

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

Pedagogická fakulta
Ústav speciálněpedagogických studií

Bc. JAROSLAVA KRÖMEROVÁ
II. ročník navazujícího kombinovaného magisterského studia

Obor: speciálně pedagogická andragogika

**PROCES TRANSFORMACE A KVALITA POBYTOVÝCH
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**

Diplomová práce

Vedoucí práce: doc. PhDr. PaedDr. Olga Krejčířová, PhD.

OLOMOUC 2012

Prohlašuji, že jsem tuto práci vypracovala samostatně na základě uvedené literatury a pramenů.

V Olomouci dne 30. května 2012

.....

vlastnoruční podpis

Děkuji doc. PhDr. PaedDr. Olze Krejčířové, PhD., za velmi cenné připomínky a odborné vedení diplomové práce.

MOTTO:

„Naděje není optimismus. Není to přesvědčení, že něco dobře dopadne, ale jistota, že něco má smysl, bez ohledu na to, jak to skutečně dopadne.“

(Václav Havel)

OSNOVA

Úvod	8
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 Sociální služby	10
1. 1 Systém sociálních služeb v České republice	10
1. 2 Charakteristika pobytových sociálních služeb	11
1. 3 Pobytové sociální služby pro osoby se zdravotním postižením a jejich specifika	13 13
2 Kvalita v sociálních službách	16
2. 1 Standardy kvality sociálních služeb v návaznosti na současnou legislativu	16
2. 1. 1 Změny v legislativě sociálních služeb po roce 1989	17
2. 1. 2 Procedurální standardy kvality	19
2. 1. 3 Personální standardy kvality	21
2. 1. 4 Provozní standardy kvality	22
2. 2 Kvalita v pobytových sociálních službách pro osoby se zdravotním postižením	24
2. 2. 1 Překážky při zavádění standardů kvality do praxe	24
3 Proces transformace pobytových sociálních služeb	29
3. 1 Pojem transformace	29
3. 2 Východiska procesu transformace	31
3. 2. 1 Deinstitucionalizace a humanizace péče	31
3. 2. 2 Legislativní normy a dokumenty	32
3. 3 Realizace procesu transformace pobytových sociálních služeb v České republice	35

II PRAKTICKÁ ČÁST	37
4 Transformace pobytových sociálních služeb v Moravskoslezském kraji	38
4. 1 Úloha kraje jako zřizovatele sociálních služeb v procesu transformace	38
4. 2 Strategické dokumenty v procesu transformace	44
4. 2. 1 Koncepce kvality sociálních služeb v Moravskoslezském kraji (včetně transformace pobytových sociálních služeb)	45
4. 2. 2 Ostatní strategické materiály a jejich dopad na transformaci pobytových sociálních služeb	46
4. 3 Analýza ekonomického zajištění procesu transformace	48
5 Zajištění řízení procesu transformace	52
5. 1 Analýza organizačního zajištění procesu transformace	52
5. 1. 1 Úlohy a kompetence účastníků procesu transformace	54
6 Transformace v domově se zvláštním režimem a návaznost na standardy kvality	59
6. 1 Domov Jistoty v Bohumíně	60
6. 1. 1 Historie Domova Jistoty	60
6. 1. 2 Implementace standardů kvality	61
6. 2 Charakteristika poskytovaných služeb při zahájení procesu transformace	63
6. 2. 1 Analýza cílových skupin	63
6. 2. 2 Nastavení metodiky procesu transformace v Domově Jistoty	67
7 Průběh transformačního procesu v Domově Jistoty	71
7. 1 Analýza systému předávání informací v procesu transformace v návaznosti na standardy kvality	72
7. 2 Stanovené dílčí cíle procesu transformace v zařízení a jejich naplňování v praxi	74
7. 2. 1 Personál zařízení a proces transformace	74

7. 2. 2 Uživatelé služeb a proces transformace	77
7. 3 Změny v poskytovaných sociálních službách jako důsledek procesu transformace	80
8 Transformace v Domově Jistoty a kvalitativní změny v poskytovaných sociálních službách	83
8. 1 Nástroje změn v poskytování sociálních služeb v Domově Jistoty	83
8. 2 Dopady transformace a vize dalších změn v poskytování sociálních služeb	88
Závěr	93
Seznam použité literatury a pramenů	95
III PŘÍLOHY	97
1. Plán transformace	
2. Souhrnný přehled potřeb	
3. Zápisy ze schůzek pracovního týmu	
4. Zápis ze schůzky transformačního týmu	
5. Obrazový materiál Domov Jistoty	

Úvod

Problematika začleňování lidí s postižením do společnosti má v našem prostředí mnohá specifika. Česká republika se v posledních letech zařadila mezi státy, které si uvědomují zvýšenou odpovědnost za odstraňování bariér bránících lidem se zdravotním postižením v plnohodnotné účasti na životě společnosti. Jednou z oblastí, které je v tomto kontextu věnována zvýšená pozornost, jsou pobytové sociální služby pro osoby se zdravotním postižením. Tyto služby představují specifické prostředí, které sebou nese rizika vycházející z dosavadních přístupů a způsobů působení na uživatele pobytových sociálních služeb. Zajištění bydlení v ústavním zařízení není přirozeným způsobem, jak zajistit důstojné, lidské a ochranu práv respektující podmínky pro dospělé osoby se zdravotním postižením. Téma transformace a kvality pobytových sociálních služeb je především tématem přeměny velkých ústavních institucí v moderní formy podpory a pomoci lidem se zdravotním postižením.

Teoretická část diplomové práce je zaměřena na systém sociálních služeb v České republice, jejich charakteristiku a také na poměrně nový nástroj ke zvyšování kvality poskytovaných služeb, kterým jsou standardy kvality. Zároveň se věnuje východiskům procesu transformace a klade důraz na přesahy, které sebou tato problematika přináší. Jde nejen o iniciované změny v poskytování sociálních služeb, ale také změny ve společnosti obecně.

V praktické části jsou nastíněna nová východiska, systémové a podpůrné nástroje v procesu transformace vybraných zařízení pobytových sociálních služeb pro osoby se zdravotním postižením v Moravskoslezském kraji. Moravskoslezský kraj byl jedním z prvních, který začal aktivně prosazovat nástroje změny, které mohou ovlivnit život mnoha lidem, kteří žijí v pobytových zařízeních sociálních služeb.

Cílem této práce je na příkladu analýzy stanovené metodiky průběhu procesu transformace konkrétního pobytového zařízení pro dospělé uživatele s duševním onemocněním prokázat, že funkční model transformačního procesu je úzce spjat s praktickým zaváděním standardů kvality sociálních služeb do praxe. Současně tato část práce dokumentuje význam vzdělávání, osvěty a spolupráce všech zainteresovaných subjektů, které jsou účastníky těchto změn. Akcentováno je mimo jiné aktivní zapojení samotných uživatelů pobytové sociální služby, ale také například úloha Moravskoslezského kraje jako zřizovatele a jeho možnosti směrem k poskytovateli, včetně nového prvku, kterým je zapojení externích odborníků do podpory procesu transformace. Důležitou oblastí, která je popsána v praktické části této práce, je pro úspěšný proces transformace nezbytné uplatnění principu komunitní práce a maximální možné využití místních podmínek ve prospěch uživatelů transformovaných služeb. Zároveň je dokumentován přesah procesu transformace sociální služby směrem ke zvyšování kvality života dospělých uživatelů.

V dokumentovaném zařízení jsem několik let působila jako externí poradce a vycházela jsem proto při zpracování práce také ze zkušeností, které jsem v daném období získala. Nejsilnější však byly konkrétní příběhy, jež jsem měla možnost sdílet spolu s obyvateli Domova Jistoty, kteří dnes žijí jiný život. Práce obsahuje přílohy, jejichž součástí jsou mimo jiné fotografie původního zařízení sociálních služeb a následně vzniklého nového zázemí, které vzniklo v rámci transformace.

Největší přínos tohoto procesu však spatřuji ve změnách, které sebou transformace přinesla do života lidí s duševním onemocněním žijícím do té doby v nevyhovujících ústavních podmínkách, které ještě více ztrpčovaly jejich nelehký životní úděl.

I TEORETICKÁ ČÁST

1 Sociální služby

Sociální služby je možné považovat za jeden z důležitých nástrojů sociální práce, který reaguje na potřeby společnosti a občanů v ní žijících. Jejich specifikem je především to, že jsou určeny lidem, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci, kterou z důvodu omezení svých schopností, dovedností a možností již nemohou, nebo nedokážou řešit samostatně. Nejčastěji jsou tyto služby využívány lidmi, kteří z nejrůznějších příčin daných věkem, zdravotním stavem, danou sociální situací, nebo krizí, potřebují podporu a pomoc další osoby. Část sociálních služeb je pak určena lidem, kteří jsou nepříznivou sociální situací ohroženi, služby se proto snaží aktivně předcházet sociálnímu vyloučení těchto osob.

1.1 Systém sociálních služeb v České republice

Systém sociálních služeb je v České republice dán od roku 2007 zákonem. Služby jsou dle tohoto legislativního rámce rozděleny do stanovené dané typologie dle nastavených parametrů. Mezi základní nově nastavené parametry patří to, zda se jedná o služby zaměřené na sociální péči, sociální poradenství nebo sociální prevenci. Dále tento model akcentuje formu, jakou mohou být služby poskytovány. Jednotlivé sociální služby mohou být dle svého typu a charakteru poskytovány ambulantní, terénní, nebo pobytovou formou¹. Zároveň je legislativně upraveno, že všechny typy služeb jsou povinny zajistit zdarma poskytnutí základního sociálního poradenství.

Významným se pak jeví také fakt, že jsou nastaveny jasné podmínky pro vzdělání pracovníků v sociálních službách, včetně povinného rozsahu

¹ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. (§ 33)

dalšího vzdělávání těch, kteří pracují přímo s uživateli sociálních služeb. Zákonem jsou definovány požadavky na vzdělání a další předpoklady pro výkon profese sociálního pracovníka.

Mezi nejvýznamnější změny v systému poskytování sociálních služeb po roce 1989 lze však bezesporu zařadit ty, jež zasahují do lidsko-právní problematiky. Tato je zakotvena především v základních zásadách pro poskytování sociálních služeb. Ty jsou postaveny na přesvědčení, že služby musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, které je budou využívat. Sociální služby musí zachovávat lidskou důstojnost, ale také podporovat osoby ve využití jejich vlastního potenciálu tak, aby jejich poskytování aktivně předcházelo sociálnímu vyloučení.²

Sociální služby jsou v České republice zřizovány různými poskytovateli sociálních služeb, kteří musí být zařazeni při splnění zákonem stanovených podmínek do celostátního veřejného Registru poskytovatelů sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí³. Poskytovateli sociálních služeb jsou nejen organizace zřizované obcemi, kraji, či státem, ale také organizace zřízené na bázi nestátních neziskových organizací. Patří mezi ně například občanská sdružení, církevní právnické osoby, nebo obecně prospěšné společnosti. Současně je možné, aby poskytovatelem sociálních služeb byly právnické či fyzické osoby. Pro všechny poskytovatele je povinností nejen dodržení podmínek registrace, ale také splnění povinností daných zákonem, včetně naplňování standardů kvality sociálních služeb.

1. 2 Charakteristika pobytových sociálních služeb

Pobytové sociální služby v širším pojetí jsou určeny nejen osobám se zdravotním postižením, včetně dětí, ale také lidem, kteří z důvodu věku potřebují celodenní pomoc, péči a podporu. Jsou zde zařazeny také služby, které poskytují možnost přechodného pobytu osobám v krizi. Charakteristické

² Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. (§ 2)

³ *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online]. 2012 [cit. 2012-03-01]. Dostupné z: www.mpsv.cz

pro pobytové sociální služby je to, že jsou zároveň zařízeními sociálních služeb a pro lidi, kteří v nich žijí, se stávají domovem, případně dočasným azylem. Dle platné legislativy jsou pobytové sociální služby službami sociální péče a jako takové: „napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení. Každý má právo na poskytování služeb sociální péče v nejméně omezujícím prostředí.“⁴

Část pobytových sociálních služeb je službami sociální prevence, kdy tyto služby: „napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností.“ Zároveň je patrný jejich rozdílný cíl, oproti službám sociální péče: „napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.“⁵

Pro pobytové sociální služby je společné, že jsou povinny zajistit především důstojné ubytování a služby s tím související. Tyto služby jsou zpoplatněny. Zároveň jsou dle charakteru jednotlivých pobytových sociálních služeb tyto povinny poskytovat v určeném rozsahu základní činnosti směrem k uživatelům služeb. Naprostou samozřejmostí společnou pro všechny typy pobytových sociálních služeb je, že v nich musí působit kvalifikovaný sociální pracovník a také personál vyškolený směrem k potřebám uživatelů. Přestože se jedná o služby pobytového charakteru, musí jejich fungování vycházet ze zásad stanovených zákonem a s ohledem na začleňování osob do běžné společnosti. V jednotlivých typech zařízení sociálních služeb jsou podmínky a způsoby poskytování služeb přizpůsobovány cílové skupině, které jsou určeny. Na pobytové sociální služby je možné nahlížet z několika úhlů. Dle platné legislativy se jedná o již výše zmiňované dělení na pobytové služby sociální péče a pobytové služby sociální prevence. Dále lze sociální

⁴ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. (§ 38)

⁵ Tamtéž, (§ 53).

služby charakterizovat z hlediska cílových skupin, kterým jsou poskytovány. Dle tohoto ukazatele jsou služby rozděleny na služby pro nezaměstnané, služby reagující na chudobu a bezdomovectví, služby pro děti a rodiny, pro rizikové děti a mládež, služby pro staré lidi, služby pro etnické menšiny, pro uprchlíky, služby pro lidi s postižením, služby reagující na krize a služby pro lidi trpící duševními nemocemi, služby pro nemocné, služby pro lidi se závislostmi, služby související s výkonem spravedlnosti, služby pro občany.⁶

1. 3 Pobytové sociální služby pro osoby se zdravotním postižením a jejich specifika

Společným znakem pobytových sociálních služeb pro osoby se zdravotním postižením je to, že služby jsou nejčastěji poskytovány jako služby sociální péče. Současně se však jedná o služby, které mají nastavenou různou míru podpory a pomoci klientům a jsou v rámci typologie služeb směřovány k rozdílným cílům, kterých lze jejich prostřednictvím dosáhnout. Rozdílná je rovněž „historie“ těchto služeb v kontextu vývoje péče o lidi se zdravotním postižením v České republice v rámci změn společenského zřízení. Rozsah péče a podpory je v jednotlivých typech zařízení sociálních služeb rozdílný a významně reflektuje specifické potřeby cílových skupin, kterým jsou poskytovány. Část zařízení pobytového charakteru zajišťuje také péči zdravotní a ošetrovatelskou. Služby jsou ve všech typech zařízení zpoplatněny.

Domovy pro osoby se zdravotním postižením

Domovy pro osoby se zdravotním postižením jsou poměrně rozšířenou formou poskytování sociálních služeb. V České republice je registrováno více než dvě stě sociálních služeb tohoto typu.⁷ Často se jedná o bývalé ústavy

⁶ MATOUŠEK, Oldřich. A KOL. *Sociální služby: Legislativní zakotvení sociálních služeb*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

⁷ Registr poskytovatelů sociálních služeb MPSV. *Wwww.mpsv.cz* [online]. 2012 [cit. 2012-03-01]. Dostupné z: <http://iregistr.mpsv.cz/>

sociální péče, které byly v minulosti nejčastější formou poskytování pobytových sociálních služeb pro osoby se zdravotním postižením. Pro tyto služby je typické, že jsou určeny lidem, kteří z důvodu věku nebo zdravotního postižení potřebují nejvyšší míru podpory a pomoci jiných osob. Primárně jsou určeny pro zajištění vhodných podmínek k bydlení a záležitostí s tím souvisejících, například poskytnutí důstojných podmínek pro osobní hygienu a stravování včetně profesionální pomoci a podpory při těchto činnostech. Současně s tím poskytují další činnosti sociální práce stanovené zákonem⁸. Tyto služby jsou poskytovány celoročně a kromě sociální péče zajišťují také péči zdravotnickou a ošetrovatelskou.

Týdenní stacionáře

Týdenní stacionáře představují menší skupinu pobytových zařízení určených pro osoby se zdravotním postižením nejrůznějšího stupně a rozsahu. Také tato zařízení poskytují škálu služeb spojenou s bydlením a vytvářením důstojných podmínek pro bydlení osob, které potřebují pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Na rozdíl od domovů pro osoby se zdravotním postižením jsou týdenní stacionáře zařízeními, která poskytují své služby zpravidla v pracovních dnech a jejich klienti tráví svátky a volné dny v přirozeném sociálním prostředí. Tato skutečnost je zohledňována i ve volbě způsobů sociální práce. Rozdílná je také zákonem stanovená hranice úhrad nákladů spojených s poskytováním služeb⁹.

Domovy se zvláštním režimem

V tomto typu sociálních služeb jsou služby bydlení poskytovány lidem, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění, závislosti na návykových látkách, nebo trpí některým typem demencí. Služby domova se zvláštním režimem využívají lidé s těmito typy obtíží, kteří současně potřebují podporu a pomoc jiné osoby. Režim v těchto

⁸ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. (§ 48)

⁹ Vyhláška č. 505: kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: 2006 Sb. 2006.(§13)

zařízeních je přizpůsoben specifickým potřebám osob¹⁰. Podmínky v domovech se zvláštním režimem akcentují potřeby lidí stanovené cílové skupiny, včetně požadavků na jejich důstojnost, maximální možnou míru samostatnosti, bezpečí, odbornost a počet personálu a zajištění zdravotnické, ošetrovatelské a terapeutické péče. Služby jsou zpoplatněny obdobně jako v případě domovů pro osoby se zdravotním postižením.

Chráněné bydlení

Chráněné bydlení je typem sociální služby¹¹, která se svou charakteristikou více přibližuje podmínkám běžného společenského prostředí a je určena klientům, kteří nepotřebují celodenní podporu a péči ve všech oblastech života. V ideálním případě je služba poskytována v bytech v běžné bytové zástavbě, kde spolu bydlí skupina klientů, kteří se podle svých možností a schopností podílejí na vedení domácnosti. Mají zde dostatek soukromí i společné prostory a zázemí pro podpůrný personál – asistenty bydlení. U nás se tato služba rozvíjí od roku 1989. Klienty bývají nejčastěji lidé s mentálním postižením a lidé chronicky duševně nemocní.

Podpora samostatného bydlení

V tomto typu služeb je sociální práce zaměřena na působení na osoby se zdravotním postižením nebo chronickým onemocněním, včetně duševního onemocnění, které potřebují pomoc jiné fyzické osoby. Mezi hlavní poskytované činnosti patří pomoc při zajištění chodu domácnosti, zprostředkovávání kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů¹². Pro tento typ služeb je typické zaměření na maximální možné dosažení samostatnosti lidí, kteří služby využívají, za podpory asistentů bydlení a často v samostatných bytových jednotkách v běžné bytové zástavbě.

¹⁰ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. (§ 50)

¹¹ Tamtéž, (§ 51)

¹² Tamtéž, (§ 43)

2 Kvalita v sociálních službách

V návaznosti na změny politického zřízení v České republice po roce 1989 docházelo k postupným změnám také v oblasti poskytování sociálních služeb. Celý sociální systém bylo nutné komplexně rekonstruovat, neboť nebyl připraven na řešení sociálních důsledků plynoucích z realizace ekonomické reformy. Jedním z problémů, který se objevil v souvislosti s transformací sociální politiky, bylo také financování poměrně vysokých sociálních výdajů z veřejných rozpočtů.¹³

Změny v sociálních službách ovlivnily také další faktory. Například v souvislosti s otevřením hranic bylo možné začít čerpat zkušenosti v zahraničí, s utvářením transparentní demokratické občanské společnosti se otevřely další možnosti směrem k sociálním službám. Mezi ně patřilo například obnovení činnosti církví, které jsou přirozeným historickým nositelem sociální práce, nebo možnost zakládání občanských sdružení, která rovněž významně participují na poskytování sociálních služeb.

2. 1 Standardy kvality sociálních služeb v návaznosti na současnou legislativu

Pojem kvalita je odvozen od latinského slova „qualis“, tedy jaký, to znamená „jaké povahy“. Kvalitou jako takovou se zpočátku zabývaly především podnikatelské subjekty s cílem zajistit si co největší tržby. Sociální služby se však od komerční sféry v mnohém liší. Jsou financovány z veřejných zdrojů, často jsou závislé na politických rozhodnutích, na legislativě, jedná se o služby mnohdy intimní povahy s velkou etickou a hodnotovou dimenzí. Koncepty a metodika programů zajišťujících kvalitu prošly mnoha změnami. Jsou nastaveny tak, aby hodnotily kvalitu služeb, stanovovaly, zda tyto služby odpovídají očekáváním uživatelů a korigovaly

¹³ KRUTILOVÁ, Dagmar, Pavel ČÁMSKÝ a Jan SEMBDNER. *Sociální služby: Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 2008. 18 s. ISBN 978-80-254-3427-7.

nebo napravovaly jakékoliv chyby zjištěné v průběhu procesu¹⁴. Bednář uvádí, že: „Hodnotit kvalitu služby lze jen v případě, že má organizace stanovena kritéria hodnocení. Pro porovnání s jinými organizacemi, je nutné hodnotit podle sjednocených kritérií (nelze říci, jestli je jedna služba lepší nebo horší, jsou-li obě služby hodnoceny dle odlišných kritérií)¹⁵.“

2. 1. 1 Změny v legislativě sociálních služeb po roce 1989

Kvalita v sociálních službách je v České republice spjata především se zaváděním standardů kvality sociálních služeb v návaznosti na nový sociální zákon. Příprava a následné prosazení tohoto právního předpisu trvalo třináct let. Zákon o sociálních službách byl schválen 14. března 2006. Na konci roku 2006 byla schválena prováděcí vyhláška a od 1. ledna 2007 vstoupil zákon v účinnost¹⁶.

Tento zákon přinesl některé zásadní změny v poskytování sociálních služeb oproti předchozí zákonné normě, která platila do 31. 12. 2006. V tomto starším dokumentu se uvádí: „ Sociální péčí zajišťuje stát pomoc občanům, jejichž životní potřeby nejsou dostatečně zabezpečeny příjmy z pracovní činnosti, dávkami důchodového nebo nemocenského zabezpečení, popřípadě jinými příjmy, a občanům, kteří ji potřebují vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nebo věku, anebo kteří bez pomoci společnosti nemohou překonat obtížnou životní situaci nebo nepříznivé životní poměry. V oblasti sociální péče stát zajišťuje poradenskou a výchovnou činnost, zejména výchovu k odpovědnému rodičovství, k upevňování rodinných vztahů a ke vzájemné pomoci mezi občany, především pomoci občanům těžce zdravotně postiženým a starým občanům, a poskytuje další dávky a služby.“¹⁷ Z toho je zřejmé například to, že nositelem veškeré sociální péče byl výhradně stát a zároveň

¹⁴ *KONCEPCE KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V MORAVSKOSLEZSKÉM KRAJI: (včetně transformace pobytových sociálních služeb)*. Ostrava, Krajský úřad Moravskoslezského kraje: usnesení Zastupitelstva Moravskoslezského kraje č. 24/2122, 2008.

¹⁵ *S KVALITOU DO PRAXE - manuál pro zavádění kvality sociálních služeb*, s. 388.

¹⁶ Zákon č. 108/2006 Sb., *o sociálních službách*, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁷ Zákon č. 100/ 1998 Sb., *o sociálním zabezpečení*, ve znění pozdějších předpisů.

byl tento systém sociálního zabezpečení postaven na péči a výchově. Rozsah péče byl přitom v zákoně dále definován následovně: „ Dospělým občanům s těžkým tělesným, smyslovým nebo mentálním postižením, popřípadě při kombinaci těchto postižení, kteří potřebují ústavní péči, se v ústavech sociální péče pro dospělé občany takto postižené poskytuje zejména bydlení, zaopatření, zdravotní péče, rehabilitace, kulturní a rekreační péče a v případě potřeby osobní vybavení, a umožňuje se jim s přihlédnutím ke stupni postižení též přiměřené pracovní uplatnění. Dětem a mládeži s těžkým tělesným postižením nebo tělesným postižením v kombinaci s jiným postižením, které znemožňuje nebo podstatně ztěžuje výchovu, vzdělávání a přípravu pro povolání, se v ústavech sociální péče pro mládež takto postiženou poskytuje zejména bydlení, zaopatření, osobní vybavení, zdravotní péče, rehabilitace, výchova zaměřená též k pracovní činnosti, kulturní a rekreační péče.“¹⁸ Z tohoto výňatku vyplývá, že stát před rokem 1989 automaticky předjímal, že péče o občany se zdravotním postižením bude zajišťována výhradně v zařízeních ústavní výchovy pobytového charakteru. Byl zde také významně akcentován názor, že určitý typ postižení neumožňuje nebo ztěžuje výchovu, vzdělávání a přípravu na povolání.

V aktuálním znění platného zákona lze vysledovat výrazný posun od tohoto pohledu: „ Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob v náležité kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob“.¹⁹ Je tedy zřejmé, že důraz je kladen na individuálně určené potřeby člověka, povinnost poskytovatelů

¹⁸ Zákon č. 100/ 1998 Sb., *o sociálním zabezpečení*, ve znění pozdějších předpisů. (§ 87)

¹⁹ Zákon č. 108/ 2006 Sb., *o sociálních službách*, ve znění pozdějších předpisů.(§ 2)

při poskytování pomoci a podpory působit na osoby aktivně a především v zájmu těchto osob s důrazem na začleňování do běžného společenského prostředí. Současně s těmito změnami zákon ukládá povinnost sociální služby registrovat. Smyslem tohoto nového ustanovení je zabezpečit to, že budoucí poskytovatelé sociálních služeb ještě před zahájením praktického poskytování sociálních služeb musí osvědčit registrujícímu orgánu, že splňují některé ze zásadních podmínek materiálního, technického, hygienického, personálního a odborného charakteru tak, aby mohli poté služby poskytovat v náležité kvalitě a v požadovaném rozsahu.

