientovaný ve způsobu úhrady nákladů za sociální služby,
- prozkoumal možnosti financování sociální služby a má zabezpečeno vícezdrojové financování sociální služby.

2.2 Personální zajištění sociální služby

Sociální práce je obor těsně spjatý se sociální pedagogikou. Jde o disciplínu zabývající se činnostmi, kterými předcházíme problémům jedinců nebo skupin, se záměrem zlepšovat kvalitu života, případně tyto problémy zmírňovat. Tato disciplína u nás zaznamenala v posledních letech značný rozvoj. (Kraus, B. Základy sociální pedagogiky, 2008, s. 56)

Jak uvádí Matoušek, výkon sociálních služeb vyžaduje profesionální sociální práci. Tu vykonávají kvalifikovaní sociální pracovníci, kteří jsou podmiňováni pro udělení licence nebo akreditace k výkonu sociální služby. Školení sociální pracovníci sociální služby profesionalizují.

Odbornost sociálních pracovníků se vyznačuje kromě požadavků odborné způsobilosti také tím, že jsou schopni se znalostmi sociální politiky, sociologie, psychologie, práva a dalších věd, diagnostikovat potřeby konkrétního klienta a navrhnout konkrétní řešení.

Výkon sociálních služeb vyžaduje i práce poskytované dalšími profesemi, které jsou zahrnuty v okruhu pracovníků podílejících se na přímé obslužné práci.

Podle odst. 1, § 115, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, vykonávají v sociálních službách odbornou činnost:

- sociální pracovníci,
- pracovníci v sociálních službách,
- zdravotničtí pracovníci,
- pedagogičtí pracovníci,
- manželští a rodinní poradci a další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby.

Žadatel o oprávnění k poskytování sociálních služeb je povinen naplnit kritérium personálního zabezpečení sociální služby, jehož konkrétním obsahem je:

- vytvořená organizační struktura pracovníků v souladu s výše jmenovaným okruhem pracovníků, kteří vykonávají odbornou činnost dle § 115, zákona o sociálních službách,
- trestní bezúhonnost všech fyzických osob, které přímo poskytují sociální služby,

- odborná způsobilost všech fyzických osob, které přímo poskytují sociální služby.

Zastavila bych se u pracovní pozice sociálního pracovníka, na jehož kompetence jsou kladeny v současnosti specifické požadavky v souvislosti s rozvojem společnosti a zvyšováním požadavků na kvalitu sociální práce.

Obecným předpokladem pro výkon sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost.

Odborná způsobilost ukládá sociálnímu pracovníkovi vyšší a vysokoškolské vzdělání v oborech zaměřených na sociální práci, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociálně právní činnost, sociální politiku a ve vyjmenovaných studijních programech zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Kompetence pozice sociálního pracovníka zahrnují schopnosti a dovednosti v oblastech:

- rozvíjení účinné komunikace,
- orientování se a plánování postupu,
- podporování a pomáhání k soběstačnosti,
- zasahování a poskytování služby,
- přispívání k práci organizace,
- odborného růstu.

(Matoušek, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, 2003, s. 16)

Další odborný růst sociálních pracovníků je provázán se společenským rozvojem, rychle se měnícími politickými, ekonomickými, společenskými podmínkami, a tím i požadavky společnosti na sociální práci.

Pro zachování úrovně odbornosti sociálního pracovníka v současné době již nepostačují základní kvalifikační požadavky. Tuto skutečnost akceptovala i novela č. 206/2009 zákona o sociálních službách, která s účinností od 1. srpna r. 2009 ukládá v § 111 zaměstnavatelům zabezpečit sociálnímu pracovníkovi další vzdělávání, a to v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok a dále uvádí formy dalšího vzdělávání, kterými jsou:

- specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka,
- účast v akreditovaných kurzech,
- odborné stáže v zařízeních sociálních služeb,
- účast na školicích akcích.

V rámci personálního zabezpečení sociální služby zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v § 116 definuje významnou skupinu „Pracovníci v sociálních službách“, kteří vykonávají:

- přímou obslužnou péči,
- základní výchovnou nepedagogickou činnost,
- pečovatelskou činnost,
- činnost pod dohledem sociálního pracovníka,

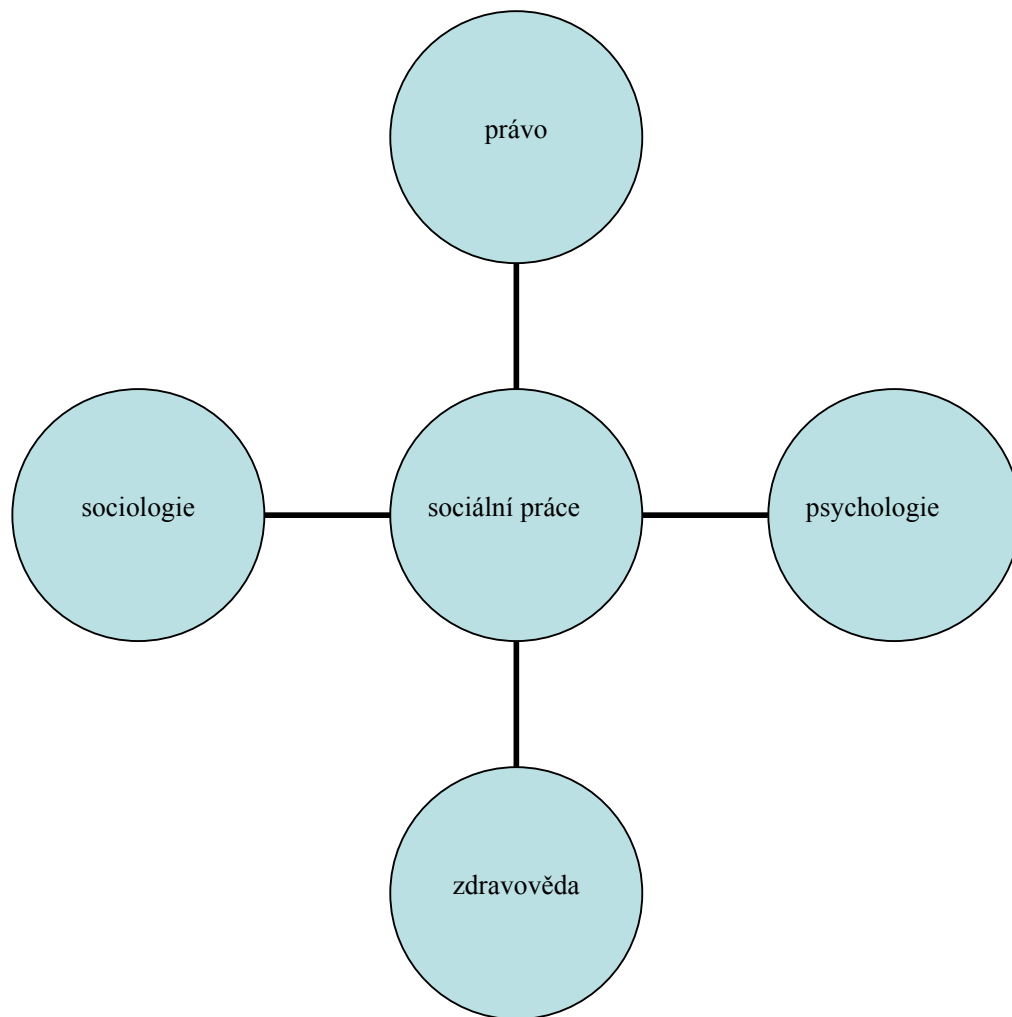
a uvádí činnosti obsahující jednotlivé pracovní pozice, podmínky pro výkon činnosti a podmínky odborné způsobilosti.

Stejně jako u sociálního pracovníka je zaměstnavatel povinen podle odst. 9, § 116, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zabezpečit pracovníkům v sociálních službách další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok.

