

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2010 – 2013

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Markéta Kočí

Sociální služby po roce 2006 z pohledu poskytovatele

Praha 2013

Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Miroslav Kostka

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR COMBINED STUDIES

2010 - 2013

BACHELOR THESIS

Markéta Kočí

Social services after 2006 in terms of provider

Prague 2013

The Bachelor Thesis Work Supervisor: PhDr. Miroslav Kostka

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne.....

Markéta Kočí.....

Poděkování

Chtěla bych poděkovat panu PhDr. Miroslavu Kostkovi za jeho čas a ochotu, cenné rady a připomínky a za odbornou a metodickou pomoc, kterou mi poskytl při zpracování méjí bakalářské práce.

Anotace

Bakalářská práce se zabývá pohledem poskytovatelů sociálních služeb na některá ustanovení zákona o sociálních službách. Teoretická část popisuje vývoj sociálních služeb od jejich počátků až po současnost. Praktická část zjišťuje pomocí dotazníkového šetření zkušenosti zaměstnanců poskytovatelů sociálních služeb s nároky, které na ně kladou jednotlivá ustanovení zákona o sociálních službách. Následuje závěr, kde jsou shrnuty poznatky z praktické části bakalářské práce.

Klíčové pojmy

Dotazníkové šetření, poskytovatel sociálních služeb, povinnosti poskytovatelů, sociální péče, sociální služby, uživatel sociální služby, vzdělávání pracovníků.

Annotation

The bachelor thesis is engaged in some regulations of law about social services by the view of social services providers. The theoretical part is describing the development of social services from its beginning to the present times. The practical part is providing the social services provider's staff's experience comparing to demands which are put on them by the regulations of law. They were asked by questionnaire. In the final part there are summarize the information from the practical part of this bachelor thesis.

Key words

Education of staff, charge of providers social services, questionnaire survey, social care, social services, social services provider, user of social service.

OBSAH

ÚVOD	8
1 HISTORIE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	10
1.1 Počátky péče	10
1.2 Vznik domovské příslušnosti	11
1.3 Poválečná situace	12
1.4 Sociální služby v porevolučním období	12
2 NOVÝ ZÁKON O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	16
2.1 Prováděcí vyhláška k zákonu	16
2.2 Sociální služba	17
2.3 Klasifikace sociálních služeb	17
2.4 Příspěvek na péči	19
3 POVINNOSTI POSKYTOVATELŮ	22
3.1 Registrace poskytovatele sociálních služeb	22
3.2 Standardy kvality sociálních služeb	24
3.3 Další povinnosti poskytovatelů	25
3.4 Inspekce kvality sociálních služeb	26
3.5 Smlouva o poskytování sociálních služeb	28
3.6 Financování sociálních služeb	29
3.7 Vykazování dat o poskytovaných službách	31
4 PŘEDPOKLADY PRO VÝKON ČINNOSTI V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	33
4.1 Okruh osob	33
4.2 Sociální pracovník	33
4.3 Pracovník v sociálních službách	34
5 PRŮZKUM	36
5.1 Cíl průzkumu a průzkumné hypotézy	36
5.2 Metodika a průzkumný vzorek	37
5.3 Dotazník	37
5.4 Základní charakteristika souboru respondentů	38
5.5 Působnost a charakteristika služby	41
5.6 Výsledky průzkumu a komentáře	45
5.7 Shrnutí výsledků průzkumu	54
ZÁVĚR	57
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	59
SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ	61
SEZNAM PŘÍLOH	62

ÚVOD

Sociální služby jsou důležitou součástí celého systému sociální politiky v každé vyspělé zemi. Jinak tomu není ani v naší republice. Úkolem současných, moderních sociálních služeb je prostřednictvím poskytovatelů sociálních služeb pomoci či poskytnout podporu občanům společensky znevýhodněným tak, aby mohli co nejdéle setrvat ve svém přirozeném prostředí a vést co nejběžnější samostatný život. V případě, že již není možná tato varianta, měla by být takovým občanům zajištěna odpovídající pobytová sociální služba.

„Sociální služby patří mezi významné složky sociální politiky jednotlivých států a současně také velmi dynamicky rostoucím odvětvím ekonomiky. Neustále vzrůstá počet těch, kteří sociální služby potřebují, i těch, kteří v této oblasti pracují. Neexistuje však mezinárodně obecně uznávaná definice sociálních služeb.“¹

Cílem této práce bude přinést základní souhrn informací o současné podobě zákona o sociálních službách a posoudit z pohledu poskytovatelů sociálních služeb některá ustanovení tohoto zákona o sociálních službách, který vstoupil v platnost od 1. 1. 2007.

Práce bude rozdělena na teoretickou a praktickou část. Teoretická část se bude věnovat historickému vývoji sociálních služeb až do současnosti, ale zejména jednotlivým částem současného zákona o sociálních službách a legislativě s ním související. Praktická část bude porovnávat konkrétní poznatky a zkušenosti poskytovatelů sociálních služeb v praxi.

Úvodní kapitola teoretické části se bude zabývat historií poskytování sociálních služeb od počátků chudínské péče, systémem sociální péče a legislativou, upravující tuto problematiku až do roku 1989. Další kapitola bude zaměřena na sociální služby v naší zemi v porevolučním období. Pozornost bude zaměřena zvláště na oblasti, které bylo nutné legislativně upravit po roce 1989. V té době začaly vznikat nové typy sociálních služeb a do jejich poskytování začaly vstupovat soukromé subjekty. Původní právní úprava již pro tuto nově vznikající situaci neposkytovala dostatečný právní rámec a takzvaně pokulhávala za praxí. Jedná se především o způsob financování

¹KRAJSKÝ ÚŘAD - MORAVSKOSLEZSKÝ KRAJ. *Koncepce kvality sociálních služeb v Moravskoslezském kraji*. [online]. 2008 [cit. 2012-12-15]. Dostupné z: http://www.verejna-sprava.kr-moravskoslezsky.cz/assets/soc/soc_20_p01.pdf.

nestátních poskytovatelů sociální péče a systém kontroly kvality poskytované péče. Ovšem nejen s ohledem na tyto skutečnosti se stala tehdejší legislativa nevyhovující a bylo nutné ji přepracovat. Hlavním důvodem bylo postavení klienta či uživatele sociální péče v celém tehdejším systému poskytování sociální péče.

Hlavní část teoretické části práce bude zaměřena na jednotlivé oblasti zákona č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, platného od roku 2007 a další legislativu s ním související. Bude vysvětlen pojem sociální služba jako takový, porovnány zejména změny v systému poskytování sociálních služeb, typech a formách poskytovaných služeb, jejich financování a způsob kontroly kvality péče před a po roce 2007.

Praktická část se bude věnovat konkrétnímu zjišťování, jakou zkušenost mají poskytovatelé s jednotlivými opatřeními současné legislativy, která ustanovení zákona o sociálních službách a požadavky z nich vyplývající, jsou z pohledu poskytovatelů přínosem pro klienta i pro poskytovatele a která naopak. Měla by tedy přinést reflexi tohoto zákona ze strany poskytovatelů.

Jako výzkumná metoda bude použito dotazníkové šetření. Budou osloveni zástupci poskytovatelů jednotlivých služeb, zejména vedoucí služeb, ředitelé, sociální pracovníci a také pracovníci v sociálních službách.

TEORETICKÁ ČÁST

1 HISTORIE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Tato kapitola se zabývá historií a vývojem sociálních služeb od jejich počátků až do devadesátých let dvacátého století, kdy začala sílit potřeba komplexní reformy v této oblasti.

1.1 Počátky péče

Počátky péče o slabé, zejména o chudé, sahají až do starého Řecka, kdy bylo zrušeno dlužní otroctví a solidarita mezi nejbohatšími a nejchudšími byla nařízena. Ve starém Římě byl chudině rozdáván chléb. Tehdy však zdaleka ještě nešlo o záměrnou péči, ale o prevenci proti nepokojům. Od 4. století začaly vznikat kláštery, jejichž prostřednictvím poskytovala církev chudým stravu a přístřeší. Ale tehdejší společnost na chudé a žebráky stále pohlížela s opovržením. Na péči, kterou kláštery poskytovaly, neměl nikdo nárok a žebrota se trestala. Lidé z vyšších vrstev žebráky od svých domů odháněli.

Ve středověku, tedy kolem 13. století, začaly při katolické církvi vznikat první tzv. řády, které pomáhaly nemocným a chudým. Tyto řády (například řád sv. Františka), poskytovaly pomoc chudým a nemocným lidem. Další charitativní organizace začaly později zakládat také protestantské církve. Lze tedy říci, že až do konce šestnáctého století zajišťovaly péči o chudé a nemocné, byť pouze formou poskytnutí stravy a přístřeší, zejména kláštery a farnosti.

K prvním změnám v této oblasti došlo až v 17. století. V roce 1601 vydala královna Alžběta první Chudinský zákon, ve kterém byla poprvé stanovena povinnost obcí starat se o své chudé. Po vzoru Anglie se taková povinnost péče o chudé přesunula i do Francie a Německa. Avšak v té době byli chudí přísně rozdělováni. Vznikaly takzvané pracovní domy, kam byli umisťováni práce schopní chudí a teprve ti, kteří nebyli

schopni pracovat, byli umisťováni v chudinských domech, kde jim byla poskytnuta základní péče v podobě přístřeší a stravy.

Od 18. století začaly vznikat ústavní služby typu obecních sirotčinců, starobinců, chudobinců, ale i blázinců, kde o potřebné již pečovali placení zaměstnanci. Na venkově vznikaly za tímto účelem pastoušky. O jejich obyvatele se střídavě starali lidé z obce. Tato péče se omezovala pouze na zajištění základní potravy.

1.2 Vznik domovské příslušnosti

K dalšímu posunu směrem k současné podobě poskytování sociální péče došlo v souvislosti se vznikem domovské příslušnosti. Ta zajišťovala každému obyvatele pobyt v obci a v případě potřeby i takzvanou chudinskou péči. Na našem území vzniklo toto právo na základě zavedení obecní samosprávy v roce 1849. Jako potvrzení domovského práva sloužil domovský list. Chudinská péče byla v našich zemích tímto způsobem poskytována až do roku 1948, tedy i po vzniku samostatné Československé republiky. I tato péče však byla poskytována pouze za podmínek, kdy už nebyl možný jiný způsob zajištění této péče. Hlavní úlohu při zabezpečení služby chudým měla rodina. Za určitých podmínek mohla být chudinská péče na nezbytně nutnou dobu poskytována také občanům, kteří neměli v obci domovské právo. V případě, že nemohly z finančních důvodů zajistit chudinskou péči obce, vypomáhaly jim v tomto směru také okresy a země.

„Chudinský zákon odlišoval chudinské podporování pravidelné, přechodné a naturáliemi. Výše i způsob chudinského zaopatření se určovaly v rámci správního uvážení obce, konkrétní nárok co do výše i formy tedy vznikal až rozhodnutím obce. Jakákoli změna takto stanoveného chudinského zaopatření pak nicméně byla možná pouze v případě změny poměrů oprávněného.“²

V meziválečném období začalo být provozováno na území Československa kromě chudinství veřejného také chudinství soukromé prostřednictvím humanitárních organizací a dobročinných spolků.

²MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby:legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0041-3.

Veškerá tato péče se však soustředila zejména na zřizování ústavů. K nejvýznamnějším dobrovolným spolkům poskytujícím chudinskou péči patřil Československý červený kříž. V této době začaly vznikat také specializované poradny.

1.3 Poválečná situace

Po roce 1948 se naše sociální politika začala ubírat úplně jiným směrem, než politiky tzv. západních zemí. Zatímco v těchto zemích začíná rozvoj nových, zejména terénních forem sociální péče a ústavní péče je na ústupu, v tehdejší socialistickém Československu nastává její velký rozvoj. Veškerou sociální péči zajišťoval od roku 1957 stát a to na základě zákona č. 55/1956 Sb., o sociálním zabezpečení. Ustanovení § 62 tohoto zákona sice „*umožnilo zřizování, provozování a udržování ústavů sociální péče též dobrovolným organizacím, církvím a náboženským společnostem, podnikům a jednotlivým zemědělským družstvům. Dozor nad nimi vykonával Státní úřad sociálního zabezpečení.*“³

V roce 1964 byl přijat nový zákon o sociálním zabezpečení. Ten umožnil občanům těžce poškozeným na zdraví kromě ústavní péče a dávek sociální péče také poskytování pečovatelské služby a společné stravování. V té době začaly vznikat také domovinky pro seniory, kluby důchodců, manželské poradny a při psychiatrických léčebnách i první linky důvěry. Zákon č. 121/1975 Sb., o sociálním zabezpečení, který vstoupil v platnost v roce 1976, zavádí nově také péči o společensky nepřizpůsobivé občany a s ní i povinnost takového občana zaměstnat a pomáhat mu v zařazení do řádného života. Základem tehdejší sociální péče však i nadále zůstávají ústavy sociální péče s velkou kapacitou klientů a plošným poskytováním služeb bez individuálního přístupu.