Jsou poprvé definovány povinnosti poskytovatelů sociálních služeb. Nově je dán důraz na povinnosti spojené s informovaností o poskytovaných službách směrem k veřejnosti i směrem k lidem, kterým budou služby určeny. Zároveň je nastaven právní smluvní vztah mezi poskytovatelem sociální služby a uživatelem. Jsou zde jako povinnosti vymezeny další oblasti, které musí poskytovatel sociální služby dodržet, a jejichž plnění podléhá nejen kontrole, ale jsou také předmětem sankcí, pokud je poskytovatel nedodrží. Mezi těmito povinnostmi je poměrně stručně, avšak výstižně uvedena tato: „Dodržovat standardy kvality.“ Tyto jsou v plném znění, včetně kritérií rozvedeny v příloze prováděcí vyhlášky k zákonu²⁰.

2. 1. 2 Procedurální standardy kvality

Jsou zaměřeny na proces poskytování sociálních služeb a jsou stejně jako ostatní standardy nástrojem pro měření kvality poskytovaných sociálních služeb. Stanovují, jakými způsoby mají být sociální služby poskytovány v náležité kvalitě. Velká pozornost je v nich věnovaná ochraně práv uživatelů sociálních služeb a ochranným mechanismům proti porušení těchto práv.

²⁰ Příloha č. 2 k vyhlášce č. 505: kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: 2006 Sb. 2006.

Procedurální standardy obsahují následující oblasti²¹:

- *cíle a způsoby poskytování sociálních služeb* - poskytovatelé mají definovány cíle, zásady a poslání sociálních služeb, které jsou plně v souladu se snahou o začlenění osob do přirozeného společenského prostředí s ohledem na jejich zájmy, s respektem k jejich právům a možnostem. Poskytovatelé chrání uživatele před negativním hodnocením a předsudky, mají nastaveny transparentní postupy pro řádný průběh služby;
- *ochrana práv osob* – organizace má zmapovány oblasti, ve kterých by mohlo dojít k porušení práv uživatelů a má nastavené mechanismy, které brání porušení práv. Současně má nastaveny postupy pro případné střety zájmů, ke kterým může v souvislosti s poskytováním služeb docházet;
- *jednání se zájemcem o službu* – poskytovatel sociálních služeb srozumitelným způsobem informuje veřejnost i zájemce o službu o možnostech a nabídce služeb, které poskytuje. V rámci jednání se zájemcem projednává se zájemci jejich očekávání a osobní cíle, dojednává reálné možnosti služby a má nastavena jasná pravidla pro postup, kdy je zájemce o sociální službu ze zákonných důvodů odmítnut;
- *smlouva o poskytování sociální služby* – uzavírá se ústně nebo písemně a není možné poskytnout službu, aniž by byla uzavřena smlouva, obsah smlouvy je dán a vychází z osobního cíle uživatele. Smlouva je individualizovaná;
- *individuální plánování průběhu sociální služby* – poskytovatel postupuje dle jednotných pravidel pro plánování daných v rámci organizace. Pravidla umožňují změny v průběhu poskytování sociální

²¹ Příloha č. 2 k vyhlášce č. 505: kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: 2006 Sb. 2006.

služby a předpokládají aktivní zapojení uživatele do plánování a přehodnocování s respektem k jeho potřebám a možnostem, s důrazem na začlenění do běžné společnosti;

- *dokumentace o poskytování sociální služby* – služba má stanoveny, které údaje a v jakém rozsahu nezbytně potřebuje pro kvalitní poskytnutí služby, jsou nastavena pravidla pro nahlížení do dokumentace, včetně pravidel pro archivaci a skartaci;
- *stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby* - uživatelé služeb vědí, jak a komu si mohou stěžovat, jakým způsobem bude s jejich stížnostmi naloženo, je zajištěna jejich ochrana v případě stížnosti, mají možnost stěžovat si také anonymně a mají k dispozici srozumitelně uvedené kontakty, kam si mohou stěžovat, včetně možnosti podat stížnost k nezávislému orgánu;
- *návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje* - standard je zaměřen na podporu uživatele v jeho kontaktech s běžným společenským prostředím, zaměřuje se na využívání běžně dostupných služeb a podporu kontaktů s rodinou a místní komunitou.

2. 1. 3 Personální standardy kvality

Tyto standardy sledují personální zajištění služeb s důrazem na přímé propojení kvality poskytované služby s personálním obsazením. Nelze poskytovat kvalitní sociální službu bez dostatečného počtu odborně vyškolených pracovníků. Současně je potřeba, aby organizace nastavily kvalitní pracovní podmínky a podporu směrem ke svým pracovníkům.

Personální standardy se věnují následujícím oblastem²²:

- *personální a organizační zajištění sociální služby* – služba má stanovenou jasnou organizační strukturu s vyznačením jednotlivých kompetencí zaměstnanců, struktura odpovídá charakteru služby, specifickým potřebám uživatelů a zaměstnanci splňují podmínky vzdělání dané zákonem. Zároveň jsou dána pravidla pro přijímání a zaškolení nových zaměstnanců. Předpokládá se také, že organizace má nastaveno, za jakých okolností a při dodržení jakých pravidel je spolupracováno s dalšími osobami, které do služby vstupují, například další pracovníci na dohody, návštěvníci zařízení, dobrovolníci, stážisté;
- *profesní rozvoj zaměstnanců* – organizace své zaměstnance pravidelně hodnotí, zjišťuje jejich vzdělávací potřeby, zajišťuje zpracování individuálních vzdělávacích plánů pracovníků, které reflektují nejen jejich potřeby, ale jsou v souladu s potřebami uživatelů. Je zpracován a dodržován srozumitelný postup pro předávání informací mezi zaměstnanci navzájem o poskytované sociální službě. Poskytovatel má zpracován a dodržuje transparentní systém finančního a morálního ocenění zaměstnanců, včetně zajištění podpory nezávislého kvalifikovaného odborníka pro pracovníky, kteří vykonávají přímou práci s uživateli.

2. 1. 4 Provozní standardy kvality

Provozní standardy kvality jsou zaměřeny na konkrétní technické podmínky pro poskytování sociálních služeb, včetně jejich provozního, ekonomického a materiálního zázemí a dostupnosti. Zároveň je kladen důraz na další rozvoj služby, zvyšování kvality, sebehodnocení a práci na dalším směřování služby.

²² Příloha č. 2 k vyhlášce č. 505: kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: 2006 Sb. 2006.

Provozní standardy jsou zaměřeny na následující oblasti²³:

- *místní a časová dostupnost poskytované sociální služby* – standard předpokládá, že poskytovatel má nastaveny dobu a místo poskytování sociální služby s ohledem na charakter konkrétní sociální služby a potřeby osob, kterým jsou služby poskytovány;
- *informovanost o poskytované sociální službě* – předpokladem pro naplnění kritérií standardu je zpracovaný souhrn informací o poskytované sociální službě ve formě, která je srozumitelná okruhu osob, kterým je služba určena. Předpokládá se tedy například zpracování souboru informací v alternativní podobě, nebo například za použití speciálních znaků, barev, velikosti písma;
- *prostředí a podmínky* – poskytovatel je povinen zajistit podmínky pro poskytování sociální služby, které odpovídají potřebám cílové skupiny dané služby, materiální, technické a hygienické zázemí služby musí být nejen funkční, ale také důstojné a odpovídající okruhu osob a individuálním potřebám těch, kterým je služba určena;
- *nouzové a havarijní situace* – organizace poskytující sociální služby je povinna definovat konkrétní nouzové a havarijní situace, ke kterým by v průběhu poskytování služeb mohlo dojít. Zároveň má definováno, jak budou zaměstnanci v případě vzniku těchto situací postupovat a zaměstnance s těmito postupy prokazatelně a pravidelně seznamuje. O těchto situacích je vedena dokumentace;
- *zvyšování kvality sociální služby* – poskytovatelé sociálních služeb dále pracují na zvyšování kvality služby. Poskytované služby pravidelně a za jasně daných pravidel hodnotí a kontrolují, zaměřují se na soulad konkrétního poskytování služby v denní praxi se stanovenými cíli, zásadami a posláním služby. Souběžně také pravidelně zjišťují

²³ Příloha č. 2 k vyhlášce č. 505: kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: 2006 Sb. 2006.

spokojenost uživatelů s poskytovanými službami a zapojují do hodnocení služeb další subjekty, například veřejnost, studenty, stážisty, spolupracovníky, dobrovolníky. Poskytovatelé zvyšují kvalitu služby také na základě podnětů získaných při vyřizování stížností a podnětů.

2. 2 Kvalita v pobytových sociálních službách pro osoby se zdravotním postižením

K pobytovým službám určeným pro osoby se zdravotním postižením lze přiřadit následující: domovy pro osoby se zdravotním postižením, týdenní stacionáře, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení, podpora samostatného bydlení²⁴. Stejně jako všechny další sociální služby, také tyto jsou povinny uplatňovat v praxi takové přístupy, které odpovídají stávajícím standardům kvality sociálních služeb. Protože se však velmi často jedná o služby, které historicky vzešly z bývalých ústavů sociální péče, jsou mnohdy zatíženy dalšími problémy, které jim brání v efektivním zavádění kvality do praxe. Nejednotnost v systému zavádění kvality přináší také různé postupy zřizovatelů těchto sociálních služeb, kterými jsou nejen obce, kraje nebo ministerstvo práce a sociálních věcí, ale také nestátní neziskové organizace a právnické nebo fyzické osoby.

2. 2. 1 Překážky při zavádění standardů kvality do praxe

Při zavádění standardů kvality do praxe v zařízeních pobytových sociálních služeb pro osoby se zdravotním postižením je možné identifikovat některé překážky. Tyto překážky jsou nejrůznějšího typu a mají také rozdílnou váhu podle toho, kterých oblastí života lidí v těchto zařízeních se dotýkají. Rozdílné jsou také možnosti v jednotlivých konkrétních sociálních službách, jak na tyto možné překážky reagovat. Stejně náročné je stanovit v jakém čase budou odstraněny. Jednotlivé překážky jsou v textu řazeny bez toho, aby bylo určující jejich pořadí.

²⁴ Zákon č. 108/ 2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

- **Historie služby**

Sociální péče byla až do roku 1989 poskytována převážně prostřednictvím státem zřízených pobytových sociálních služeb – dřívější Ústavy sociální péče. Jedny z prvních dobrovolných inspekcí ukázaly, že největší obtíže mají státní ústavní zařízení²⁵. Obecně však lze konstatovat, že samotná forma poskytování sociálních služeb je často v rozporu s tím, jak jsou naplňována v praxi jednotlivá kritéria standardů kvality sociálních služeb, která jsou směřována hlavně k ochraně práv klientů, jejich zplnomocňování a začleňování do společnosti. Johnová uvádí: „ Na rozdíl od běžného života ústav poskytuje navíc jen oddělenost od okolí – speciální budova. To je jeho skutečný úkol. Výsledkem ústavní péče je vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a vytvoření závislosti na zde poskytovaných službách, tedy přesný opak toho, co se od sociálních služeb podle nové právní úpravy očekává.“²⁶ Grunewald dále prostředí ústavů hodnotí jako to, které vytváří další handicapy člověka s postižením, kdy poukazuje především na citovou, duševní a sociální oblast, které jsou pobytem v ústavu velmi zasaženy.²⁷ Také tato skutečnost může výrazně komplikovat snahu poskytovatelů dostat v maximální možné míře požadavkům standardů kvality.

- **Počet uživatelů**

V mnoha pobytových zařízeních sociálních služeb, které jsou určeny lidem se zdravotním postižením, přetrvává stav, kdy v těchto často nevyhovujících objektech žije vysoký počet klientů. Existují služby, kde není výjimkou kapacita kolem sta klientů.²⁸ Tento stav pak často ztěžuje možnosti individualizace péče a přináší další překážky pro skutečné uplatnění kvality

²⁵ MATOUŠEK, Oldřich. A KOL. *Sociální služby: Legislativní zakotvení sociálních služeb*. Praha: Portál, 2007. 32 s. ISBN 978-80-7367-310-9.

²⁶ JOHNŮVÁ, Milena. *Sociální služby poskytované v ústavních zařízeních: Zpráva modulu 2. Česko-britského projektu na podporu MPSV při reformě sociálních služeb*, s. 17s.

²⁷ GRUNEWALD, Karl. *Zavřete ústavy pro mentálně postižené: Každý může žít v otevřené společnosti*. Stockholm: Quip - společnost pro změnu, 2003.

²⁸ Registr poskytovatelů sociálních služeb MPSV. *Www.mpsv.cz* [online]. 2012 [cit. 2012-03-01]. Dostupné z: <http://iregistr.mpsv.cz/>

v praxi. Do popředí se dostávají také další oblasti, které jsou v měřítku těchto služeb rizikové. Především je dotčena ochrana práv lidí, kteří v těchto zařízeních žijí. Mezi hlavní sféry ovlivňující jejich další sociální začleňování v kontextu kvalitního poskytování a nastavení služeb patří komplexní řízení kvality zařízení tak, aby bylo zajištěno dodržování základních lidských práv a svobod, například právo na svobodu pohybu, právo na soukromí, na rodinný a partnerský život. Další oblastí, která nemůže být za těchto podmínek důsledně naplňována je konkrétní individualizovaná pomoc a podpora jednotlivých uživatelů při jejich právních a osobních záležitostech. V neposlední řadě je za těchto okolností náročné pracovat s možnostmi využívání návazných zdrojů dle individuálních možností a potřeb a aktivního uplatnění uživatelů například na poli pracovním. Přičemž právě k těmto oblastem by měla podpora a pomoc sociálních služeb aktivně směřovat.²⁹

- **Nevyhovující prostorové, technické a materiální podmínky**

Prostorové, technické a materiální podmínky mohou výrazně napomoci při úspěšném zvyšování kvality služby. Nejsou a nemohou být jediným ukazatelem pro kvalitní službu. Ještě v roce 2003 byla popsána některá zařízení následovně: „Nejrozšířenějším typem ubytování je stále oddělení v ústavu, to znamená řada pokojů ústící do jedné chodby, toalety a koupelny společné pro několik pokojů, společná denní místnost a společná jídelna. V řadě zařízení není prostor pro přijímání návštěv mimo společné pokoje uživatelů. V ústavech často chybí zařízení pro podporu soběstačnosti (kuchyňky, menší pračky apod.).“³⁰. Je však zároveň zjevné, že mnohdy ani rekonstrukce samotná nestačí na to, aby byly zásadně změněny nedostatky ve kvalitě poskytovaných služeb: „Část ústavů, které byly hodnoceny prostřednictvím auditů, prošla rozsáhlými rekonstrukcemi, které rozšířily nabídku služeb a zčásti odstranily nevhodné vnitřní členění starších budov

²⁹ KOŘÍNKOVÁ, Dana. Ochrana práv a sociální začlenění uživatelů ústavních sociálních služeb a jejich překážky: Právní analýza zkušeností z projektu. *Projekt ESF Profesionální rozvoj pracovníků ústavů Středočeského kraje*. 2007, 1., s. 6.

³⁰ JOHNOVÁ, Milena. *Sociální služby poskytované v ústavních zařízeních: Zpráva modulu 2. Česko-britského projektu na podporu MPSV při reformě sociálních služeb*. 17 s. Praha: MPSV, 2003.

...došlo (v některých ústavech) k vybudování samostatných bytových jednotek (garsoniér i vícepokojových bytů), které se přibližují běžnému způsobu bydlení a podařilo se tak odstranit typicky ústavní uspořádání ... jako velké nebezpečí velkoryse prováděných rekonstrukcí vidíme vznik rozsáhlých polyfunkčních areálů, které na svém území nabízejí všechny potřebné služby i aktivity pro volný čas a jsou téměř nezávislé na svém okolí. Tím však paradoxně umocňují sociální izolaci svých obyvatel.“³¹

- **Vzdálenost služby od běžného společenského prostředí**

Návaznost služeb na přirozené společenské prostředí je nejen předpokladem pro naplnění kritérií standardů kvality zaměřených na tuto oblast, ale současně je díky dobré návaznosti možné realizovat uspokojování individuálně určených potřeb obyvatel v zařízeních pobytových sociálních služeb. Přirozené propojení na běžné společenské prostředí akcentuje význam osvětové činnosti a ovlivňování veřejnosti v pohledu na lidi se zdravotním postižením. Může přitom přirozeně docházet ke vzájemnému poznávání a obohacování se.

- **Nevyhovující personální obsazení služby**

Každá sociální služba je určována nejen svou typologií, podmínkami, cílovou skupinou, ale také personálem, který ji v praxi zajišťuje. Personální standardy kvality jsou právě těmi, které se vztahují na tuto důležitou součást kvality poskytovaných služeb. V personálním zajištění služeb v pobytových sociálních službách pro osoby se zdravotním postižením jsou mnohdy patrná úskalí v několika rovinách. První rovinou je počet zaměstnanců a nepřetržitým provozem daná směnnost při zajištění fungování služeb; další roviny jsou dány zejména odborností, profesionalitou a osobnostní výbavou každého jednotlivého zaměstnance. Požadavky kritérií personálních standardů

³¹ JOHNOVÁ, Milena. *Sociální služby poskytované v ústavních zařízeních: Zpráva modulu 2. Česko-britského projektu na podporu MPSV při reformě sociálních služeb*. 17 s. Praha: MPSV, 2003.

jsou nastaveny směrem k zajištění odborného a lidského potenciálu, včetně počtu zaměstnanců tak, aby bylo zřejmé, že tento je schopen v ideálním případě kvalifikovaně a přirozeně adekvátně reagovat na potřeby uživatelů. Nezanedbatelnou překážkou je pak nastavení kompetencí v týmech, včetně provázanosti jednotlivých typů péče a také rozsah a způsoby podpory zaměstnanců služeb. Někdy jsou týmy pracovníků v pobytových zařízeních ještě stále děleny na takzvané úseky, případně v nich přetrvává rozdělení a označení dle zdravotnické terminologie³². Tato praxe neodpovídá snaze o kvalitní personální zajištění služeb a naopak může nejen služby jako takové, ale i uživatele služeb dále stigmatizovat.

³² Srov. KRUTILOVÁ, D., ČÁMSKÝ, P. a SEMBDNER, J. *Sociální služby: Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 83.

3 Proces transformace pobytových sociálních služeb

Transformace pobytových sociálních služeb není pouze procesem, který vede k rozsáhlým stavebním úpravám stávajících nevyhovujících budov a prostor, kde jsou služby uživatelům poskytovány. Jde současně o souhrn mnoha změn, které je nutné realizovat, aby byla transformace prospěšná těm, kterých se dotýká nejvíce – uživatelům sociálních služeb. Zároveň je zřejmé, že tyto změny by nebylo možné realizovat bez projevené vůle společnosti změny uskutečnit. Tu je možné manifestovat například důsledným dodržováním legislativních dokumentů a současně podporou změn, které jsou v jednotlivých zařízeních uskutečňovány. Souběžně s tím je nezbytné přispívat v rámci procesu transformace ke změnám v názorech na tuto problematiku v naší společnosti. Jedná se o dlouhodobý proces, který není možné realizovat pouze „shora“, ale je nezbytné angažovat do něj prostřednictvím informačních kampaní, vzděláváním a osvětou, také širokou veřejnost. Nemůže se tedy jednat pouze o vnitřní proces, který zasahuje jen sociální služby, kterých se přímo týká, ale jeho přínos spočívá také v celospolečenském působení na postoje většinové společnosti k problematice lidí žijících v ústavní péči.

3.1 Pojem transformace

Pojem transformace lze chápat v několika rovinách. Nejstručněji jej lze charakterizovat, jako přeměnu, přetvoření³³. Obecná charakteristika procesu transformace je, že se jedná o proces, kdy společnost, jednotlivec, subjekt přechází od dřívějšího systému k systému novému. Jde tedy o zásah do systémového uspořádání. Krebs uvádí, že: „Takovouto systémovou změnu nelze uskutečnit v krátkém časovém údobí. Svoji povahou jde o proces, v němž vedle sebe koexistují prvky nového a starého systému: starý systém

³³ *ABZ.cz: slovník cizích slov* [online]. 10. 3. 2012 [cit. 2012-03-10]. Dostupné z: http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/hledat?typ_hledani=prefix&cizi_slovo=transformace

již ve své původní funkci neexistuje, ale zároveň ještě ve své celistvosti nepůsobí systém nový.³⁴ Pro sociální politiku v naší zemi je typické, že do procesu transformace zasahují některé významné skutečnosti, které podstatným způsobem ovlivňují proces postupného uplatnění novodobé sociální politiky. Jde přitom o oblasti, které sociální systém ovlivňují a zasahují do všech jeho struktur.

- **Transformace jako ovlivnitelný proces**

Proces transformace je ovlivněn nejen v mezích systémových změn, ale také historickými souvislostmi a determinantami sociální politiky. Především je významně akcentována přeměna politického systému po roce 1989, kdy celospolečenské změny mají přímý dopad na změny v sociální politice.

- **Transformace jako přímé působení na jedince**

Jde o oblast, kde významným činitelem je právě lidský faktor, který je limitován historickou zkušeností, kdy většina populace v České republice nepoznala jiný sociální systém a způsob výkonu sociální politiky, než ten, který byl zaveden předchozím režimem.

- **Transformace a trendy ve vývoji**

Tato oblast zasahuje do vývoje sociální politiky nejen v České republice, ale ve vyspělých zemích obecně. Je především symbolizována přechodem na takzvanou společnost informací, která je významně ovlivňována vědeckotechnickým vývojem, nebo například mezinárodními aspekty při řešení otázek sociální politiky.³⁵

³⁴ KREBS, V., et al., *Sociální politika*, s. 105

³⁵ Srov. KREBS, V. *Sociální politika*, s. 106.

3. 2 Východiska procesu transformace

Proces transformace vychází nejen z historických souvislostí, zákonných možností a předpokladů³⁶, ale současně je dán některými základními principálními atributy, které mohou napomoci změnit dosavadní způsoby poskytování sociálních služeb nejen v pobytových zařízeních sociálních služeb. S těmito způsoby poskytování následně úzce souvisí možnosti, které mohou ve svém dalším životě uplatnit nejen stávající, ale i budoucí uživatelé sociálních služeb. Současně je třeba vzít na vědomí, že transformace sociálních služeb není samostatným krokem směrem k humanizaci poskytovaných sociálních služeb, ale je nutné ji vnímat jakou součást sociální reformy, která je neoddělitelná od celospolečenských proměn. Jak uvádí Krebs: „Sociální reformu je třeba chápat nikoli jako jednorázový akt, ale jako reformu kontinuální.“³⁷ Současně s tímto obecným pojetím východisek pro transformaci je nezbytné mít na zřeteli etické otázky spojené se systémem poskytování sociálních služeb v pobytových sociálních službách. Tento rozměr východisek pro transformaci je možné charakterizovat následovně: „V současné době jsou ústavy posledním pozůstatkem kolektivních ideologií minulosti, které dávaly společnosti právo a moc oddělovat některé lidi od zbytku komunity a omezovat jejich svobodu, vliv a podmínky pro život.“³⁸

3. 2. 1 Deinstitutionalizace a humanizace péče

V rámci pojmosloví sociální práce definuje deinstitutionalizaci Matoušek jako: „Vlivný trend v současné sociální práci, který ve všech případech kdy je to možné, prosazuje neústavní formy péče, jež jsou klientovi dobře dostupné a nevytrhují ho z jeho přirozeného prostředí, tedy péči poskytovanou v rámci komunity.“³⁹ Deinstitutionalizace je jedním ze základních východisek

³⁶ K tomuto problému viz rovněž pozn. 16, s. 17

³⁷ KREBS, V., et al., *Sociální politika*, s. 107.

³⁸ GRUNEWALD, Karl. *Zavřete ústavy pro mentálně postižené: Každý může žít v otevřené společnosti*, s. 3.

³⁹ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*, s. 40.

procesu transformace sociálních služeb, především pak pro sociální služby poskytované pobytovou formou. Obecně je možné ji označit jako vytváření nového životního prostoru pro lidi, kteří dosud žijí v různých typech zařízení sociálních služeb institucionálního charakteru a nedokážou řešit svou nepříznivou sociální situaci samostatně, bez profesionální podpory ze strany sociálních služeb. V současnosti jsou v České republice institucionální služby využívány v různých typech zařízení sociálních služeb v poměrně velkém rozsahu.⁴⁰ Často se přitom paradoxně jedná o instituce, které v názvu nesou označení domov, bydlení, přestože jejich charakter a podmínky pro poskytování služeb jsou od běžného života společnosti velmi rozdílné, někdy dokonce nevyhovující. Deinstitutionalizace je součástí procesu dosahování potřebných změn v rámci humanizace péče. Při dosahování pozitivních změn přeměny institucí je potřebné uplatnění stanovených společných principů a současně je nezbytná podpora změn ze strany společnosti. Deinstitutionalizaci v současném prostředí České republiky lze chápat jako: „Proces, ve kterém dochází ke změně jak ve smyslu formalizované struktury pravidel, řádu a filozofie služby, tak ve smyslu sídla (umístění v objektu a komunitě) tak, aby výsledná struktura a provozování služby byly primárně orientovány na potřeby uživatelů a ne potřeby formalizované instituce. Je jí dosahováno proměnou institucionální péče na péči v komunitě.“⁴¹

3. 2. 2 Legislativní normy a dokumenty

Právní úprava poskytování sociálních služeb spadá v České republice do rezortu Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky. Dle Koldinské byla právní úprava poskytování sociálních služeb právem označována za „popelku českého práva sociálního zabezpečení. Dlouho

⁴⁰ K tomuto problému více viz rovněž pozn. 6, s. 13 .