Záměrem Ministerstva práce a sociálních věcí ČR je již od r. 2005 vytvoření systému celoživotního odborného vzdělávání pracovníků sociálních služeb, za účelem posílení jejich schopností poskytovat kvalitní sociální služby a zvýšení efektivity sociálních služeb.

Metodika celoživotního vzdělávání v sociálních službách si klade za cíl nabídnout nástroje, které na několika úrovních, počínaje pracovníky v přímé péči, umožní sestavit vzdělávací plány nutné pro udržení a zvýšení kvality péče a zároveň umožní pro zaměstnance udržení motivace k setrvání v pomáhající profesi bez příznaku vyhoření. (Tošner, J. Metodika vzdělávacích plánů, 2007, s. 6)

Profesionalita sociální práce



(Matoušek, O. a kol. Základy sociální práce, 2001, s. 178 – 180)

2.3 Realizace poskytování sociální služby

Obsahem popisu realizace je konkrétní postup při poskytování dané sociální služby v konkrétních podmínkách poskytovatele sociální služby.

Dle metodických pokynů Krajského úřadu Jihomoravského kraje je poskytovatel povinen uvést zejm. způsob vstupu uživatele do sociální služby, metody práce s uživatelem, dále jakým způsobem jsou uživatelé zapojeni do rozhodování o využití sociální služby.

Významný a nezbytný je popis způsobu vyřizování stížností uživatelů, v případě nespokojenosti s poskytovanou sociální službou.

Poskytovatel sociální služby uvádí, jakým způsobem je možné ukončit poskytování sociální služby a jaká je spoluúčast uživatele na sociální službě.

Součástí popisu poskytování sociální služby je popis materiálního a technického zabezpečení realizace sociální služby.

Poskytovatel uvádí, kde je sociální služba poskytována, v případě ambulantních a pobytových sociálních služeb popisuje podrobně místo realizace sociální služby, které zahrnuje velikost prostor, v nichž je služba poskytována, specifické podmínky, bezbariérovost.(www.kr-jihomoravsky.cz/Default.aspx?PubID=17393&TypeID=2)

Popis realizace poskytování sociální služby ve velmi stručné, avšak výstižné podobě odráží to, jak je poskytovatel schopen naplňovat Standardy kvality sociálních služeb, které jsou kritériem měřitelnosti kvality každé poskytované sociální služby.

Definování pojmu kvalita sociálních služeb je velmi obtížné, neboť skupiny uživatelů, jednotlivci, jejich rodinní příslušníci, mají rozdílné nároky na kvalitu. Podle kolektivu autorů, kteří se podíleli na tvorbě Standardů kvality v sociálních službách, je kvalita sociálních služeb definována jako schopnost naplňovat potřeby těch, kteří jsou na péči závislí a také schopnost vyjádřit míru spokojenosti s poskytovanou službou.

Standardy kvality byly vytvořeny ve spolupráci s uživateli i poskytovateli sociálních služeb. Lze je považovat za všeobecně přijatou představu o tom, jak má vypadat kvalitní sociální služba. Byla stanovena jednotlivá kritéria, jejichž porovnáním se skutečností lze zjistit, co je v zařízení nebo při poskytování každé sociální služby v pořádku a co je třeba změnit. (Čermáková, K., Johnová, M. Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, 2003, s. 5-6)

Standardy jsou rozděleny do tří základních částí:

- Procedurální standardy

„Procedurální standardy jsou nejdůležitější. Stanovují, jak má poskytování služby vypadat. Na co je potřeba si dát pozor při jednání se zájemcem o služby, jak službu přizpůsobit individuálním potřebám každého člověka.“ (Čermáková, K., Johnová, M. Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe 2003, s. 6)

- Personální standardy

„Personální standardy se věnují personálnímu zajištění služeb. Při poskytování služeb nejsou možné dodatečné opravy nebo vyřazení zmetků. Nepovedenou službu nelze dodatečně vyřadit. Kvalita služby je přímo závislá na pracovnících – jejich dovednostech a vzdělání, vedení a podpoře, na podmínkách, které pro práci mají.“ (Čermáková, K., Johnová, M. Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, 2003, s. 6)

- Provozní standardy

„Provozní standardy definují podmínky pro poskytování sociálních služeb. Soustředují se na prostory, kde jsou služby poskytovány, na dostupnost, ekonomické zajištění služeb a rozvoj jejich kvality.“ (Čermáková, K., Johnová, M. Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, 2003, s. 6)

2.4 Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb

Poskytovatelé sociálních služeb mají zákonem uloženu řadu povinností, ke kterým patří:

- zajišťování dostupnosti informací o všech náležitostech každé poskytované sociální služby, tj. druhu, místě, cílech, okruhu osob, jimž je konkrétní sociální služba určena, o maximální kapacitě každé zabezpečované sociální služby, o způsobu poskytování, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby,
- informování zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o všech povinnostech, které by pro něj vyplývaly ze smlouvy, o způsobu poskytování jednotlivých sociálních služeb a o úhradách za tyto služby,
- vytváření podmínek umožňujících naplňování lidských práv, zamezující střetům zájmů uživatelů se zájmy poskytovatele sociální služby,
- zpracování vnitřních pravidel pro poskytování služby, včetně pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve srozumitelné formě,
- zpracování pravidel pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytují sociální služby,
- plánování průběhu poskytování každé sociální služby, vedení písemných záznamů a hodnocení průběhu poskytování sociální služby za účasti uživatele,
- vedení evidence žadatelů o sociální službu,
- dodržování standardů kvality sociálních služeb,
- uzavírání smlouvy o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání zákonné důvody,
- respektování ustanovení o přednostním poskytnutí sociální služby dítěti s nařízenou ústavní výchovou,
- dodržování zákonné oznamovací povinnosti.

Smlouva o poskytování sociální služby

Zákon o sociálních službách přinesl nejvýraznější změnu systému poskytování sociálních služeb, označovaných do přijetí zákona jako „sociální péče“.

Kromě změny systému týkající se uživatelů, poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb, příspěvku na péči, registrace poskytovatelů sociálních služeb, zavedení standardů kvality při poskytování sociálních služeb, se zásadní změna odehrála ve vzájemném postavení poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb.

Kvalitativní změnu ve vzájemném postavení poskytovatelů a uživatelů přinesl výrazný prvek zákona, kterým je smlouva o poskytování sociální služby.

Dříve občan žádal o službu, která mu byla příslušným orgánem v rámci správního řízení tzv. přidělena. Jednalo se o právní institut, který byl charakterizován nerovnoprávným postavením obou subjektů. Občan byl v roli žadatele a sociální služba mu mohla být poskytnuta až na základě kladného rozhodnutí příslušného orgánu veřejné správy.

V současnosti si zájemce o sociální službu sjednává její obsah s poskytovatelem samostatně, v rámci smlouvy o poskytování sociální služby. Sociální služby jsou uživateli poskytovány na základě uzavřené dohody o poskytování služby. Dohoda stanoví všechny důležité aspekty poskytování služby včetně osobního cíle, který má služba naplňovat.

„Současné pojetí smlouvy o poskytování sociálních služeb jako právního a faktického základu vztahů mezi uživatelem a poskytovatelem vytváří, lepší předpoklady pro aktivní podíl uživatele na definování jeho potřeb a jim odpovídajících službách.“
(Michalík, J. Smluvní vztahy v sociálních službách, 2008, s. 3)

Pro smlouvu platí zásada rovnoprávného postavení obou stran smluvního vztahu. Smlouva přinesla prvek svobodné volby, který však může být pro občany náročný až stresující, neboť je spojen se složitým vyjednáváním. (Michalík, J. Smluvní vztahy v sociálních službách, 2008, s. 3)

Dohodnutí se o poskytování sociální služby a způsob dohodnutí je součástí kvality poskytované sociální služby.