1.4 Sociální služby v porevolučním období

K poslední právní úpravě v oblasti sociálních služeb do roku 2006 došlo v roce 1988, kdy vstoupil v platnost zákon č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení. Tento zákon

³MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0041-3.

postupně provádělo několik prováděcích vyhlášek a do roku 2006 byl více než čtyřicetkrát novelizován. Zákon v oblasti sociální péče prováděly zejména vyhláška o úhradách za pobyt v zařízeních sociální péče, vyhláška o stravování v zařízeních sociální péče, vyhláška o sociálních hospitalizacích, vyhláška o příspěvcích postiženým a vyhláška o úhradě za poskytování sociální péče ve zdravotnických zařízeních. Podle § 73 tohoto zákona „*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.*“⁴

Podle tohoto zákona sociální péče zahrnovala zejména péči o:

- rodinu a děti,
- občany těžce zdravotně postižené,
- staré občany,
- občany, kteří potřebují zvláštní pomoc,
- občany společensky nepřizpůsobené.

V rámci sociální péče byly poskytovány zejména tyto služby: výchovná a poradenská péče, pracovní rehabilitace, ústavní sociální péče, péče v ostatních zařízeních sociální péče, pečovatelská služba, stravování a kulturní a rekreační péče. Typy ústavů sociální péče blíže specifikovala vyhláška č. 182/1991 Sb.

Sociální péče zahrnovala i peněžité dávky, věcné dávky, výhody pro některé skupiny občanů těžce zdravotně postižených a bezúročné půjčky.

Výčet poskytovaných druhů služeb byl malý a stále výrazně zaměřený na ústavní péči. O poskytování sociálních služeb, zejména o přijetí či přemístění občana do ústavu sociální péče stále rozhodovaly obce a okresní úřady.

Protože po roce 1989 projevil zájem o poskytování sociálních služeb i nestátní subjekty, bylo nutné v tomto směru upravit i dosavadní legislativu, která, jak již bylo řečeno, za praxí neustále pokulhávala. Díky novele zákona č. 100/1988 Sb. o sociálním

⁴Zákon č. 100 ze dne 16. června 1988, o sociálním zabezpečení (zákon o sociálním zabezpečení). In: *Sbírka zákonů*. 1988, částka 21. Dostupné z: <http://zakonycr.cz/seznamy/100-1988-Sb-zakon-o-socialnim-zabezpeceni.html>.

zabezpečení, „od 1. srpna 1991 mohou poskytovat sociální služby též. tzv. nestátní subjekty. Nestátní subjekty mohou tedy poskytovat i služby obdobné ústavní sociální péči.“⁵

Avšak pro činnost těchto subjektů nebyla stanovena žádná konkrétní kritéria, kromě povinnosti dodržovat zdravotnické a hygienické podmínky. Kontrolu dodržování úrovně poskytovaných služeb vykonávaly obce a okresní úřady. Dozor nad kvalitou poskytovaných služeb sociální péče nestátními subjekty a možnost ukládat opatření k odstranění zjištěných závad mohlo vykonávat Ministerstvo práce a sociálních věcí.

K této problematice uvádí Matoušek: „Stát musí garantovat základní ústavní práva obyvatel i tehdy, když nestátní organizace selžou. Stát také musí garantovat občanům, že poskytované služby mají zákonem stanovenou úroveň a rozsah.“⁶

Finanční příspěvky na provoz poskytovaly nestátním subjektům, poskytujícím sociální služby, za určitých podmínek okresní úřady a obce. Zároveň s tím mohly obce a okresní úřady kontrolovat kvalitu poskytované služby a využití poskytnutého finančního příspěvku. Na základě výběrového řízení mohl takovýto subjekt získat i dotaci na provoz od Ministerstva práce a sociálních věcí.

Byla řešena i problematika tzv. sociálních hospitalizací, tedy dalších pobytů občana ve zdravotnickém zařízení v případě nedostatečné kapacity sociální péče. O poskytnutí sociální hospitalizace rozhodoval okresní úřad.

Dosavadní legislativa tedy řešila podmínky pro zřizování a rozsah činnosti zařízení sociální péče, druhy zařízení sociální péče, podmínky pro přijímání občanů do těchto zařízení, úhrady za služby a její jednotlivé složky. Stále však upřednostňovala ústavní, plošně poskytovanou péči bez individuálního přístupu ke klientovi. Nebyla řešena ani kontrola kvality poskytované péče či úroveň kvalifikace pracovníků, kteří tuto péči poskytovali.

Vzhledem k výše uvedeným skutečnostem začala sílit potřeba nové právní úpravy v oblasti poskytování sociálních služeb.

Sílil tlak na změnu od převahy péče k pomoci, k vytvoření takové sítě sociálních služeb, kde by si klient mohl sám vybrat službu, která mu vyhovuje.

⁵KRÁLOVÁ, J a RÁŽOVÁ, E. *Ústavní sociální péče*. 1. vyd. Praha: MPSV, 1998. ISBN 80-85529-50-5.

⁶MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.

Důraz začal být kladen na poskytování takových služeb, které dbají na dodržování lidských práv osob a individuální přístup k uživatelům sociálních služeb, které respektují svobodnou vůli osob, zajišťují důstojný život osob a směřují k jejich sociálnímu začleňování. Hlavním záměrem návrhu nového zákona o sociálních službách bylo tedy vytvoření kvalitní služby v kvalitním prostředí, prostřednictvím kvalitních pracovníků.

2 NOVÝ ZÁKON O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Práce na změně právní úpravy začaly už v roce 1994 a v roce 2002 byl předložen vládě ke schválení návrh zákona o sociální pomoci. Ten měl řešit zároveň problematiku sociálních dávek i sociálních služeb. Vzhledem k tehdejší politické situaci v naší republice však nevstoupil tento zákon v platnost a až v roce 2006 byl přijat zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který nabyl účinnosti 1. 1. 2007. Problematika sociálních dávek je řešena samostatnými právními předpisy.

Zákon o sociálních službách provádí pouze jediná vyhláška. Jedná se o vyhlášku č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Hlavní zásadou zákona o sociálních službách je „nárok na bezplatné poskytnutí sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení“,⁷ zachování lidské důstojnosti, práv a oprávněných zájmů klienta, individuální přístup ke klientovi a jeho podpora k samostatnosti. Tento zákon definuje sociální službu jako činnost zajišťující pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.

Zákon upravuje, mimo jiné, podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám, problematiku příspěvku na péči, definuje druhy a formy sociálních služeb. Dále zákon stanovuje podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, povinnosti poskytovatelů sociálních služeb, kontrolu kvality poskytování sociálních služeb a financování sociálních služeb. V další části zákon stanovuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách včetně povinnosti jejich dalšího vzdělávání.

2.1 Prováděcí vyhláška k zákonu

Prováděcí vyhláška k tomuto zákonu, kromě jiného, určuje způsob, jakým se hodnotí schopnost zvládat základní životní potřeby, rozsah úkonů poskytovaných v rámci základních činností u jednotlivých druhů sociálních služeb a maximální výše úhrad za

⁷Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách (zákon o sociálních službách). In *Sbírka zákonů*. 2006, částka 37. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/z_108_2006.pdf.

poskytování některých sociálních služeb, zdravotní stavy vylučující poskytování pobytových sociálních služeb a hodnocení plnění standardů kvality sociálních služeb. Jednotlivé přílohy této vyhlášky obsahují vymezení schopností zvládat základní životní potřeby, obsah standardů kvality sociálních služeb a obory vzdělání, při jejichž absolvování není vyžadován kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách.

2.2 Sociální služba

Sociální služba je zákonem definována jako činnost nebo souhrn činností, které poskytují pomoc osobám v nepříznivé sociální situaci a ochranu před sociálním vyloučením s cílem umožnit jim zapojení do běžného života společnosti a využívat obvyklým způsobem jiných systémů.

Sociální služby pomáhají lidem tak, aby mohli žít běžným životem. Zaměřují se na zachování důstojnosti a co nejvyšší kvality jejich života. Sociální služby jsou poskytovány jednotlivcům, rodinám i skupinám obyvatel. K hlavním skupinám uživatelů sociálních služeb patří zejména lidé se zdravotním postižením, senioři, rodiny s dětmi, ale zejména také osoby, které se z různých důvodů ocitly na okraji společnosti. Sociální služby zahrnují poskytování základních činností, jako jsou například: pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při zajištění chodu domácnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, poradenství, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoc při prosazování práv a zájmů a další.

2.3 Klasifikace sociálních služeb

Současná legislativa definuje tyto druhy sociálních služeb:

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

Tyto služby jsou poskytovány ve formě pobytové, ambulantní nebo terénní. Pobytová služba je taková služba, která poskytuje klientům služby spojené s ubytováním u poskytovatele sociálních služeb. Jsou poskytovány v místě poskytovatele. Ambulantní služby jsou uživatelům poskytovány v místě poskytovatele

sociálních služeb s tím, že uživatel za poskytovatelem dochází, dojíždí nebo je dopravován. Součástí této služby není ubytování. Terénní služby jsou poskytovány uživatelům v jejich přirozeném prostředí. „*Prioritou je však vždy podpora života jejich uživatele – klienta v jeho přirozeném prostředí oproti nutnosti jeho umístění v nějakém typu pobytového zařízení.*“⁸

Sociální poradenství v základní formě je základní činnost při poskytování všech druhů sociálních služeb. Odborné poradenství je poskytováno ve specializovaných poradnách se zaměřením na konkrétní pomoc konkrétnímu okruhu uživatelů. Odborné poradenství zahrnuje i půjčování kompenzačních pomůcek.

Služby sociální péče jsou takové služby, které pomáhají uživatelům se sníženou soběstačností setrvat co nejdéle v jejich přirozeném prostředí a zajistit jejich zapojení do běžného života. V případě, že již není možné uživatelovo setrvání v přirozeném prostředí, mají služby sociální péče zajistit důstojné prostředí a zacházení v zařízeních sociální péče. „*Každý má právo na poskytování služeb sociální péče v nejméně omezujícím prostředí.*“⁹ Mezi služby sociální péče patří: osobní asistence, pečovatelská služba, tísňová péče, průvodcovské a předčitatelské služby, podpora samostatného bydlení, odlehčovací služby, centra denních služeb, denní stacionáře, týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení a sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče.

Služby sociální prevence jsou určeny pro osoby ohrožené krizovou sociální situací, životními návyky a způsobem života. Napomáhají zabránit jejich sociálnímu vyloučení, překonat jejich nepříznivou situaci a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů. Služby sociální prevence zahrnují: služby rané péče, telefonickou krizovou pomoc, tlumočnické služby, azylové domy, domy na půl cesty, kontaktní centra, krizovou pomoc, intervenční centra, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, služby následné péče, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se

⁸PETRÁŠEK, J. *Sociální politika*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2007. ISBN 978-80-86723-41-9.

⁹Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách (zákon o sociálních službách). In *Sbírka zákonů*. 2006, částka 37. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/z_108_2006.pdf.

zdravotním postižením, sociálně terapeutické dílny, terapeutické komunity, terénní programy a sociální rehabilitace.

Sociální služby lze dále rozdělit podle výše úhrady nákladů na:

- služby poskytované bez úhrady nákladů,
- služby poskytované za částečnou úhradu a
- služby poskytované za plnou úhradu nákladů.

Sociální služby poskytované bez úhrady nákladů jsou: sociální poradenství, raná péče, telefonická krizová pomoc, tlumočnické služby, krizová pomoc, služby následné péče, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, terénní programy, sociální rehabilitace, sociální služby v kontaktních centrech a nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, služby sociálně terapeutických dílen, sociální služby intervenčních center.

Ostatní, zde neuvedené služby, jsou poskytovány za částečnou nebo plnou úhradu, maximální ceny služeb jsou regulované, tzn., že jejich nejvyšší cena požadovaná ze strany poskytovatele je omezena prováděcí vyhláškou k zákonu.