⁴¹ MPSV VĚ SPOLUPRÁCI S PRACOVNÍ SKUPINOU NULTÉ FÁZE PROJEKTU " PODPORA TRANSFORMACE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB" A S KRAJI. *Kritéria transformace, humanizace a deinstitutionalizace vybraných služeb sociální péče: pro potřeby projektu "Podpora transformace sociálních služeb"*, s. 3.

se totiž nedařilo přijmout novou, moderní právní úpravu.“⁴² V březnu 2006 byl po několikaleté přípravě schválen zákon o sociálních službách; prováděcí vyhláška byla vydána koncem roku 2006, zákon vstoupil v účinnost 1. ledna 2007. Tato právní úprava přinesla poměrně rozsáhlou změnu v systému sociální péče. Oproti dosavadnímu pojetí, které akcentovalo paternalisticko-direktivní model poskytování péče, vytvořil prostředí pro rozvoj vztahů mezi poskytovateli sociálních služeb a jejich klienty, přičemž tyto vztahy mají být založeny na rovnoprávnosti, dobrovolnosti a důsledném individuálním přístupu.⁴³

V současnosti patří Česká republika ke státům, které přijaly Úmluvu o právech lidí s postižením (dále jen Úmluva). Dokument byl 13. prosince 2006 v New Yorku přijat Organizací spojených národů. S Úmluvou vyslovil souhlas Parlament České republiky a prezident republiky ji ratifikoval. Pro Českou republiku vstoupila Úmluva v platnost 28. října 2009. Součástí Úmluvy o právech lidí s postižením je mimo jiné zakotvení nejen uznání rovného práva všech osob se zdravotním postižením žít v rámci společenství, s možnostmi volby na rovnoprávném základě s ostatními, ale také závazek přijetí účinných a odpovídajících opatření pro usnadnění užití tohoto práva. Konkrétně jsou definovány povinnosti států k zajištění možnosti volby lidí s postižením při volbě místa pobytu, kde a s kým budou žít. Uveden je také požadavek, aby lidé s postižením nebyli nuceni žít ve specifickém prostředí.⁴⁴

Úmluva Organizace spojených národů o právech osob se zdravotním postižením je prvním právně závazným nástrojem, který explicitně uznává právo žít a zapojovat se v rámci společnosti. Ačkoli uznání tohoto práva je důležitým krokem, je třeba učinit mnohem více, aby se také stalo realitou pro lidi s postižením. Přestože v Evropě mnohé vládní politiky, strategie

⁴² MATOUŠEK, Oldřich. A KOL. *Sociální služby: Legislativní zakotvení sociálních služeb*, s. 35.

⁴³ KRUTILOVÁ, Dagmar, Pavel ČÁMSKÝ a Jan SEMBDNER. *Sociální služby: Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 2008. ISBN 978-80-254-3427-7. 26 s

⁴⁴ Česká republika. Sdělení Ministerstva zahraničních věcí o sjednání Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením. In: *Sbírka mezinárodních smluv*. Praha: Tiskárna Ministerstva vnitra, p. o., 2010, 2010, 4.

a politická prohlášení vyjadřují podporu sociálnímu začlenění lidí s postižením, postup směrem k tomuto cíli je stále pomalý.⁴⁵

Česká republika k této problematice přijala stěžejní dokument nazvaný Koncepce podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné druhy sociálních služeb poskytovaných v přirozené komunitě uživatele a podporujících sociální začlenění uživatele do společnosti, který byl schválen usnesením vlády č. 127 ze dne 21. února 2007. Koncepce rozlišuje nastavení podpory transformace na podporu procesu transformace pro osoby se zdravotním postižením žijící v ústavních zařízeních sociální péče a podporu pro transformování sociálních služeb pro seniory v celém spektru sociálních služeb. Jsou stanoveny cíle a opatření pro podporu transformace, včetně finančních dopadů do státního rozpočtu a předpokládá pravidelný monitoring Ministerstvem práce a sociálních věcí, který bude sledovat plnění jednotlivých opatření v daném roce. Koncepce vyjadřuje myšlenky a zdůraznění práva na život v přirozeném komunitním prostředí, přičemž vychází z dalších dokumentů přijatých a schválených vládou České republiky, kterými jsou Střednědobá koncepce státní politiky vůči občanům se zdravotním postižením, schválená usnesením vlády ČR č. 605 ze dne 16. června 2004 a Národní plán podpory a integrace občanů se zdravotním postižením na období 2006 - 2009, který byl přijat usnesením vlády České republiky č.1004 ze dne 17. srpna 2005.

⁴⁵ *Náhled na Článek 19 Úmluvy OSN o právech osob se zdravotním postižením*. Evropská koalice pro komunitní život, 2009. Dostupné z: www.kvalitavpraxi.cz

3. 3 Realizace procesu transformace pobytových sociálních služeb v České republice

Proces transformace pobytových sociálních služeb v České republice významně ovlivnilo přijetí zákona, který poprvé v novodobé historii upravuje také oblast kvality sociálních služeb⁴⁶. Důsledné uplatnění dodržování standardů kvality v praxi předpokládá přínos v podobě změn ve způsobu i formě poskytování sociálních služeb směrem k sociálnímu začleňování uživatelů sociálních služeb.⁴⁷ Přesto existuje mnoho překážek, které brání praktické realizaci transformace pobytových sociálních služeb na služby komunitního typu. Sociální služby pro realizaci transformačních záměrů potřebují nejen oporu v zákoně, ale také potřebnou síť návazných služeb na komunální úrovni. Přestože v současné době probíhá v mnoha obcích komunitní plánování, není tento nástroj vždy uplatnitelný pro všechny stávající pobytové sociální služby. Například pobytové služby fungující v malých obcích nejsou aktivně zapojeny do procesu komunitního plánování. Do procesu transformace vstupují také další faktory. Například to, že velká část pobytových sociálních služeb je zřizována obcemi, či kraji a jako taková je financována ze dvou veřejnoprávních zdrojů. Část jejich provozu je hrazena z dotací Ministerstva práce a sociálních věcí a současně na jejich provoz přispívá veřejnoprávní zřizovatel. Oproti tomu sociální služby zřizované nestátními neziskovými organizacemi tuto výhodu pokrytí ze dvou veřejnoprávních zdrojů postrádají⁴⁸.

V souvislosti s účinností zákona však byly realizovány některé významné projekty, které významným způsobem kvalitu a transformaci sociálních služeb posilovaly. Tyto projekty byly realizovány například

⁴⁶ Zákon č. 108/ 2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

⁴⁷ K tomuto problému více viz rovněž pozn. 21, s. 20

⁴⁸ KOŘÍNKOVÁ, Dana. *Překážky transformace ústavní péče: vypracováno na základě zkušeností poskytovatelů různých typů sociálních služeb*. Praha: QUIP - společnost pro změnu, 2008.

v Moravskoslezském, Olomouckém, Středočeském a Královehradeckém kraji v období nejen po, ale i před účinností zákona.⁴⁹

V současné době probíhá pilotní projekt realizovaný Ministerstvem práce a sociálních věcí Podpora transformace sociálních služeb realizuje, který byl zahájen v dubnu 2009 za podpory Evropského sociálního fondu, Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost. Tento projekt vychází z priorit Národního rozvojového plánu pro období 2007 – 2013 a Národního strategického referenčního rámce 2007 – 2013. Navazuje také na Lisabonskou strategii. Hlavním záměrem aktivit projektu je podpořit a také pilotně ověřit transformaci sociálních služeb. Pro tyto účely bylo v roce 2010 založeno Národní centrum podpory transformace (dále jen centrum), které v současnosti poskytuje personální a metodickou podporu ve čtyřiceti vybraných organizacích z celé České republiky, které jsou zapojeny do pilotního ověřování. Současně centrum informuje o procesu transformace, podporuje propagační aktivity a podporuje veřejnou diskuzi k deinstitucionalizaci služeb.⁵⁰ Podpora transformace v regionech však vyžaduje velmi úzkou spolupráci s pracovníky krajů, zejména s pracovníky odborů sociálních, investičních či majetkových.⁵¹ Vysoká míra angažovanosti a zapojení je však nutná nejen na úrovni ministerstva, krajů, obcí, ale především je potřebná ve službách samotných. Vnitřní nastavení a potenciál zaměstnanců i uživatelů služeb mohou být velmi silnou oblastí, nebo naopak rizikem a překážkou v úspěšné transformaci.

⁴⁹ Srov. ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, s.12.

⁵⁰ *Národní centrum podpory transformace sociálních služeb* [online]. 2010 [cit. 2012-03-12]. Dostupné z: www.trass.cz

⁵¹ Srov. ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, s.15.

II PRAKTICKÁ ČÁST

Praktická část diplomové práce se věnuje především procesu transformace z hlediska organizace, financování, zajištění propojení a vzniku jednotlivých struktur v rámci Moravskoslezského kraje, vzniku nových nástrojů a dokumentů, které mohou transformaci pobytových sociálních služeb v tak velkém měřítku akcelarovat. Současně se na analýzách snaží prokázat možnosti a potřebnost těchto nově vzniklých metodických nástrojů, jejich vzájemné propojení, včetně propojení na stávající struktury v Moravskoslezském kraji. Zároveň je zde kladen důraz na souvztah se zaváděním standardů kvality do praxe a předpoklad, že důsledné zavádění kvality do praxe poskytované sociální služby sebou nese změnu v poskytování služby a iniciuje transformaci služby. Dále pak dokumentuje na konkrétním příkladu pobytové sociální služby pro osoby se zdravotním postižením nastavení metodiky procesu transformace. Analyzovány jsou především přesahy směrem ke zřizovateli, ale také možnosti a propojení tohoto náročného procesu s aplikací standardů kvality v praxi, opět s důrazem na jednotlivé zapojené subjekty. Východiskem pro jednotlivé analýzy je především studium konkrétních metodických materiálů a podkladů, které byly v průběhu transformačního procesu v Moravskoslezském kraji zpracovány odborem sociálních věcí a dalšími zapojenými subjekty; dalším významným zdrojem jsou pak materiály konkrétní pobytové sociální služby, která je součástí probíhajícího procesu transformace.

4 Transformace pobytových sociálních služeb v Moravskoslezském kraji

Proces transformace pobytových sociálních služeb byl zahájen v příspěvkových organizacích sociálních služeb zřizovaných Moravskoslezským krajem již v roce 2003. Kraj tak reagoval na potřebu změn ve fungování pobytových sociálních služeb v návaznosti na zákonné povinnosti poskytovatelů. Často byly a dosud ještě jsou služby poskytovány v zařízeních určených pro velký počet klientů, bez potřebné individualizace podpory s ohledem na potřeby těch, kteří služby využívají. Mnohdy zde také schází vazba na přirozené společenské prostředí a přiblížení života v těchto zařízeních životu v běžné domácnosti. Transformace pobytových sociálních služeb pro osoby se zdravotním postižením se stala v Moravskoslezském kraji jednou ze stěžejních oblastí zájmu. Kraj se jednoznačně postavil za nezbytnost řešit problém velkých ústavních služeb. Tyto v řadě aspektů neodpovídají zákonným standardům kvality sociálních služeb a v mnoha směrech nemohou naplnit lidská práva a svobody osob s postižením, které v těchto zařízeních žijí.⁵²

4. 1 Úloha kraje jako zřizovatele sociálních služeb v procesu transformace

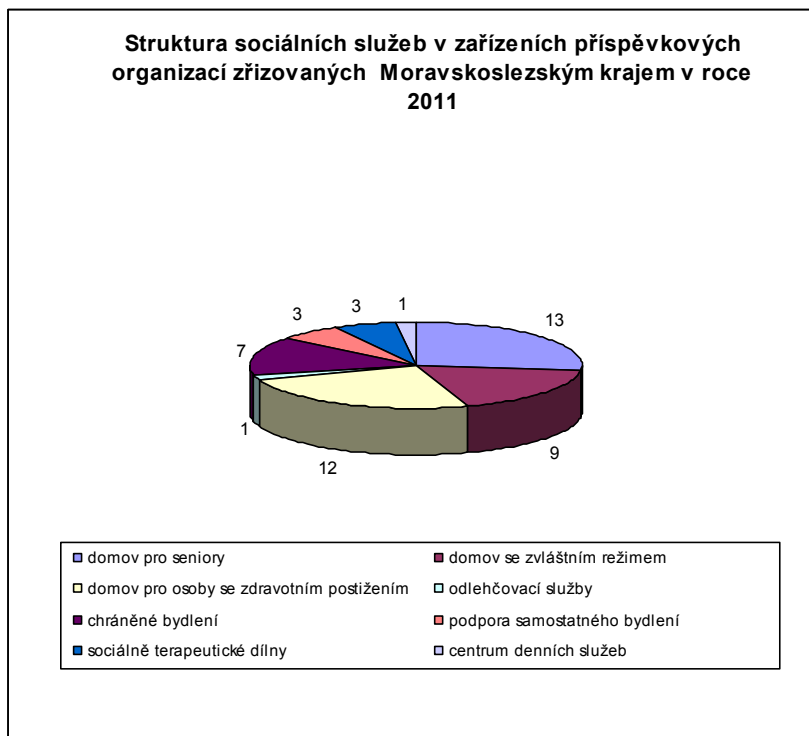
Převážná část příspěvkových organizací kraje má v současnosti registrovány služby pobytového charakteru. Moravskoslezský kraj má jako zřizovatel jednoznačně předpisem nastaveny vztahy a kompetence orgánů kraje směrem ke všem příspěvkovým organizacím kraje. V celém procesu transformace je úloha kraje jako zřizovatele nosnou především v přímém ovlivňování a současně informování vedení jednotlivých příspěvkových

⁵² Transformace pobytových sociálních služeb. www.kr-moravskoslezsky.cz [online]. 2012 [cit. 2012-03-01]. Dostupné z: http://verejna-sprava.kr-moravskoslezsky.cz/transformace_ustavni_pece.html

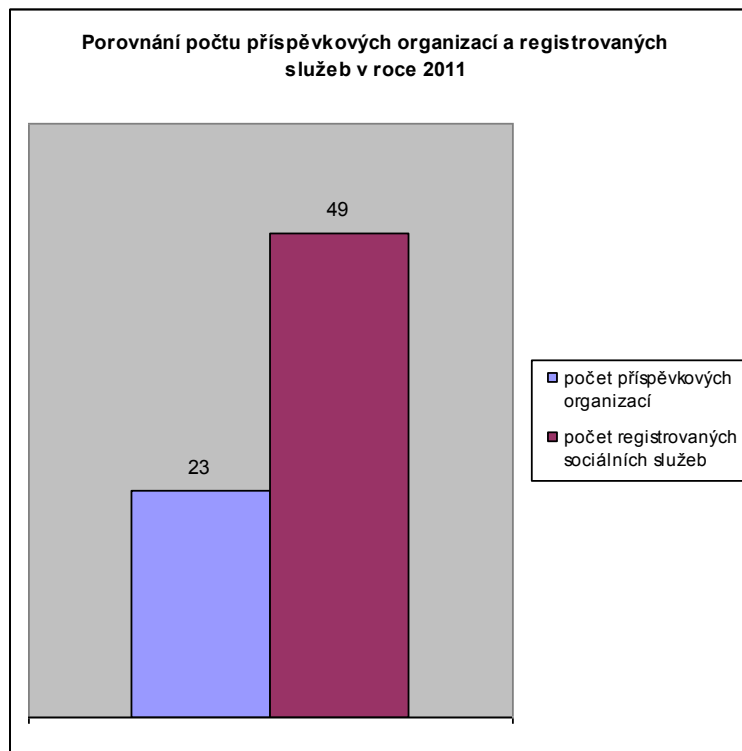
organizací o záměrech zřizovatele. S ohledem na skutečnost, že kraj v době zahájení transformace zřizoval pobytové sociální služby pro různé cílové skupiny, kraj ve svých strategických materiálech definoval a stanovil, která zařízení sociálních služeb budou zahrnuta do transformačních záměrů Moravskoslezského kraje.



Graf č. 1: Graf dokumentuje, že větší část pobytových sociálních služeb byla v roce 2008 zaměřená na seniory, využívány byly dva typy sociálních služeb



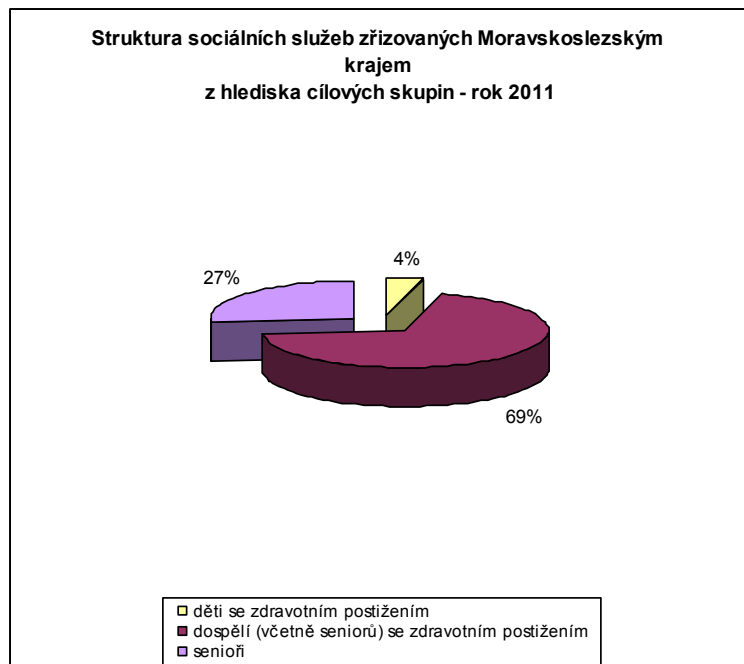
Graf č. 2: Graf dokumentuje strukturu pobytových sociálních služeb v období probíhajícího procesu transformace v roce 2011



Graf č. 3: Graf dokumentuje poměr mezi počtem příspěvkových organizací a počtem registrovaných sociálních služeb v roce 2011



Graf č. 4: Graf dokumentuje strukturu sociálních služeb z hlediska cílových skupin v roce 2008



Graf č. 5: Graf dokumentuje změny ve struktuře sociálních služeb z hlediska cílových skupin v roce 2011

- Z porovnání grafů číslo 1 a 2 je zjevné, že v roce 2011 v pokračujícím procesu transformace je zaznamenán výrazný nárůst dalších druhů registrovaných sociálních služeb, zastoupeny jsou všechny druhy pobytových služeb, včetně pobytových služeb významněji akcentujících sociální začleňování.
- Graf číslo 3 dokumentuje, že některé příspěvkové organizace registrovaly více sociálních služeb současně a reagují tak na potřeby uživatelů.
- Z grafu číslo 4 je zřejmé, že struktura sociálních služeb směrem k cílovým skupinám se v roce 2008 liší od struktury roku 2011. Převažuje seniorská cílová skupina, která využívala služby domovů pro seniory.
- Graf č. 5 ukazuje pokles využívání služeb domovů pro seniory, kdy cílová skupina seniorů je zastoupena 27% z celkové kapacity využívaných sociálních služeb. Část seniorů však využívá pobytových služeb pro osoby se zdravotním postižením.

- Dochází k výrazné změně struktury sociálních služeb, a přestože se v první fázi do procesu transformace zapojují hlavně pobytová zařízení pro osoby se zdravotním postižením, tento proces ovlivňuje spolu se strategií Moravskoslezského kraje v prosazování kvality poskytovaných sociálních služeb také služby určené seniorům.

a) Samospráva a proces transformace

Při prosazování transformačních záměrů bylo nutné:

- připravit a zakomponovat vize a cíle transformace do strategických materiálů kraje tak, aby mohla být následně projevena jednoznačná politická vůle pro akceptaci procesu transformace,
- současně s těmito kroky připravit podklady pro organizační zajištění a řízení tohoto procesu,
- personálně zajistit transformaci ze strany odboru sociálních věcí,
- nastavit strukturu v rámci samosprávy, která umožňuje aktivní prosazování transformace směrem k řídicím orgánům kraje, včetně participace na financování tohoto procesu,
- zahájit vyjednávání o transformačních záměrech,
- reagovat na změny v průběhu transformace změnami ve struktuře a změnami v míře zapojení jednotlivých subjektů.

b) Obce a proces transformace

Současně s působením směrem ke krajské samosprávě kraj nastavil možnosti zapojení obcí do procesu transformace:

- obce při plánování rozvoje sociálních služeb stanoví konkrétní potřeby obyvatel obce v oblasti poskytování sociálních služeb; v rámci tohoto procesu může vzejít konkrétní potřeba vzniku sociální služby pro osoby se zdravotním postižením,

- obce mohou podpořit její vznik například nabídkou vhodných pozemků nebo objektů formou převodu nepotřebného majetku, prodejem a dalšími způsoby Moravskoslezskému kraji či jinému poskytovateli sociálních služeb,
- obce se mohou podílet na vzniku pracovních příležitostí pro osoby se zdravotním postižením, na přístupu k dalším veřejným službám, na realizaci vzniku návazných služeb. Výhodou pro obec je jednak vznik nové sociální služby, která s sebou nese pracovní příležitosti nebo zajištění sítě dostupných sociálních služeb.
- Všechny transformované organizace prostřednictvím svých ředitelů navázaly úzkou spolupráci s vedením obcí, ve kterých jsou jednotlivá zařízení. Jejich povinností bylo a je informovat o záměrech kraje a vyjednávat podmínky pro další záměry transformovaných služeb. Často jde například o hledání vhodných pozemků či staveb, které by mohly napomoci plánovaným změnám.
- Obce jsou nositelem informací o možnostech návazných služeb, například školství, zaměstnávání, kulturních a společenských aktivit, bez nichž by nebylo možné zajistit další kvalitní poskytování transformovaných služeb.

c) Poskytovatelé sociálních služeb v procesu transformace

Moravskoslezský kraj stanovil možnosti spolupráce s ostatními poskytovateli sociálních služeb:

- nabídka možnosti spolupráce poskytovatelům a zapojení externích odborníků z řad poskytovatelů sociálních služeb z celé České republiky do procesu transformace,
- směrem k poskytovatelům sociálních služeb vzešla nabídka spolupráce formou možné realizace vlastních projektů a aktivit ve spolupráci s Moravskoslezským krajem,

- kraj deklaroval jednoznačnou podporu těm záměrům ostatních poskytovatelů, které budou směřovat k začlenění uživatelů pobytych sociálních služeb do přirozeného prostředí a jejichž východiskem bude dokument Koncepce kvality sociálních služeb v Moravskoslezském kraji (včetně transformace pobytočných sociálních služeb),
- jako významný pro realizaci transformace pobytočných sociálních služeb byl označen rozvoj terénních sociálních služeb, které do značné míry pobytové sociální služby nahradí,
- poskytovatelům sociálních služeb, v rámci procesu plánování rozvoje sociálních služeb, bylo doporučeno spolupracovat s obcemi na rozvoji potřebných sociálních služeb, například podpora samostatného bydlení, sociálně terapeutické dílny, chráněné bydlení,
- byla zdůrazněna nutnost podílet se na rozvoji návazných služeb, jako jsou chráněné dílny a programy podporovaného zaměstnávání. Moravskoslezský kraj deklaroval těmto záměrům podporu v rámci vyhlašovaných dotačních titulů.

4. 2 Strategické dokumenty v procesu transformace

Tato část práce na praktickém příkladu dokumentuje přesah a důležitost přijetí strategických dokumentů pro úspěšnost procesu transformace pobytočných sociálních služeb v návaznosti na snahy o zavádění kvality do praxe těchto zařízení.

4. 2. 1 Koncepce kvality sociálních služeb v Moravskoslezském kraji (včetně transformace pobytových sociálních služeb)

Koncepce je nejvýznamnějším strategickým dokumentem, který zásadním způsobem ovlivnil transformaci pobytových sociálních služeb v Moravskoslezském kraji.

Historie vzniku koncepce

Koncepce kvality sociálních služeb vznikla na základě legislativních změn. Moravskoslezský kraj zahájil práci na střednědobém plánování rozvoje sociálních služeb a současně s tím byl v kraji ve spolupráci s dalšími poskytovateli sociálních služeb realizován projekt financovaný Evropským sociálním fondem nazvaný „Poznáním ke kvalitě“. V daném období bylo rovněž zřejmé, že bude možné pro tyto aktivity čerpat prostředky z evropské unie. Návrh koncepce byl projednáván pracovní skupinou pro kvalitu, poskytovateli sociálních služeb, dalšími přizvanými odborníky, Komisí pro osoby se zdravotním postižením při Radě kraje, Výborem sociálním při Zastupitelstvu kraje a zpracovaný návrh byl také veřejně připomínkován.

Významnost koncepce

Koncepce kvality sociálních služeb v Moravskoslezském kraji (včetně transformace pobytových sociálních služeb) je strukturována do několika oblastí. Významná část koncepce je věnována **kvalitě sociálních služeb**, teoretickým východiskům, modelům kvality, **prioritám a opatřením pro oblast kvality** v Moravskoslezském kraji. Současně je zde **veřejně deklarováno**, že **budou opouštěny nevyhovující objekty** a služby budou směřovány k **poskytování kvalitních sociálních služeb v běžném prostředí**, jako jsou byty, domy, malé komunity. V koncepci jsou stanoveny vize pro poskytování sociálních služeb v Moravskoslezském kraji a zdůrazněna je oblast důsledného **respektování lidských práv** uživatelů sociálních služeb, včetně snahy o citlivé začlenění do běžného společenského prostředí. Dlouhodobě tento dokument slouží jako **strategický materiál pro čerpání**

finančních prostředků z Evropské unie. Koncepce zároveň **stanoví jednotlivá zařízení**, která budou do procesu transformace zapojena. Primárně se zaměřuje na transformaci pobytových zařízení sociálních služeb pro děti se zdravotním postižením, dále pro lidi, kteří vyžadují nejvyšší míru podpory a zařízení, která služby poskytují v nejméně vyhovujících objektech. Koncepce je dokumentem, ze kterého vycházejí také všechny organizace zapojené do procesu transformace, je pro tyto organizace závazná, protože jí předcházelo schválení zastupitelstvem kraje.

4. 2. 2 Ostatní strategické materiály a jejich dopad na transformaci pobytových sociálních služeb

Téma transformace bylo zahrnuto již ve dříve vydaných strategických materiálech kraje, například v Koncepci sociálních služeb Moravskoslezského kraje z roku 2003, v Programu rozvoje Moravskoslezského kraje na léta 2006-2008, ve Střednědobém plánu rozvoje sociálních služeb v Moravskoslezském kraji na léta 2008 – 2009. Jako stěžejní se však jeví dokument Programové prohlášení rady Moravskoslezského kraje na volební období 2008-2012, který deklaruje jednoznačnou podporu kvalitním sociálním službám a procesu transformace. Jako hlavní cíl tento dokument definuje stav, kdy v Moravskoslezském kraji bude funkční taková síť sociálních kvalitních sociálních služeb, která bude vzájemně efektivně propojená a bude poskytovat všechny formy sociální péče. Jednou z hlavních priorit je transformovat pobytové služby pro lidi se zdravotním postižením do moderních forem. Zároveň byl v roce 2008 schválen Akční plán realizace Koncepce kvality sociálních služeb (včetně transformace pobytových sociálních služeb), který se stal nástrojem pro plnění závazků kraje v procesu transformace a stanovil konkrétní aktivity a kroky pro naplňování koncepce.