Ze strany poskytovatele je způsob dohodnutí se o poskytování sociální služby upraven ve Standardech kvality při poskytování sociálních služeb a stanoven 6 kritérii ve standardu č. 4.

„Smyslem standardu je přispět k vytvoření takových vztahů mezi uživatelem a poskytovatelem služby (zařízením), které v co největší míře vyváží nerovné postavení poskytovatele a uživatele. Je však nástrojem ochrany obou zúčastněných stran. Výsledkem dohody by mělo být jasné uspořádání toho, co každá ze stran od poskytování sociální služby očekává – jaké povinnosti a práva účastníků, k jakému společnému výsledku/cíli směřují.“ (Čermáková, K., Johnová, M. Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. 2003, s. 41)

V zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, je uzavření smluvního vztahu mezi poskytovatelem a uživatelem ošetřeno v Díle 3. Podle §§ 90 a 91:

- může osoba požádat o poskytnutí sociální služby poskytovatele sociálních služeb, může požádat také obec, ve které má trvalý nebo hlášený pobyt, o zprostředkování možnosti poskytnutí sociální služby,
- smlouvu o poskytnutí sociální služby uzavírá osoba s poskytovatelem sociálních služeb. Smlouva se neuzavírá v případě poskytnutí sociální služby dítěti na základě rozhodnutí soudu o nařízení ústavní výchovy nebo předběžného opatření.

Smlouva musí obsahovat náležitosti, které jsou uvedeny v zákoně a patří k nim:

- označení smluvních stran,
- druh sociální služby,
- rozsah poskytování sociální služby,
- místo a čas poskytování sociální služby,
- výše úhrady za sociální služby sjednanou v rámci výše úhrady stanovené v §§ 73 až 77 a způsob jejího placení,
- ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb,
- výpovědní důvody a výpovědní lhůty,
- dobu platnosti smlouvy.

Pro vlastní obsah sociální služby jsou rozhodující i další skutečnosti. Obě smluvní strany, zájemce o sociální službu a poskytovatel sociální služby, při respektování obecných právních zásad a příslušných ustanovení občanského zákoníku, si mohou vzájemná práva a povinnosti upravit dalšími ustanoveními. (Michalík, J. Smluvní vztahy v sociálních službách, 2008, s. 64-65)

Opatření omezující pohyb osob

Při poskytování sociálních služeb nelze používat opatření omezující pohyb osob, s výjimkou případů:

- přímého ohrožení jejich zdraví a života,
- nebo zdraví a života jiných osob.

Opatření omezující pohyb osob lze použít pouze na dobu nezbytně nutnou, která postačuje k odstranění přímého ohrožení zdraví a života.

Poskytovatelé jsou povinni před použitím opatření omezujícím pohyb osob poskytovat sociální služby tak, aby:

- předcházeli situacím, ve kterých je nevyhnutelné opatření použít,
- osoba byla vhodným způsobem informována, že může být proti ní použito opatření omezující její pohyb.

K dalším povinnostem poskytovatele sociálních služeb patří:

- informovat bez zbytečného odkladu zákonného zástupce osoby, které jsou poskytovány sociální služby,
- vést evidenci případů použití opatření omezujících pohyb osob v taxativně stanoveném rozsahu uvedeném v odst. 6, § 89, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. (Občanské sdružení INSTAND, Jihomoravský kraj – Krajský úřad, 2005 – 2007, Vzdělávací materiály pracovní skupiny pro poskytovatele, s. 45)

„Poskytovatel sociálních služeb, který v průběhu kalendářního pololetí použil opatření omezující pohyb osob, je povinen písemně sdělit registrujícímu orgánu ve lhůtě do 15 dnů po skončení kalendářního pololetí počet osob, u kterých byla tato opatření použita, a četnost jejich použití podle druhů těchto opatření.“ (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 89, odst. 7)

II. Praktická část

3. Popis průzkumného problému, cíl zkoumání, použité metody

V teoretické části bakalářské práce jsem se snažila podat komplexní a ucelený obraz sociálních služeb, jejich charakter v současných společenských podmínkách, uvedla jsem přehled sociálních služeb v rámci současné typologie dané legislativním rámcem od 1. 1. 2007. Nastínila jsem základní činnosti, které musí být zabezpečeny při poskytování jednotlivých typů sociálních služeb.

Popsala jsem strukturu podmínek, které musí poskytovatel sociálních služeb naplnit pro získání oprávnění k poskytování sociálních služeb, a dále jsem uvedla nezbytné povinnosti poskytovatelů při vlastním poskytování sociálních služeb.

Cílem empirické části mé práce bylo zjistit, zda současné podmínky pro poskytování sociálních služeb, s nastavenými požadavky a kritérii kladenými na poskytovatele, podporují zvýšení kvality poskytovaných sociálních služeb.

3.1 Metoda a strategie, technika zkoumání

Pro účely svého průzkumu jsem si zvolila metodu porozumění, jejímž cílem je získání vhledu, tedy poznání zkoumaného problému do hloubky. Tato metoda je podstatou kvalitativního průzkumu. Cílem a snahou mého průzkumu bylo pochopení a vcítění se do postavení a situace toho, kdo sociální služby zabezpečuje a přímo realizuje.

Zvolila jsem strategii kvalitativního průzkumu, neboť tato metoda je vhodná především tehdy, jestliže si průzkumník nemůže dovolit naformulovat soubor uzavřených otázek, testujících hypotézy.

Logika kvalitativního průzkumu je induktivní, až po nasbírání určitého množství dat hledá průzkumník v datech pravidelnosti, které mohou vést k formulaci hypotézy nebo nové teorie. (Disman, M. Jak se vyrábí sociologická znalost, 2002, s. 288)

„Kvalitativní metody se užívají k odhalení a porozumění tomu, co je podstatou jevů, o nichž toho výzkumník ještě moc neví. Mohou být také použity k získání nových a neotřelých názorů na jevy, o nichž už něco víme.“ (Strauss, A., Corbinová, J. *Základy kvalitativního výzkumu*, 1999, s. 45)

Oblast, kterou jsem si zvolila pro svůj průzkum, je právě takovou, kde se průzkumník snaží odhalit podstatu něčích zkušeností s určitým jevem. Já se budu snažit odhalit podstatu současných podmínek, ve kterých poskytovatelé sociálních služeb realizují sociální pomoc v rámci jednotlivých typů sociálních služeb.

K základním metodám sběru dat patří u kvalitativního průzkumu nestrukturovaný rozhovor, studium dokumentů, analýza výsledků činnosti. Protože vlastní průzkum mé práce bude zahrnovat osobní názory a domněnky vyjádřené vybranými respondenty, rozhodla jsem se pro techniku rozhovoru, doplněnou informacemi získanými studiem spisové dokumentace registračních spisů.

Existuje několik typů rozhovorů - standardizovaný (strukturovaný), nestandardizovaný, polostandardizovaný, narativní. Techniku narativního rozhovoru definoval Hendl, přičemž výchozím bodem pro používání narativního rozhovoru je skepse vůči možnosti získat přístup ke zkušenosti respondenta prostřednictvím schématu otázka – odpověď. Při narativním rozhovoru je vyprávěcí povzbuzován ke zcela volnému vyprávění. (Hendl, J. *Kvalitativní výzkum*, 2005, s. 164)

Pro svůj průzkum jsem zvolila techniku narativního a polostrukturovaného rozhovoru, která se mi jeví jako nejvhodnější. Zvolená technika mi umožní získat co nejvíce informací od vybraného vzorku poskytovatelů, včetně jejich názorů, pocitů a specifických zkušeností a současně mi umožní získat informace a subjektivní názory k základní struktuře současných podmínek tak, abych je mohla porovnávat a vyhodnotit.