2.4 Příspěvek na péči

Příspěvek na péči je dávka, kterou stát poskytuje od 1. 1. 2007 osobám, které jsou závislé na pomoci jiné osoby. Jejím účelem je umožnit takové osobě, aby si mohla zajistit potřebnou péči v rámci rodiny nebo prostřednictvím poskytovatele sociálních služeb či za pomoci jiné fyzické nebo právnické osoby.

Zároveň byly od 1. 1. 2007 zrušeny dávky, které byly poskytovány státem za obdobným účelem. Bylo zrušeno zvýšení důchodu o bezmocnost poskytované poživatelům důchodů z důchodového pojištění a příspěvek při péči o osobu blízkou nebo jinou osobu.

Tato nová dávka má pomoci jejímu příjemci financovat zajištění potřebné služby. Dávka je hrazena ze státního rozpočtu a nárok na ni má osoba starší jednoho roku, která z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu potřebuje pomoc při péči o vlastní osobu. Za dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav se podle zákona o sociálních službách rozumí „zdravotní stav, který podle poznatků lékařské vědy trvá nebo má trvat

*déle než 1 rok, a který omezuje funkční schopnosti nutné pro zvládnání základních životních potřeb.*¹⁰ Výše příspěvku závisí na stupni závislosti. Tyto stupně závislosti jsou čtyři:

- lehká závislost,
- středně těžká závislost,
- těžká závislost,
- úplná závislost.

Stupeň závislosti je posuzován na základě žádosti, kterou si žadatel podává u příslušné pobočky Úřadu práce. Poté je žadatel podroben sociálnímu šetření a vyšetření zdravotního stavu. Stupeň závislosti se hodnotí podle schopnosti žadatele zvládat tyto základní životní potřeby: mobilitu, orientaci, komunikaci, stravování, oblékání a obouvání, tělesnou hygienu, výkon fyziologické potřeby, péči o zdraví, osobní aktivity a péči o domácnost.

Výše příspěvku na péči závisí na stupni závislosti a věku žadatele. Osobě ve věku do 18 let věku náleží měsíčně příspěvek na péči ve výši:

- 3.000 Kč, jde-li o lehkou závislost,
- 6.000 Kč, jde-li o středně těžkou závislost,
- 9.000 Kč, jde-li o těžkou závislost,
- 12.000Kč, jde-li o úplnou závislost.

Osobě ve věku nad 18 let věku náleží měsíčně příspěvek na péči ve výši:

- 2.000 Kč, jde-li o lehkou závislost (později snížen na 800 Kč),
- 4.000 Kč, jde-li o středně těžkou závislost,
- 8.000 Kč, jde-li o těžkou závislost,
- 12.000 Kč, jde-li o úplnou závislost.

*Osoby, kterým před 1. 1. 2007 náleželo zvýšení důchodu pro bezmocnost podle zákona o sociálním zabezpečení, se od roku 2007 považují za osoby závislé na pomoci jiné fyzické osoby:*¹¹

¹⁰Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách (zákon o sociálních službách). In *Sbírka zákonů*. 2006, částka37. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/z_108_2006.pdf.

¹¹KRÁLOVÁ, J a RÁŽOVÁ, E. *Sociální služby a příspěvek na péči 2007*.1.vyd. Olomouc: Anag, 2007. ISBN 798-7263-405-7.

- v prvním stupni, pokud byly částečně bezmocné,
- ve druhém stupni, pokud byly převážně bezmocné,
- ve třetím stupni, pokud byly úplně bezmocné.

Příspěvek na péči byl dosud vyplácen v hotovosti, případně převodem na platební účet, který si žadatel zvolil. Od druhého pololetí roku 2012 bylo zahájeno povinné vyplácení příspěvku prostřednictvím takzvané karty sociálních systémů, což některým příjemcům této dávky, zejména starším lidem a osobám s fyzickým handicapem, činilo značné potíže. Na základě mnoha připomínek a podnětů tedy došlo ke změně v legislativě a využívání karty sociálních systémů již v současné době není povinností. Dosud však nebyl zpracován funkční systém kontroly využívání této dávky, zejména při poskytování péče osobami, žijícími s příjemcem dávky v jedné domácnosti, proto byly na základě analýz v této oblasti doporučeny následující úpravy:

- *„změnit systém výplaty příspěvku na péči tak, aby byl příjemcům v I. a II. Stupni závislosti poskytován (tedy především u terénních a stacionárních zařízení) ve formě poukázek (občanovi by byl přiznán příspěvek na péči ve formě věcné dávky - poukázky na službu a registrovanému poskytovateli, u něhož si občan službu vybral, by byla proplacena obcí s rozšířenou působností), popř. zavést kombinovaný způsob výplaty příspěvku, kdy jeho větší část (cca 2/3-3/4) by byla vyplácena ve formě poukázek a pouze zbytek ve finanční hotovosti, změnit systém výplaty příspěvku na péči v pobytových zařízeních tak, aby poskytovatel služby byl ze zákona příjemcem příspěvku na péči,*
- *zavést evidenci osob - rodinných příslušníků, kteří zabezpečují péči o své blízké ve vlastní domácnosti (mj. i proto, že doba této péče je náhradní dobou pro účely důchodového pojištění) a zvýšit kontrolu takto poskytované péče.“¹²*

¹² VÍŠEK, P. a PRŮŠA, L. *Optimalizace sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i., 2012. ISBN 978-80-7416-099-8.

3 POVINNOSTI POSKYTOVATELŮ

Tato kapitola se zabývá zákonnými povinnostmi, které musí každý poskytovatel splňovat, aby bylo uživatelům služeb zajištěno poskytování kvalitní služby. Popisuje náležitosti registrace sociálních služeb, standardy kvality sociálních služeb, ostatní povinnosti poskytovatelů, kontrolu plnění těchto povinností. Dále se zabývá smlouvou mezi uživatelem a poskytovatelem, podmínkami a systémem financování sociálních služeb a povinností poskytovatelů vykazovat statistická data o poskytovaných službách.

3.1 Registrace poskytovatele sociálních služeb

Vzhledem k tomu, že sociální služby jsou oprávněny poskytovat fyzické i právnické osoby, obce, kraje a Ministerstvo práce a sociálních věcí a jím zřízené organizační složky, řeší zákon o sociálních službách i požadavky na udělení oprávnění k poskytování sociálních služeb. Toto oprávnění vzniká na základě rozhodnutí o registraci. Rozhodnutí o registraci vydává při splnění konkrétních podmínek příslušný krajský úřad, případně Ministerstvo práce a sociálních věcí. Každý žadatel o udělení registrace podává registrujícímu orgánu písemnou žádost, která musí obsahovat zákonem přesně stanovené údaje o žadateli.

K žádosti musí být připojeny tyto další doklady: *doklad o bezúhonnosti fyzických osob, které budou službu poskytovat, doklad nebo jeho ověřená kopie, prokazující odbornou způsobilost fyzických osob, které budou přímo poskytovat sociální službu, doklad o tom, že žadatel nemá daňové nedoplatky, nedoplatky na pojistném a na penále na veřejné zdravotní pojištění a na pojistném a na penále na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, doklad o vlastnickém nebo jiném právu k objektu nebo prostorám, v nichž budou sociální služby poskytovány, ověřená kopie zakladatelských dokumentů, dokladu o registraci, případně výpis z obchodního rejstříku nebo jiné evidence, je-li žadatelem právnická osoba, rozhodnutí o schválení provozního řádu, vydané orgánem ochrany veřejného zdraví (jde-li o poskytování sociálních služeb týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory nebo domovy se zvláštním režimem), čestné prohlášení, že na majetek žadatele nebyl*

*prohlášen konkurz nebo proti němu nebylo zahájeno konkursní nebo vyrovnávací řízení anebo nebyl návrh na prohlášení konkursu zamítnut pro nedostatek majetku.*¹³

K žádosti o registraci je dále žadatel povinen vyplnit pro každou službu formulář „Údaje o registrované sociální službě“, který obsahuje: název a místo zařízení anebo místo nebo místa poskytování sociálních služeb, druhy poskytovaných sociálních služeb, okruh osob, pro které je sociální služba určena, popřípadě jejich věková hranice nebo druh zdravotního postižení, časový rozsah poskytování sociálních služeb, kapacitu poskytovaných sociálních služeb, den započítání poskytování sociálních služeb, způsob zajištění zdravotní péče, jde-li o poskytování sociálních služeb:

- týdenní stacionáře,
- domovy pro osoby se zdravotním postižením,
- domovy pro seniory,
- domovy se zvláštním režimem,

K takto vyplněnému formuláři žadatel přikládá: popis realizace poskytování sociální služby, popis personálního zajištění poskytované sociální služby a popis personálního zajištění poskytované sociální služby. Před započítáním poskytování sociálních služeb musí poskytovatel uzavřít pojistnou smlouvu pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou při poskytování sociálních služeb.

Na základě splnění výše uvedených podmínek rozhodne registrující orgán o vydání rozhodnutí o registraci. V případě, že dojde k jakékoliv změně v údajích, obsažených v žádosti o registraci, přiložených dokumentech či v rozhodnutí o registraci, musí poskytovatel tuto skutečnost oznámit registrujícímu orgánu do 15 dnů, včetně doložení dokumentů, ve kterých ke změně došlo. Tato povinnost může být pro poskytovatele administrativně a časově náročná a zatěžující.

Každý registrovaný poskytovatel sociálních služeb je zapsán v tzv. registru sociálních služeb. Ten je v elektronické podobě veřejně přístupný na webových stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí. Ministerstvo také jeho elektronickou podobu spravuje.

¹³KRAJ VYSOČINA, *Sociální portál Kraje Vysočina: Registrace sociálních služeb*. [online]. 2008 [cit. 2012-12-29]. Dostupné z: <http://www.kr-vysocina.cz/registrace-socialnich-sluzeb/d-4000469/p1=1959>.

Poskytovateli, který zvláště závažným způsobem poruší své povinnosti nebo nesplňuje podmínky pro registraci, případně nesplňuje standardy kvality poskytovaných služeb, může být registrace zrušena. Registraci může zrušit pouze registrující orgán, tedy příslušný krajský úřad, případně Ministerstvo práce a sociálních věcí. O zrušení registrace může požádat i sám poskytovatel sociální služby.

3.2 Standardy kvality sociálních služeb

Jako nástroj pro zavádění kvality poskytovaných sociálních služeb stanovuje zákonná úprava takzvané standardy kvality sociálních služeb, které musí registrovaný poskytovatel sociálních služeb naplňovat. Jedná se o soubor pravidel, která poskytovatel dodržuje při poskytování služby. Poskytovatelům sociálních služeb byla tato pravidla doporučována už od roku 2002, ale až v roce 2007 se stalo jejich dodržování povinností a zároveň předmětem inspekce kvality sociálních služeb. Původně bylo standardů 17, ale v průběhu zavádění byl jejich počet zredukován na 15. Standardy kvality jsou stejné pro všechny typy služeb, proto jsou formulovány všeobecně. Každý jednotlivý standard je nadále rozdělen do několika kritérií, která je konkretizují a měla by být měřitelná, aby bylo možné posoudit, zda služba požadavek standardu splňuje. Do konce roku 2011 byla kritéria dále rozdělována na zásadní a nezásadní.

Standardy kvality jsou rozděleny na oblasti:

- procedurální,
- personální,
- provozní.

Standardy procedurálních řeší: cíle a způsoby poskytování sociálních služeb, ochranu práv osob, jednání se zájemcem o sociální službu, smlouvu o poskytování sociální služby, individuální plánování průběhu sociální služby, dokumentaci o poskytování sociální služby, stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby a návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje.

Standardy personální řeší: personální a organizační zajištění sociální služby a profesní rozvoj zaměstnanců sociální služby.

Standardy provozní řeší: místní a časovou dostupnost poskytované sociální služby, informovanost o poskytované sociální službě, prostředí a podmínky, nouzové a

havarijní situace, které mohou nastat při poskytování služby a zvyšování kvality sociální služby.