Strategické dokumenty byly a jsou důležitým nástrojem v procesu transformace. Jejich prostřednictvím jsou dány závazky, konkrétní opatření i předpokládané dopady změn v rámci procesu transformace. Tyto materiály

jsou oficiálně přijaty samosprávou kraje. Bez této podpory by nebylo možné realizovat následné kroky v celém procesu, například investiční akce, finanční zajištění, vznik a registraci nových služeb, projektové záměry a další aktivity vyplývající z procesu změn v rámci transformace.

Název příspěvkové organizace	Typ poskytovaných služeb	Kapacita
Marianum	domov pro osoby se zdravotním postižením	215
	centrum denních služeb	15
Zámek Nová Horka	domov pro osoby se zdravotním postižením	80
Zámek Dolní Životice	domov pro osoby se zdravotním postižením	180
Sírius	domov pro osoby se zdravotním postižením	46
Benjamín	domov pro osoby se zdravotním postižením	44
Náš Svět	domov pro osoby se zdravotním postižením	172
	domov se zvláštním režimem	30
	chráněné bydlení	3
	odlehčovací služby	2
Fontána	domov pro osoby se zdravotním postižením	119
	chráněné bydlení	4
Domov Jistoty	domov se zvláštním režimem	60
Krajánek	domov pro osoby se zdravotním postižením	40
Naděje	domov pro osoby se zdravotním postižením	85
Harmonie	domov pro osoby se zdravotním postižením	60
	chráněné bydlení	44
Sagapo	domov pro osoby se zdravotním postižením	20
	týdenní stacionář	10
	podpora samostatného bydlení	16
	sociálně terapeutické dílny	18

Tabulka č.1 je přehledem zařízení, která byla v dubnu 2008 oficiálně zařazena do procesu transformace, uvedené údaje jsou z roku 2008

4. 3 Analýza ekonomického zajištění procesu transformace

V analýze jsou zahrnuty všechny příspěvkové organizace sociálních služeb zřizované Moravskoslezským krajem, které byly rozhodnutím orgánů kraje zapojeny v různém rozsahu do procesu transformace pobytových sociálních služeb dle stanovených priorit.⁵³ Analýza prokazuje podíl zdrojů financování v návaznosti na prosazování přijatých záměrů kraje.



Graf č. 6: Graf porovnává kapacity pobytových sociálních služeb v roce 2008, kdy byl zahájen proces transformace a v roce 2011. Je z něj zřejmá snaha kraje snižovat kapacity pobytových sociálních služeb a v rámci transformace nacházet vhodnější typy sociálních služeb pro uživatele, kteří setrvali v těchto službách často dlouhodobě. Vše ve spolupráci s obcemi a dalšími poskytovateli.

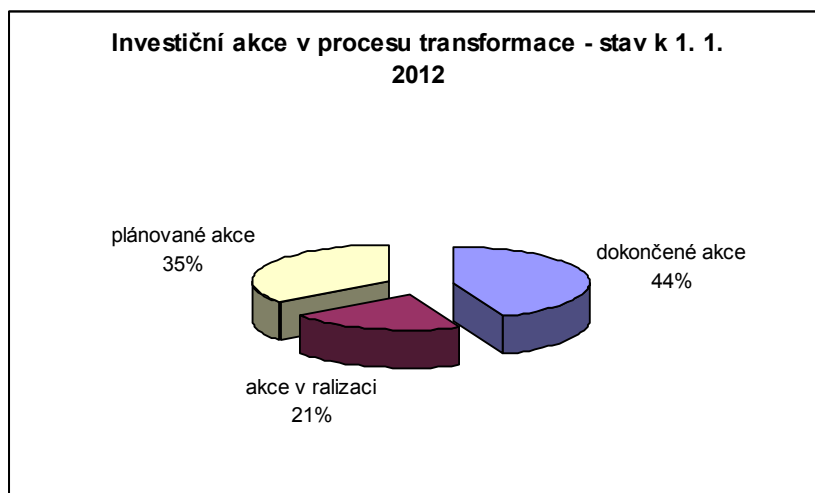
Financování rozsáhlých investičních akcí v procesu transformace je v Moravskoslezském kraji zajištěno z více zdrojů. Při zahájení realizace těchto akcí spojených s procesem transformace v roce 2002 a dalších letech se významnou měrou podílel na financování stát prostřednictvím dotací z Ministerstva práce a sociálních věcí, nebo dotací z rozpočtu Moravskoslezského kraje, včetně zapojení samotných příspěvkových

⁵³ K tomuto problému více viz rovněž s. 46 .

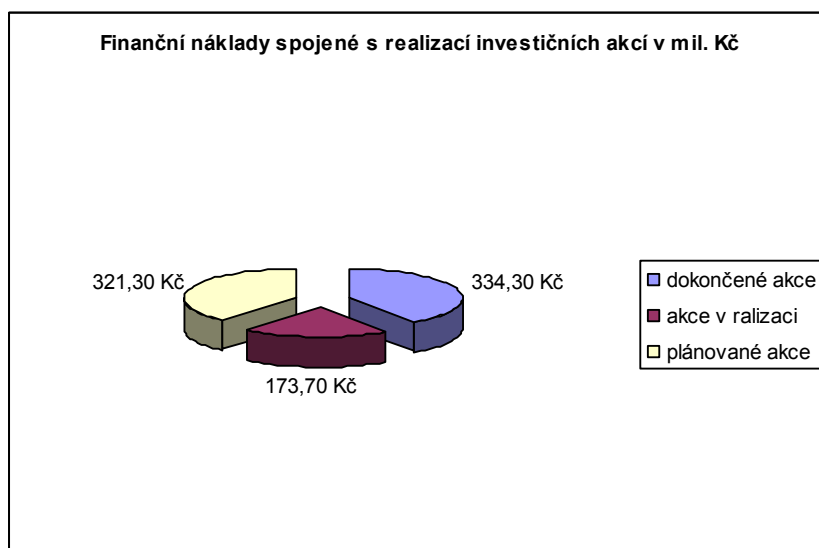
organizací a jejich zdrojů financování. V dalším období pak velkou část nákladů pokrývají dotace z Evropské unie čerpané na základě podaných projektů. I v tomto případě je dán předpoklad spolufinancování z veřejného rozpočtu; podmínky spolufinancování jsou rozdílné v jednotlivých dotačních titulech. V letech 2007-2013 je ze strukturálních fondů vyčleněno na rozvoj regionu Moravskoslezsko přes 716 milionů eur. O tyto peníze se prostřednictvím Regionálního operačního programu (dále jen ROP) Moravskoslezsko mohou ucházet různé subjekty veřejného, neziskového i podnikatelského charakteru. Řídícím orgánem ROP Moravskoslezsko je Regionální rada regionu soudržnosti Moravskoslezsko, která spravuje a rozděluje peníze z programu.⁵⁴ Další finanční prostředky jsou získávány z Integrovaného operačního programu (dále jen IOP), který zahrnuje několik tematických oblastí podpory, které musí být z hlediska vymezených kompetencí, subsidiarity a dělby práce zajišťovány z centrální úrovně orgány státní správy nebo orgány územní veřejné správy. Mezi tyto oblasti mimo jiné zvýšení kvality a dostupnosti veřejných služeb a podpora územního rozvoje. Řídícím orgánem IOP je na rozdíl od Regionálního operačního programu, Ministerstvo pro místní rozvoj ČR - odbor řízení operačních programů.⁵⁵ Nezanedbatelnou část nákladů pak zajišťuje Moravskoslezský kraj ze svého rozpočtu a podílejí se na nich také příspěvkové organizace svými rozpočty, nebo v menší míře donátoři.

⁵⁴ *Regionální rada regionu soudržnosti Moravskoslezsko* [online]. 2012 [cit. 2012-03-17]. Dostupné z: <http://www.rr-moravskoslezsko.cz/index.php>

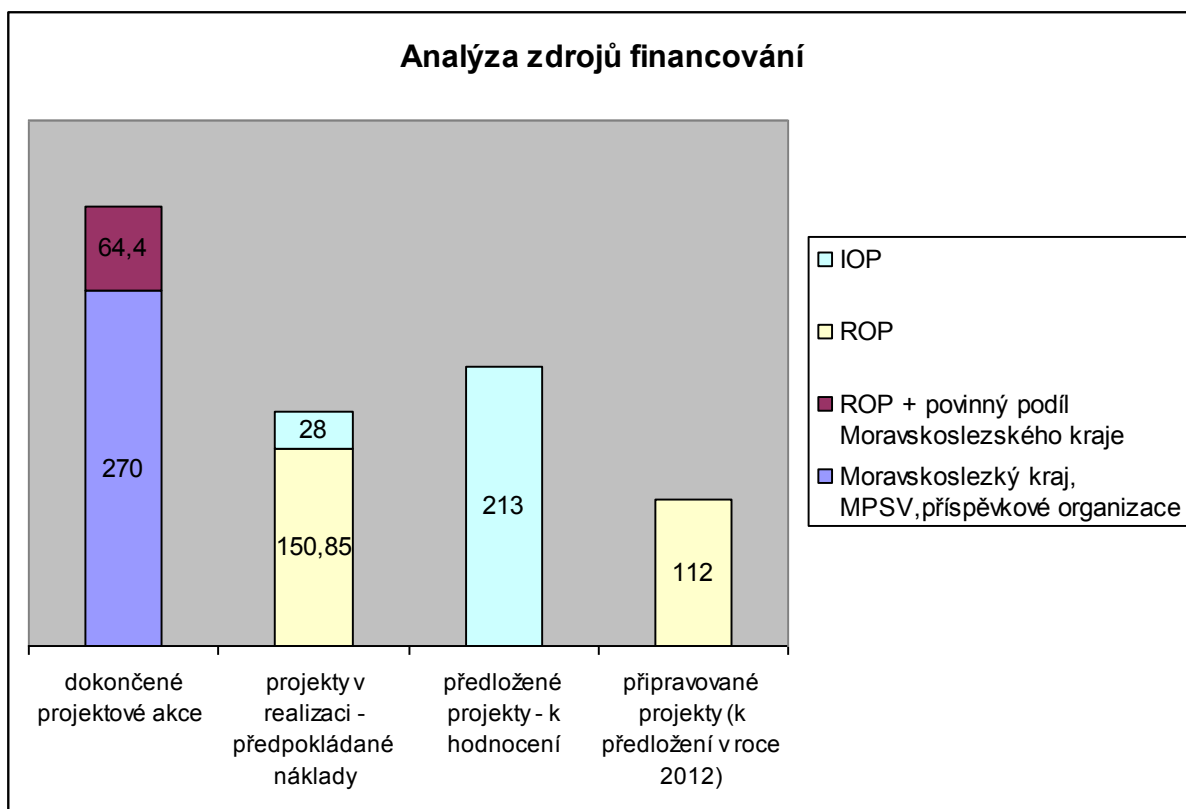
⁵⁵ *Fondy evropské unie* [online]. 2012 [cit. 2012-03-17]. Dostupné z: <http://www.strukturalni-fondy.cz/iop>



Graf č. 7: Graf dokumentuje současný stav v realizaci investičních akcí uskutečňovaných v procesu transformace



Graf č. 8: Graf vyčísluje předpokládané náklady na investiční akce v miliónech korun



Graf č. 9: Graf názorně porovnává zdroje financování procesu transformace.

Jednotlivé hodnoty značí vyčíslení nákladů na investiční akce v miliónech korun. Nejobektivnější data jsou zahrnuta v položce dokončené projektové akce, kde jsou započteny i náklady spojené s finanční spoluúčastí Moravskoslezského kraje.

5 Zajištění řízení procesu transformace

Proces transformace pobytových sociálních služeb je velmi náročný na řízení jednotlivých uskutečňovaných kroků. Náročnost je dána především zapojením množství subjektů, které do něj zasahují. Současně je potřeba zohledňovat základní principy transformace, které jsou přímým vodítkem pro opatření vyplývající ze zjištěných potřeb lidí žijících v různých zařízeních. Významné je nejen hledisko politické a ekonomické, ale především lidsko-právní rovina celého procesu. Každý ze zapojených subjektů má jiný dopad a jiné možnosti v procesu transformace. Tato část práce je zaměřena na analýzu zapojení jednotlivých subjektů do procesu transformace, včetně nastavení nových mechanismů a struktur.

5.1 Analýza organizačního zajištění procesu transformace

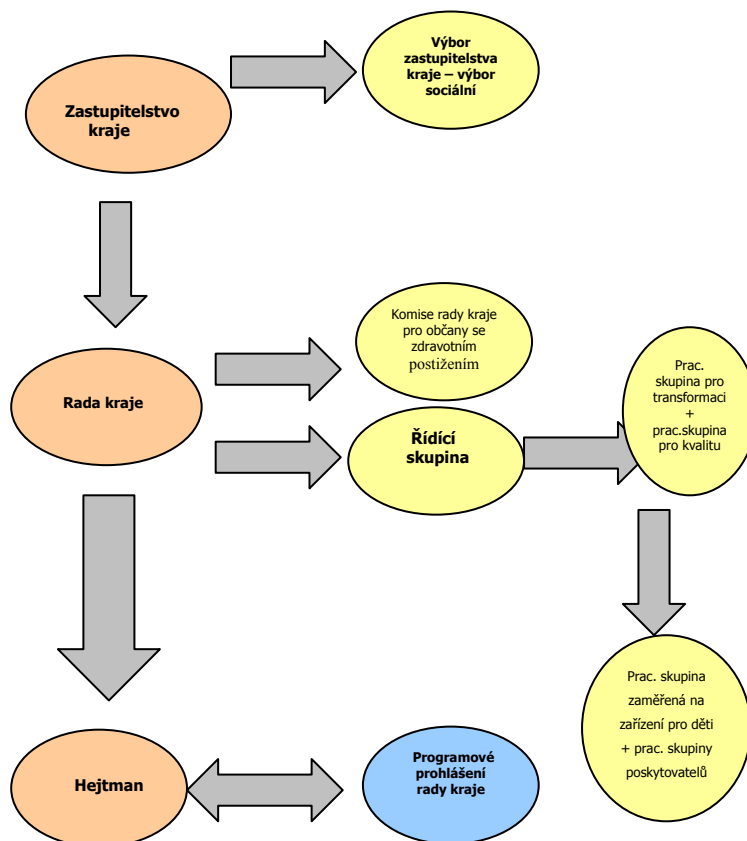
V procesu transformace lze identifikovat následující dílčí oblasti, které při dobré vzájemné koordinaci a propojení mohou vést k úspěšnému naplňování myšlenek transformace.

- **Státní správa a samospráva**

Jsou nezastupitelné z hlediska řízení příspěvkových organizací kraje.⁵⁶ Analýza struktury zapojení samosprávy dokumentuje některé z nových nástrojů řízení, kterými jsou především pracovní skupiny úzce zaměřené na proces transformace. Současně je zřetelné důsledné zapojení stávajících prvků samosprávy, kterými jsou řídicí a poradní orgány kraje. Důležitá je akceptace procesu transformace orgány kraje, především zastupitelstvem a radou, které mají přímou rozhodovací pravomoc pro přijímání usnesení k přímému zajištění například financování procesu transformace, či stanovení

⁵⁶ K tomuto problému více viz rovněž pozn. 52, s. 38 .

úkolů směrem k příspěvkovým organizacím kraje. Současně jsou tyto struktury velmi důležité pro střednědobé plánování sociálních služeb v kraji a stanovení priorit rozvoje sociálních služeb v celém kraji.



Obrázek č. 1 je analýzou struktury zapojení samosprávy v procesu transformace pobytových sociálních služeb v Moravskoslezském kraji z ledna 2012. Nově byly pro úspěšný průběh procesu vytvořeny následující struktury: pracovní skupina pro transformaci, pracovní skupina pro kvalitu, pracovní skupina pro transformaci zařízení pro děti a jednotlivé pracovní skupiny pro transformaci v konkrétních transformovaných organizacích.

- **Transformované organizace**

Mají nezastupitelnou úlohu v procesu transformace. V těchto organizacích jsou ustanoveny transformační týmy, které jsou součástí řídicí struktury procesu transformace v rámci zřizovatele, ale také spolupracují mezi sebou navzájem. Současně jsou metodicky podřízeny Krajské koordinační skupině pro transformaci (dále jen pracovní skupina pro transformaci) a Skupině pro transformaci zařízení pro děti.

- **Uživatelé sociálních služeb a jejich rodiny, opatrovníci, osoby blízké**

Jsou aktivními účastníky procesu a z jejich konkrétních přání, potřeb a možností vychází nastavení konkrétních opatření vedoucích k transformaci jednotlivých pobytových zařízení sociálních služeb. Bez jejich zapojení by proces nebylo možné realizovat tak, aby odpovídal potřebám, jaké tito lidé mají. Pro poskytovatele jsou nejdůležitějším článkem procesu a nositelem změn.

5. 1. 1 Úlohy a kompetence účastníků procesu transformace

- **Pracovní skupina pro vznik a realizaci střednědobého plánu sociálních služeb v Moravskoslezském kraji (dále jen řídicí skupina)**

Řídí a koordinuje aktivity v procesu střednědobého plánování a rozvoje sociálních služeb v kraji, ustanovuje další pracovní skupiny, je-li potřeba; například pracovní skupiny pro transformaci, pro kvalitu sociálních služeb. Skupina je zřízena radou kraje a rada také jmenuje a odvolává jejího vedoucího. V procesu transformace je hybnou silou pro stanovení priorit v rámci rozvoje sociálních služeb, ale také přímo podporuje proces transformace a prosazuje aktivity spojené s jeho realizací. Jsou v ní zástupci

zadavatele, poskytovatelů, obcí, vedoucí pracovních skupin a předsedové výborů a komisí.

- **Pracovní skupina pro kvalitu sociálních služeb v Moravskoslezském kraji**

Vznikla z aktuálních potřeb Moravskoslezského kraje, který vyhodnotil jako velmi důležitou přímou aktivní aplikaci měřítek standardů kvality a důsledné uplatnění základních principů normality do strategických materiálů spojených s procesem transformace, které jsou nástroji a vodítky pro úspěšnost procesu. Skupinu tvoří zástupci poskytovatelů sociálních služeb, inspektoři kvality, někteří externí odborníci transformačních týmů a zástupci odboru sociálních věcí. Jedná se o expertní skupinu, která se přímo podílela na zpracování Koncepce kvality sociálních služeb a také například pracovala na konkrétních parametrech technického charakteru vztahujících se k materiálně technickému zajištění služeb v pobytových zařízeních.

- **Pracovní skupina pro transformaci**

Byla zřízena řídicí skupinou a je primárně zaměřena na proces transformace a jeho koordinaci, včetně ekonomického zajištění investičních akcí. V současné době jsou v ní zastoupeni především představitelé krajské správy prostřednictvím zástupců odboru sociálních věcí, kteří se přímo podílejí na realizaci aktivit v procesu transformace, zástupce poskytovatelů, obcí a nově zástupce Národního centra na podporu transformace.

- **Skupina pro transformaci zařízení pro děti**

Vzhledem ke specifickým potřebám dětí v pobytových zařízeních sociálních služeb byla řídicí skupinou ustanovena tato expertní skupina. Jsou v ní jak zástupci odboru sociálních věcí, tak zástupci transformovaných pobytových zařízení pro děti se zdravotním postižením, zástupci poskytovatelů nejrůznějších typů sociálních služeb pro děti se zdravotním

postížením a také představitelé služeb pro děti z dalších rezortů, například zdravotnictví a školství. Společně se zabývají přímými dopady transformace, ale také se snaží o hledání nových východisek pro poskytování kvalitních sociálních služeb dětem se zdravotním postižením, včetně meziresortních přesahů a návaznosti na další alternativy péče, například pěstounskou péči.

- **Transformační týmy**

Složení a kompetence jednotlivých transformačních týmů jsou podobné ve všech transformovaných organizacích. Jde o metodické skupiny v jednotlivých službách, které jsou primárně zaměřeny na konkrétní aktivity v rámci transformace v jednotlivých zařízeních. Jde nejen o nastavení transformačních plánů, ale také o přenos informací směrem k zaměstnancům, vzdělávání pracovníků, reagování na identifikované potřeby uživatelů a práci s individuálními plány uživatelů. V každé této skupině je zastoupeno vedení konkrétní služby, zástupci pracovníků z přímé péče, zástupce zřizovatele z oddělení rozvoje sociálních služeb a externí odborník, který není kmenovým zaměstnancem služby, ale má zkušenosti především v oblasti kvality sociálních služeb a konkrétní aplikace standardů kvality do praxe. Je tím, kdo podporuje zapojení uživatelů a pomáhá nalézat vhodná řešení konkrétních situací, včetně nastavování optimálních podmínek pro změny v životě uživatelů.

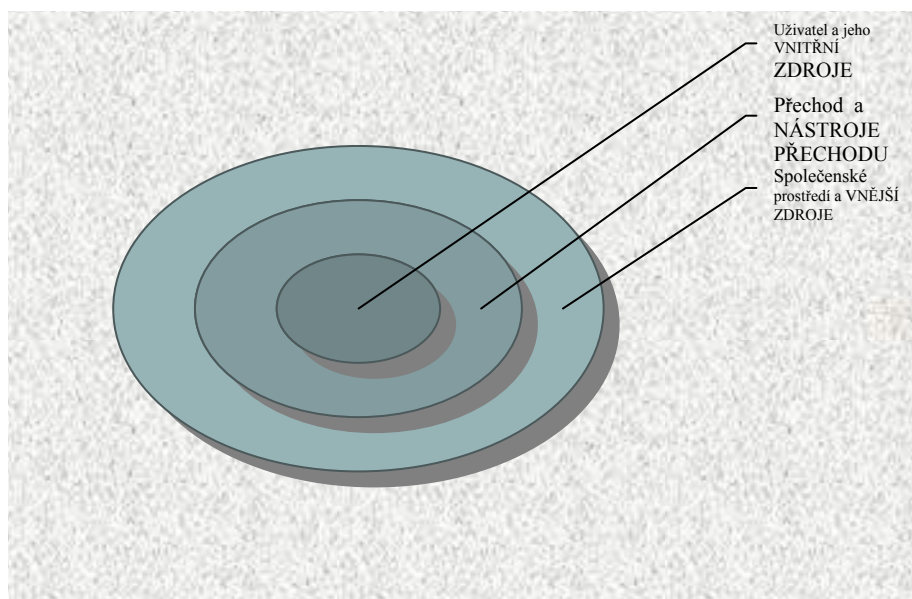
- **Pracovníci jednotlivých transformovaných zařízení**

Proces transformace se přímo dotýká všech pracovníků zařízení zapojených do těchto změn. Jsou zapojeni například prostřednictvím přímé práce v transformačním týmu, přímým výkonem kroků spojených se změnami v rámci služeb, především v individuálním plánování, hledání možností a návazných zdrojů, akceptací metodických pokynů spojených se změnami v konkrétní službě. Současně podporují uživatele při zvládnání změn a přinášejí náměty a zkušenosti z praxe pro podporu procesu. Ve všech

zařízeních jsou pracovníci zapojeni do vzdělávacích aktivit souvisejících s kvalitou sociálních služeb, ochranou práv a procesem transformace.

- **Uživatelé sociálních služeb**

Jsou přímými nositeli změn a prostřednictvím individuálního plánování jsou zapojeni do vyhodnocování osobních cílů. Mohou tak aktivně ovlivňovat změny související s transformačními záměry jednotlivých zařízení sociálních služeb. Samozřejmostí je zapojení dalších členů rodin uživatelů sociálních služeb, opatrovníků, rodičů, přátel, osob blízkých. Právě jejich zapojení je nejvýznamnější součástí procesu transformace pobytových sociálních služeb.



Graf č. 10: Graf dokumentuje oblast kompetencí a možností uživatelů sociálních služeb, kteří jsou aktéry procesu transformace pobytových sociálních služeb

Graf číslo 10 názorně dokumentuje oblasti, které je třeba mít na zřeteli při plánování přechodu ze stávajících zařízení sociálních služeb do jiného typu služeb, případně směrem k zapojení do běžné společnosti v rámci procesu transformace pobytových sociálních služeb.

Jako **vnitřní zdroje** je možné označit následující oblasti: osobnostní potenciál, motivaci ke změně, věk uživatele. Naopak **vnější zdroje** představují možnosti nejbližšího okolí uživatele, především konkrétní sociální vazby směrem k rodině, známým, přátelům. Důležité jsou také vhodné podmínky pro bydlení, práci, zábavu, další návazné služby a v neposlední řadě také nastavení společnosti jako celku. Především jde o akceptaci, přijetí, podporu a pomoc ze strany okolí. Středové pole pak představuje oblast pro **vytváření vhodných nástrojů přechodu** pro každého jednotlivého uživatele transformované služby. Jde o jeden z nejdůležitějších momentů v procesu transformace, který přímo ovlivňuje a zasahuje každého uživatele.

6 Transformace v domově se zvláštním režimem a návaznost na standardy kvality

Domov se zvláštním režimem je zákonem⁵⁷ charakterizován jako pobytová sociální služba určená osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění nebo závislosti na návykových látkách, a osobám se stařeckou, Alzheimerovou demencí a ostatními typy demencí. Režim v těchto zařízeních má být přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob.⁵⁸ Jde tedy o pobytovou službu sociální péče, která má odlišný charakter od jiných služeb pobytového charakteru. Služba musí reagovat na specifické potřeby cílové skupiny, které je poskytována. Současně je zde značná provázanost se zdravotní péčí, kterou často uživatelé tohoto typu sociální služby potřebují mít zajištěnu v dostatečné šíři. Samotné složení cílové skupiny a náročnost na odbornost kladou značné nároky na erudici i počet pracovníků služeb.