Zvolená technika mi umožňuje přizpůsobovat formulaci otázek, případně je rozšiřovat nebo úplně vypustit, v závislosti na průběh rozhovoru.

Rozhovory se uskutečnily v období listopad 2009 – únor 2010. Jelikož jsou respondenti vedoucími pracovníky, se kterými jsem průběžně v kontaktu v rámci pravidelné spolupráce, proběhly rozhovory převážně na mém pracovišti. Ve dvou případech se rozhovor uskutečnil na pracovištích respondentů v rámci smluvených schůzek, kde mi

byly umožněny i fyzické prohlídky konkrétních podmínek pro poskytování sociálních služeb.

Respondenty jsem informovala o účelu rozhovorů. Přesto, že s respondenty běžně spolupracuji, opětovně jsem je požádala o vyslovení souhlasu s poskytnutím rozhovoru a informovala je o cíli, souhrnu otázek a využití jejich odpovědí. Rozhovory jsem průběžně zaznamenávala. Spontánnosti v průběhu rozhovoru napomáhala víceletá vzájemná spolupráce v řešené problematice a pozitivní atmosféra vytvořená v průběhu průzkumu.

3.2 Výběr respondentů

Pro výběr respondentů jsem použila informace z veřejného registru poskytovatelů sociálních služeb, který je volně přístupný uživatelům a je majetkem Ministerstva práce a sociálních věcí. Data do registru vkládají a aktualizují registrující orgány, kterými jsou jednotlivé krajské úřady v České republice. Provedla jsem náhodný výběr poskytovatelů dle různých typů poskytovaných sociálních služeb. Kromě jednoho poskytovatele, původně registrovaného v Pardubickém kraji, který přemístil své sídlo do Jihomoravského kraje, jsem všechny poskytovatele vybrala se sídlem v Jihomoravském kraji. Důvodem byly technické a časové limity jak z mé strany, tak ze strany poskytovatelů.

Postupně jsem naplnila vzorek šesti poskytovateli s počtem registrovaných služeb od dvou do čtyř. Celkově jsem nasbírala data od šesti poskytovatelů s 16 registrovanými sociálními službami. Od rozhovoru v pořadí s třetím poskytovatelem se data začínala opakovat a bylo možné provést jejich analýzu, porovnání a interpretaci.

Získané výsledky nebudu uvádět jako obecně platné mimo vybraný vzorek respondentů. Získané poznatky by mohly sloužit jako zpětná vazba pro zákonodárce, tvůrce jednotlivých kritérií standardů kvality při poskytování sociálních služeb a inspektorům v sociálních službách. Výsledky by mohly být podnětné pro vedení supervizí v sociálních službách. Jsou využitelné pro sociální pedagogy a vzdělavatele.

3.3 Interpretace rozhovorů

Rozhovor se všemi respondenty začínal neformálním povídáním o problematice všedních dnů a postupně přecházel do odborné pracovní oblasti.

V úvodu vlastní průzkumné části rozhovoru jsem položila otevřenou otázku na první myšlenku a pocity při dotazu na současné podmínky, ve kterých poskytují sociální služby.

Jaká je Vaše první myšlenka a jaké máte pocity při dotazu na současné podmínky, ve kterých zabezpečujete jednotlivé sociální služby?

Ředitelka organizace, která prošla obdobím před změnami jako řadová pracovnice a v současné době řídí prvním rokem organizaci s 2 registrovanými sociálními službami, uvedla: „*Podmínky pro poskytování jsou různorodé, záleží na poskytovateli, jakým způsobem je pojme a na konkrétních lidech... poskytovatel stojí mezi požadavky zřizovatele, inspekce, uživatelů, jejich rodin. Požadavky na poskytovatele jsou kolikrát nereálné.*“

Ředitelka organizace registrující 4 sociální služby, která má za sebou dlouholetou praxi v sociální oblasti, bez rozmýšlení sdělila, že: „*Podmínky jsou jiné, vždy byly poplatné době, ale služba vždy plnila svůj účel odpovídající danému období. Dříve byli těžce zdravotně postižení doma, protože je ústavy nechtěly, vybíraly si klienty. Péče byla jiná, personál měl moc, rozhodoval ve všem o klientovi, ale bralo se to normálně, že to tak je. Lidé byli zabezpečeni, dostalo se jim potřebné péče. Dnes se situace obrátila, ti, kteří mohou, zůstávají doma, ústavy pečují o těžce postižené, proto je péče náročnější. Podmínky nejsou lepší nebo horší, ale úplně jiné a mění se podle politické situace, kdo vládne. Dříve bylo vše určeno, byly striktní pokyny a postupovalo se stejně. Pracovník věděl co může a nesmí. Dnes se neví, co až kam se může a ne, nikde to není jednoznačně uvedeno.*“

V průběhu vyprávění jsem zaznamenala proměnu názorů respondentů od negativních k pozitivním, a to při monologu, bez vnějšího zásahu: „*Současné podmínky pro poskytování sociálních služeb lze rozdělit na období do změn v r. 1989, od r. 1989*

do přijetí zákona o sociálních službách a nyní, po r. 2007, kdy máme registraci. Nejjednodušší a přehledné podmínky pro zabezpečení pečovatelské služby byly do r. 1989. Většinou se rozvázely jen obědy a takovou tu odbornou osobní péči vykonávaly zdravotní sestry, pečovatelky byly brané spíše jako pomocný personál nebo jako uklízečky. Také nebyly žádné požadavky na jejich kvalifikaci. Současné podmínky jsou určitě horší, protože jsou náročné na všechny, hlavně po administrativní stránce. Máme spoustu povinností k různým institucím, každý chce něco jiného a je toho zbytečně moc. Už se to nedá zvládat, protože je ve všem chaos a nikdo nedovede říct, jak co má být. Po přijetí zákona o sociálních službách je vše náročnější, ale jsou mnohem širší možnosti a podmínky a určitě je lepší péče vzhledem k uživatelům. Tam se o moc zlepšily podmínky pro klienty, protože si mohou říct, co chtějí a co ne, mají uzavřenou smlouvu, ví, na co mají nárok. Tam se to určitě hodně vylepšilo. Také pečovatelky už nejsou brané jako uklízečky, kolikrát lidi říkají, to ať mi udělá sestřička a zavolejte ještě tu uklízečku, ať mi udělá to a to. Tak to už dnes není.“

Obdobně uvádí ředitelka pečovatelské služby: *„Současné podmínky jsou jednoznačně horší – byrokracie, administrativa. Přijetí zákona o sociálních službách není přínosem, zatěžuje časově z důvodu plnění nových úkolů a odvádí od samotné práce s uživateli. Podmínky se na jedné straně vylepšují o další možnosti, máme soustu nových poznatků, do kterých jsme tlačeni zákonem a požadavky kladenými na poskytování služby, ale vše je časově náročné, se spoustou nadbytečné administrativy a byrokracie.“*

Z výpovědi respondentů vyplývalo, že přes negativní postoje v zásadě souhlasí s principem současných podmínek, které podporují **zachování uživatelů sociálních služeb co nejdéle v jejich přirozeném prostředí**: *„..... změna podmínek se určitě projevila kladně v domovech a rezidenčních zařízeních. Tam je uživatel v cizím prostředí, tak se k němu podle toho chovají – pro něj ne moc dobře. My poskytujeme službu v terénu, což je v domácnostech lidí, proto se náš pracovník chová jako na návštěvě – zazvoní, slušně pozdraví a ohlásí se, zeptá se uživatele, jestli něco dalšího nepotřebuje a také s ním povykládá, protože oni jsou rádi.“*

Další, podobný názor ředitele rezidenčních služeb, který dlouhodobě působí v sociálních službách: *„..... z počátku jsem nemohl zákon vstřebat, protože hlavně inspekce na kvalitu služby mi připadly extrémní a velmi subjektivní zákon o sociálních službách dnes velmi vítám, protože stanovuje velmi dobré podmínky*

na odbornou způsobilost, která postavila sociální služby na určitou úroveň a posílila jejich postavení s ostatními rezorty ve státě. Dnes už se nikdo nedívá na pracovníky v sociálních službách jako na nějaké pomocníky, ale na odborníky.“

Shrnutí, dílčí závěr

Vyprávění v úvodu rozhovoru bylo velmi rozmanité, respondenti hovořili o stejné problematice, avšak pro každého byla významná její jiná část. Otázce na první myšlenku a pocity, odpovídaly různě emotivně zabarvené odpovědi. Všichni respondenti v průběhu vyprávění polemizovali sami se sebou a jejich názory se vyvíjely. Od třetího rozhovoru dostávaly informace přehlednou strukturu a bylo možné je vzájemně porovnávat a na základě výsledků formulovat další konkrétní otázky.