„Standardy, které popisují, jak má vypadat kvalitní sociální služba, jsou přínosem jak pro poskytovatele, tak pro uživatele služeb. Pro praktické použití standardů je třeba požadavkům především rozumět.“¹⁴

3.3 Další povinnosti poskytovatelů

Kromě standardů kvality musí poskytovatel při poskytování sociálních služeb dodržovat povinnosti, které zákon o sociálních službách uvádí v § 88 a 89. Na tomto místě není uveden jejich celkový a přesný výčet zejména proto, že některé z těchto povinností jsou uvedeny v jiných kapitolách práce. Patří mezi ně hlavně:

- srozumitelným způsobem pro všechny osoby informovat o druhu, formě a způsobu poskytování služeb, o případných povinnostech uživatele, o úhradách za služby,
- vytvářet osobám takové podmínky, které jim umožní naplňovat jejich lidská i občanská práva, a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele,
- srozumitelným způsobem pro všechny osoby zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytují sociální služby, na úroveň služeb,
- plánovat průběh poskytování podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, vést písemné individuální záznamy o jejím průběhu a tento průběh hodnotit,
- v případě, poskytování sociální služby podle § 48, přednostně poskytnout tuto službu dítěti, kterému byla soudem nařízena ústavní výchova nebo předběžné opatření,

¹⁴MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Standardy kvality sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. ISBN 80-86552-23-3.

- ihned oznámit písemnou formou obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností ukončení poskytování pobytové služby sociální péče osobě, která se může bez další pomoci a podpory ocitnout v situaci ohrožující její život a zdraví. Tato osoba musí ovšem s takovým oznámením souhlasit,
- přesně dodržet pravidla a postupy pro použití opatření omezující pohyb osob.

3.4 Inspekce kvality sociálních služeb

Hlavním nástrojem kontroly kvality poskytovaných sociálních služeb a plnění povinností poskytovatelů je inspekce kvality sociálních služeb. Do konce roku 2011 prováděly inspekce kvality místně příslušné krajské úřady, případně Ministerstvo práce a sociálních věcí. Od ledna roku 2012 přešla tato povinnost na krajské pobočky Úřadu práce. Ve všech případech inspekci provádí inspekční tým, který musí mít minimálně dva členy. V případě inspekce pobytových služeb je inspekční tým minimálně tříčlenný. Inspektorem kvality se v tomto případě rozumí specializovaný odborník v oblasti sociálních služeb.

Předmětem inspekce podle zákona o sociálních službách je:

- plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených v § 88 a 89,
- kvalita poskytovaných sociálních služeb ověřovaná pomocí standardů kvality sociálních služeb,
- posouzení obsahu smlouvy o poskytování sociálních služeb z hlediska obsahu povinných náležitostí,
- posouzení, zda výše sjednané úhrady za službu odpovídá zákonné úpravě.

Úkolem inspekčního týmu je ověřit a zhodnotit metody a postupy, které poskytovatel používá při poskytování služby. Zjišťuje, zda je poskytovaná služba kvalitní, zda jsou naplňovány standardy kvality. Plnění jednotlivých povinností poskytovatele se hodnotí systémem bodů.

Inspekce probíhá přímo v místě poskytované služby. Trvá obvykle 1 až 3 dny v závislosti na rozsahu poskytované služby. V současné době existují tyto typy inspekci:

- základní inspekce,
- hloubková inspekce,
- následná inspekce.

Základní inspekce má zúžený rozsah. Týká se kontroly pravidel a postupů pro poskytování sociální služby. Je zaměřena na zjištění nedostatků v písemných dokumentech i v praxi.

Hlubková inspekce se provádí u poskytovatele, u kterého byly při základní inspekci zjištěny závažné nedostatky.

Následnou inspekci rozumíme kontrolu splnění opatření, která byla poskytovateli uložena při základní nebo hloubkové inspekci.

Na závěr každé inspekce vydává inspekční tým inspekční zprávu. Do konce roku 2011 bylo celkové hodnocení služby posuzováno systémem bodování, stejně jako jednotlivá kritéria standardů kvality. Od roku 2012 došlo ke změně ve smyslu zrušení hodnocení plnění standardů kvality sociálních služeb na základě celkového dosaženého počtu bodů při inspekci poskytování sociálních služeb (tj. poskytovatel splňuje standardy kvality sociálních služeb výborně/dobře/částečně nebo nesplňuje). Není tedy možné po inspekci konstatovat, zda poskytovatel splňuje standardy kvality sociálních služeb či nikoliv. Hodnocení zůstává pouze u jednotlivých kritérií, bodová stupnice je od 0 do 3 bodů.

Přestože došlo od roku 2012 ke změnám v oblasti posuzování kvality sociálních služeb, realizuje od září roku 2011 odbor sociálních služeb a sociální práce Ministerstva práce a sociálních věcí individuální projekt, jehož hlavním záměrem je „revidovat systém kvality sociálních služeb a zefektivnit systém kontroly. Realizace bude zaměřena na zkvalitnění metodických, koncepčních a legislativních změn a jejich kontrolu v České republice.“¹⁵ Projekt analyzuje praktické zkušenosti s aplikací standardů kvality sociálních služeb a zákonných povinností poskytovatelů. Ve spolupráci s poskytovateli a uživateli služeb, inspektory sociálních služeb a zástupci veřejné správy by měl projekt dospět až k právním návrhům týkajícím se standardů kvality, povinností poskytovatelů, i inspekci kvality.

¹⁵MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Individuální projekt MPSV - Inovace systému kvality sociálních služeb.* [online]. 2011 [cit. 2012-12-26]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/11748>.

3.5 Smlouva o poskytování sociálních služeb

Další výraznou změnou oproti legislativě, která předcházela současnému zákonu o sociálních službách, je změna charakteru vztahu mezi poskytovatelem a uživatelem sociální služby. Podle dříve platné právní úpravy bylo o poskytování sociální služby rozhodováno ve správním řízení příslušným správním úřadem.

Od roku 2007 je možné poskytovat sociální služby pouze na základě smlouvy, kterou mezi sebou obě strany uzavírají. Výjimku tvoří pouze služby, které jsou poskytovány nezletilým dětem podle rozhodnutí soudu nebo předběžného opatření. Zákon stanoví i druhy služeb, u kterých nemusí být smlouva realizována v písemné podobě.

Povinností každého poskytovatele je také písemně zpracovat vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena.

Poskytovatel má možnost odmítnout se žadatelem uzavřít smlouvu pouze v případě, že:

- neposkytuje službu, o kterou žadatel žádá,
- poskytování sociální služby vylučuje zdravotní stav žadatele o službu,
- žadateli byla vypovězena smlouva o poskytnutí téže služby v době kratší než šest měsíců z důvodu porušování povinností sjednaných ve smlouvě, přičemž každý poskytovatel je povinen vést evidenci odmítnutých žadatelů.

Hlavním cílem zavedení povinnosti uzavírat mezi poskytovatelem a uživatelem smlouvu o poskytování sociálních služeb je posílení postavení klienta v tomto vztahu a průkaznost sjednaných služeb v případě, že dojde ke sporu mezi oběma smluvními stranami. V tomto případě se použijí příslušná ustanovení občanského zákoníku. Důležité je, aby smlouva byla sestavena tak, aby jí uživatel dokonale porozuměl. Také proto zákon stanovuje i povinné náležitosti smlouvy. Jsou to: *„označení smluvních stran, druh sociální služby, rozsah, poskytování sociální služby, místo a čas poskytování sociální služby, výše úhrady za poskytovanou službu a způsob jejího placení, ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem, výpovědní důvody a výpovědní lhůty a dobu platnosti smlouvy.“*¹⁶

¹⁶Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách (zákon o sociálních službách). In *Sbírka zákonů*. 2006, částka 37. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/z_108_2006.pdf.

3.6 Financování sociálních služeb

K výrazným změnám došlo i v oblasti financování sociálních služeb. Do konce roku 2006 byly státní poskytovatelé oproti nestátním v lepší pozici. Zatímco státní poskytovatelé měli jistotu dofinancování svých nákladů ze státního rozpočtu, ostatní poskytovatelé tuto jistotu neměli. I když i oni mohli obdržet při splnění určitých podmínek příspěvek od okresních úřadů a obcí, případně od Ministerstva práce a sociálních věcí.

S účinností zákona o sociálních službách se tato situace změnila. Začal být uplatňován systém tzv. vícezdrojového financování. Nárok na poskytnutí dotace ze státního rozpočtu mají tedy od roku 2007 všichni registrovaní poskytovatelé sociálních služeb. Každý poskytovatel však musí o státní dotaci žádat prostřednictvím příslušného krajského úřadu. Ten potom podává na Ministerstvo práce a sociálních věcí souhrnnou žádost za všechny poskytovatele v kraji. Účelem této dotace je financování běžných výdajů, které souvisejí s poskytováním sociálních služeb.

Ministerstvo práce a sociálních věcí každoročně vyhlašuje dotační řízení k poskytnutí dotace ze státního rozpočtu na příslušný rok pro právnické a fyzické osoby, které poskytují sociální služby. V metodice k tomuto dotačnímu řízení je přesně určeno, jaké druhy nákladů lze z této dotace financovat, přesný způsob podání žádosti, její povinné náležitosti, termín podání této žádosti, způsob a oblasti hodnocení této žádosti, ale také způsob sledování, kontroly a finančního vypořádání poskytnuté dotace.

„Cílem MPSV je v rámci dotačního řízení vyloučení střetu zájmů, vytvoření rovného přístupu ke všem poskytovatelům sociálních služeb a transparentního dotačního systému, který primárně podporuje ty sociální služby, jež umožňují co nejdříve možné setrvání jejich uživatelů v domácím prostředí či místní komunitě.“¹⁷

Dalším zdrojem financování sociálních služeb, jsou úhrady za poskytnuté služby, které si uživatelé hradí z přiznaného příspěvku na péči. Právě příspěvek na péči se měl stát úplně novým nástrojem financování těchto služeb. Mělo dojít k posílení příjmu uživatele služby tak, aby si mohl službu takzvaně koupit. Ukázalo se však, že značná část příjemců této dávky ji chápe, jako zvýšení svých příjmů, nikoliv jako prostředek na

¹⁷MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Principy a priority dotačního řízení na podporu poskytování sociálních služeb v roce 2013.*[online]. 2012 [cit. 2012-12-29]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/13567/material_priority_DR2013.pdf.

financování potřebných služeb. Zejména se jedná o osoby, o které pečuje rodina či jiná fyzická osoba.

Při přípravách zákona o sociálních službách se předpokládalo, že výdaje na výplatu příspěvku na péči budou činit cca 8 mld. Kč ročně. Skutečné náklady na výplatu příspěvku na péči jsou oproti tomuto předpokladu výrazně vyšší (viz tabulka č. 1). Dalším předpokladem bylo, že příspěvek na péči pomůže vytvořit mezi uživatelem a poskytovatelem tržní vztah a tím pádem přispěje k postupnému snižování až případnému zrušení státních dotací na služby sociální péče. Ani tento předpoklad se prozatím nepotvrzuje (viz tabulka č. 2).

Tyto zkušenosti nakonec vyústily v potřebu změny systému příspěvku tak, aby prostředky vynaložené na jeho výplatu byly opravdu využity na financování sociálních služeb. Dosud došlo pouze ke změně formy vyplácení příspěvku na péči. Stát ji začal vyplácet prostřednictvím karty sociálních služeb. Bohužel, první zkušenosti ukazují, že ani tento způsob vyplácení příspěvku na péči se nejeví jako úplně správný a nezajišťuje využití této dávky pouze na financování sociálních služeb. Kontrolovat využití příspěvku na péči lze pouze u pobytových sociálních služeb.

Ostatní zdroje financování sociálních služeb jsou:

- úhrady za pobyt a stravu v případě poskytování pobytových služeb,
- úhrady od zdravotních pojišťoven v případě, poskytování zdravotnické péče,
- dotace od příslušných krajů,
- příspěvky od zřizovatelů,
- příspěvky od obcí,
- případné další zdroje, například: dotace od strukturálních fondů, dotace od Úřadu práce, tržby z doplňkových činností aj.

Tabulka 1: Výše výdajů na příspěvek na péči v letech 2007 až 2012

Rok	2007	2008	2009	2010	2011	Odhad 2012
Částka v tis. Kč	21.776.962	25.678.364	25.740.605	26.429.672	23.305.461	24.400.000

Zdroj: MPSV¹⁸

Tabulka 2: Výše neinvestiční dotace z MPSV na sociální služby v letech 2007 až 2012

Rok	2007	2008	2009	2010	2011	odhad 2012
Částka v tis. Kč	7.169.329	7.425.744	7.043.740	6.830.427	6.221.261	6.320.000

Zdroj: MPSV¹⁹

3.7 Vykazování dat o poskytovaných sociálních službách

Počínaje rokem 2010 je povinen každý registrovaný poskytovatel sociálních služeb příslušnému krajskému úřadu sdělovat data o poskytovaných sociálních službách. Vykazování dat je povinné pro všechny poskytovatele bez ohledu na to, zda jim byla poskytnuta dotace od Ministerstva práce a sociálních věcí. Vykazování dat probíhá elektronickou formou. Registrovaní poskytovatelé jsou povinni data za aktuální rok odeslat na předem schváleném elektronickém formuláři vždy do 30. června následujícího roku.