Pro kvalitní poskytování služeb v domově se zvláštním režimem není snadné nastavit parametry služeb tak, aby jejich poskytování odpovídalo kritériím standardů kvality a služby současně zůstaly bezpečné a nebyly přitom omezující pro uživatele, kterým jsou poskytovány. Zvláště v období, které je pro uživatele složité, tedy v období změny podmínek poskytované služby, které výrazně zasahují do jejich života, není jednoduché zachovat kvalitu poskytovaných služeb. Tato část práce se zaměřuje na zjištění, jak mohou standardy kvality, jejich zavádění do praxe a provázanost s činnostmi spojenými s transformací a nastavenými novými nástroji, ovlivnit a podpořit změny ve způsobu a formách poskytování sociálních služeb.

⁵⁷ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

⁵⁸ Srov. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. (§ 50)

6. 1 Domov Jistoty v Bohumíně

Domov se zvláštním režimem v Bohumíně je svého druhu ojedinělým pobytovým zařízením sociálních služeb, které bylo zařazeno do procesu transformace pobytových sociálních služeb v Moravskoslezském kraji. Především proto, že se nejedná o takzvaný klasický ústav zaměřený na osoby se zdravotním postižením, ale proto, že jeho obyvateli jsou především dospělí lidé s chronickým duševním onemocněním, tedy specifická cílová skupina. Transformace služeb v tomto typu zařízení je do značné míry limitována možnostmi a schopnostmi jeho obyvatel. Současně scházela v počátcích procesu jakákoliv zkušenost s transformací zařízení pro danou cílovou skupinu a bylo velmi těžké předpokládat, jak budou změny v poskytování sociálních služeb zvládat uživatelé služeb a na kolik se podaří jejich aktivní, přímé zapojení do procesu.

6. 1. 1 Historie Domova Jistoty

Stavba budovy Domova Jistoty byla zahájena v roce 1934 Kongregací sester služebnic Nejsvětější Panny Marie bez poskvrny počaté. Pozemek ke stavbě nabízel městský úřad jako dar tomu, kdo zde postaví domov pro přestárlé občany. 21. listopadu 1934 se do nového domu nastěhovaly první tři sestry. Protože se jednalo o dům dostatečně prostorný, přesunulo se zde sídlo provincie a byl také otevřen noviciát. V 50. letech, v období komunismu, byly všechny domy sester zrušeny. Jen v domě v Novém Bohumíně mohly sestry zůstat a pečovat o nemocné. Jejich dům však přešel do vlastnictví státu. V roce 1968 se sestry začaly starat o stavbu vlastního řeholního domu. Všechny již přecházely do důchodu a hrozila jim importace do Bílé Vody. V roce 1971 se jim podařilo dokončit stavbu a přestěhovat se do nového domu ve Starém Bohumíně. V roce 1960 byla ukončena přístavba domu a 1. ledna 1960 převzal Domov důchodců od České katolické

charity stát. Po územních změnách byl od 1. července 1960 domov zřizován Okresním národním výborem v Karviné. V následujících letech vzniká Okresní ústav sociálních služeb Karviná, který je až do roku 1991 zřizovatelem Domova důchodců. K 1.lednu1992 jsou založeny samostatné příspěvkové organizace Okresního úřadu v Karviné, mezi nimi i Domov důchodců v Bohumíně. V této době má služba k dispozici jednu budovu o kapacitě 60 klientů. V roce 1999 je Domov důchodců rozhodnutím zřizovatele přeměněn na zařízení pro mentálně postižené dospělé občany, chronické psychotiky a psychopaty a zařízení mění název na Domov důchodců a ústav pro dospělé Bohumín, příspěvková organizace.

Prvního ledna 2003 přešla funkce zřizovatele zařízení Domova důchodců a ústavu pro dospělé na Moravskoslezský kraj. Hlavním účelem organizace je v té době poskytování komplexních služeb starým a zdravotně postiženým občanům v Domově důchodců a dospělým občanům s mentálním postižením v Ústavu pro dospělé. Na základě usnesení zastupitelstva kraje ze dne 28. 6. 2007 se mění název organizace na Domov Jistoty, příspěvková organizace a následně dne 19. 7. 2007 Krajský úřad Moravskoslezského kraje rozhodl ve věci registrace sociálních služeb. Služba byla nově zaregistrována dle podmínek daných zákonem o sociálních službách 108/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů, jako domov se zvláštním režimem. Kapacita služba byla nastavena na 60 míst, cílovou skupinou jsou dospělé osoby s chronickým duševním onemocněním.

6. 1. 2 Implementace standardů kvality

Pracovníci služby jsou seznamováni vedením organizace s problematikou standardů kvality již od roku 2004, tedy ještě před účinností zákona. Byla vytvořena Metodika služby, která v dané době vycházela z podkladů pro pilotní ověřování implementace standardů. Metodika kvality poskytovaných služeb prochází každoročně revizí, reaguje na nové skutečnosti, které reflektují změny v praxi poskytování služeb a vedou

k rozvoji kvality. Základem k tvorbě metodiky jsou zkušenosti pracovníků v procesu poskytování péče, ale také teoretické podklady a nové poznatky ze vzdělávání zaměřeného na danou problematiku. Postupně se vznikem pravidel a nově nastavených hranic služby se mění přístupy ve všech oblastech poskytování služeb. Ve střednědobém plánu služby pracovníci uvádějí, že se změnila pracovní postupy, jsou používány nové metody práce, především v přístupu k uživatelům, kdy je ve větší míře dbáno na individualitu každého jedince, především v oblasti potřeb, samostatnosti, vlastního rozhodování, důstojnosti a práv. Tvorba metodiky na základě standardů kvality zaměstnance nasměrovala k iniciaci změn v průběhu poskytované služby. Z dobrovolného auditu služeb, který proběhl v roce 2006 pod vedením externích inspektorů kvality, vzešly následující závěry:

- V některých oblastech služba provozuje dobrou praxi, kterou je potřeba zaznamenat a předat všem pracovníkům jako návod pro jejich práci,
- řada činností je prováděna automaticky, je proto zapotřebí o užitelnosti, jejich potřebách a požadavcích častěji hovořit na týmových schůzkách a zvědomit dané postupy,
- k poskytování kvalitní služby je podstatné zajistit kvalitní pracovníky, proto je potřeba, aby individuální plány vzdělávání zaměstnanců ve větší míře odpovídaly potřebám a požadavkům uživatelů a byly v souladu se záměry zřizovatele,
- jako zásadní problém jsou popsány ubytovací podmínky a plná bariérovost prostředí, což výrazně ovlivňuje kvalitu a možnosti služby.

6. 2 Charakteristika poskytovaných služeb při zahájení procesu transformace

Při zahájení procesu transformace je domov se zvláštním režimem zařízením s následujícími nedostatky, které je potřeba odstranit, aby bylo možné považovat služby za standardní a odpovídající potřebám cílové skupiny:

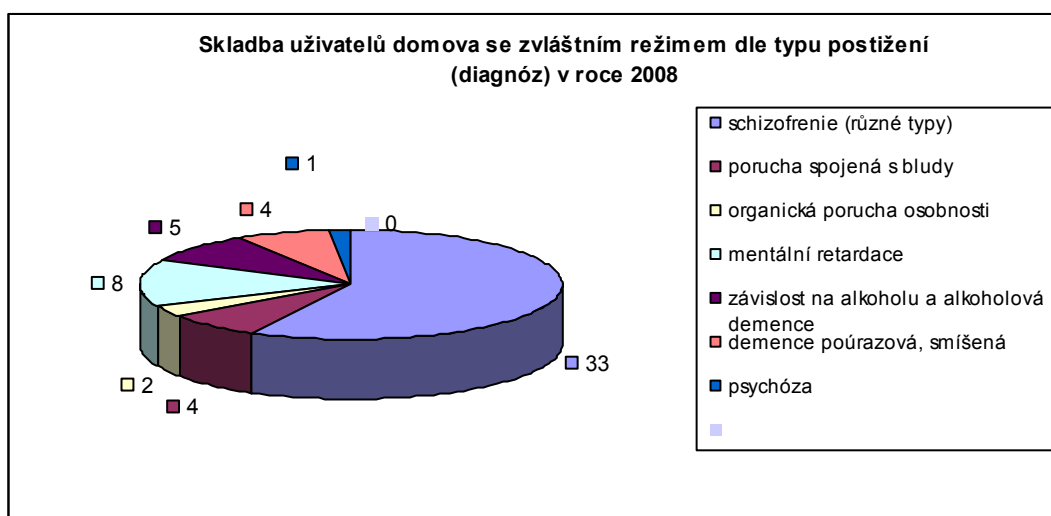
- Služby jsou poskytovány v prostředí, které je bariérové,
- lidé žijí v zařízení, jež neposkytuje dostatek soukromí a jeho materiálně-technické zázemí je nevyhovující potřebám individuální podpory (dvou, čtyř, osmi a devítilůžkové pokoje s malou čtvereční metráží, přičemž sociální zařízení jsou společná pro všech 60 klientů),
- lidé, kteří služby využívají, nemají dostatek soukromí a klidu, nejsou plně dodržena jejich práva,
- uživatelé nemají dostatek možností využití návazných služeb a nemohou vhodně naplnit volný čas, mnohdy jim schází přirozený kontakt s rodinou a známými, protože služba je poskytována mimo jejich region.

6. 2. 1 Analýza cílových skupin

Zařízení si při zahájení procesu transformace nastavilo jako cílovou skupinu osoby s psychickým postižením, které se ocitnou ve ztížené sociální situaci, protože mají sníženou schopnost uplatňovat vlastními silami svá práva a nároky a dostávat svým povinnostem a lidé opuštění, o které nejeví jejich bezprostřední okolí a rodina zájem v důsledku jejich postižení. Současně má zařízení nastaveno, komu nemůže služby poskytnout.



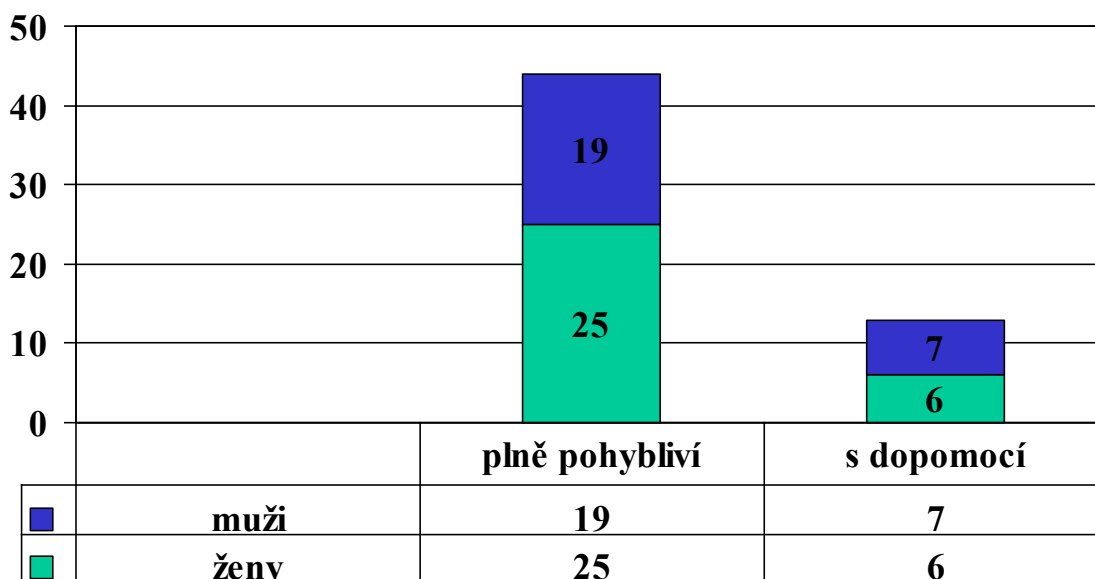
Graf č. 11 ukazuje, že na začátku procesu transformace bylo v Domově Jistoty poměrně vyrovnané zastoupení žen a mužů. Skutečnost, že zařízení bylo určeno pro ženy i muže je pro proces transformace pozitivním znakem. Současně jde o pozitivní jev z hlediska kvality služby.



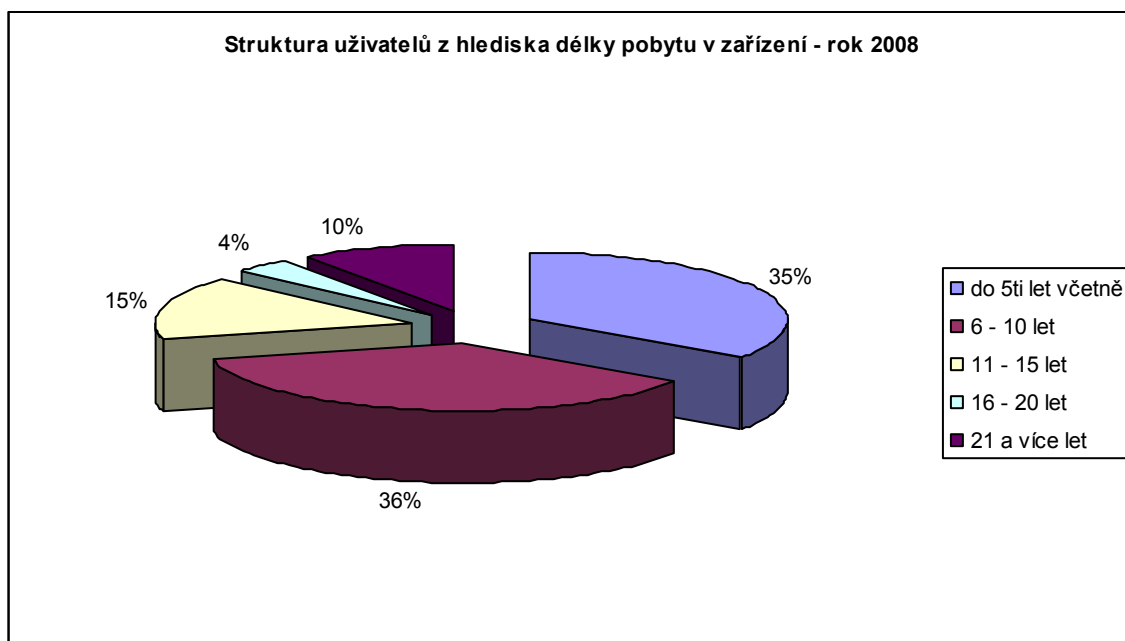
Graf č. 12 dokumentuje různorodost typů postižení obyvatel domova. Současně je zřejmé, že jsou zde zastoupeni i lidé s mentální retardací a závislostmi, kteří nejsou primární cílovou skupinou zařízení. Tato skutečnost není v souladu s požadavky standardů kvality. Jsou zde lidé s různými potřebami a potenciálem, který je současně limitován jejich aktuálním zdravotním stavem.

Věkové složení obyvatel Domova Jistoty v roce 2008		
	Věkové rozmezí	Průměrný věk
Muži	26 - 68	52, 3
Ženy	30 - 88	57, 2

Tabulka č.2 dokumentuje věkové složení uživatelů Domova Jistoty při zahájení procesu transformace. Věk uživatelů je důležitým ukazatelem pro další mapování potřeb uživatelů jak z hlediska kvality služby, tak pro nastavení podmínek procesu transformace.



Graf č. 13 dokumentuje mobilitu jednotlivých uživatelů služby při zahájení procesu transformace služeb. Mobilita uživatelů je kritériem především pro materiálně - technické a prostorové podmínky služby a také personální obsazení. Pro proces transformace je ukazatelem pro nastavení nových podmínek tak, aby byla naplněna kritéria provozních a personálních standardů kvality pro danou cílovou skupinu.



Graf č. 14 z něhož vyplývá, že v zařízení žije většina uživatelů déle než pět let, přičemž zde někteří lidé žijí i více než 20 let. Délka života v ústavním prostředí je výrazným činitelem, který ovlivňuje volby způsobů aplikace změn podmínek pro zkvalitnění služby a současně hledání vhodných způsobů dalšího poskytování služeb v návaznosti na transformaci.

Přestože dle požadavku kritérií standardu číslo jedna, byla poskytovatelem nastavená určitá cílová skupina, žili v domově lidé, pro které tento typ služby nebyl vhodný. Současně z analýzy vyplývá, že zde někteří uživatelé žili mnoho let a neměli žádné další rodinné vazby, zařízení se stalo jejich domovem. Bylo proto zřejmé, že bude potřeba zajistit jim odpovídající druh služby, a přitom jim nezpůsobit osobní újmu. Domov Jistoty měl při zahájení transformace poměrně podrobně zmapováno a zveřejněno, komu nemůže služby poskytnout. Mnohdy se jednalo o důsledek bariér daných stávajícím zázemím a charakterem služby dle zákona.

6. 2. 2 Nastavení metodiky procesu transformace v Domově

Jistoty

Při zahájení procesu transformace v Domově Jistoty nebyly ještě zcela jasně zakotveny požadavky na metodiku procesu transformace. Chyběly také praktické zkušenosti, ze kterých by mohli pracovníci čerpat. Zařízení však aktivně pracovalo na zavádění standardů kvality. V této části je analyzováno, jakými způsoby a zda vůbec zasahuje zavádění standardů kvality (kvalita služby) do nastavení metodiky procesu transformace v konkrétním zařízení.

Nastavení metodiky pro transformaci Domova Jistoty vycházelo z několika rovin:

- potřeba změny a zkvalitnění poskytovaných služeb směrem k respektování individuálně určených potřeb uživatelů na základě zákonem daných zásad pro poskytování sociálních služeb⁵⁹,
- záměry zřizovatele, včetně metodických pokynů a podpory transformace v zařízení,
- aktuální složení uživatelů služeb,
- stávající i nové možnosti využití místních zdrojů a návazných služeb,
- analýza aktuálního stavu – SWOT analýza,
- hlavní cíl zařízení pro proces transformace, který nastavili společně zaměstnanci služby, a který byl stanoven v souladu se záměry zřizovatele.

⁵⁹ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. (§ 2)

SWOT ANALÝZA VÝCHOZÍHO STAVU V ORGANIZACI	
S - přednosti, silné stránky	W- nedostatky, slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> • dlouhodobá práce na tvorbě a zavádění standardů kvality poskytovaných služeb, s nimi související proběhlé i probíhající změny • stále se zvyšující vzdělanost zaměstnanců, jejich ochota absolvovat školení, semináře, konference a různé jiné vzdělávací akce • schopnost zavádět získané poznatky do praxe • učinění prvních důležitých kroků v transformaci zařízení, tvorba plánů transformace • vytváření podmínek pro úspěšnou transformaci zařízení • návaznost na vnější zdroje, spolupráce s městem, organizacemi a institucemi jak z oblasti • sociální, tak z dalších oblastí • snižující se počet klientů • jedinečnost zařízení našeho typu v regionu • velmi dobrá lokalizace zařízení v rámci města 	<ul style="list-style-type: none"> • finanční stránka – nedostatek finančních prostředků • budova zařízení – velké pokoje, společná sociální zařízení, nedostatek soukromí • pro uživatele, plná bariérovost • smíšenost diagnóz u klientů (psychické x mentální retardace) • typ postižení našich klientů – ztížená práce s touto klientelou, hůře viditelné výsledky a výstupy
O – příležitosti	T - hrozby
<ul style="list-style-type: none"> • spolupráce se zařízeními podobného typu (Domovinka, Salome.....) • podpora města (příslib vytváření chráněných dílen, příslib pozemku pro chráněné bydlení) • komunitní plánování města • plány na transformaci zařízení – rozdělení klientů do chráněných bydlení, stavba domků, pozitivní změny v oblasti bydlení pro klienty • zaměstnávání klientů v rámci jejich možností • dobrá prezentace zařízení v rámci města, regionu i mimo něj, prezentace na různých akcích města, dny sociálních služeb, komunitní plán města, webové stránky zařízení • možnost přemístit klienty, kteří nesplňují cílovou skupinu, do jiných zařízení 	<ul style="list-style-type: none"> • nedostatek finančních prostředků pro dokončení transformace dle plánu • nedostatek financí pro stávající služby, jejich kvalitativní zhoršení v důsledku podfinancování • hrozba odlivu kvalifikovaných zaměstnanců v důsledku nízkého finančního ohodnocení jejich práce • hrozba snižování počtu zaměstnanců v důsledku podfinancování provozu zařízení • nemožnost splnit cíle transformace v důsledku vnějších okolností • dopadající důsledky světové ekonomické krize a z toho vyplývající nezaměstnanost a nemožnost zaměstnávat klienty • neuplatnění klientů v pracovních činnostech z důvodů jejich diagnóz a z nich vyplývajících chování, jednání

Tabulka č.3 je záznamem provedené SWOT analýzy za účasti externího odborníka, který byl facilitátorem při sběru dat. Dokumentuje mimo jiné akcentaci standardů kvality ze strany pracovníků zařízení při stanovování položek v jednotlivých kvadrantech.

Výslednice SWOT analýzy jako východisko nastavení metodiky transformace v Domově Jistoty v Bohumíně:

Možnosti zařízení vycházející z nabízejících se příležitostí a kladů Domova Jistoty: vzdělání zaměstnanci, kteří naplňují standardy a zavádějí je, dobře lokalizované zařízení, střednědobé plány, které jsou zaváděny do praxe, možnost spolupracovat s městem i jinými institucemi, možnost zařazovat klienty do pracovních činností, očekávání vzniku chráněných dílen spolupráce s dalšími zařízeními na přestěhování klientů, kteří potřebují službu jiného typu.

Vnější příležitosti a interní nedostatky: Nedostatkem a nevyužitou příležitostí je neuskutečněná koupě nabízeného bytu pro 4 klienty.

Nedostatky a hrozby: Největším nedostatkem a hrozbou je finanční stránka. Při podfinancování hrozí neuskutečnění transformačního procesu, snížení kvality poskytovaných služeb, odchod zaměstnanců ze zařízení. Další hrozbou je nemožnost přemístění klientů, kteří nesplňují naši cílovou skupinu, do jiné, vhodnější služby, v důsledku nedostatečné kapacity v návazných zařízeních.

Ohrožení předností zařízení vnějšími vlivy: Všechny jmenované klady a pozitiva jsou ohroženy nedostatkem finančních prostředků. V případě jejich zásadního nedostatku dojde ke snížení počtu zaměstnanců, přičemž v silách těch, kteří zůstanou, nebude poskytovat službu ve stávající kvalitě, ani kvantitě. Nebude možné kvalitu služby nadále zvyšovat. Všeobecná zvyšující se nezaměstnanost může vést k nemožnosti zaměstnat naše klienty a tím k nemožnosti jejich integrace do majoritní společnosti.

Ve výslednici SWOT analýzy zařízení, která se následně stala výchozím materiálem pro nastavení metodiky a cílů procesu transformace v zařízení, je patrný přesah směrem k zavádění standardů a uvědomění si důležitosti faktu, že služba musí být poskytována v náležitě kvalitě. Současně je zřejmé, že pracovníci ve sděleních, která směřovala například k využití návazných

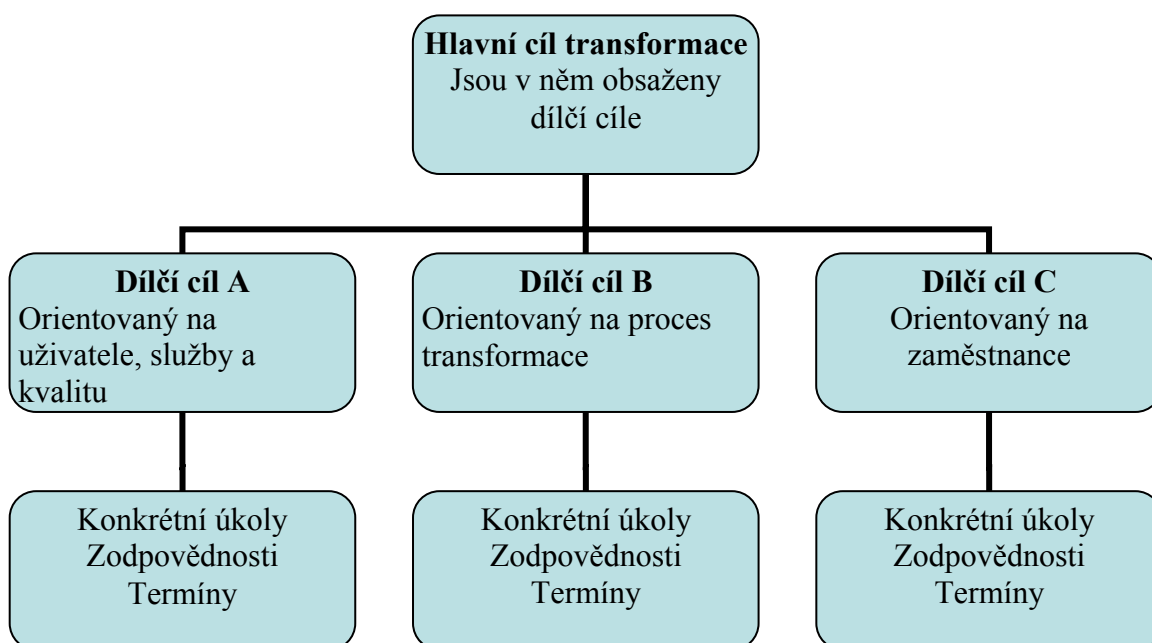
zdrojů, možností spolupráce s ostatními poskytovateli a městem, mají náhled na problematiku života v ústavu a dokážou hledat další možnosti pro naplnění kvality služby. Zdůraznili požadavky na dodržování standardů kvality také při následném stanovení cílů transformačního procesu. Jako **hlavní cíl transformace zařízení** určili následující: **Zajištění kvalitní služby odpovídající požadovaným standardům kvality, deinstitucionalizaci a humanizaci služby**. Dále pak rozpracovali dvě oblasti, ke kterým přiřadili konkrétní opatření, která se v daných oblastech budou snažit naplnit v rámci procesu transformace následovně:

- **Kvalita služeb:** individuální přístup, zvýšení samostatnosti uživatelů, navrácení do přirozeného prostředí, samostatné rozhodování uživatelů, navrácení kompetencí uživatelům a zbavení závislosti na službě
- **Deinstitucionalizace a humanizace služby:** navrácení způsobilosti k právním úkonům, změna náhledu veřejnosti na uživatele, zapojení rodinných příslušníků

7 Průběh transformačního procesu v Domově Jistoty

V této části práce je důraz položen především na jednotlivé subjekty v procesu transformace Domova Jistoty a zjištění, jaký mají vliv na možnost změn uskutečňovaných v rámci procesu transformace a zda je pro tento proces přínosem práce na standardizaci kvality služeb.