Z rozmanitosti odpovědí respondentů shodně vyplývá, že současné podmínky jsou úplně odlišné od předchozích, přičemž změny lze datovat na období do r. 1989, po r. 1989 do r. 2006, kdy byla sociální péče poskytována ve změněné společenské situaci, avšak podle původních zákonů, následně na období od r. 2007, kdy začal být účinný zákon o sociálních službách.

Současné podmínky jsou celkově náročnější, konkrétně v požadavcích na odbornou způsobilost pracovníků, ve způsobu zabezpečení sociální služby, zavedením standardů kvality, zavedením smluvního vztahu s uživateli sociálních služeb, zavedením kontrolního mechanismu v podobě inspekcí.

Negativním jevem je velký nárůst administrativních požadavků, přístup k poskytovatelům ze strany inspekcí, vědomí tíhy financování, která je přenesena na poskytovatele.

Další naformulované otázky vplynuly z úvodního vyprávění respondentů. V průběhu rozhovoru je nebylo vždy nutné samostatně pokládat. Rozčlenění rozhovoru a formulace otázek je dále uvedena z důvodu přehlednosti průzkumu.

Co říkáte na zavedení standardů kvality při poskytování sociálních služeb?

Další část rozhovorů se týkala standardů kvality při poskytování sociálních služeb, ke kterým respondenti v průběhu rozhovoru přešli sami od sebe.

Z výpovědí shodně vyplývalo, že problematika standardů kvality, kterou zavedl až zákon o sociálních službách, je poskytovateli sociálních služeb postupně přijímána za vlastní a všichni se jí snaží co nejlépe uchopit:

„Nejhorší změnu vidíme v zavádění standardů kvality a v inspekcích. Standardy jsme používali i v minulosti, ale nevěděli jsme, že to jsou nějaké standardy, slušný postup pracovníků při poskytování služby považujeme za samozřejmý, to je dáno jejich vychováním a mělo by to být samozřejmé. To nemusíme učeně sepisovat (stejně tomu nikdo nerozumí) a stejně to záleží na každém člověku, jak bude dělat svou práci a jak se bude chovat k lidem. To už v člověku je nebo není.“

„.....dnes jde o to, jak umí poskytovatel dobře psát. Všechno se dá krásně napsat, ale žádná kontrola nemusí přijít na to, že se to nedodrzuje. Někteří poskytovatelé mají krásně popsané standardy kvality, ale ve skutečnosti služba nefunguje.“

„ podstatnou pomocí jsou standardy, z počátku je těžší je rozpracovat, ale chce to vycházet z prostředí, ve kterém probíhá služba. Výborné jsou individuální plány sestavené s uživateli sociální služby. V dokumentaci je přehledně vidět pokrok uživatelů služby a pracovníci mají navzájem přehled o tom, co se v průběhu stanovené doby dělo.“

Jak vnímáte inspekce kvality poskytování sociálních služeb?

V souvislosti se zaváděním standardů kvality bylo nejvíce negativních sdělení k inspekcím kvality ve smyslu způsobu jejich provádění:

„Nejvíce nám v současné době vadí provádění inspekcí kvality poskytování soc. služby. Inspekce jako takové ne, protože kontrola musí být, ale způsob provádění a jednání inspekčních pracovníků. Jejich jednání je příkré, arogantní, subjektivní, podmínky se stále proměňují a my vlastně nevíme, co se po nás chce. Rádi bychom vyhověli, ale

požadavky nám připadají nesmyslné, jde jen o nějakou buzeraci, která nás spíš brzdí a nepomáhá k rozvíjení práce. Nemáme se o co opřít, jde o atmosféru strachu, jestli projdeme inspekci a jaké budou sankce. Přitom máme spoustu starostí se zabezpečením služby, které nikoho nezajímají. V takové nepřátelské a nejasné atmosféře se pracuje velmi těžko. Vypadá to, jako by nás podezřívali, že něco děláme úmyslně špatně. “

„..... jak se může stát, že v domově, kde jsou rozepsané všechny úkony ve standardech a v metodikách, není umytá paní celý měsíc! Ale inspekce na to nepřijde, protože poskytovatel se připraví na inspekci a při kontrole jsou k rozhovoru vybráni lidé, kteří si nepamatují, nerozumí, nebo jsou duševně nemocní já jsem ani nepodala námitku k výtce inspektorky, protože mi vytyká věci, které nesouvisí s poskytovanou službou, ale s domem, který je ve vlastnictví obce. To by měla vědět. Já se s nimi nebudu dohadovat. “

Shrnutí, dílčí závěr

Standardy kvality při poskytování sociálních služeb jsou pro poskytovatele novinkou, kterou zavedl až zákon o sociálních službách. Do této doby se poskytovatelé řídili zpravidla provozním řádem, který upravoval postup pracovních úkonů. Standardy kvality na první pohled připomínají poskytovatelům technickou normu. Z počátku měli pocit, že jde jen o administrativní zátěž, která je nutí psát něco, čemu nerozumí, co se nedá používat v oblasti práce s lidmi, co neumí uchopit, a co se nedá použít v praxi. Až postupně, po absolvování různých vzdělávacích akcí, několika výkladech, obdržených metodikách od Ministerstva práce a sociálních věcí a od Krajského úřadu Jihomoravského kraje, začali do problematiky hlouběji vstupovat. Prostřednictvím vzdělávání, názorných ukázek, dále předáváním zkušeností mezi sebou, a zejména komunikací a vzájemnou spoluprací všech zainteresovaných stran, začali problematiku standardů kvality chápat a zvládat. Smysl standardů kvality při poskytování sociálních služeb se naplnil v momentě, kdy je začali poskytovatelé uplatňovat v praxi a využívají je jako metodickou pomoc na vlastním pracovišti.

Jiná situace je v oblasti inspekci kvality, které kontrolují činnost poskytovatelů sociálních služeb v souvislosti s naplňováním standardů kvality. Poskytovatelé vidí dosud v inspekcích strašáka, jehož cílem je vnášení nejistoty, srážení poskytovatelů

a znevažování výsledků jejich práce. Nejvíce výhrad mají poskytovatelé ke způsobu, jakým inspekce probíhají, k jednání jednotlivých inspektorů. Negativní postoj tedy není k inspekcím jako takovým, ale ke způsobu jejich provádění a k osobnostem inspektorů.

Co říkáte k požadavkům na odbornou způsobilost pracovníků v sociálních službách?