¹⁸MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Statistická ročenka z oblasti práce a sociálních věcí*. [online]. 2012 [cit. 2012-12-30]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/3869>.

¹⁹MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Statistická ročenka z oblasti práce a sociálních věcí*. [online]. 2012 [cit. 2012-12-30]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/3869>.

Vykazování se týká údajů:

- o kapacitě služby
- o materiálním, technickém a personálním zabezpečení služby,
- o poskytování základních a fakultativních činností,
- o financování služby,
- o žadatelích, osobách, kterým je sociální služba poskytována a o osobách, se kterými nemohla být uzavřena smlouva o poskytnutí sociální služby.

Údaji o kapacitě služby se rozumí počet klientů, kterým je poskytovatel schopen danou službu poskytnout.

Údaje o materiálním a technickém zabezpečení zahrnují data o objektu, ve kterém poskytovatel danou službu poskytuje, zejména o jejím technickém stavu, počtu podlaží, které služba využívá, o bezbariérovosti, vybavení a vztahu poskytovatele k objektu.

Údaje o personálním zabezpečení služby obsahují zejména údaje o pohlaví, roku narození, dosaženém vzdělání, počtu let praxe v organizaci, pracovní pozici, typu pracovního poměru a počtu hodin dalšího vzdělávání u každého zaměstnance služby.

Údaje o sociální službě. V oddíle sociální služba jsou vykazovány údaje o cílové skupině uživatelů, rozsahu poskytování služby, věkových kategoriích klientů, územní působnosti služby aj.

Údaje o poskytovaných činnostech jednotlivým klientům se vykazují pouze u služeb, kde je stanovena povinnost uzavírat mezi uživatelem a poskytovatelem smlouvu. Poskytovatel musí u každého takového klienta vyplnit takzvanou kartu klienta. Ta obsahuje zejména údaje o roku narození klienta, pohlaví, stupni příspěvku na péči, cílové skupině, poskytování fakultativních služeb, poskytování stravování a další údaje s ohledem na druh poskytované služby.

Údaje o ekonomickém zajištění poskytované služby obsahují data o nákladech a výnosech rozdělené podle přesně stanovených jednotlivých druhů. Součástí údajů o ekonomickém zajištění služby jsou od roku 2011 údaje o nákladech na odměny za každou jednotlivou pracovní pozici služby.

Úplný výčet vykazovaných údajů není uveden, protože se liší podle druhu a formy poskytované služby a byl by zbytečně rozsáhlý.

4 PŘEDPOKLADY PRO VÝKON ČINNOSTI V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Zákon o sociálních službách určuje i okruh osob, které mohou vykonávat odbornou činnost v sociálních službách. Dále určuje u každé této profese činnosti, které vykonává a podmínky pro výkon této profese. Tato kapitola se zabývá profesí sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách.

4.1 Okruh osob

V sociálních službách vykonávají odbornou činnost v přímé péči o klienty:

- sociální pracovníci,
- pracovníci v sociálních službách,
- zdravotničtí pracovníci,
- pedagogičtí pracovníci,
- manželští a rodinní poradci a další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby,
- dobrovolníci za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem.

4.2 Sociální pracovník

„Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.“²⁰

²⁰Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách (zákon o sociálních službách). In *Sbírka zákonů*. 2006, částka 37. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/z_108_2006.pdf.

Aby mohl sociální pracovník tyto činnosti vykonávat, musí být:

- způsobilý k právním úkonům,
- bezúhonný,
- zdravotně způsobilý a
- odborně způsobilý.

Odbornou způsobilost sociálního pracovníka stanoví zákon přesně a nelze se od něj odchýlit. V případě nesplnění podmínky odborné způsobilosti stanovuje zákon i lhůtu, ve které musí pracovník odbornou způsobilost získat.

Každý sociální pracovník je povinen se při výkonu své profese nadále vzdělávat. Zákon mu stanoví další vzdělávání v minimálním rozsahu 24 hodin v průběhu kalendářního roku. Toto vzdělání zabezpečuje pracovníkům zaměstnavatel.

Další vzdělávání sociálního pracovníka se může uskutečňovat pouze formou:

- specializačního vzdělávání, které zajišťují vysoké a vyšší odborné školy,
- účasti pracovníka v kursech s akreditovaným programem, přičemž akreditaci uděluje Ministerstvo práce a sociálních věcí,
- účasti pracovníka na odborné stáži,
- účasti pracovníka na školicích akcích, kdy jejich rozsah je maximálně 8 hodin v kalendářním roce a organizuje ji odborná organizace nebo zaměstnavatel.

4.3 Pracovník v sociálních službách

Pracovník v sociálních službách podle zákona o sociálních službách vykonává:

- *„přímou obslužnou péčí o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb spočívající v nácviku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb,*
- *základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů,*

znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti,

- *pečovatelskou činnost v domácnosti osoby spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistáží pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti a provádění osobní asistence,*
- *pod dohledem sociálního pracovníka činnosti při základním sociálním poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.*²¹

Podmínky výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách jsou stejné, jako u sociálního pracovníka: způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost.

Odbornou způsobilost pracovníka v sociálních službách vymezuje zákon přesně s tím, že u jednotlivých činností uvedených v předchozím odstavci jsou nároky na odbornou způsobilost různé. I pracovníkům v sociálních službách je umožněno doplnění odborné způsobilosti v zákonem stanovených lhůtách.

Také pracovník v sociálních službách je povinen se nadále vzdělávat. Podmínky, rozsah a formy vzdělávání jsou stejné jako u sociálního pracovníka.

Pokud poskytovatel splňuje všechny podmínky, které jsou uvedeny v této části práce, měl by garantovat každému uživateli sociálních služeb poskytnutí bezpečné a kvalitní služby se zachováním práv a svobod a se zajištěním individuálního přístupu ke každému klientovi služby.

²¹Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách (zákon o sociálních službách). In *Sbírka zákonů*. 2006, částka 37. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/z_108_2006.pdf.

PRAKTICKÁ ČÁST

5 PRŮZKUM

Praktická část práce zjišťuje zkušenosti poskytovatelů sociálních služeb s jednotlivými ustanoveními zákona o sociálních službách v současné podobě.

5.1 Cíl průzkumu a průzkumné hypotézy

Cílem průzkumu je zjistit konkrétní zkušenosti poskytovatelů s požadavky, které na ně a zejména na jejich zaměstnance klade současná legislativa. Zjišťuje zejména zkušenosti se současnou podobou kontroly kvality poskytovaných služeb, s podmínkami dotačního řízení, s vykazováním statistických údajů a v neposlední řadě i s nároky na odbornou způsobilost a kvalitou dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků.

Objektem šetření jsou dané názory respondentů a účelem šetření je potvrdit či vyvrátit níže uvedené hypotézy.

Cíl průzkumu je rozdělen na tyto jednotlivé hypotézy:

Hypotéza č. 1: většina poskytovatelů vnímá standardy a kontrolu kvality sociálních služeb jako přínos pro poskytovatele i uživatele služby.

Hypotéza č. 2: největší problémy mají poskytovatelé v oblasti standardů procedurálních.

Hypotéza č. 3: podmínky dotačního řízení a zpracování žádosti o dotaci z Ministerstva práce a sociálních věcí jsou pro většinu poskytovatelů náročné.

Hypotéza č. 4: statistické vykazování dat pro Ministerstvo práce a sociálních věcí podle většiny respondentů není účelné.

Hypotéza č. 5: podle názoru většiny respondentů je důležité, aby sociální pracovníci i pracovníci v sociálních službách splňovali předepsané vzdělávání a nadále se vzdělávali.

Hypotéza č. 6: většina respondentů je toho názoru, že akreditace Ministerstva práce a sociálních věcí není zárukou kvality vzdělávacího kursu pro pracovníky v sociálních službách a sociální pracovníky.

5.2 Metodika a průzkumný vzorek

Pro zpracování praktické části práce je použit kvantitativní průzkum. Pro výběr průzkumného vzorku je využit registr poskytovatelů sociálních služeb. Z registru jsou respondenti vybíráni tak, aby byly zastoupeny rovnoměrně služby ze všech krajů. Tedy z každého kraje včetně Prahy je náhodně vybrán stejný počet respondentů. Průzkumný vzorek tvoří zaměstnanci poskytovatelů sociálních služeb, zejména vedoucí služeb a sociální pracovníci.

Jako průzkumná metoda je použito dotazníkové šetření. Dotazník je nejvyužívanější typ metody, který poskytuje sběr dat od velkého množství respondentů. Průzkum byl proveden v prosinci 2012, tedy šest let od účinnosti zákona o sociálních službách. Vlastní distribuce dotazníků zpracovaných v elektronické podobě proběhla prostřednictvím elektronické pošty. Tento způsob rozesílání dotazníku je zvolen proto, že se jedná o velice rychlou a spolehlivou metodu.

Přesto se při sběru dat se vyskytl problém s velmi nízkou návratností vyplněných dotazníků. Původně byl dotazník rozeslán 140 ti respondentům, ale vyplněný dotazník vrátilo zpět pouze 29 z nich. Proto byl rozeslán ještě dalším 140 ti respondentům. Poté byl celkový počet vyplněných dotazníků 69. Přestože návratnost dotazníků je pouze necelých 29%, je možné tento počet vyplněných dotazníků považovat za reprezentativní vzorek.

Některé dotazníky z tohoto celkového počtu neobsahují odpovědi na všechny otázky, případně obsahují různé komentáře či jiné odchylky. Všechny tyto dotazníky jsou v průzkumu použity a odchylky či komentáře jsou popsány u jednotlivých otázek, kterých se týkají.

5.3 Dotazník

Dotazník obsahuje 22 otázek a je rozdělen do tří částí. První část dotazníku (otázky 1-4) charakterizuje základní soubor respondentů. Je zaměřená na jejich věk, pohlaví, vzdělání a délku praxe v sociálních službách. Druhá část (otázky 5-7) je zaměřená na službu, ve které respondenti pracují a jejich pracovní pozici. Třetí část (otázky 8-22) se zabývá obsahovými částmi zákona a to v souvislosti zjišťováním konkrétních

zkušeností jednotlivých respondentů s povinnostmi poskytovatelů sociálních služeb, které vyplývají ze současné legislativy.

Otázky 8 a 9 se týkají registrace a registračních údajů, otázky 10-15 se týkají standardů a inspekce kvality sociálních služeb, otázky 16 a 17 jsou zaměřeny na podmínky poskytnutí státní dotace od Ministerstva práce a sociálních věcí na provoz sociálních služeb. Na povinnost vykazování dat o poskytovaných sociálních službách je zaměřena otázka č. 18. Otázky 19 – 22 se zaměřují na odbornou způsobilost sociálních pracovníků, povinnost dalšího vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách a na kvalitu tohoto dalšího vzdělávání.

Na většinu otázek odpovídali respondenti označením jediné z uvedených možností, pouze u otázek č. 7, 10 a 18 měli možnost označit více možností. Dotazník, který respondenti vyplňovali, je samostatnou přílohou č. I.

Každá otázka je zpracována zvlášť do přehledné tabulky tak, aby bylo zřejmé, jak na tuto otázku odpovídaly ženy, jak muži, jaký byl celkový počet odpovědí a podíl jednotlivých odpovědí v procentech.

Cílem dotazníkového šetření není poskytnutí definitivních závěrů v této oblasti, jelikož se jedná o rozsahově velmi malou studii.

5.4 Základní charakteristika souboru respondentů

První otázka zjišťuje pohlaví respondentů.

Tabulka 3: Pohlaví respondentů

	počet	podíl
Žena	47	68,1
Muž	22	31,9
Celkem	69	100,0%

Zdroj: autorka práce (vlastní šetření)

Z celkového počtu 69 respondentů (100 %) bylo 22 (31,9 %) mužů a 47 (68,1 %) žen. Z celkového počtu respondentů je tedy více než dvojnásobný počet žen, než mužů.

Druhá otázka zjišťuje věk respondentů.