Vedením zařízení ve spolupráci s pracovníky služby byl zpracován transformační plán, který vychází ze stanovených cílů a je vodítkem v procesu transformace. Tento plán⁶⁰ má jasně nastavenou strukturu a je současně strategickým plánem organizace s návazností na kritéria standardů, která vyžadují, aby služba měla stanoveny cíle a aby stále pracovala na svém rozvoji.



Obrázek č. 2 ukazuje analýzu struktury transformačního plánu. Zpracovaný Plán transformace je přílohou č.1.

⁶⁰ K tomuto problému viz rovněž příloha č. 1

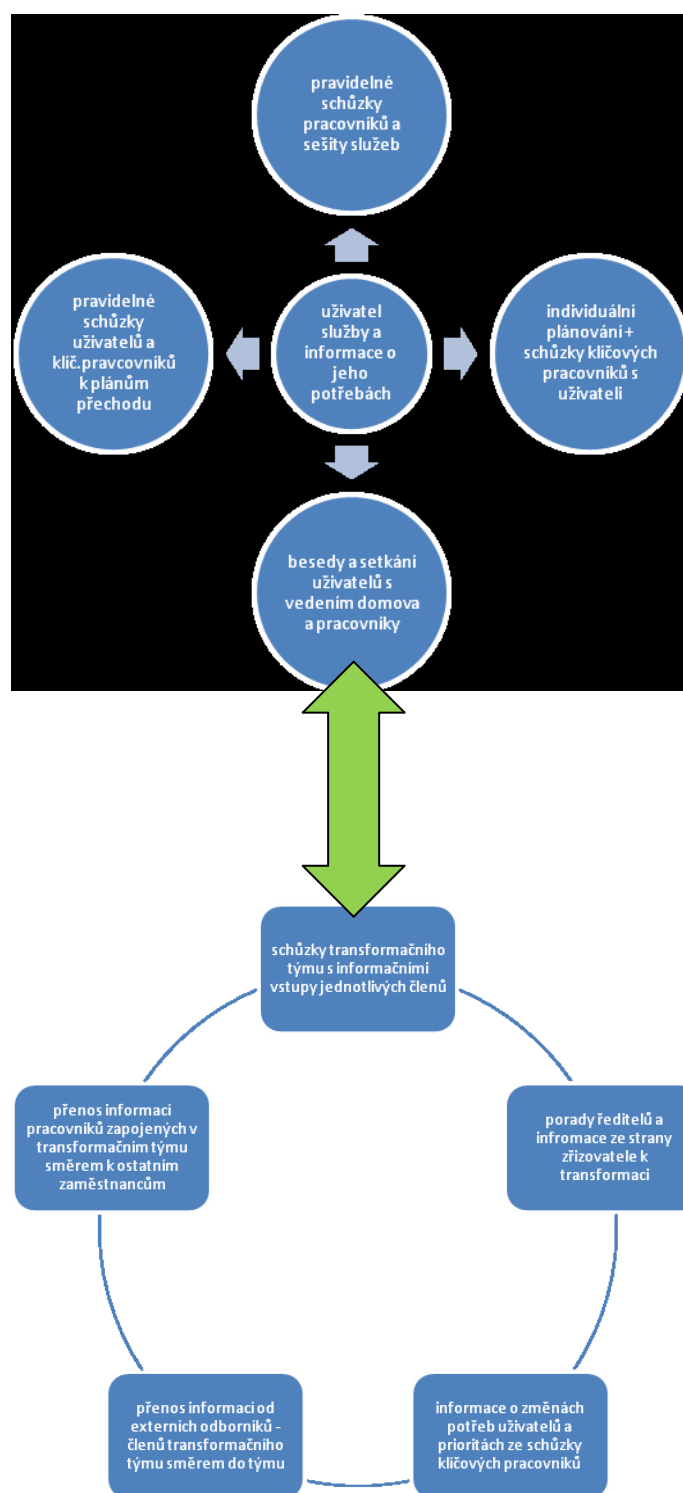
Z analýzy struktury transformačního plánu zařízení je možné dovodit, že rovnoměrné postavení mají všechny dílčí cíle. Tyto cíle jsou zároveň propojené svým obsahem mezi sebou navzájem. Zřetelná je snaha o konkretizaci jednotlivých kroků a jasně dané hranice procesu dané určením termínů, odpovědností a krokováním.

7. 1 Analýza systému předávání informací v procesu transformace v návaznosti na standardy kvality

Nastavení systému přenosu informací je pro úspěšnost a transparentnost procesu transformace nezbytné. Na přenos informací se zaměřují také kritéria standardů kvality sociálních služeb v oblasti personálních standardů, kdy jedno z kritérií stanoví, že „ poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje“.⁶¹ Analýza systému předávání informací je zaměřena nejen na oblast informací v rámci služby jako takové, ale zahrnuje i další rozměr informovanosti směrem ke zřizovateli. Má za cíl prokázat, že dobře nastavený a funkční systém výměny informací v rámci zavádění standardů kvality může sloužit jako podpůrný nástroj v procesu transformace.

Předávání informací je v zařízení upraveno vnitřním předpisem, který je součástí metodiky služby. Tento předpis je v návaznosti na zahájený proces transformace novelizován a jsou do něj zapracovány další způsoby přenosu informací o poskytované sociální službě, tyto jsou důsledně uplatňovány v praxi.

⁶¹ Vyhláška č. 505: kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: 2006 Sb. 2006



Obrázek č. 3 demonstruje analýzu základního toku informací. V horní části je zdůrazněn jako středový objekt uživatel služby a informace o jeho potřebách, od kterých se pak odvíjí všechny další postupy v rámci plánování procesu transformace. Důraz je dále kladen na propojení a vzájemnou informovanost v širším kontextu.

7. 2 Stanovené dílčí cíle procesu transformace v zařízení a jejich naplňování v praxi

Naplňování stanovených dílčích cílů, které si pracovníci zařízení nastavili v plánu transformace s ohledem na **výchozí stav ve službě** a především **zjištěné potřeby uživatelů**, je přímo závislé na personálu zařízení a samozřejmě na uživatelích služeb. Pokud je personál zařízení důsledně angažovaný pro procesy změn, lze předpokládat také jeho aktivní zapojení a významný přínos pro transformaci služby. I v tomto případě může dodržení nastavených pravidel v souladu s kritérii standardů kvality pomoci při úspěšném přechodu uživatelů do jiného typu služeb.

7. 2. 1 Personál zařízení a proces transformace

Konkrétní zapojení pracovníků v přímé péči do procesu transformace bylo v Domově Jistoty určeno následovně:

- příprava uživatelů na jiný způsob bydlení a samostatnější život dle jejich individuálně určených potřeb a požadavků v průběhu poskytování služeb,
- provázení uživatelů při uvědomění si svých potřeb, schopností, přání, požadavků,
- vedení uživatelů k uskutečňování těchto vydefinovaných potřeb, požadavků, přání, osobních cílů,
- poskytování kvalitní sociální služby dle zpracovaných standardů a neustálé zlepšování stávající služby,
- rozvoj týmové práce, spolupráce s transformačním týmem, přehodnocování používaných pracovních postupů, předkládání nových návrhů a podnětů.

Z toho vyplývá, že hlavní role pracovníků spočívala v provázení, podpoře a pomoci uživatelům směřující ke kvalitnímu a samostatnému prožívání plnohodnotného běžného rytmu života. Současně je zřejmý souvztah se standardy kvality, daný například individuálním plánováním, respektováním individuálních potřeb uživatelů a praktickým vedením uživatelů při uplatňování jejich práv.

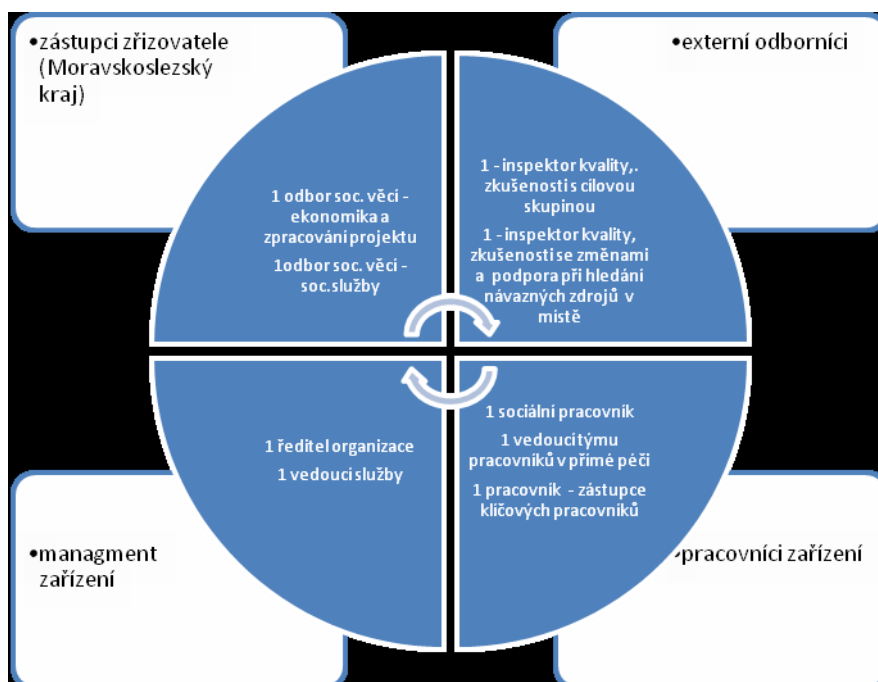
Nově byly v Domově Jistoty v rámci transformace zjištěny tyto potřeby pro personální zajištění služeb:

- připravit kvalitní tým pracovníků pro nově vzniklé služby, přijímání nových kvalifikovaných zaměstnanců, specialistů pro práci vyplývající z potřeb klientů,
- připravit stávající zaměstnance na změny v poskytovaných sociálních službách,
- průběžně individuálně vzdělávat pracovníky v oblastech, prostřednictvím kterých dochází ke zkvalitnění poskytovaných sociálních služeb.

Dalším novým prvkem v personálním zajištění služby je vytvoření **týmu pracovníků**, který se schází pravidelně a pracuje na transformaci služby v těchto oblastech:

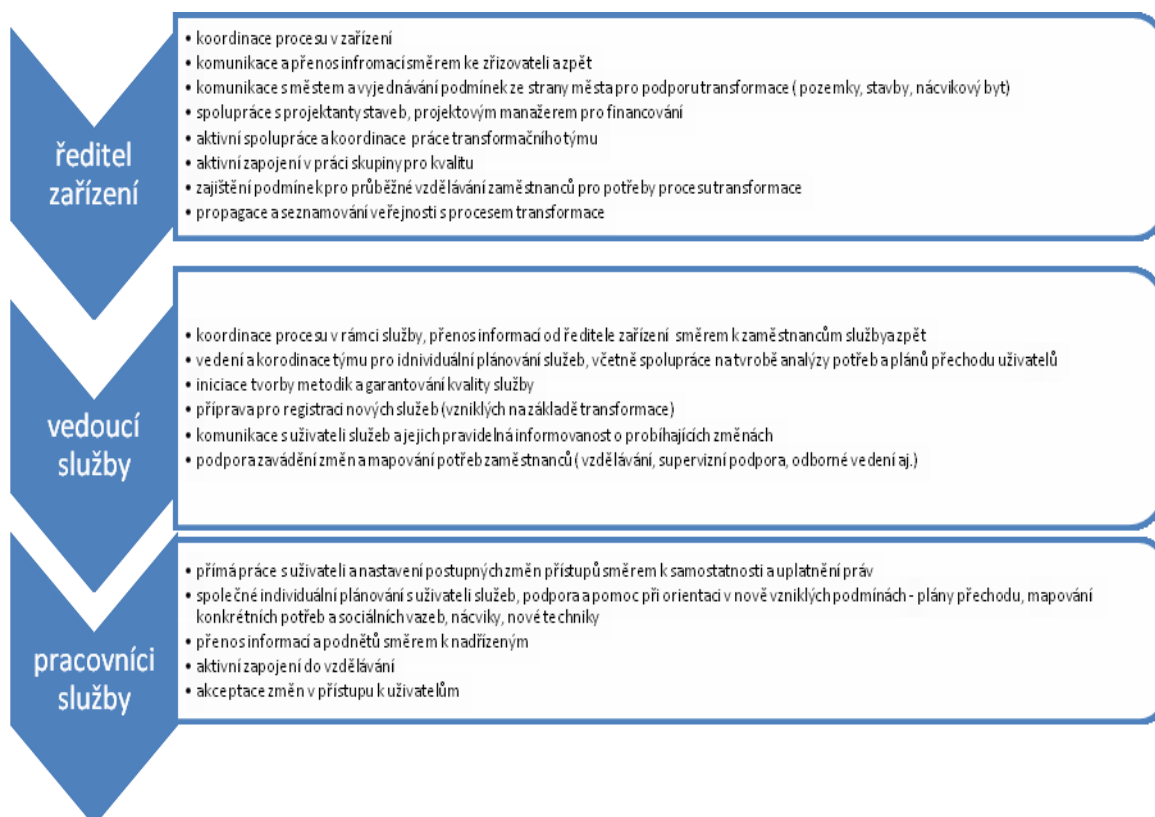
- podpora a rozvoj vzájemné komunikace,
- stanovení postupných konkrétních kroků a úkolů v transformaci, předávání zkušeností, připomínek, nápadů a návrhů všem dalším pracovníkům ve službě (v návaznosti přímo na poskytovanou službu jednotlivým uživatelům),
- individuální plánování, příprava uživatelů na jiný způsob života, hledání návazných zdrojů v místě.

Někteří pracovníci Domova Jistoty jsou zapojeni také do **transformačního týmu**, který se pravidelně schází a jehož náplní je mimo jiné řešení problémových situací v procesu transformace v plné šíři. To znamená, že jsou zde projednávány nejen záležitosti vycházející z každodenního života klientů, ale také nastavení dalších kroků v transformaci, včetně investičního zajištění, odborné podpory, hledání dalších možností a stanovení vhodných cest k dosažení cílů.



Obrázek č. 4 dokumentuje strukturu transformačního týmu v Domově Jistoty.

V případě potřeby jsou na jednání týmu přizýváni další pracovníci služby, odborníci, hosté.



Obrázek č.5 názorně analyzuje roli pracovníků konkrétního transformovaného zařízení a jejich nové úkoly kompetence v procesu transformace. Zřejmé jsou vysoké nároky, které jsou na pracovníky v jednotlivých pozicích kladeny a provázanost dílčích zadání.

7. 2. 2 Uživatelé služeb a proces transformace

Složení uživatelů Domova Jistoty bylo při zahájení procesu transformace dáno historicky, kdy zde žili lidé s nejrůznějšími typy postižení a omezení, v různém věkovém rozmezí. Tato část práce je vedena snahou vymezit na základě objektivní analýzy dostupných informací o uživatelích služby, jejich možnosti ovlivnit proces transformace, včetně zjištění, jaké další změny tento proces přinesl.

- **Analýza potřebné míry podpory**

Zaměstnanci služby při zahájení procesu transformace pojmenovali stav „tady a teď“ a na doporučení externího odborníka mapovali potřebnou míru podpory jednotlivých uživatelů ve stávajících podmínkách daných službou. Pro zjednodušení a přehlednost, které jim umožnily získat celkový náhled na všechny uživatele služby, použili zjednodušující kategorie⁶². Podrobněji pak míru podpory specifikovali v jednotlivých individuálních plánech uživatelů.

- **Změny ve spolupráci s uživateli**

Změny ve spolupráci s uživateli byly v počátcích procesu transformace úzce spojeny s přípravou na změny v poskytování služby a byly ovlivněny mírou motivace jednotlivých zaměstnanců ke změnám a jejich pochopením důvodů připravovaných změn. Tato oblast byla úzce propojena se vzděláváním zaměstnanců a jejich mírou informovanosti. Uživatelé jsou dle dokumentace a záznamů ze schůzek pracovních týmů vnímáni jako ti, z jejichž potřeb vyjdou další kroky procesu transformace s přesahem do praxe⁶³.

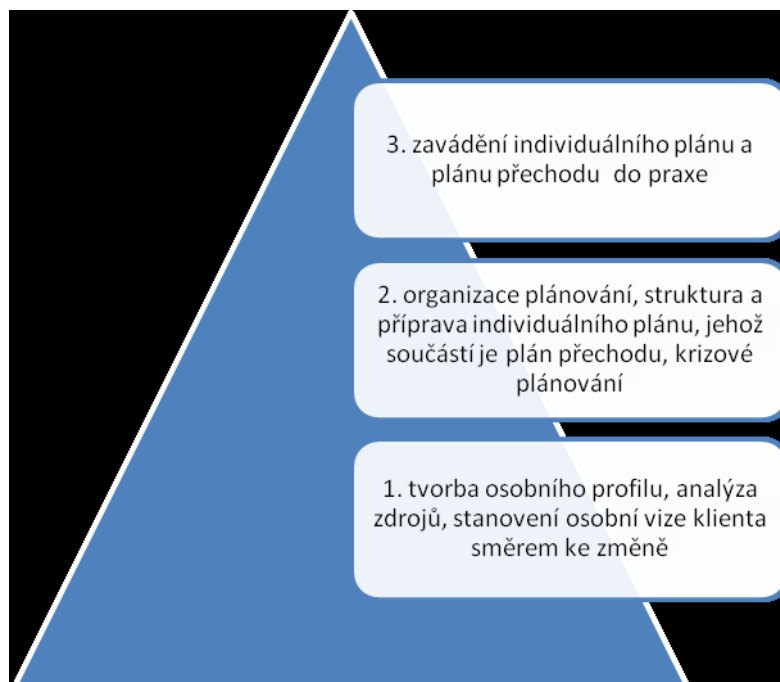
Individuální plánování jako nedílná součást poskytovaných služeb je při zahájení transformace v Domově **Jistoty předmětem následujících změn:**

- individuální plány se zaměřují ve větší míře na nácviky pro zvýšení samostatnosti a podpory v běžném rytmu dne,
- současně s tím jsou mapovány nejen dovednosti v této oblasti, ale také jsou pečlivě vyhledávány zdroje a možnosti uživatelů, jejich okolí, včetně sociálních vazeb,
- jsou uplatňovány nové přístupy pro nácvik samostatnosti, včetně víkendových a týdenních pobytů mimo zařízení (individuálně nebo v malé skupině),

⁶² K tomuto problému více viz rovněž příloha č. 2

⁶³ K tomuto problému více viz rovněž příloha č. 3

- Město Bohumín pronajalo městský třípokojový byt v běžné zástavbě, k provozování cvičného bytu, ve kterém se klienti intenzivně připravují na přechod do jiné formy služby.



Obrázek č. 6 je analýzou postupných kroků s důrazem na základnu, kterou je v tomto případě proces tvorby osobního profilu uživatelů a volby následných postupů s tím spojených.



Obrázek č.7 přímo souvisí s obrázkem č. 6 a názorně ukazuje postavení uživatelů služby v jednotlivých krocích a volbě postupů při plánování změn.

Z těchto zjištění je zřetelné, že postupy v procesu transformace jsou v praktickém zavádění změn v Domově Jistoty velmi úzce spjaty s metodikou služeb, která vychází z požadavků kritérií standardů kvality sociálních služeb. Dotčeny jsou v této fázi především oblasti procedurálních a personálních standardů.

7.3 Změny v poskytovaných sociálních službách jako důsledek procesu transformace

- Již v roce 2006 byla představena vize o vybudování chráněného bydlení na zahradě Domova Jistoty. Jedním z hlavních cílů bylo zvýšení dostupnosti takových služeb pro dospělé osoby s postižením, které by umožňovaly život v běžné komunitě a podporovaly samostatnost a společenskou integraci klientů na základě zjištěných potřeb, které byly zaznamenávány v průběhu individuálního plánování.
- Od 1. 1. 2007 vstupuje po dlouholetých přípravách v platnost zákon upravující poskytování sociálních služeb a prováděcí vyhláška k tomuto zákonu. Tyto dvě právní normy zásadně určují současnou podobu celého systému sociálních služeb a tedy i kontext transformačních aktivit v Domově Jistoty.
- Rada kraje usnesením č. 116/4141 ze dne 7. 3. 2007 souhlasila se zahájením příprav na postupnou transformaci ústavu pro dospělé v Bohumíně.
- V roce 2008 byl sestaven transformační tým, jehož členové zodpovídají za zdárný průběh transformace, a který se dosud pravidelně schází.
- Byly vytvořeny nácvikové plány, které mají za úkol klienty postupně připravovat na jiný způsob života a bydlení.

- Probíhaly besedy zaměstnanců⁶⁴ se zástupcem transformačního týmu, který je průběžně informoval o průběhu transformace a zároveň jim nastínil základní fáze individuálního plánování, tvorbu osobního profilu a analýzu zdrojů, přípravu osobní vize, organizaci plánování, strukturu a přípravu individuálního plánu, krizové plánování, zavádění individuálního plánování do praxe.
- Zaměstnanci Domova Jistoty se ve svých individuálních vzdělávacích plánech zaměřili především na týmovou spolupráci, individuální plánování, standardy kvality sociálních služeb.
- Město Bohumín pronajalo domovu se zvláštním režimem městský byt v běžné bytové zástavbě k provozování cvičného bytu, ve kterém se klienti intenzivně připravovali a někteří ještě připravují na přechod do jiného typu služby.
- Po celou dobu jsou důsledně aktualizovány individuální plány uživatelů, včetně plánů přechodu. Jsou vyhodnocovány objektivní možnosti uživatelů na základě tohoto procesu.
- Současně probíhají intenzivní průběžná jednání zástupců Domova Jistoty a zřizovatele při přípravě projektové dokumentace a při realizaci staveb.

1. 10. 2010 se deset klientů stěhuje do rekonstruovaného objektu celní správy, nyní **chráněného bydlení v Karviné**.⁶⁵ K dispozici jsou uživatelům čtyři bytové jednotky s jednolůžkovými pokoji, kuchyní a obývacím pokojem. Přízemí objektu (1. nadzemní podlaží) a zrekonstruovaný půdní prostor (3. nadzemní podlaží) je určen pro chráněné bydlení a 2. nadzemní podlaží je užíváno občany bez zdravotního znevýhodnění. Tento typ bydlení využívají klienti, jejichž přirozené vazby k místu poskytování služby byly identifikovány v přípravné fázi v rámci naplňování plánů přechodu. Současně

⁶⁴ K tomuto problému více viz rovněž příloha č. 4

⁶⁵ K tomuto problému více rovněž příloha č. 5

tito uživatelé využívají návazné služby jiného poskytovatele v Karviné, kdy docházejí do sociálně terapeutických dílen.

15. 12. 2010 se šest dalších klientů stěhuje do **novostavby** na zahradě Domova Jistoty v **Bohumíně**.⁶⁶ Služba je také zaregistrována jako **chráněné bydlení**. K dispozici mají klienti dva samostatné byty s kuchyní, jídelnou, obývacím pokojem a sociálním zařízením. V patře se nacházejí tři jednolůžkové pokoje, v přízemí, které je zcela bezbariérové, je jeden jednolůžkový a jeden dvoulůžkový pokoj. Současně se podařilo v rámci zapojení zástupců příspěvkové organizace Domov Jistoty do komunitního plánování sociálních služeb v Bohumíně připravit podklady pro zřízení nové sociální služby ve městě. Jsou jí sociálně terapeutické dílny, které jsou v současnosti již zřízeny rovněž jiným poskytovatelem, a které využívají souběžně také další uživatelé sociálních služeb.

V současnosti probíhá **kompletní rekonstrukce** původní budovy Domova Jistoty, která je koncipována tak, že část prostor bude dále sloužit uživatelům, kteří potřebují nejvyšší míru podpory a jiný typ služby by pro ně zatím nebyl vyhovující. Zároveň bude v budově organizačně správní zázemí sociální služby. Podařilo se také získat pozemek na další stavbu objektu chráněného bydlení ve Starém Bohumíně a nyní je intenzivně připravována projektová dokumentace.

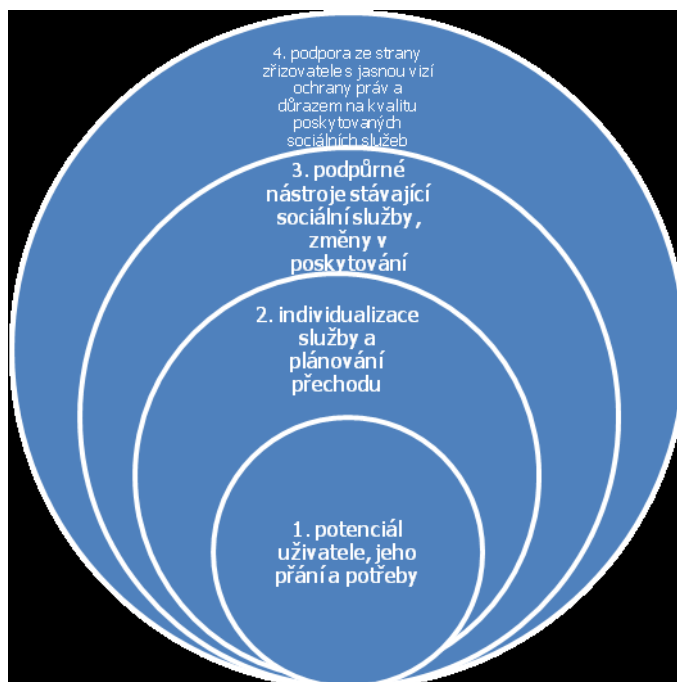
⁶⁶ K tomuto problému více viz rovněž příloha č. 5

8 Transformace v Domově Jistoty a kvalitativní změny v poskytovaných sociálních službách

Transformace v Domově Jistoty je v současné době ještě stále pokračující proces. V této části práce jsou popsány na základě analýz, zjištění z analýz, studia materiálů ze zařízení Domov Jistoty hlavní kvalitativní změny v poskytovaných sociálních službách. Současně jsou zde charakterizovány nové nástroje, které těmto změnám výrazně napomohly a byly a jsou využívány jako součást metodického postupu pro tak složitou etapu v poskytování sociální služby, jakou je přeměna nevyhovující sociální služby na službu moderní, respektující práva uživatelů a reagující na změny, které se v průběhu poskytování služeb mohou vyskytnout. Tyto nástroje jsou nadále využívány v pokračujícím procesu transformace Domova Jistoty v Bohumíně, přestože doznávají dílčích změn. V této části práce jsou rovněž zmíněna některá identifikovaná rizika při využití těchto nástrojů. Tato identifikace je dána mou praktickou zkušeností z realizace procesu transformace ve dvou zařízeních sociálních služeb, kde jsem působila v roli externího odborníka.