V průběhu rozhovoru jsem se v souvislosti s požadavky na zkvalitňování sociálních služeb zeptala všech respondentů na jejich názor k požadavkům odborné způsobilosti pracovníků v sociálních službách. Jejich odpovědi byly různorodé, z porovnání výpovědí vyplývá, že větší potíže s kvalifikací pracovníků jsou v terénních službách, oproti rezidenčním službám. V rezidenčních službách má kvalifikace rozhodující význam, v terénních službách se příkládá význam tzv. přístupu pracovníka k uživateli:

„Dnes už se nikdo nedívá na pracovníky v sociálních službách jako na nějaké pomocníky, ale na odborníky. Výborná jsou školení, kde pracovníci získávají informace o své práci a mají pocit, že jejich práce se dá zdokonalit. Pracovníci mají zájem o každé prohlubování znalostí, rádi chodí do kurzů. Chceme, aby naše služba, kterou poskytujeme, byla hlavně pro lidi, aby se v zařízení cítili jako doma a současně, abychom dostali všem podmínkám zákona já jsem původně zdravotní sestra, tak vím, že mezi pracovníky v sociálních službách a sestrami byly velké rozdíly, ale hlavně po stránce platové. Já jsem vždycky požadovala kvalifikované pracovníky, sama hledám kurzy a školení, které bychom mohli absolvovat a zákon o sociálních službách to podporuje. Lidi jsou rádi, když se něco dozví a hned mají pocit větší důležitosti a práce je víc baví. U nás splňují kvalifikaci všichni pracovníci a stále se průběžně vzdělávají. Ta práce je potom úplně o něčem jiném, než když lidi dělají stále dokola a nic nového se nedozví.“

Osobní názor sociální pracovnice: *„.... ráda se účastním školení s nácvikem různých modelových situací. Jednak se tam dovíte o tom, co se může přihodit a potom už víte, jak postupovat a zároveň si to prakticky nacvičíte.“*

Výpověď ředitelky rezidenčního zařízení: *„Zákon o sociálních službách je nedostatečný v oblasti požadavku na kvalifikaci pracovníků primé péče. Nestačí základní vzdělání a kurz. To jim nedá nic. Požadují u nás, aby všichni pracovníci měli minimálně maturitu*

v jakémkoliv oboru, protože při práci s mentálně postiženými musí mít určitou inteligenci, znalosti. Představte si člověka, který na devítiletce měl čtverky, nechtělo se mu učit a byl neukázněný. Možná, že umí obsloužit klienta, ale pokud má někdo základní vzdělání, tak neumí vyplnit ani výkazy, neumí napsat kloudnou větu o průběhu služby, natož aby chápal, co to je individuální plán, klíčový pracovník a další. Někdy to vypadá, že pracovník je mentálně postižený a lidi si pletou pracovníka s klientem. Na to mu nestačí kurz. To chce dlouhodobé vzdělávání a také věk. Stanovila bych pro tuto práci i věkovou hranici. To chce životní zkušenosti a samozřejmě také přístup k lidem. Tuto práci nemůže dělat každý.“

„..... jsou dnes vymoženosti, které pomáhají, když máte obsloužit klienta po hygienické stránce, nakrmit ho, přebalit, aktivizovat ho – když s ním nebudete nic dělat, tak on nebude umět ani to, co se za celou dobu naučil. Personál to musí umět – zacházet s technikou, zdravotnickým materiálem, odborné výchovné metody používat. A kolik lidí na to můžete přijmout?“

Zkušenosti ředitelky z pečovatelské služby: „..... naše pečovatelky chodí do kurzu, částečně to mají v pracovní době, částečně ze svého volna, protože to jinak nejde. Ze začátku se tomu bránily, ale postupně pochopily, že když pro ně něco udělá zaměstnavatel, tak musí také vložit něco ze své strany. Všechno je hodně o informovanosti. Kurzy jsou drahé, pečovatelky si je samy platit nebudou. My se jim snažíme zajišťovat kurzy a vzdělávání u Asociace poskytovatelů sociálních služeb a Asociace pečovatelské služby. Je to velká výhoda, protože dělají kurzy zdarma a my ušetříme na nákladech. Jinak bychom to nemohli z rozpočtu uhradit. Požadavky na kvalifikaci jsou velké, ale finančně to neodpovídá možnostem. Dnes už to naše pečovatelky chápou, protože také vidí jaká je nezaměstnanost a jak se chovají jiní zaměstnavatelé. Je to hodně o přístupu a je to dlouhodobé. Postupně se mění vztahy mezi pečovatelkami a sestřičkami, také se mění přístup ke klientům. Ale musí se stále zabezpečovat vzdělávání a supervize.“

Shrnutí, dílčí závěr

Zákon o sociálních službách klade větší požadavky na odbornou způsobilost pracovníků, kteří pracují přímo s uživateli. Novelou zákona, s účinností od 1. srpna r.

2009, bylo zavedeno povinné průběžné vzdělávání. Z výpovědí respondentů vyplývá, že z počátku se jevilo problematické zejména finanční zabezpečení vzdělávání, nedostatek času a motivace pracovníků. Zde jsou dva pohledy, a to zaměstnavatelů a samotných pracovníků. Zaměstnavatelé vítají vyšší kvalifikační požadavky na pracovníky, v jednom případě zaměstnavatel považuje zákonné požadavky za nedostatečné. Je to však jediný názor. Co se týká naplnění vzdělávání, musí zaměstnavatel vyvinout oproti minulým podmínkám vlastní aktivitu, je nucen zajímat se sám o nabídky vzdělávacích institucí a mít přehled, která instituce je finančně výhodnější, případně, které kurzy jsou zdarma. Dále musí zaměstnavatel vhodně motivovat pracovníky, protože vzdělávání probíhá často mimo pracovní dobu. Pracovníci brzy přijali vzdělávání kladně, avšak chtějí, aby kurzy a školicí akce byly konkrétní a pro jejich práci přínosné. Vítají současný způsob vzdělávání, ve kterém je účastník školení aktivně zapojen, např. zpracováním úkolu v pracovní skupině nebo praktickým nácvikem.

Jaký máte názor na povinné zavedení registrací, pokud chce někdo poskytovat sociální službu?

Názor na podmínky registrací a zabezpečení služby se liší podle typu služby a výpovědi jsou značně odlišné: „*Registrační podmínky jsou stanoveny konkrétně a jsou odůvodněné. Navíc jsou nastaveny stabilně a víme, co se po nás chce. Vyřizuje je zaměstnavatel a po pracovnících se chtějí jen kvalifikační doklady a výpis z trestního rejstříku. Tak to je na místě a ví se, co je třeba doložit.*“

„..... *to, jak se vyžaduje na papíře, aby byla služba zabezpečena, není možné naplnit v realitě. V životě to probíhá úplně jinak. Ty požadavky předpokládají ideální stav, který nikdy poskytovatel nemá.*“

„..... *podmínky pro zaregistrování splníme, těm rozumíme původně jsme působili jako sdružení rodičů, kteří si pomáhají při hlídání dětí zaregistrovali jsme se proto, že chceme poskytovat kvalitní služby, ale také proto, abychom byli zařazeni do systému financování, protože peněz je stále nedostatek a tak hledáme dostupné možnosti.*“

„..... se zákonem o sociálních službách jsem se seznámila při studiu, obsah vnímám jako logický a přirozený, vyhlášku a prováděcí předpisy považuji za přínosné, jsou vodítkem při realizaci sociální práce.“

Jaký máte názor na zavedení smlouvy o poskytování sociální služby?

„..... smlouvy o poskytování služby – to je dobrá věc. Dříve se dělalo rozhodnutí ve správním řízení. Smlouva je konkrétnější, dá se měnit a všichni mají přesně sepsané, co kdo bude komu poskytovat. A my víme, jaké úkony v rámci služby poskytujeme v souladu se zákonem a s prováděcí vyhláškou.“

„..... tak si nedovedu představit, jak to dříve dělali bez uzavření smlouvy. Všichni měli nějaké rozhodnutí, ale nebylo tam konkrétně uvedeno, jaký druh služby bude poskytován a jaké jsou sjednané podmínky. Myslím si, že smlouvy jsou dobré pro poskytovatele i pro uživatele, protože všichni ví, na čem se dohodli a mohou říct, jestli jsou spokojeni nebo mají k něčemu výhrady. No a to se dá ve smlouvě upravit.“

Shrnutí, dílčí závěr

Respondenti vnímají zavedení registrací za odůvodněné, protože se jedná o licenci pro provozování konkrétní činnosti, což je obdobou např. živnostenského oprávnění v podnikatelské sféře. Na požadavcích jim vyhovuje konkrétnost a stabilita. Názory se různí na konkrétní požadavky pro zabezpečení sociální služby, které jsou nastaveny pro ideální prostředí, které se v reálném životě nevyskytuje.