Tabulka 4: Věk respondentů

	ženy	muži	celkem	podíl
Do 30 ti let	7	3	10	14,5%
31 – 40 let	17	5	22	31,9%
41 – 50 let	14	4	18	26,1%
51 – 60 let	8	10	18	26,1%
60 a více let	0	0	0	0 %
Neuvedeno	1	0	1	1,4%
Celkem	47	22	69	100,0%

Zdroj: autorka práce (vlastní šetření)

Z celkového počtu respondentů je nejvíce zastoupena skupina ve věku od 31 do 40 let (31,9%). Věkovou kategorii od 41 do 50 let a od 51 do 60 let uvedlo shodně 18 dotázaných (26,1%). Lze tedy říci, že více než polovina respondentů je ve věku od 41 do 60 let. 10 dotázaných (14,5%) je ve věku do 30 ti let a jeden respondent (1,4%) neoznačil žádnou věkovou kategorii.

Třetí otázka zjišťuje nejvyšší dosažené vzdělání respondentů

Tabulka 5: Vzdělání respondentů

	ženy	muži	celkem	podíl
Základní	0	1	1	1,4%
Středoškolské	8	2	10	14,5%
Vyšší odborné	6	2	8	11,6%
Vysokoškolské	33	17	50	72,5%
Celkem	47	22	69	100,0%

Zdroj: autorka práce (vlastní šetření)

Z celkového počtu respondentů uvedlo 50 (72,5%) vzdělání vysokoškolské, 10 z nich (14,5%) dosáhlo středoškolského vzdělání a 8 respondentů (11,6%) má vyšší odborné vzdělání. Ovšem jeden respondent (1,4%) uvádí pouze základní vzdělání.

Čtvrtá otázka je zaměřena na zjištění počtu let praxe respondentů v sociálních službách.

Tabulka 6: Délka praxe v sociálních službách

	ženy	muži	celkem	podíl
Do 5 ti let	8	2	10	14,5%
6-10 let	15	8	23	33,3%
11-15 let	14	6	20	29,0%
16-20 let	8	3	11	16,0%
21-25 let	2	2	4	5,8%
25 a více let	0	1	1	1,4%
Celkem	47	22	69	100,0%

Zdroj: autorka práce (vlastní šetření)

Nejvíce respondentů (23), tedy 33,3% z celkového počtu uvedlo počet let praxe v sociálních službách v rozmezí 6-10 let, 20 respondentů (29%) má praxi v této oblasti 16 až 20 let. V rozmezí od 16 do 20 let má praxi 11 (16%) respondentů, 10 respondentů (14,5%) uvedlo, že má praxi v sociálních službách méně, než 5 let. Pouze jediný respondent (1,4%) má praxi v sociálních službách více než 25 let.

V souboru respondentů tedy výrazně převažují ženy. Průměrný věk respondentů je 42 let, téměř tři čtvrtiny respondentů má vysokoškolské vzdělání a více než polovina z nich pracuje v sociálních službách déle než 10 let. Lze tedy konstatovat, že i přes malý počet respondentů, by jejich odpovědi mohly být zdrojem kvalitních informací pro průzkum.

5.5 Působnost a charakteristika služby

Otázka pátá zjišťuje působnost služby jednotlivých respondentů podle jednotlivých krajů.

Tabulka 7: Působnost služeb podle krajů

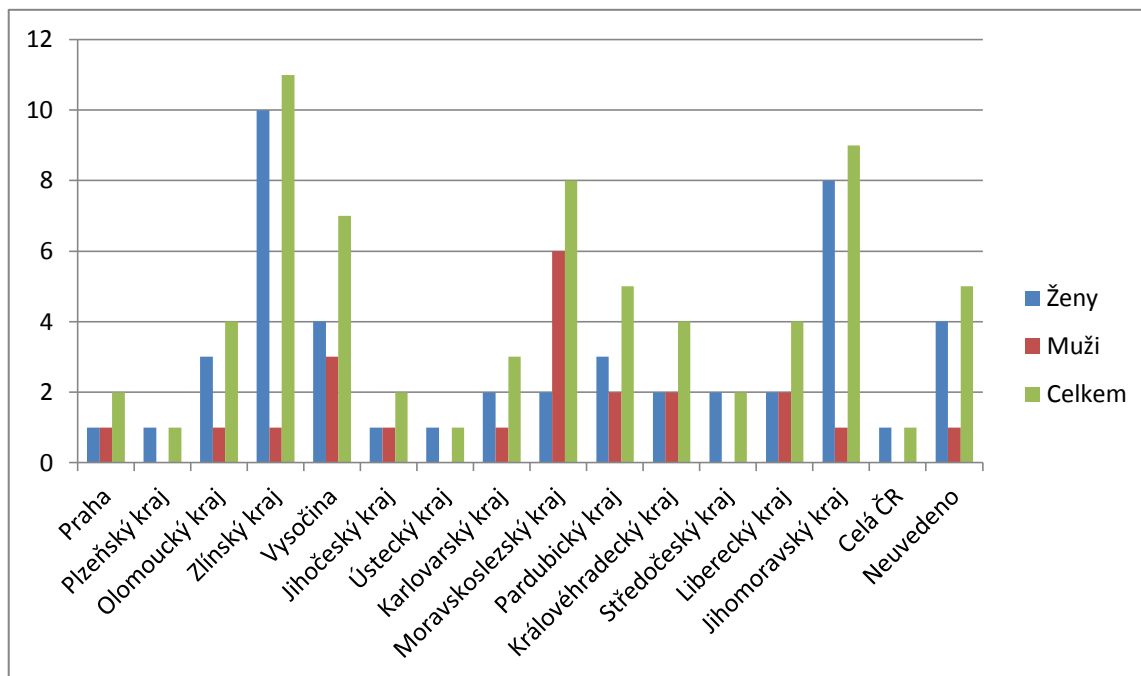
	ženy	muži	celkem	podíl
Praha	1	1	2	2,9%
Plzeňský kraj	1	0	1	1,4%
Olomoucký kraj	3	1	4	5,8%
Zlínský kraj	10	1	11	15,9%
Vysočina	4	3	7	10,1%
Jihočeský kraj	1	1	2	2,9%
Ústecký kraj	1	0	1	1,4%
Karlovarský kraj	2	1	3	4,3%
Moravskoslezský kraj	2	6	8	11,6%
Pardubický kraj	3	2	5	7,3%
Královéhradecký kraj	2	2	4	5,8%
Středočeský kraj	2	0	2	2,9%
Liberecký kraj	2	2	4	5,8%
Jihomoravský kraj	8	1	9	13,0%
Celá ČR	1	0	1	1,4%
Neuvedeno	4	1	5	7,3%
Celkem	48	21	69	100,0%

Zdroj: autorka práce (vlastní šetření)

Jak již bylo uvedeno výše, byl dotazník rozeslán rovnoměrně do všech krajů. Přesto je podíl respondentů z jednotlivých krajů velmi nevyvážený. Největší zastoupení v průzkumu má Zlínský kraj s téměř šestnácti procenty. Naopak nejméně respondentů, vždy po jednom, je z kraje Plzeňského a Ústeckého. Stejně tak jeden respondent uvedl působnost služby „celá ČR“.

Pro lepší přehlednost jsou odpovědi na tuto otázku zpracovány do následujícího grafu.

Graf 1: Působnost služeb podle krajů



Zdroj: autorka práce (vlastní šetření)

Šestá otázka se dotazuje na pracovní pozice respondentů.

Tabulka 8: Pracovní pozice

	<i>ženy</i>	<i>muži</i>	<i>celkem</i>	<i>podíl</i>
Vedoucí služby	28	14	42	60,9%
Sociální pracovník	10	2	12	17,4%
Pracovník v sociálních službách	4	1	5	7,2%
Jiná	5	5	10	14,5%
Celkem	47	22	69	100,0%

Zdroj: autorka práce (vlastní šetření)

Z odpovědí označených u této otázky vyplývá, že 42 respondentů (60,9%) je vedoucí služby. Sociálních pracovníků je z celkového počtu respondentů 12 (17,4%).

Možnost *jiná* označilo 5 žen a 5 mužů (14,5%). Ženy doplnily ve dvou případech pracovní pozici ekonom, po jednom doplnily: *statutární zástupce*, *supervizor* a *ředitelka*. Muži doplnili ve čtyřech případech pozici ředitel a v jednom případě *administrativa*. Pracovníků v sociálních službách je z celkového počtu 5 (7,2%).

Sedmá otázka zjišťuje formu služby, ve které pracují respondenti.

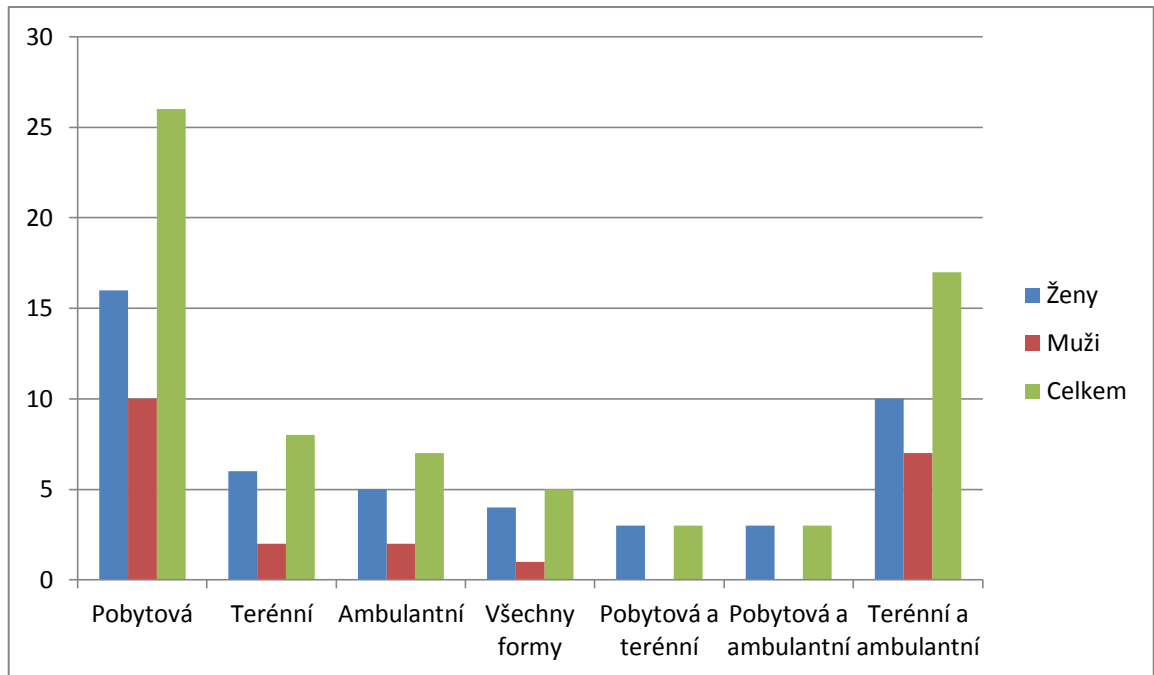
Tabulka 9: Forma poskytované služby

	ženy	muži	celkem	podíl
Pobytová	16	10	26	37,7%
Terénní	6	2	8	11,6%
Ambulantní	5	2	7	10,2%
Všechny formy	4	1	5	7,3%
Pobytová a terénní	3	0	3	4,3%
Pobytová a ambulantní	3	0	3	4,3%
Terénní a ambulantní	10	7	17	24,6%
Celkem	47	22	69	100,0%

Zdroj: autorka práce (vlastní šetření)

Největší zastoupení v průzkumu mají zaměstnanci pobytových služeb (37,7%). Vzhledem k většímu množství dat je tato otázka pro přehlednost zpracována do následujícího grafu.

Graf 2: Forma poskytované služby.



Zdroj: autorka práce (vlastní šetření)

Na tomto místě lze konstatovat, že nejvíce získaných odpovědí pochází od respondentů, jejichž služba působí ve Zlínském a Jihomoravském kraji. Největší počet respondentů pracuje na pozici vedoucí služby či sociální pracovník a v průzkumu jsou, i když nerovnoměrně, zastoupeny všechny formy služeb.

5.6 Výsledky průzkumu a komentáře

Otázka osmá zjišťuje názory respondentů na podmínky pro udělení registrace poskytovatele sociálních služeb.