8. 1 Nástroje změn v poskytování sociálních služeb v Domově Jistoty

V procesu transformace v Domově Jistoty byly postupně nastavovány nové postupy, metody, organizační, personální i metodické změny, které měly za cíl podpořit úspěšnost procesu transformace. Některé z nich byly zavedeny na podnět zřizovatele, jiné byly zaváděny v souladu s platnou legislativou a odrážely změny v poskytovaných sociálních službách obecně. Všechny však byly a jsou ovlivňovány potenciálem uživatelů a zaměstnanců Domova Jistoty, kteří je uvádějí do praxe a hledají pokud možno optimální míru jejich využití. Vše probíhalo a probíhá velmi dynamicky a nese sebou také jistou míru rizika.



Obrázek č. 8 demonstruje základní schéma nastavení oblastí pro použití jednotlivých nástrojů procesu transformace.

- **Standardy kvality**

Kritéria jednotlivých standardů kvality mají značný přesah směrem k dodržování základních lidských práv osob, které sociální služby využívají. Právě postupné přijetí změn a nastavování metodiky služby tak, aby byla v souladu se standardy kvality, přineslo v Domově Jistoty již před oficiálním zahájením procesu transformace snahu o změny v poskytování služby.

- **Systémová podpora ze strany zřizovatele sociálních služeb**

Postupné nastavení systému koncepce kvality v sociálních službách v Moravskoslezském kraji, důraz na prosazování záměru transformovat a měnit stávající pobytové sociální služby zřizované krajem, včetně stanovení vizí, byly pro Domov Jistoty dalším podpůrným nástrojem. Systémová podpora byla a je nezbytná pro finanční zajištění celého procesu, včetně provázaností na evropské financování. Současně bylo díky této podpoře možné prosazovat a hledat zdroje v místních podmínkách. V průběhu spolupráce se zřizovatelem vyvstávala některá rizika, například riziko změn v záměrech zřizovatele směrem k podávání projektů na investiční zajištění

transformace, které souviselo s předpoklady vyhlášených výzev. Obtíže plynoucí z tohoto rizika se dařilo zvládat jen díky nezměrné pružnosti a velkému úsilí vedení Domova Jistoty, které bylo velmi úzce spjato s nasazením realizačního týmu pro investiční akce, tvořeného zaměstnanci krajského úřadu.

- **Transformační plán a jeho následná realizace**

Pro Domov Jistoty se stal plán praktickým pracovním materiálem, který reagoval na změny, jež zohledňovaly potřeby uživatelů. Plán se stal jasnou oporou a závazným společným dokumentem všech lidí ve službě, tedy i uživatelů. Jako riziko lze vnímat prvotní přesvědčení zaměstnanců, že jde o dokument, který je pouze formální, případně, že je dokumentem, který je určen pouze pro naplnění potřeb zaměstnanců.

- **Plány přechodu jako součást individuálního plánování služeb**

Teprve kvalitně vedené individuální plánování, nejen formálně správné, ale reagující na konkrétního člověka, je základem pro plánování přechodu. V Domově Jistoty právě tento nástroj byl zdrojem a základem pro konkrétní plánování změn služby jako celku. Za riziko plánování je možné označit především formalizaci tohoto procesu, nízkou angažovanost zapojených subjektů, nedostatek kompetencí personálu pro kvalitně vedený proces individuálního plánování současně s malou zkušeností v dané oblasti. Současně se právě toto riziko stalo postupně oblastí pro růst odbornosti personálu.

- **Tým pro transformaci**

Tým je interdisciplinární a je bezpečným prostorem a novým nástrojem v řízení organizace. V týmu bylo a je možné zaznamenat růst odbornosti zapojených pracovníků služby, kteří zde získávají nové zkušenosti a možnosti. Jako možná rizika v případě fungování transformačního týmu, lze ze získaných zkušeností v Domově Jistoty identifikovat například nevyjasnění kompetencí jednotlivých členů týmu pro transformaci v počátcích fungování týmu, které se postupně dařilo nastavit. Současně zde zasahují pozitivně

i negativně změny ve složení týmu, případně hrozba formálního fungování týmu.

- **Zapojení externích odborníků**

Stalo se nedílnou součástí procesu transformace v příspěvkových organizacích Moravskoslezského kraje a také v Domově Jistoty byli do týmu pro transformaci zapojeni dva externí odborníci. V Moravskoslezském kraji to byli a jsou lidé s jasným přesahem na kvalitu poskytovaných sociálních služeb. Většinou se jedná o inspektory kvality sociálních služeb, nebo odborníky z oboru se zkušeností. Tento prvek přitom především v počátku procesu představoval jasný signál, že proces transformace v Moravskoslezském kraji bude procesem transparentním a otevřeným pro přijetí dalších názorů, poznatků a zkušeností i z jiných organizací a krajů. Za riziko je možné označit především nepřijetí odborníky ze strany personálu, protože tyto oslovovalo ke spolupráci vedení služby.

- **Spolupráce s obcí**

Byla a je velmi důležitým nástrojem pro úspěšný proces transformace v Domově Jistoty. Jednoznačně byla tato spolupráce demonstrována jednáními o pozemcích vhodných pro výstavbu nových objektů, případně pro vytipování vhodných stávajících objektů. Současně s touto problematikou byla obec neustále průběžně seznamována se záměry transformačního procesu. Zřejmá byla také provázanost se střednědobým plánováním sociálních služeb nejen v návaznosti na investiční akce, ale také a to především na návazné služby pro uživatele. Poměrně výrazným rizikem tohoto nástroje je situace, kdy obec sice střednědobě plánuje, ale pouze formálně, případně se zástupci obce z různých důvodů neztotožňují se záměry transformace.

- **Využití potenciálu uživatelů**

Zůstává jedním z nejvýraznějších nástrojů, který má v Domově Jistoty oporu v zaměstnancích služby, kteří především při zahájení procesu transformace posilovali uživatele, podporovali je při využití jejich vnitřních zdrojů⁶⁷,

⁶⁷ K tomuto problému více viz rovněž graf č. 10, s. 57

využívali v maximální možné míře postupy vedoucí k samostatnosti uživatelů, učili nejen sebe, ale i uživatele využívat místní zdroje, pracovat s rizikem. Výstupy z této práce byly základním materiálem pro plánování přechodu, včetně práce s plánem transformace. Rizikem při využívání tohoto nástroje je možná manipulace nebo také nepochopení potřeb uživatelů ze strany personálu služby, nebo například podcenění možností uživatelů služeb. Velmi náročným byl také fenomén dlouhodobého setrvání uživatele ve službě, kdy někteří z uživatelů byli v zařízení ústavního typu i více než dvacet let svého aktivního života.

- **Vzdělávání zaměstnanců**

Patří k nástrojům s velkým potenciálem nejen pro proces transformace, ale také pro další fungování služby, pro změny ve službě a na ně navazující úspěšnost zaměstnanců služby při zvládnání nových pracovních dovedností a kompetencí, které v procesu transformace nastaly. Vzdelávání bylo v Domově Jistoty zaměřeno nejen na proces transformace, ale také na některé specifické dovednosti, které přímo souvisely se změnou míry podpory uživatelů či přímo změnou typu služby, ve které měli vytipovaní pracovníci po dovršení transformačních změn nově pracovat. Rizikovým pro tento nástroj je například nevhodný a zatěžující výběr témat pro vzdělávání, časová vytíženost zaměstnanců nepřetržité pobytové sociální služby a značná finanční náročnost vzdělávání.

- **Propagace procesu transformace směrem k veřejnosti**

Zainteresovanost veřejnosti na procesu samém se stala důležitou v Domově Jistoty nejen v obecné lidsko-právní rovině, ale také při konkrétních krocích. Například při reakci na odmítavé postoje některých občanů ohlasy při získání nácvikového bytu pro uživatele, nebo při běžném setkávání se s uživateli Domova Jistoty, například v obchodních centrech, kulturních institucích, v dopravních prostředcích. V rámci zavádění změn bylo v prostředí malého města velmi důležité pamatovat na tuto oblast.

8. 2 Dopady transformace a vize dalších změn v poskytování sociálních služeb

Transformace Domova Jistoty v Bohumíně přinesla mnoho změn, které se projeví v různých oblastech. V této části práce jsou na základě studia a analýzy dostupných materiálů popsány hlavní dopady, které proces transformace pobytové sociální služby v Domově Jistoty přinesl. Jsou to především objektivní změny v poskytování sociálních služeb. Přesah změn je však také možné vysledovat v subjektivním prožívání změn jednotlivými uživateli a pracovníky služeb.

- **Počet, druh a kapacita sociálních služeb**

Změna počtu, druhu a kapacity sociálních služeb jako jeden z dopadů procesu transformace Domova Jistoty vzešla z mapování potřeb uživatelů a následného procesu individuálního plánování a přehodnocování plánů, včetně hledání návazných zdrojů konkrétních uživatelů a podpory přirozených vazeb v okolí (jde například o kontakty s rodinou a přáteli). Teprve následně došlo k uskutečnění záměru vytvoření nových služeb, odpovídajících na potřeby stávajících, konkrétních uživatelů služeb Domova Jistoty.



Obrázek č. 9 dokumentuje proces postupného vzniku nového typu sociálních služeb.

Rozdíl v počtu uživatelů při zahájení procesu a předpokládaná kapacita na konci procesu se liší také proto, že pro uživatele, kteří nepatřili do cílové skupiny služby, byly nalezeny vhodné typy služeb, například domov pro osoby se zdravotním postižením a rovněž tito uživatelé na základě plánů přechodu byli postupně připravováni na jiný typ služby.

- **Změna v personálním a odborném zajištění služeb**

Vznik nových druhů sociálních služeb, změny v přístupu k uživatelům těchto služeb sebou přinesly také změnu v personálním složení služeb. V Domově Jistoty došlo k vybavení pracovníků stávající služby domova se zvláštním režimem novými kompetencemi a dovednostmi pro poskytování služeb chráněného bydlení. Formou intenzivního vzdělávání, supervizní podpory a odborných konzultací v rámci procesu transformace byli pracovníci průběžně po celou dobu procesu připravováni na nové podmínky poskytování služeb. Potenciál pracovníků tak mohl být využit ve prospěch nových služeb. Současně je možné zaznamenat posílení řídicích a odborných kompetencí vedoucích pracovníků jednotlivých nově vznikajících služeb.

- **Zvýšení míry zapojení uživatelů do běžného života**

Především uživatelé žijící v již fungujících službách chráněného bydlení v Karviné a v Bohumíně mají možnost daleko více participovat na životě běžné společnosti. Využívají nejen běžně dostupné veřejné služby, ale mají možnost využívat další návazné zdroje. V Karviné bydlí v chráněném bydlení lidé, kteří žijí v domě, který je chráněným bydlením pouze zčásti, jinak je využíván pro běžné bydlení. Tito lidé mají v Karviné své příbuzné a známé, proto byla služba vybudována právě v tomto městě. Současně všichni klienti využívají služeb sociálně terapeutické dílny, která ve městě působí a je zřízena jinou nestátní neziskovou organizací. Lidé žijící v chráněném bydlení v Bohumíně rovněž využívají ve velké míře dostupné zdroje – blízkost obchodního centra, bazénu, parku, restaurací a současně využívají služeb sociálně terapeutických dílen. Služba vznikla na základě střednědobého plánování sociálních služeb ve městě jako reakce na proces transformace služeb Domova Jistoty.

Velmi dobře dokumentuje změny v životě uživatelů těchto již transformovaných služeb výrok pracovníků služby, který je součástí Hodnocení plnění strategického plánu organizace, cit.: „Vybudováním těchto chráněných bydlení jsme umožnili našim klientům začít žít nový život podobný tomu našemu „normálnímu“, který by měl především zvýšit kvalitu jejich života. Klienti si s podporou personálu sami vaří, nakupují, prostě se starají o každodenní běžné problémy“.

- **Zvýšení důstojnosti podmínek života uživatelů sociálních služeb**

Domova Jistoty

Tento dopad je dokumentován nejen změnou prostředí, ve kterém nyní uživatelé žijí, ale samozřejmě má přesah do roviny praktického naplnění jejich práva na soukromí, důstojné zacházení, uplatnění vlastních schopností a dovedností. Život v těchto nových podmínkách jim umožňuje v daleko větší míře rozhodovat o svém životě. Současně jim tyto změny umožňují daleko

více využívat vlastní potenciál, což je dáno také charakterem služby chráněného bydlení, který je více orientován na samostatné rozhodování uživatelů rozvoj jejich samostatnosti a snížení míry podpory ze strany personálu zařízení. Tyto aspekty jsou rozdílné oproti charakterizaci služby domov se zvláštním režimem.⁶⁸

- **Vize dalších změn**

Tato vize je v zařízení Domov Jistoty dána především pokračováním procesu transformace. Byla zahájena rekonstrukce domova se zvláštním režimem⁶⁹, která navazuje na studii "Rekonstrukce a přístavba budovy ústavu pro dospělé Bohumín" z roku 2006. V rámci transformace pobytových služeb byl na stávající objekt vypracován projekt, který Moravskoslezský kraj jako zřizovatel předložil do výzvy regionálního operačního programu NUTS II v květnu 2010. Projekt byl úspěšně schválen a v srpnu roku 2011 byla zahájena na ulici Koperníkově 870 v Bohumíně rozsáhlá rekonstrukce. Jejím cílem je zvýšit osobám s duševním onemocněním dostupnost takových služeb, které by co nejvíce umožňovaly život v běžné komunitě. Realizací projektu je sledováno odstranění ztížených životních podmínek osob s duševním onemocněním, zajištění jejich základních práv, podpora jejich samostatnosti v uplatnění vlastních práv a oprávněných zájmů. Po rekonstrukci, která má trvat rok, se v modernizovaném zařízení domova se zvláštním režimem bude i nadále poskytovat sociální služba pro 22 klientů. Celkové náklady rekonstrukce jsou vyčísleny na 27.635 tis. Kč, z Regionálního operačního programu NUTS II Moravskoslezsko bude uhrazena spoluúčást ve výši 20.759 tis. Kč. Proces transformace pokračuje také v oblasti vzdělávání zaměstnanců, kdy jsou realizovány Moravskoslezským krajem další významné projekty, které mimo jiné podporují růst pracovníků sociálních služeb v kraji, včetně těch, kteří pracují v zařízeních procházejících transformací. Realizován je projekt v rámci Operačního programu lidské zdroje a zaměstnanost

⁶⁸ K tomuto problému více rovněž pozn. 58, s. 59

⁶⁹ K tomuto problému více rovněž příloha č. 5

pod názvem Podpora procesu transformace pobytových sociálních služeb v Moravskoslezském kraji, do kterého je příspěvková organizace Domov Jistoty přímo zapojená a projekt Podpora vzdělávání a supervize u pracovníků v oblasti sociálních služeb a pracovníků v sociální oblasti zařazených do úřadů v Moravskoslezském kraji, který je realizován v širším kontextu v rámci téhož operačního programu. Domov Jistoty patří k organizacím, které současně aktivně začaly spolupracovat s Národním centrem podpory transformace sociálních služeb. Organizace Domov Jistoty zároveň pokračuje ve spolupráci v rámci komunitního plánování v obci na rozvoji a hledání návazných služeb, které by byly vhodné pro využití uživateli stávajících sociálních služeb. Nově jsou se zřizovatelem diskutovány možnosti dalších kroků v této oblasti, které jsou cíleny směrem k podporovanému zaměstnávání uživatelů. Současně pokračuje práce na zkvalitnění metodiky nově vzniklých služeb a ze strany zřizovatele je nově připravována metodika sebehodnocení, podpůrných konzultací a následné kontroly kvality sociálních služeb zřizovaných Moravskoslezským krajem, jejíž praktická realizace by měla být zahájena již v polovině roku 2012.

Závěr

Ve své diplomové práci jsem se zaměřila na náročný a složitý proces transformace pobytových sociálních služeb v Moravskoslezském kraji, který byl zahájen v roce 2008. Prostřednictvím analýz dostupných zdrojů informací, jejich interpretací, porovnáním, ale také na základě praktických zkušeností z oblasti transformace pobytových sociálních služeb, je v práci dokumentován přesah tohoto procesu směrem k dalším oblastem. Zdůrazněna je úloha zřizovatele sociálních služeb v období probíhající transformace, ale také souvztah s nastavováním kvality poskytovaných sociálních služeb v pobytových zařízeních. Současně je zřejmé, že tak rozsáhlý proces není možné realizovat bez zajištění nových nástrojů a metodiky pro podporu procesu transformace. Tyto mohou být efektivně využívány právě za předpokladu, že zařízení již pracuje s kvalitou sociálních služeb v návaznosti na dodržování standardů kvality dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a má tak větší potenciál k akceleraci změn souvisejících s procesem transformace a dokáže tyto nástroje dobře a efektivně využít, případně v nich najít další potenciál.

Právě takovou organizací je Domov Jistoty v Bohumíně. Mimo jiné také díky tomu bylo možné v práci dokumentovat a analyzovat přesah jednotlivých fází transformace při využití nových nástrojů pro transformaci směrem ke zvyšování kvality konkrétních poskytovaných služeb v rámci uplatňování kritérií standardů kvality v praxi. Je přitom zřejmé, že oblast standardů kvality je v procesu transformace přítomna již ve fázi nastolování změn v poskytování pobytových sociálních služeb ze strany zřizovatele. Následně se pak odráží v dalších procesech, například při plánování změn ze strany zřizovatele sociálních služeb, při realizaci změn v konkrétních zařízeních s přesahem na individuální potřeby jednotlivých uživatelů sociálních služeb, kdy pobytové sociální služby jsou současně jejich domovem, tedy nejen placenou veřejnou službou.

V diplomové práci jsem se zaměřila také na oblast **prosazení změny** v úrovni poskytovaných sociálních služeb, kdy ze zjištění vyplývá, že je velmi důležité jasné a zřetelné nastavení vizí směrem ke kvalitě poskytovaných sociálních služeb. Tyto se pak stávají základem pro další stanovení strategie směrem k uskutečnění záměrů. Současně je zřejmé, že celý proces transformace je velmi náročný nejen na organizační a finanční zajištění, ale také na oblast přenosu informací a následnou schopnost zainteresovaných subjektů reagovat na změny adekvátně a dostatečně pružně. Výrazné nároky jsou pak kladeny na zaměstnance. Jak z práce a jejích příloh vyplývá, v Domově Jistoty to jsou právě zaměstnanci zařízení, kteří jsou těmi, kdo změny prosazují, hledají směr a současně musí dokázat přiměřeně podpořit uživatele služeb v náročné životní situaci.

Transformace pobytových sociálních služeb v Moravskoslezském kraji pokračuje a její součástí je stále ještě také Domov Jistoty v Bohumíně. Je to dynamický proces, který současně přináší určitý tlak na všechny účastníky dění a nese sebou nemalé obtíže. Tyto souvisí například s nároky na uživatele sociálních služeb, kdy by právě dlouhodobější sledování dopadů transformace na uživatele sociálních služeb, kteří byli a jsou přímými účastníky dění, mohlo přinést další cenné informace v této problematice. Stejně jako například vyhodnocení dopadů transformace z pohledu zaměstnanců, včetně možností zmapování změn v množství a kvalitě jejich profesionálních kompetencí v důsledku zapojení do procesu transformace. Samostatnou oblastí, která by jistě v procesu transformace zasloužila pozornost, je oblast etiky a ochrany práv uživatelů sociálních služeb, včetně různých náhledů na pojetí principů normality prožívání života člověka s postižením. Jistě by bylo také zajímavé sledovat, jak transformace zasáhla názory a vnímání široké veřejnosti.

Jako motto své diplomové práce jsem volila slova pana prezidenta Václava Havla, která zdůrazňují naději a sílu přesvědčení o smyslu konání. Díky možnosti transformace najde svůj nový domov a minimálně důstojnější zázemí pro život více než tisíc lidí v Moravskoslezském kraji.

Seznam použité literatury a pramenů

1. ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J., KRUTILOVÁ, D. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. 1. vyd. Praha: Portál, s.r.o., 2011. ISBN 978-80-262-0027-7
2. ČERMÁKOVÁ, K., JOHNOVÁ, M. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. 1. vyd. Praha: MPSV, 2003. ISBN 80-86552-45-4
3. JOHNOVÁ, M. *Sociální služby poskytované v ústavních zařízeních: Zpráva modulu 2. Česko-britského projektu na podporu MPSV při reformě sociálních služeb*. Praha: MPSV, 2003, 17 s.
4. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 4 vyd. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-429-X
5. KOŘÍNKOVÁ, D. *Ochrana práv a sociální začlenění uživatelů ústavních sociálních služeb a jejich překážky: Právní analýza zkušeností z projektu. Projekt ESF Profesní rozvoj pracovníků ústavů Středočeského kraje*. 2007, 1., s. 6
6. KREBS, V. *Sociální politika*. 5. vyd. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2010. ISBN 978-80-7357-585-4
7. KRUTILOVÁ, D., ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J. *Sociální služby: Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 2008. ISBN 978-80-254-3427-7
8. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 2. přepracované vydání. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0
9. MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby: Legislativní zakotvení sociálních služeb*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9
10. MATOUŠEK, O. *Ústavní péče*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství Slon, 1999. ISBN 80-85850-76-1
11. SOBEK, J. a kol., *Práce s rizikem v sociálních službách*. Praha: Portus o. s., 2010. ISBN 978-80-254-6889-0
12. ABZ.cz: slovník cizích slov [online]. 10. 3. 2012 [cit. 2012-03-10]. Dostupné z: http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/hledat?typ_hledani=prefix&cizi_slovo=transformace
13. *Fondy evropské unie* [online]. 2012 [cit. 2012-03-17]. Dostupné z: <http://www.strukturalni-fondy.cz/iop>
14. GRUNEWALD, Karl. *Zavřete ústavy pro mentálně postižené: Každý může žít v otevřené společnosti*. Stockholm: Quip - společnost pro změnu, 2003. Dostupné z: www.kvalitavpraxi.cz

15. *KONCEPCE KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V MORAVSKOSLEZSKÉM KRAJI: (včetně transformace pobytových sociálních služeb)*. Ostrava, Krajský úřad Moravskoslezského kraje: usnesení Zastupitelstva Moravskoslezského kraje č. 24/2122, 2008.
16. KOŘÍNKOVÁ, Dana. *Překážky transformace ústavní péče: vypracováno na základě zkušeností poskytovatelů různých typů sociálních služeb*. Praha: QUIP - společnost pro změnu, 2008. Dostupné z: www.kvalitavpraxi.cz
17. MPSV VE SPOLUPRÁCI S PRACOVNÍ SKUPINOU NULTÉ FÁZE PROJEKTU " PODPORA TRANSFORMACE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB" A S KRAJEM. *Kritéria transformace, humanizace a deinstitucionalizace vybraných služeb sociální péče: pro potřebu projektu "Podpora transformace sociálních služeb"*. Praha: MPSV, 2009
18. *Náhled na Článek 19 Úmluvy OSN o právech osob se zdravotním postižením*. Evropská koalice pro komunitní život, 2009. Dostupné z: www.kvalitavpraxi.cz
19. *Národní centrum podpory transformace sociálních služeb* [online]. 2010 [cit. 2012-03-12]. Dostupné z: www.trass.cz
20. *Regionální rada regionu soudružnosti Moravskoslezsko* [online]. 2012 [cit. 2012-03-17]. Dostupné z: <http://www.rr-moravskoslezsko.cz/index.php>
21. *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online]. 2012 [cit. 2012-03-01]. Dostupné z: www.mpsv.cz
22. *S KVALITOU DO PRAXE - manuál pro zavádění kvality sociálních služeb*. Ostrava: Diecézní charita ostravsko-opavská, 2011. ISBN 978-80-260-1095-1
23. Vyhláška č. 505: kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: *2006 Sb.* 2006.
24. Příloha č. 2 k vyhlášce č. 505: kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: *2006 Sb.* 2006
25. *Www.mpsv.cz* [online]. 2012 [cit. 2012-03-01]
26. Zákon č. 108/2006 Sb., *o sociálních službách*, ve znění pozdějších předpisů
27. Zákon č. 100/ 1998 Sb., *o sociálním zabezpečení*, ve znění pozdějších předpisů

III PŘÍLOHY

č. 1 Plán transformace	str. 73
č. 2 Souhrnný přehled potřeb	str. 80
č. 3 Zápisy ze schůzek pracovního týmu	str. 80
č. 4 Zápis ze schůzky transformačního týmu	str. 84
č. 5 Obrazový materiál Domov Jistoty	

Příloha č. 1 – Plán transformace



**Domov Jistoty, příspěvková organizace
Šunychelská 1159, Bohumín**

Plán transformace

Plánované období 2009-2013

Hlavní cíl:

Úspěšné dokončení transformace a zajištění kvalitní služby odpovídající požadovaným standardům kvality, deinstitucionalizaci a humanizaci služby.