Všichni dotázaní respondenti vítají zavedení smlouvy o poskytování sociální služby. Oproti dřívějšímu vydávání rozhodnutí správním orgánem, považují smlouvu za praktičtější, pružnější a podporující lepší vztah mezi poskytovatelem a uživatelem sociální služby.

3.4 Analýza získaných dat a shrnutí

Z utřídění a porovnání informací respondentů vyplývají obecné a konkrétní poznatky. Co se týká celkového hodnocení současných podmínek pro poskytování sociálních služeb, jsou hodnoceny jako úplně odlišné od předchozích, přičemž změny lze datovat na období do r. 1989, po r. 1989 do r. 2006, kdy byla sociální péče poskytována ve změněné společenské situaci, avšak podle původních zákonů, následně na období od r. 2007, kdy začal být účinný zákon o sociálních službách.

Současné podmínky vnímají respondenti jako celkově náročnější. Zavedení registrací považují za odůvodněné, protože se jedná o licenci pro provozování konkrétní činnosti, což je obdobné i v jiných rezortech. Na požadavcích k získání registrace jim vyhovuje konkrétnost a stabilita. Názory se různí na jednotlivá kritéria pro zabezpečení sociální služby, která jsou nastavena pro ideální prostředí, které se v reálném životě nevyskytuje. Negativním jevem je velký nárůst administrativních požadavků.

Všichni dotázaní respondenti vítají zavedení smlouvy o poskytování sociální služby. Oproti dřívějšímu vydávání rozhodnutí správním orgánem, považují smlouvu za praktičtější, pružnější a podporující lepší vztah mezi poskytovatelem a uživatelem sociální služby.

Přesto, že se respondenti vyjadřují různorodě k požadavkům na odbornou způsobilost pracovníků, kteří přímo pracují s uživateli sociální služby, jsou zvýšené nároky akceptovány a vnímány jako potřebné. U profese pečovatelky je zaznamenáno výrazné zlepšení společenské prestiže.

Pozitivně je přijímán požadavek na průběžné vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Co se týká naplnění vzdělávání, musí zaměstnavatel vyvinout oproti minulým podmínkám vlastní aktivitu, je nucen zajímat se sám o nabídky vzdělávacích institucí a mít přehled, která instituce je finančně výhodnější, případně, které kurzy jsou zdarma. Dále musí zaměstnavatel vhodně motivovat pracovníky, protože vzdělávání probíhá často mimo pracovní dobu.

Pracovníci brzy přijali vzdělávání kladně, avšak chtějí, aby kurzy a školicí akce byly konkrétní a pro jejich práci přínosné. Vítají současný způsob vzdělávání, ve kterém je

účastník školení aktivně zapojen, např. zpracováním úkolu v pracovní skupině nebo praktickým nácvikem.

Novinkou jsou pro poskytovatele standardy kvality při poskytování sociálních služeb, kterou zavedl až zákon o sociálních službách. Z počátku poskytovatelé standardy kvality odmítali, protože je vnímali jako administrativní zátěž, která je nutí psát něco, čemu nerozumí, co se nedá používat v oblasti práce s lidmi. Až prostřednictvím vzdělávání, komunikací a spoluprací, začali poskytovatelé problematiku standardů kvality chápat a zvládat. Smysl standardů kvality při poskytování sociálních služeb se naplnil v momentě, kdy je začali poskytovatelé uplatňovat v praxi a využívají je jako metodickou pomoc na pracovišti.

Jiná situace je v oblasti inspekcí kvality. Poskytovatelé vidí dosud v inspekcích strašáka, jehož cílem je vnášení nejistoty, srážení poskytovatelů a znevažování výsledků jejich práce. Nejvíce výhrad mají ke způsobu, jakým inspekce probíhají, k jednání jednotlivých inspektorů. Negativní postoj není k inspekcím jako takovým, ale ke způsobu jejich provádění a osobnostem inspektorů.

Celkově z průzkumu vyplývá, že současné podmínky pro poskytování sociálních služeb, datované od r. 2007, kdy vstoupil v účinnost zákon č. 108/2006. Sb., o sociálních službách, jsou ze strany poskytovatelů vnímány za kvalitativně odlišné, nedají se hodnotit z pohledu lepší nebo horší. Jsou jiné a kladou větší nároky na zabezpečení poskytování sociálních služeb.

Z novinek, které zákon přinesl, je výrazně pozitivně přijímána smlouva o poskytování sociální služby, která je dle respondentů praktická, pružná a podporuje lepší vztah mezi poskytovatelem a uživatelem sociální služby.

Je akceptován požadavek na odbornou způsobilost a průběžné vzdělávání zaměstnavateli i pracovníky v sociálních službách, kvalifikace je vnímána jako přínos pro kvalitu práce a společenskou prestiž jednotlivých profesí.

Současné podmínky pro poskytování sociálních služeb vyvolávají rozporuplné reakce ze strany poskytovatelů sociálních služeb, ale současně se prokazuje, že požadavky a kritéria, kladená na poskytovatele, podporují zvýšení kvality poskytovaných sociálních služeb.

Závěr

Ve své bakalářské práci jsem se zabývala aktuální společenskou problematikou v České republice, kterou je zabezpečení sociálních služeb poskytovateli v kvalitativně odlišných podmínkách, které nastaly účinností zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který jako první právní norma v historii České republiky komplexně upravuje možnosti a způsoby, jakým se mají sociální služby poskytovat, a ukládá kritéria, která mají zabezpečit dostupnost a kvalitu poskytovaných služeb.

Cílem této práce bylo zodpovědět otázku, zda *„současné podmínky pro poskytování sociálních služeb, s nastavenými požadavky a kritérii, kladenými na poskytovatele, podporují zvýšení kvality poskytovaných sociálních služeb?“*

V návaznosti na teoretickou část, kde jsem se snažila postihnout všechny aspekty, které mají vliv na kvalitu poskytovaných sociálních služeb, jsem na základě empirického průzkumu popsala, jak vnímají současné podmínky pro poskytování sociálních služeb poskytovatelé.

Formou narativních rozhovorů s vybranými respondenty jsem vstoupila do terénu a snažila se zjistit co největší množství informací, názorů, pocitů a poznatků o podmínkách, v nichž poskytovatelé sociální služby zabezpečují. Od rozhovoru v pořadí s třetím, ze šesti vybraných respondentů, se začal tvořit rámec a představa struktury reálného prostředí a podmínek.

Z volného vyprávění vybraného vzorku poskytovatelů vplynuly obecné poznatky, potvrzující odlišnost současných podmínek a odůvodněnost vyšších nároků na zabezpečení sociálních služeb.

Poskytovatelé akceptovali zákon č. 106/2008 Sb., o sociálních službách, považují ho, s výhradami k problematice inspekcí a celkovému nárůstu administrativy, za kvalitativní posun v podmínkách pro zabezpečování sociálních služeb.

Poskytovatelé sociálních služeb volným vyprávěním vytvořili reálný obraz podmínek, ze kterého se nabízely další otevřené otázky, ke kterým se vyjadřovali a dále je rozvíjeli.

Nejvýraznějším přínosem současných podmínek je smlouva o poskytování sociálních služeb, kterou poskytovatelé jednotně vítají a její pozitiva shodně charakterizují.