Tabulka 10: Podmínky pro udělení registrace

	ženy	muži	celkem	podíl
Přiměřené	39	21	60	87,0%
Nepřiměřené	2	0	2	2,9%
Neumím posoudit	6	1	7	10,1%
Celkem	47	22	69	100,0%

Zdroj: autorka práce (vlastní šetření)

Z celkového počtu považuje 60 respondentů (87%) podmínky pro udělení registrace poskytovatele za přiměřené, 2 respondenti (2,9%) za nepřiměřené a 7 respondentů (10,1%) tyto podmínky neumí posoudit.

Devátá otázka zjišťuje názory respondentů na povinnost hlášení každé změny v registračních údajích.

Tabulka 11: Povinnost hlášení změn v registračních údajích

	ženy	muži	celkem	Podíl
Přiměřená	31	12	43	62,3%
Nepřiměřená	12	10	22	31,9%
Neumím posoudit	4	0	4	5,8%
Celkem	47	22	69	100,0%

Zdroj: autorka práce (vlastní šetření)

43 respondentů (62,3%) považuje povinnost hlášení každé změny v registračních údajích za přiměřenou. Pro 22 respondentů (31,9%) je tato povinnost nepřiměřená a 4 respondenti (5,8%) neumí posoudit.

Celkem lze z odpovědí na otázku číslo 8 a 9 usoudit, že pro většinu respondentů jsou podmínky registrace poskytovatelů a povinnosti s tím související přiměřené. Tyto dvě otázky však neměly za cíl potvrdit nějakou hypotézu, či naopak.

Otázka desátá zjišťovala, jak jednotliví respondenti chápou standardy kvality sociálních služeb.

Tabulka 12: Názory na standardy kvality

	Ženy	Muži	celkem	podíl
Návod pro poskytovatele, jak poskytovat kvalitní službu	38	14	52	44,8%
Přínos pro uživatele služby	24	13	37	31,9%
Záleží na druhu poskytované služby	6	4	10	8,6%
Zátěž pro poskytovatele služby	6	7	13	11,2%
Zátěž pro uživatele služby	3	0	3	2,6%
Neumím posoudit	1	0	1	0,9%
Celkem	78	38	116	100,0%

Zdroj: autorka práce (vlastní šetření)

U této otázky bylo možné označit více možností, proto celkový počet odpovědí neodpovídá počtu respondentů.

Z celkového počtu 116 ti odpovědi (100%) uvedlo 52 dotázaných (44,8%), že standardy kvality chápe jako *návod pro poskytovatele, jak poskytovat kvalitní službu*, podle názoru 37 respondentů (31,9%) jsou standardy kvality *přínosem pro uživatele služby*, 13 respondentů (11,2%) uvedlo, že standardy kvality jsou *zátěží pro poskytovatele služby*, 10 respondentů (8,6%) uvedlo, že *záleží na druhu poskytované služby*. Podle názoru tří respondentů (2,6%) jsou standardy kvality *zátěží pro uživatele služby* a 1 dotázaný (0,9%) uvedl, že neumí tuto problematiku posoudit.

Otázka jedenáctá se zabývala názory respondentů na inspekci kvality sociálních služeb.

Tabulka 13: Názory na inspekci kvality

	Ženy	muži	celkem	podíl
Podnět pro zvýšení kvality služby	24	13	37	51,4%
Stresující proces pro zaměstnance i uživatele	25	8	33	45,8%
Neumím posoudit	1	1	2	2,8%
Celkem	50	22	72	100,0%

Zdroj: autorka práce (vlastní šetření)

Přestože se jedná o uzavřenou otázku, kde bylo možné označit pouze jednu odpověď, je označena ve čtyřech dotaznících více než jedna možnost a to: „*podnět pro zvýšení kvality a stresující proces pro zaměstnavatele i uživatele*“, proto celkový počet odpovědí neodpovídá počtu respondentů. Jeden respondent neoznačil žádnou možnost a připsal „*bez komentáře*“. Bohužel nelze určit, z jakého důvodu se respondent nechce nebo nemůže k této otázce vyjádřit.

Z celkového počtu 72 odpovědí (100%) uvedlo 37 respondentů (51,4%), že chápe inspekci kvality sociálních služeb jako *podnět pro zvýšení kvality služby*, 33 dotázaných (45,8%) zastává názor, že inspekce kvality je *stresující proces pro zaměstnavatele i uživatele* a 2 respondenti (2,8%) označili odpověď „*neumím posoudit*“.

Z odpovědí na otázky 10 a 11 je možné konstatovat, že více než polovina respondentů chápe standardy kvality a kontrolu kvality poskytovaných služeb formou inspekce sociálních služeb pozitivně jak pro poskytovatele, tak i pro uživatele služby, takže je potvrzena hypotéza číslo 1.

Zároveň však stojí za zamyšlení, že téměř polovina respondentů považuje inspekci kvality sociálních služeb za *stresující proces pro zaměstnance i uživatele služby*.

Dvanáctá otázka zjišťuje, zda již byla ve službách jednotlivých respondentů provedena inspekce kvality sociálních služeb.

Tabulka 14: Četnost provedených inspekcí

	ženy	muži	celkem	podíl
Ano	27	9	36	52,2%
Ne	20	13	33	47,8%
Celkem	47	22	69	100,0%

Zdroj: autorka práce (vlastní šetření)

Z celkového počtu 69 respondentů odpovědělo na tuto otázku kladně 36 respondentů (52,2%) a 33 respondentů záporně (47,8%).

Respondenti, kteří odpověděli kladně na tuto otázku, tedy ti, v jejichž službě již byla provedena inspekce kvality sociálních služeb, měli dále odpovídat na otázku číslo 13. Ostatní respondenti pokračovali otázkou číslo 16.

Třináctá otázka zjišťovala odpovědi respondentů na otázku, zda naplnila služba, ve které pracují, kritéria standardů kvality sociálních služeb.

Tabulka 15: Naplnění kritérií standardů kvality

	ženy	muži	celkem	podíl
Ano	19	5	24	66,7%
Ne	8	4	12	33,3%
Celkem	27	9	36	100,0%

Zdroj: autorka práce (vlastní šetření)

Inspekce kvality sociálních služeb byla provedena u více než poloviny oslovených respondentů. Z tohoto počtu 24 dotázaných (66,7%) uvádí, že jejich služba naplnila požadavky standardů kvality a pouze 12 respondentů (33,3%) uvádí odpověď zápornou.

Přestože odpovědi na tyto otázky nemají potvrdit či vyvrátit žádnou z výše uvedených hypotéz, lze na tomto místě konstatovat, že kvalita poskytovaných služeb je kontrolována a z pohledu inspekce kvality jsou poskytované sociální služby převážně kvalitní.

Respondenti, kteří odpověděli záporně na předchozí otázku, odpovídali dále na otázku číslo 14, která se týkala nedostatků v oblasti standardů kvality a na otázku číslo 15, která se týkala následné inspekce.

Tabulka 16: Problematické oblasti standardů

	ženy	muži	Celkem	podíl
Procedurálních	6	2	8	66,7%
Personálních	1	0	1	8,3%
Provozních	1	2	3	25,0%
Celkem	8	4	12	100,0%

Zdroj: autorka práce (vlastní šetření)

Z celkového počtu respondentů odpovědělo 8 (66,7%), odpověděla, že největší nedostatky měla jejich služba v oblasti standardů procedurálních. Tři respondenti (25%) uvádí největší nedostatky v oblasti standardů personálních a Jeden respondent (8,3%) uvádí největší nedostatky u standardů personálních. Tím je potvrzena hypotéza číslo 2.

Za povšimnutí však stojí, že tři z dvanácti dotázaných uvedli, že jejich služba nenaplnila kritéria v oblasti provozních standardů. Tato oblast řeší místní a časovou dostupnost poskytované sociální služby, informovanost o poskytované sociální službě, prostředí a podmínky, nouzové a havarijní situace, které mohou nastat při poskytování služby a zvyšování kvality sociální služby. Některá z těchto kritérií, zejména prostředí a podmínky v mnoha případech poskytovatel není schopen ovlivnit.

Tabulka 17: Četnost následných inspekcí

	ženy	muži	celkem	podíl
Ano	3	0	3	25,0%
Ne	5	4	9	75,0%
Celkem	8	4	12	100,0%

Zdroj: autorka práce (vlastní šetření)

Výše uvedená otázka byla respondentům položena pouze pro úplnost informací o procesu provádění inspekce kvality. Tři čtvrtiny dotázaných respondentů odpověděly, že v jejich službě nebyla provedena následná inspekce (dříve „inspekce typu B“).

Otázky 16 – 22 byly položeny opět již všem respondentům.

Otázka šestnáctá zjišťuje názory respondentů na podmínky dotačního řízení pro poskytnutí dotace z Ministerstva práce a sociálních věcí.

Tabulka 18: Podmínky dotačního řízení

	ženy	muži	celkem	podíl
Přiměřené	29	15	44	63,8%
Náročné	10	6	16	23,2%
Neumím posoudit	8	1	9	13,0%
Celkem	47	22	69	100,0%

Zdroj: autorka práce (vlastní šetření)

Celkem 44 respondentů (63,8%) si myslí, že podmínky dotačního řízení jsou přiměřené, pro 16 respondentů (23,2%) jsou tyto podmínky náročné a 9 dotázaných (13%) neumí tyto podmínky posoudit. Z těchto devíti dotázaných pracuje 6 na pozici pracovník v sociálních službách nebo sociální pracovník, takže je pochopitelné, že tuto problematiku neumějí posoudit.

Sedmnáctá otázka se zabývá názory respondentů na náročnost zpracování žádosti o poskytnutí dotace.

Tabulka 19: Nároky na zpracování žádosti o poskytnutí dotace

	Ženy	muži	celkem	podíl
Přiměřené	23	10	33	47,8%
Administrativně náročné	17	10	27	39,1%
Neumím posoudit	7	2	9	13,1%
Celkem	47	22	69	100,0%

Zdroj: autorka práce (vlastní šetření)

Pro 33 respondentů (47,8%) z celkového počtu jsou nároky na zpracování žádosti o poskytnutí dotace přiměřené, pro 27 respondentů (39,1%) jsou tyto podmínky administrativně náročné a 9 dotázaných (13,1%) neumí tuto otázku posoudit. Je ovšem s podivem, že většina respondentů, kteří neumí tuto problematiku posoudit, jsou vedoucí služby.

Z odpovědí na otázky zpracované v tabulkách 16 a 17 tedy vyplývá, že podle názorů většiny respondentů jsou podmínky dotačního řízení a nároky zpracování žádosti o dotaci přiměřené. Třetí hypotéza se na základě těchto odpovědí nepotvrdila.

Otázka číslo osmnáct byla zaměřena na zjišťování názorů respondentů na účelnost vykazování statistických dat pro Ministerstvo práce a sociálních věcí.

Tabulka 20: Účelnost vykazování dat

	Ženy	muži	celkem	podíl
Účelné	10	3	13	13,6%
Nezbytné pro další rozvoj sociálních služeb	11	2	13	13,6%
Duplicitní s jinými statistickými výkazy	25	13	38	40,1%
Administrativně náročné	19	7	26	27,4%
Neumím posoudit	5	0	5	5,3%
Celkem	70	25	95	100,0%

Zdroj: autorka práce (vlastní šetření)

U této otázky bylo možné označit více možností, proto počet odpovědí nesouhlasí s počtem respondentů. 38 respondentů (40,1%) z celkového počtu považuje vykazování dat za duplicitní s jinými výkazy, 26 respondentů (27,4%) označilo vykazování za administrativně náročné. Pouze 13 dotázaných (13,6%) uvádí, že statistické vykazování je účelné a stejný počet ho považuje za nezbytné pro další rozvoj sociálních služeb.

Z odpovědí na tuto otázku je tedy zřejmé, že většina respondentů nepovažuje vykazování statistických dat pro MPSV za účelné. Tím je potvrzena čtvrtá hypotéza.

Otázka devatenáctá zjišťuje názory respondentů na požadavky na vzdělání (odbornou způsobilost) sociálního pracovníka.