Dílčí cíl:

- 1. Snažit se o zajištění vhodné služby zbývajícím klientům s MR a jiným uživatelům, kterým nemůžeme vzhledem k jejich potřebám poskytnout kvalitní péči dle jejich požadavků**

Úkoly- cesty k dosažení dílčího cíle:

- zajišťování vhodné služby pro klienty, jimž nemůžeme poskytnout adekvátní službu
- seznámení klienta s vyhládnutou službou
- podání žádosti o přijetí do dané služby
- v případě odmítnutí hledání jiné služby
- v případě přijetí žádosti dojednat podmínky pro možný přechod klienta

Zodpovědnost: soc. pracovnice
vedoucí DJ Koperníková

Termín plnění: 2009-2013

Dílčí cíl:

- 2. Zajišťovat vhodné podmínky pro probíhající proces transformace a plnit úkoly s transformací spojené**

Podcíle:

2.1 Rekonstrukce budovy v Karviné – příprava chráněného bydlení pro 10 uživatelů

Úkoly- cesty k dosažení podcíle :

1. projektová dokumentace
2. zajištění finančních prostředků – granty EU
4. výběrová řízení na dodavatele stavby
5. stavba a rekonstrukce stávající budovy v Karviné
6. úklid a vybavení budovy
7. příprava klientů – seznamování se záměry
 - stanovení individuálních plánů dle potřeb a požadavků klientů
8. zajištění pracovníků

- zaškolení v procesu práce s psychicky nemocnými klienty
 - kvalifikační příprava pro daný typ práce
9. stěhování klientů

Zodpovědnost: transformační skupina
tým pracovníků DJ Koperníkova

Termín splnění : 2010

2. 2 Stavba objektu na zahradě zařízení

Úkoly- cesty k dosažení podcíle :

1. projektová dokumentace
2. zajištění finančních prostředků – granty EU
4. výběrová řízení na dodavatele stavby
5. stavba nové budovy v zahradě
6. úklid a vybavení budovy
7. příprava klientů – seznamování se záměry
 - stanovení individuálních plánů dle potřeb a požadavků klientů
8. zajištění pracovníků
 - zaškolení v procesu práce s psychicky nemocnými klienty
 - kvalifikační příprava pro daný typ práce
9. stěhování klientů

Zodpovědnost: transformační skupina
tým pracovníků DJ Koperníkova

Termín splnění : 2010

2. 3 Stavba chráněného bydlení v městské části Bohumína

Úkoly- cesty k dosažení podcíle :

1. zajištění vhodných pozemku ve spolupráci s MěÚ Bohumín
2. projektová dokumentace
3. zajištění finančních prostředků – granty EU
4. výběrová řízení na dodavatele stavby
5. stavba nové budovy
6. úklid a vybavení budovy
7. příprava klientů – seznamování se záměry
 - stanovení individuálních plánů dle potřeb a požadavků klientů
8. zajištění pracovníků
 - zaškolení v procesu práce s psychicky nemocnými klienty
 - kvalifikační příprava pro daný typ práce
9. stěhování klientů

Zodpovědnost: transformační skupina
tým pracovníků DJ Koperníkova

Termín splnění : 2013

2. 4 Rekonstrukce stávající budovy- zajištění služby 18 klientům

Úkoly - cesty k dosažení podcíle :

1. projektová dokumentace
2. zajištění finančních prostředků – granty EU
4. výběrová řízení na dodavatele stavby
5. zajištění náhradního ubytování pro stávající klienty
6. zajištění skladových prostor pro současné vybavení budovy
7. stěhování klientů a přesun majetku do skladových prostor
8. rekonstrukce stávající budovy
9. úklid a vybavení budovy
10. příprava klientů – seznamování se záměry
 - stanovení individuálních plánů dle potřeb a požadavků klientů
11. zajištění pracovníků
 - zaškolení v procesu práce s psychicky nemocnými klienty
 - kvalifikační příprava pro daný typ práce
12. stěhování klientů

Zodpovědnost: transformační skupina
tým pracovníků DJ Koperníkova

Termín splnění : 2011

2.5 Snažit se zajistit odkup bytů v osobním vlastnictví a podporovat podpurné bydlení u klientů schopných se o sebe postarat

Úkoly - cesty k dosažení podcíle

1. sledování nabídek prodeje bytů v osobním vlastnictví
2. projednání možné nabídky se zřizovatelem
3. projednání odkupu s vlastníkem
4. po schválení – odkup bytu
5. určení rozsahu případné rekonstrukce bytu
6. zajištění finančních prostředků pro rekonstrukci
7. rekonstrukce bytu
8. příprava klientů
 - stanovení individuálních plánů dle potřeb a požadavků klientů
9. zajištění podpurné terénní služby – prostřednictvím vlastních pracovníků, popřípadě ve spolupráci s nabídkou sociálních služeb města Bohumín
10. úklid a vybavení budovy
11. stěhování klientů

Zodpovědnost: ředitel organizace
zřizovatel
tým pracovníků DJ Koperníkova

Termín splnění : 2013

2. 6 Spolupracovat se soc. službami města při zajištění terapeutických dílen pro uživatele služeb

Úkoly - cesty k dosažení podcíle

1. vést pohovory kompetentními pracovníky sociálních služeb města
2. příprava projektu
3. pomoc při zajištění prostorů
4. pomoc při vybavování dílen
5. motivace klientů k využívání těchto aktivit
6. pravidelná docházka klientů

Zodpovědnost: ředitel organizace
vedoucí zařízení
sociální pracovnice

Termín splnění : 2013

2. 7 Uplatňování klientů na trhu práce

Úkoly- cesty k dosažení podcíle

1. úzká spolupráce s úřadem práce
2. zaměstnávání klientů v rámci organizace (alespoň na částečný pracovní úvazek)

Zodpovědnost: ředitel organizace
vedoucí zařízení
sociální pracovnice

Termín splnění : 2013

Vize do budoucna jako podnět pro další navazující strategii:

- vybudování prádelny ve které klienti budou pracovat
- nalezení odbytu pro výrobky klientů

Dílčí cíl:

3. Příprava kvalitního týmu pracovníků

Podcíle:

3.1 Přijímání nových kvalifikovaných zaměstnanců, specialistů pro práci vyplývající z potřeb klientů vycházejících z jejich individuálních plánů

Úkoly- cesty k dosažení podcíle

1. zaškolení pracovníků
2. vytváření vhodných pracovních podmínek
3. finanční zajištění pracovníků dle jejich odbornosti a kvalifikace
4. další vzdělávání a rozšiřování odbornosti pracovníků

Zodpovědnost: ředitel organizace
vedoucí zařízení

Termín splnění : 2013

3.2 Příprava zaměstnanců na změny v sociálních službách

Úkoly- cesty k dosažení podcíle

1. pravidelné schůzky pro zaměstnance, na kterých budou informováni o průběhu transformace zařízení
2. týmové schůzky týkající se přípravy uživatel, změn, nových postupů atd.
3. zajišťování exkurzí do zařízení, která již provozují chráněné a podpůrné bydlení, a tím získávání zkušeností a potřebných informací
4. využívání získaných zkušeností v pracovním procesu s klienty

Zodpovědnost: vedoucí zařízení
tým pracovníků DJ Koperníkova

Termín splnění : 2010

3.3 Průběžné individuální vzdělávání pracovníků v oblastech, prostřednictvím kterých dochází ke zkvalitnění poskytovaných sociálních služeb

Úkoly- cesty k dosažení podcíle

1. využívání Evropských fondů pro vzdělávání
2. rozvíjení vědomostí a práce s moderními informačními technologiemi
3. zajistit plnou připravenost vedoucích pracovníků v oblasti managementu a řízení

Zodpovědnost: vedoucí zařízení
tým pracovníků DJ Koperníkova

Termín splnění : 2013

Realizace plánu

Tento plán bude realizován prostřednictvím **podpůrných plánů** dle jednotlivých uvedených oblastí. Tyto plány se budou podrobněji zabývat určením cest a dosažením daných cílů.

Budou obsahovat :

- Určení vhodných prostředků – **čím** daných cílů dosáhneme
- Určení způsobu dosahování cílů - **jak** daných cílů dosáhneme
- Určení času – **kdy** daného cíle dosáhneme
- Určení prostoru – **kde** daného cíle dosáhneme

Zároveň je stanovena odpovědnost – **kdo** a termín jejich plnění. Rovněž je určen způsob jejich kontroly.

Kontrola plnění strategického plánu

Kontroly budou probíhat průběžně v půlročních intervalech – zjištění dodržování plánu a popřípadě jeho korekce.

Závěrečná kontrola- při níž dojde k hodnocení toho, zda byly jednotlivé úkoly splněny, zda byl dosažen daný cíl a do jaké míry. Kontrolou zjištěné výstupy se stanou podkladem pro další plánování.

Zpracovali: tým pracovníků zařízení Domov Jistoty p. o.

Příloha č. 2 - Souhrnný přehled potřeb

Souhrnný přehled potřeb uživatelů pro proces transformace - Domov Jistoty, p. o.							
zn.	věk	diagnóza	nástup	odkud	míra podpory	práce	Jiné služby
J	62	simplex sch	1995	Bohumín	samost, střední opora	ne	ne
N	58	LMR	2005	Bohumín	samost, velká opora	ne	ne
N	44	LMR	1994	Bohumín	samost, střední opora	ne	ne
P	49	par sch	1999	Orlová	samost, dohled	ne	PS
M	53	par sch	2002	ČT	samost, malá opora,	ne	ne
P	64	parafr,hister por	1999	Havířov	samost, dohled, malá opora	ne	ne
T	52	par sch	2004	Havířov	samost, dohled	ne	ne
Ž	48	par sch	2001	Bohumín	samost, střední opora	ano	ne
V	56	par sch	2002	ČT	samost, aktivizace, střední opora, střední pomoc	ano	ne
D	45	par sch	1998	Orlová	samost, malá opora, aktivizace	ne	ne
Š	48	alk degr osobn	1995	Dětmorovice	samost, střední opora, malá pomoc	ne	ne
S	39	par sch	2005	Havířov	samost, velká opora (vedení)	ne	ne
R	38	poúr demence	2008	Karviná	samost, velká opora	ano	ne
K	59	par sch	1989	Bohumín	samost, velká opora, malá pomoc	ne	ne
K	61	sch af por	2007	Háj OP	desorient, samost, velká opora	ne	ne
K	52	depres por	1999	D. Lutyně	samost, střední opora	ne	ne
S	65	schiz af por	2008	Ostrava	samost, velká opora, malá pomoc	ne	ne
P	65	astenic osobn	2003	Petrovice	samost, střední opora, malá pomoc	ne	ne
S	66	par sch	1981	Karviná	samost, malá opora	ne	ne
M	59	org por poznáv	2008	Bohumín	samost, desorient, velká opora (paměť)	ano	ne
V	56	par sch	2002	Verneřice	nesamost, desorient, velká opora, střední pomoc	ne	ne
K	35	par sch	2007	Nový Jičín	samost, velká opora, malá pomoc	ne	ano
K	54	alkdem,haluc	1999	Havířov	desorient, samost, velká opora	ne	ne
K	35	par sch	2006	Havířov	samost, aktivizace, velká opora, dohled	ne	ne
p	50	org por osobn	1994	Karviná	samost, aktivizace, velká opora, malá pomoc	ne	ne
F	54	par sch	2003	Karviná	samost, dohled	ne	?
CH	25	nedifer sch	2006	Rožnov pR	část samost, velká opora + malá pomoc	ne	ne
T	51	hunting dem	2008	Bohumín	nesamost, velká pomoc	ne	?
H	88	smíš dem	1987	Havířov	desorient, velká pomoc	ne	ne
K	52	par sch	2002	Havířov	desorient, velká pomoc	ne	ne
Z	42	LMR, por os	1999	Karviná	nesamost, velká pomoc	ne	ne
A	56	par sch	2003	Petřvald	nesamost, velká pomoc	ne	ne
R	58	alk dem	1999	Orlová	desorient, velká pomoc	ne	ne

P	58	par sch	1993	Petřvald	nesamost, velká pomoc	ne	ne
B	68	org por s bludy	03(07)	Bohumín	desorient, velká pomoc	ne	ne
H	72	LMR	1985	Bohumín	část desorient, velká pomoc	ne	ne
O	53	nedifer sch	1997	Havířov	desorient, velká pomoc	ne	ne
V	54	par sch	2006	Havířov	nesamost, velká pomoc	ne	ne
V	66	par sch	1997	ČT	desorient, část samost, střední pomoc	ne	ne
B	52	par sch	1990	Havířov	část sam, deorient, velká opora	ne	ne
H	63	par sch	2000	Havířov	desorient, střední pomoc	ne	ne
N	65	par sch	1998	ČT	desorient, část sam, velká opora	ne	ne
M	58	par sch	2007	Sl Pavlovice BR	desorient, velká opora, malá pomoc	ne	ne
K	62	par sch	1986	Bohumín	nesamost, velká pomoc	ne	ne
L	75	alk dem	1984	Havířov	desorient, velká pomoc	ne	ne
F	60	alk degrad os	2002	FM	část desorient, poměrně sam, dohled	ne	ano
L	66	par sch	1999	Karviná	desorient, samost, velká opora, malá pomoc	ne	ne
L	66	trv por s bludy	02(07)	Rychvald	desorient, střední pomoc	ne	ne
U	63	disoc por os	2000	Bohumín	desorient, střední pomoc	ne	ne
M	37	LMR	2005	ČT	samost, aktivizace, velká opora, malá pomoc	ne	ano
F	48	STMR sch	1994	Karviná	samost, větší opora	ne	ano
K	77	STMR	2007	Bohumín	samost, velká opora, malá pomoc	ne	ano
F	60	alk degrad os	2002	Frýdek -Místek	část desorient, poměrně sam, dohled	ne	ne
J	40	par sch	1998	Frýdek -Místek	samost, dohled, aktivizace, velká opora	ne	ano
L	58	par sch	2007	Sl.Pavlovice	desorient, velká opora, malá pomoc	ne	ne
C	66	trv por s bludy	2007	Rychvald	desorient, střední pomoc	ne	ne
D	63	disoc por os	2000	Bohumín	desorient, střední pomoc	ne	ne
V	62	par sch	1986	Bohumín	nesamost, velká pomoc	ne	ne
H	66	par sch	1999	Karviná	desorient, samost, velká opora, malá pomoc	ne	ne
S	65	par sch	1981	Karviná	samost, malá opora	ne	ne
S1	66	schiz af por	2008	Ostrava	samost, velká opora, malá pomoc	ne	ne
Vysvětlivky							
přemístění					dohled - nepřímé vedení (dále opora)		
1 patro					opora - rada, návod, upozornění, přímé vedení (dále pomoc)		
2 patro					pomoc - ve všech oblastech druhou osobou		
3 patro					malá - mírná, pouze některé dílčí úkony		
Bohumín zahrada					střední - větší míra úkonů v více oblastech		
Starý Bohumín							
Bohumín byt							
Karviná							
nezařazení							

Příloha č. 3 - Zápisy ze schůzek pracovního týmu

Zápis z revize individuálních plánů uživatelů – 02. 02. 2009

Domov Jistoty p. o., Koperníkova, Bohumín

Zúčastnění: Tým pracovníků Domova Jistoty p. o., Koperníkova v Bohumíně

PROGRAM: Revize plnění individuálních plánů podpůrného bydlení

PRŮBĚH:

Pracovní tým DJ Koperníkova se rozdělil na tři skupinky, ve kterých si rozdělily 18 uživatel, kteří mají vypracovaný individuální plán podpůrného bydlení. Při revizi se zaměřili především na činnosti, které patří ke každodennímu rytmu běžného života.

Při této revizi bylo zjištěno, že:

1. Je nutné se více věnovat i uživatelům, kteří by měli přejít do chráněného bydlení v Bohumíně, protože se pracovníci při nácvikových činnostech zaměřili především na uživatele, kteří by měli přejít do chráněného bydlení v Karviné.
2. Je zapotřebí se více zaměřit i na obsluhu elektrických spotřebičů (pračka, myčka, atd.).
3. Je zapotřebí se s uživateli scházet častěji a více s nimi komunikovat o průběhu transformace DJ.

Závěrem této revize byly stanoveny následující cíle:

- Do nácvikových činností zapojovat všechny vytipované uživatele,
- v nácvikových činnostech se více zaměřit na samostatnost při obsluze el.spotřebičů,
- dle harmonogramu transformace DJ Koperníkova provést do konce února revizi individuálních plánů a přehodnotit osobní situaci každého uživatele individuálním rozhovorem.

Zapsal: TJ., vedoucí úseku pro výchovnou
nepedagogickou činnost

Zápis z revize individuálních plánů uživatelů – 27. 02. 2009**Domov Jistoty p. o., Koperníkova, Bohumín****Zúčastnění:** T. J., W. H., tým pracovníků DJ Koperníkova**PROGRAM:** Revize plnění individuálních plánů
Přehodnocení osobní situace každého uživatele**PRŮBĚH:****1.** Při revizi individuálních plánů bylo zjištěno:

- Že osobní cíle všech uživatel DJ Koperníkova jsou naplňovány v plné míře,
- že je nutné začít s vypracováním rizik mimo zařízení a přípravou krizových plánů každého uživatele.

Následovně byli jednotliví klíčoví pracovníci upozorněni na:

- Drobné nedostatky při zápisech v jednotlivých individuálních plánech,
- formulaci cílů, sestavené na základě dohody s klientem.

Závěrem této revize byly stanoveny následující cíle:

- Napravit nedostatky v zápisech,
- stanovit na základě dohody s klientem do konce března cíle,
- začít pracovat na sestavování rizik mimo zařízení u jednotlivých uživatel.

2. Ve spolupráci s úsekovou sestrou, konzultací s psychiatrem a osobním pohovorem s jednotlivými uživateli byla přehodnocena osobní situace každého uživatele. Závěrem tohoto přehodnocení bylo zjištění, že dva uživatelé dostali obavy ze stěhování do Karviné, naopak zase jiní uživatelé, kteří byli z počátku proti, by se do Karviné rádi přestěhovali. Všeobecně bylo zjištěno, že uživatelé transformaci vnímají již pozitivně a většina z nich se na změnu těší.

Zapsal: T. J., vedoucí úseku pro výchovnou
nepedagogickou činnost

Zápis z revize individuálních plánů uživatelů – 30. 04. 2009**Domov Jistoty p. o., Koperníkova, Bohumín****Zúčastnění:** Tým pracovníků DJ Koperníkova**PROGRAM:** Revize plnění individuálních plánů podpůrného bydlení
Naplánovat nácvik chráněného bydlení**PRŮBĚH:****1.** Při této revizi bylo zjištěno, že:

- Do nácvikových činností se ještě stále nezapojují všichni vytipovaní uživatelé,
- je stále nutné pracovat na samostatnosti při obsluze el. spotřebičů,
- je nutné nácvikové činnosti zakomponovat do měsíčních plánů tak, aby bylo možné do nich zapojovat všechny uživatele.

Závěrem této revize byly stanoveny následující cíle:

- Prostřednictvím měsíčních plánů, do nácvikových činností zapojovat všechny uživatele,
- v nácvikových činnostech pokračovat v samostatnosti při obsluze el. spotřebičů.

2. Realizace praktického nácviku chráněného bydlení, který měl proběhnout do konce dubna, nebyla z finančních důvodů splněna a byl stanoven nový termín realizace do konce srpna. Během tohoto časového období by měli být uživatelé schopni našetřit dostatečné finanční prostředky potřebné k realizaci víkendového pobytu a praktického nácviku chráněného bydlení.Zapsal: T. J., vedoucí úseku pro výchovnou
nepedagogickou činnost

Příloha č. 4 – Zápis ze schůzky transformačního týmu



Domov Jistoty, příspěvková organizace
 Šunychelská 1159, Bohumín

Transformace pobytových služeb, Domov Jistoty
 Koperníkova

Zápis z 3. schůzky transformačního týmu zařízení Domova Jistoty, příspěvkové organizace.

Termín konání : 30.1.2009

Místo konání: Domov Jistoty Koperníkova 870

Účastníci schůzky: P.N. (externí odborník), M. N.(ředitelka organizace), D. Ch.(vedoucí služby, J.T. (pracovník přímé péče) , J. H.(sociální pracovník)

Program:

- 9.00 – 12.30 hod. individuální konzultace ředitele organizace s externím odborníkem
- 12.30 – 13.00 hod. přestávka, oběd
- 13.00 – 16.30 hod. práce s individuálním plánem klienta, konzultace

9.00 – 12.30 hod

Individuální projednávání pokračujících prací na projektových dokumentacích, harmonogramu možného přechodu uživatelů do jiné služby, personální vybavení služby a jiné.

Úkoly pro ředitele organizace:

1. Zpracovat časovou osu pro Karvinou a Bohumín, která bude zahrnovat stavební práce až po kolaudaci, včetně vybavení a nastěhování .
2. Zpracovat finanční náklady – rozpočet služby.

13.00-16.30

1. Tým se sešel na zařízení DJ Koperníkova, v místnosti kuchyňky na bočním traktu.
2. Pan N. nám **nabídl pomoc** v oblasti získávání poznatků a zkušeností, půjde o zajištění dvoudenní exkurze transformační skupiny v chráněném bydlení v Praze a týdenní stáže pro pracovníky v přímé péči, kteří budou mít prostor pro seznámení se s potřebnými a vhodnými postupy a celkovým provozem. Získané zkušenosti a poznatky se budou snažit využít v nastavení služby chráněného bydlení na zařízení DJ Bohumín.

3. Probíhala prezentace uživatel služby v DJ Koperníkova se zaměřením na:

- potřeby jednotlivých uživatel
- možnosti a tužby jednotlivých uživatel
- rozdělení uživatel do skupin pro jednotlivé bydlení a poskytované služby
- možnosti bydlení
- spolupráci s politikou města v oblasti bydlení a oblasti komunitního plánování / možnost asistenční služby, dílen/

4. Konzultace konkrétního individuálního plánu / dále IP/, potřeb stavu, požadavků klienta, jemuž plán náleží a z toho vyplývající hodnocení, zda sestavení individuálního plánu těmto skutečnostem odpovídá. Zaměřili jsme se rovněž na náležitosti, které jsou v IP obsaženy. Vedli jsme rozhovor nad potřebností a využitelností jednotlivých záznamů, popřípadě jejich nepotřebností a omezujícím charakteru v kontextu k uživateli.**5. Byl dohodnut termín následujícího setkání :**

3.3.2009

6. Úkoly : odeslat panu Novákovi k prostudování prázdnou sestavu IP pro klienta s odůvodněním využitelnosti a potřebnosti jednotlivých úseků v tomto plánu.

Příprava fiktivního individuálního plánu na základě doporučení pana N.

Příloha: Prezenční listina

Zapsala: D.Ch. (vedoucí služby)

V Bohumíně 3. 2. 2009

Příloha č. 5 - Obrazový materiál

Domov Jistoty, domov se zvláštním režimem v Bohumíně, ulice Koperníkova



Původní objekt Domova Jistoty v 60. letech minulého století.



Budova Domova Jistoty před zahájením procesu transformace v roce 2008



Dvoulůžkový pokoj v Domově Jistoty v roce 2009.



Šestilůžkový pokoj v Domově Jistoty v roce 2009.



Jídelna v Domově Jistoty v roce 2010.



Zahájení rekonstrukce Domova Jistoty v roce 2011.

Domov Jistoty, chráněné bydlení v Karviné, ulice Polská, č. p. 71

Fotografie původního objektu obytného domu před rekonstrukcí.



Fotografie objektu obytného domu po rekonstrukci, část objektu je nadále využívána jako běžný obytný dům, přízemí a druhé nadzemní podlaží je využíváno pro účely sociální služby.



Obývací pokoj v jednom z bytů v chráněném bydlení v Karviné.



Kuchyně v dalším bytě v chráněném bydlení v Karviné.

**Domov Jistoty, chráněné bydlení v Bohumíně, ulice
Koperníkova, č. p. 870**



Novostavba objektu chráněného bydlení v Bohumíně na ulici Koperníkova.



Společenská místnost jedné z komunit v chráněném bydlení v Bohumíně.



Kuchyně v chráněném bydlení v Bohumíně.

ANOTACE

Jméno a příjmení:	Jaroslava Krömerová
Katedra:	Ústav speciálněpedagogických studií
Vedoucí práce:	doc. PhDr. PaedDr. Olga Krejčířová, PhD.
Rok obhajoby:	2012

Název práce:	Proces transformace a kvalita pobytových sociálních služeb
Název v angličtině:	The process of transformation of social services and the quality of social services
Anotace práce:	Diplomová práce je v teoretické části zaměřena na systém sociálních služeb v České republice v návaznosti na legislativní změny v této oblasti s důrazem na standardy kvality. Současně se zaměřuje na východiska pro proces transformace pobytových sociálních služeb pro osoby se zdravotním postižením. V praktické části jsou prostřednictvím analýz dostupných zdrojů dokumentovány nové nástroje procesu transformace, které byly a jsou uplatňovány v Moravskoslezském kraji, včetně příkladu funkčního modelu metodiky procesu transformace v konkrétním zařízení sociálních služeb. Jsou dokumentovány změny ve struktuře služeb v tomto konkrétním kraji, dopady transformačního procesu na jednotlivé aktéry a provázanost se zaváděním standardů kvality do praxe v praktickém fungování transformovaných zařízení s přímými dopady na uživatele, zřizovatele i pracovníky těchto organizací
Klíčová slova:	Pobytová sociální služba, zřizovatel, poskytovatel, klient, uživatel, standardy, kvalita, proces transformace, změna, pracovní skupina, individuální přístup, podpora, metodika, možnosti, překážky, domov se zvláštním režimem
Anotace v angličtině:	The theoretical part of this thesis focuses on the system of social services in the Czech Republic in response to legislative changes in this area with an emphasis on standards of quality. Furthermore, it

	<p>focuses on the basis of the transformation process of residential social services for people with disabilities. In the practical part, there is a thorough analysis of available documented resources new tools for the transformation process, which were and are applied in the Moravian-Silesian Region, including the example of a functional model of the process of transformation, in a particular social service. The changes in the structure of services in this particular region are documented, as well as the impact of the transformation process on the individual participants and coherence with the introduction of quality standards into practice in the transformed social service with direct impact on its users, the founder and the employees of the organization.</p>
Klíčová slova v angličtině:	<p>Residential social care, a founder, a provider, a client, user of social services, standards, quality, transformation process, change, a group of experts, an individual approach, support, method, opportunities, barriers, home with a specific regime</p>
Přílohy vázané v práci:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plán transformace 2. Souhrnný přehled potřeb 3. Zápisy ze schůzek pracovního týmu 4. Zápis ze schůzky transformačního týmu 5. Obrazový materiál Domov Jistoty
Rozsah práce:	96 stran bez příloh
Jazyk práce:	Český jazyk