Smlouva je pružnější a konkrétnější, oproti minulému postupu spočívajícímu v rozhodování správního orgánu.

Je akceptován požadavek na odbornou způsobilost a průběžné vzdělávání zaměstnavateli i pracovníky v sociálních službách, kvalifikace je vnímána jako přínos pro kvalitu práce a společenskou prestiž jednotlivých profesí.

Zajímavým poznatkem je skutečnost, že přes různorodý způsob vyjadřování jednotlivých respondentů, různé hodnocení požadavků a zaměření se na rozdílné aspekty, prošli všichni zástupci poskytovatelů sociálních služeb v průběhu svého vyprávění proměnou vlastních názorů směrem k pozitivnímu hodnocení současných požadavků, kladených na zabezpečení sociálních služeb. Všichni respondenti v závěru vyprávění konstatovali, že současné podmínky pro poskytování sociálních služeb jsou odůvodněné a podporují vyšší kvalitu poskytovaných služeb, oproti dřívějšímu způsobu zabezpečování.

Uvedla jsem praktické a originální připomínky jednotlivých respondentů, které jsou zpětnou vazbou na zákonné požadavky, kladené na poskytovatele sociálních služeb. Mohou být přínosem pro legislativní proces při aktualizaci zákona, pro oblast výchovy a vzdělávání, pro postup při provádění inspekci kvality a požadavků na osobnost inspektora.

Jsem si vědoma, že předložená práce i přes snahu postihnout všechny rozhodující aspekty, nezahrnuje veškerou problematiku spojenou s podmínkami pro poskytování sociálních služeb. Současně však může být inspirací pro odborné práce zaměřené na dílčí jevy, které si zaslouží hlubší průzkum.

Resumé

Bakalářská práce se zabývá současnými podmínkami pro zabezpečení poskytování sociálních služeb, se zaměřením na požadavky, které jsou kladeny na poskytovatele sociálních služeb.

Cílem předložené práce je zodpovězení otázky, zda současné, kvalitativně odlišné podmínky pro zabezpečení poskytování sociálních služeb, podporují zvyšování jejich kvality.

Bakalářská práce je členěna do dvou částí, teoretické a praktické.

V teoretické části je uvedena charakteristika sociálních služeb a systém pomoci. Jednotlivé typy sociálních služeb jsou popsány. Popsána je rovněž struktura podmínek a požadavků, které jsou na poskytovatele sociálních služeb kladeny, včetně uvedení povinností poskytovatelů při zabezpečování sociálních služeb, které jsou nezbytné pro naplnění současných standardů kvality poskytovaných služeb.

Praktická část je zaměřena na získání informací o působení současných podmínek pro poskytování sociálních služeb v praxi a ověření, zda tyto podmínky napomáhají ke zvyšování jejich kvality.

Metodou kvalitativního průzkumu a technikou rozhovoru s šesti poskytovateli sociálních služeb, kteří registrují dohromady 16 sociálních služeb, doplněnou o studium dokumentů vybraných respondentů, bylo zjištěno, že současné podmínky pro poskytování sociálních služeb napomáhají ke zvýšení jejich kvality.

Přesto, že první reakce poskytovatelů sociálních služeb na změnu podmínek pro jejich zabezpečení byly negativní, zejména pro jejich časovou a administrativní náročnost, všichni se novým podmínkám přizpůsobili a začali v nich nacházet více pozitivních stránek.

Poskytovatelé akceptují a vítají zvýšené požadavky na odbornou způsobilost a průběžné vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Vnímají je jako logický důsledek požadavků společnosti na kvalitu sociálních služeb, v souvislosti se změnou společenských podmínek.

Práce ukázala, že současné podmínky pro poskytování sociálních služeb podporují zvýšení jejich kvality, ale nezbytným předpokladem je motivace poskytovatelů, založená na provázanosti požadavků a vhodných metodách při jejich zavádění a kontrole. Ze strany poskytovatelů je nezbytný aktivní přístup, konkrétně vyjádřený odbornou způsobilostí a průběžným vzděláváním pracovníků zabezpečujících poskytování sociálních služeb, tvorbou a naplňováním standardů kvality při poskytování sociálních služeb.

Anotace

Bakalářská práce pojednává o současných podmínkách pro poskytování sociálních služeb. Zaměřuje se na podmínky zabezpečení sociálních služeb z pohledu poskytovatelů. Teoretická část přináší informace o legislativním rámci, který upravuje zabezpečení poskytování, strukturu podmínek a povinností poskytovatelů. Empirická část je zaměřena na interpretaci informací, získaných prostřednictvím kvalitativního průzkumu u poskytovatelů sociálních služeb a zodpovězení výzkumné otázky, zda podmínky, ve kterých jsou sociální služby poskytovány, napomáhají ke zvýšení jejich kvality.

Klíčová slova

Sociální služby, poskytovatel, kvalita, standardy, registrace, sociální pracovník, vzdělávání, podmínky poskytování.

Anotation

The bachelor thesis is focused on contemporary conditions of social service provision and mainly on assurance of social services in the view of the providers. The theoretical part informs about legal framework which regulates social service providing, conditions and responsibilities of providing institutions. The empirical part is focused on interpretation of information based on qualitative research by the social service providers. It also answers the research question – whether terms and conditions of service providing help to improve the service quality or not.

Keywords

Social services, provider, quality, standards, registration, social worker, education, service providing conditions.

Seznam použité literatury

Zákony, Vyhlášky

1. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.
2. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Knihy, skripta

3. ČERMÁKOVÁ, K., JOHNOVÁ, M. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. 1. vyd. Praha: FOKUS Praha s.r.o., 2003, 112 s. ISBN 80-86552-45-4.
4. DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2002, 374 s. ISBN 80-246-0139-7.
5. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 407 s. ISBN 80-7013-272-8.
6. KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008, 216 s. ISBN 978-80-7367-383-3.
7. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, 384 s. ISBN 80-7178-548-2.
8. MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001, 312 s. ISBN 80-7178-473-7.
9. MICHALÍK, J. a kol. *Metodika přípravy poradců uživatelů sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Studio Element, 2007, 114 s. ISBN 80-903657-2-8.
10. MICHALÍK, J. a kol. *Poradenství uživatelům sociálních služeb*. 1. vyd. Pardubice: Silueta, s.r.o., 2008, 144 s. ISBN 978-80-903658-2-7.
11. MICHALÍK, J. *Poradenství pro uživatele sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Studio Element s.r.o., 2008, 64 s. ISBN 80-903640-9-8.
12. MICHALÍK, J. *Smluvní vztahy v sociálních službách*. 1. vyd. Praha: Studio Element, 2008, 224 s. ISBN 80-903658-1-7.
13. STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu*. Boskovice: Albert, 1999, 228 s. ISBN 80-85834-60-X.
14. TOŠNER, J., HESTIA o.s. *Metodika vzdělávacích plánů*. Praha: EuroProfis, s.r.o., 2007, 107 s.

Metodiky, vzdělávací materiály

15. Metodika Krajského úřadu Jihomoravského kraje, Informace pro poskytovatele sociálních služeb_doporučení pro přehledné a rychlé vyřízení registrace.
16. Občanské sdružení INSTAND, Jihomoravský kraj – Krajský úřad, 2005 – 2007, Vzdělávací materiály pracovní skupiny pro poskytovatele, vzdělávací program „Řízení kvality v sociálních službách“.

Internetové odkazy

17. http://www.mpsv.cz//files/clanky/2974/otazky_odpovedi
18. <http://www.kr-jihomoravsky.cz/Default.aspx?PubID=17393&TypeID=2>
19. <http://www.kr-jihomoravsky.cz/Default.aspx?PubID=46577&TypeID=7>
20. <http://iregistr.mpsv.cz/socreg/>