Tabulka 21: Požadavky na vzdělání sociálního pracovníka

	ženy	muži	celkem	podíl
Přiměřené	39	16	55	80,9%
Nepřiměřené	5	6	11	16,2%
Neumím posoudit	2	0	2	2,9%
Celkem	46	22	68	100,0%

Zdroj: autorka práce (vlastní šetření)

Na tuto otázku jeden respondent neoznačil žádnou odpověď a dopsal poznámku: „Požadavek na vzdělání je důležitý, nicméně podmínky jsou částečně absurdní. Např. vysokoškolsky (Mgr.) vzdělaný člověk v oborech psychologie, pedagogika s určitou praxí nemůže vykonávat práci sociálního pracovníka, ale člověk s VOŠ v oborech určených zákonem a třeba bez praxe ano. Obdobně u pracovníků v sociálních službách, kteří potřebují 150 hod. rekvalifikační kurs. Pokud je člověk vyučen v pečovatelské, ale kurs nemá, tak práci vykonávat nemůže...“ Tato poznámka určitě stojí za zamyšlení.

Nicméně 55 respondentů (80,9%) na tuto otázku odpovědělo, že požadavky na vzdělání sociálního pracovníka jsou přiměřené, 11 respondentů (16,2%) si myslí, že jsou tyto požadavky nepřiměřené a 2 respondenti (2,9%) tuto problematiku neumí posoudit.

Další otázka je zaměřena na názory respondentů v oblasti povinného dalšího vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách.

Tabulka 22: Potřebnost dalšího vzdělávání pracovníků

	ženy	muži	celkem	podíl
Nezbytné	40	18	58	84,1%
Zbytečné	7	3	10	14,5%
Neumím posoudit	0	1	1	1,4%
Celkem	47	22	69	100,0%

Zdroj: autorka práce (vlastní šetření)

Z celkového počtu 69 respondentů považuje 58 (84,1%) povinnost dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků za nezbytné, 10 respondentů (14,5%) považuje další vzdělávání těchto pracovníků za zbytečné a pouze jeden respondent (1,4%) odpověděl, že potřebnost vzdělávání neumí posoudit.

Tato skutečnost vypovídá o tom, že drtivá většina oslovených chápe zákonem předepsané další vzdělání pracovníků jako nezbytné pro poskytování kvalitní služby na profesionální úrovni. Tudíž je potvrzena pátá hypotéza.

Další otázka se zabývala názory respondentů na to, jakou formu dalšího vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách preferují z hlediska přínosu pro výkon profese těchto pracovníků.

Tabulka 23: Preference jednotlivých forem vzdělávání

	ženy	muži	celkem	podíl
Vzdělávání v akreditovaných kursech	27	11	38	47,5%
Vzdělávání v neakreditovaných kursech	7	4	11	13,7%
Odborné stáže	22	9	31	38,8%
Celkem	56	24	80	100,0%

Zdroj: autorka práce (vlastní šetření)

Přestože u této otázky nebylo možné označit více odpovědí, označili čtyři respondenti všechny možnosti a tři označili současně možnost „akreditované kurzy“ a „odborné stáže“. Všechny tyto odpovědi byly do průzkumu zahrnuty, proto počet odpovědí neodpovídá počtu respondentů.

Nejvíce respondentů (38) preferuje vzdělávání v akreditovaných kursech (47,5%), pak následují odborné stáže, které preferuje 31 38,8% dotázaných (38,8%) a nakonec vzdělávání v neakreditovaných kursech. Těm dává přednost 11 respondentů (13,7%).

Poslední otázka dotazníku zjišťovala názory na kvalitu dalšího vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách v kursech, které jsou akreditovány Ministerstvem práce a sociálních věcí.

Tabulka 24: Kvalita vzdělávání v akreditovaných kursech

	Ženy	muži	celkem	podíl
Kvalitnější, než v neakreditovaných kursech	0	2	2	2,9%
Stejně kvalitní, jako v neakreditovaných kursech	2	3	5	7,2%
Kvalita kursu záleží na přednášejícím	33	16	49	71,0%
Kvalitu ovlivňuje zejména obsah kursu	11	1	12	17,4%
Neumím posoudit	1	0	1	1,5%
Celkem	47	22	69	100,0%

Zdroj: autorka práce (vlastní šetření)

K otázce kvality akreditovaných kursů, určených k dalšímu vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách, se respondenti vyjádřili následovně. 49 dotázaných (71%) zastává názor, že kvalitu kursu ovlivňuje především osoba přednášejícího, 12 respondentů (17,4%) si myslí, že kvalita kursu záleží na jeho obsahu, 5 respondentů (7,2%) považuje akreditované kursy za stejně kvalitní jako neakreditované. Pouze 2 (2,9%) je toho názoru, že kurs, který má akreditaci Ministerstva práce a sociálních věcí, je kvalitnější než ten, který tuto akreditaci nemá. Poslední, šestá hypotéza se tedy potvrdila.

Je ovšem s podivem, že na předchozí otázku, která se týkala přínosu jednotlivých druhů vzdělávání, preferovala téměř polovina respondentů právě akreditované kursy.

5.7 Shrnutí výsledků průzkumu

Na základě odpovědí na jednotlivé otázky provedeného průzkumu lze konstatovat, že po šesti letech, které uplynuly od účinnosti zákona o sociálních službách, ho většina respondentů podle svých zkušeností hodnotí pozitivně.

Cílem průzkumu ovšem nebylo obsáhnout všechny oblasti tohoto zákona. Byl zaměřen pouze na ty oblasti, ze kterých vyplývají pro poskytovatele, zejména tedy pro jejich zaměstnance nějaké změny a nové povinnosti oproti předchozí právní úpravě.

Z průzkumu tedy vyplývá, že respondenti hodnotili pozitivně podmínky pro udělení registrace sociálních služeb a povinnosti s tím spojené, standardy kvality a kontrolu kvality služby formou inspekce chápou převážně jako podnět pro zvýšení kvality a zároveň jako přínos pro uživatele i poskytovatele služby.

Dále bylo zjištěno, že kontrola kvality sociálních služeb v praxi funguje a kontrolované služby jsou hodnoceny převážně jako kvalitní. Pokud mají někteří poskytovatelé problémy s naplněním konkrétních kritérií standardů kvality sociálních služeb, jsou tyto problémy zejména v oblasti standardů procedurálních. Kladně byly hodnoceny i podmínky dotačního řízení a nároky na zpracování žádosti pro poskytnutí dotace na provoz z Ministerstva práce a sociálních věcí.

S ohledem na potřebu poskytovat kvalitní služby na profesionální úrovni, hodnotili respondenti kladně i povinnost splnění odborné způsobilosti pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků i zákonem předepsanou povinnost jejich dalšího vzdělávání.

Pouze dvě oblasti byly většinou respondentů hodnoceny záporně. První záporně hodnocenou oblastí je účelnost povinného každoročního vykazování statistických dat pro Ministerstvo práce a sociálních věcí. To většina respondentů označila jako administrativně náročné a duplicitní s jinými statistickými výkazy. Druhou takto hodnocenou oblastí, byla kvalita kursů akreditovaných Ministerstvem práce a sociálních věcí, které jsou určeny pro povinné další vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách. Na tomto místě většina respondentů uvedla, že kvalitu kursu ovlivňuje především jeho obsah a osoba přednášejícího, nikoliv právě výše zmíněná akreditace.

Vzhledem k výzkumným hypotézám lze konstatovat, že ze šesti hypotéz, jich bylo průzkumem pět potvrzeno a jedna nepotvrzena:

- hypotéza č. 1 „většina poskytovatelů vnímá standardy a kontrolu kvality sociálních služeb jako přínos pro poskytovatele i uživatele služby“ se potvrdila,
- hypotéza č. 2 „největší problémy mají poskytovatelé v oblasti standardů procedurálních“ se potvrdila,
- hypotéza č. 3 „podmínky dotačního řízení a zpracování žádosti o dotaci z Ministerstva práce a sociálních věcí jsou pro většinu poskytovatelů náročné“ se nepotvrdila,

- hypotéza č. 4 „statistické vykazování dat pro Ministerstvo práce a sociálních věcí podle většiny respondentů není účelné“ se potvrdila,
- hypotéza č. 5 „podle názoru většiny respondentů je důležité, aby sociální pracovníci i pracovníci v sociálních službách splňovali předepsané vzdělávání a nadále se vzdělávali“ se potvrdila a
- hypotéza č. 6 „většina respondentů je toho názoru, že akreditace Ministerstva práce a sociálních věcí není zárukou kvality vzdělávacího kursu pro pracovníky v sociálních službách a sociální pracovníky“ se potvrdila.

ZÁVĚR

Cílem této bakalářské práce bylo popsat a posléze pomocí dotazníkového šetření zhodnotit některá ustanovení zákona o sociálních službách, který vstoupil v platnost v roce 2007.

Zákon o sociálních službách přinesl poskytovatelům i uživatelům těchto služeb mnoho změn. Mezi nejdůležitější lze zařadit zejména rovný přístup všech poskytovatelů ke státním financím, jednotný způsob hodnocení kvality poskytovaných služeb, ale hlavně výrazné zlepšení postavení uživatele v celém procesu poskytování služeb, kdy uživatel již není chovancem, ale klientem a partnerem poskytovatele se svými právy a potřebami. Lze říci, že sociální služby se v posledních šesti letech snaží změnit od „*víme, co potřebujete a uděláme to za vás*“ k „*pomůžeme Vám zjistit, co je Vaším cílem a podpoříme Vás či pomůžeme Vaše cíle naplnit*“.

Aby bylo možné všechny tyto změny realizovat, bylo nutné změnit metody práce, ale zejména myšlení všech pracovníků poskytovatelů sociálních služeb. Změnily se i nároky na odbornou způsobilost, zejména sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách. Došlo také ke zvýšení administrativní náročnosti práce všech zaměstnanců poskytovatelů sociálních služeb.

V teoretické části se autorka pokusila o stručné vyobrazení vývoje sociálních služeb od jejich počátků až do současnosti, popsat jednotlivé formy a druhy sociálních služeb, které mohou osoby v dnešní době využívat, dále pak současný způsob financování služeb, povinnosti poskytovatelů a kontrolu kvality těchto služeb.

V praktické části autorka popisuje průzkumný problém, cíl průzkumu a jednotlivé hypotézy. Dále pak druh výzkumu, použitou metodu při sběru dat a výzkumný vzorek. Ten tvořili zaměstnanci poskytovatelů sociálních služeb, zejména pak vedoucí služby a sociální pracovníci.

Cílem praktické části práce bylo zjištění zkušeností těchto pracovníků s jednotlivými ustanoveními zákona o sociálních službách, které autorka popisovala v teoretické části práce. I přes to, že nový zákon o sociálních službách klade na práci zaměstnanců poskytovatelů v sociálních službách vysoké nároky, hodnotí většina z nich s odstupem šesti let povinnosti na ně kladené, pozitivně.

Jak již bylo uvedeno výše, autorka si neklade za cíl poskytnout definitivních závěry v oblasti poskytování sociálních služeb zejména vzhledem k malému rozsahu práce. Přes to by bylo možné výsledky této práce využít při přehodnocení rozsahu vykazovaných statistických dat o poskytovaných službách a při posouzení nutnosti akreditace vzdělávacích kursů. Autorka sama využije tuto práci pro svoji další praxi v sociálních službách.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

KRÁLOVÁ, J. a RÁŽOVÁ, E. *Ústavní sociální péče*. 1. vyd. Praha: MPSV, 1998. ISBN 80-85529-50-5.

KRÁLOVÁ, J. a RÁŽOVÁ, E. *Sociální služby a příspěvek na péči 2007*. 1.vyd. Olomouc: Anag, 2007. ISBN 798-7263-405-7.

MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.

MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby:legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0041-3.

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Standardy kvality sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. ISBN 80-86552-23-3.

PETRÁŠEK, J. *Sociální politika*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2007. ISBN 978-80-86723-41-9.

VÍŠEK, P. a PRŮŠA, L. *Optimalizace sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i., 2012. ISBN 978-80-7416-099-8.

Seznam použitých internetových zdrojů

KRAJSKÝ ÚŘAD - MORAVSKOSLEZSKÝ KRAJ. *Koncepce kvality sociálních služeb v Moravskoslezském kraji*. [online]. 2008 [cit. 2012-12-15]. Dostupné z: http://www.verejna-sprava.kr-moravskoslezsky.cz/assets/soc/soc_20_p01.pdf.

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Individuální projekt MPSV - Inovace systému kvality sociálních služeb*. [online]. 2011 [cit. 2012-12-26]. Dostupné z: [http:// http://www.mpsv.cz/cs/11748](http://http://www.mpsv.cz/cs/11748).

Zákon č. 100 ze dne 16. června 1988, o sociálním zabezpečení (zákon o sociálním zabezpečení). In: *Sbírka zákonů*. 1988, částka 21. Dostupné z: <http://zakonycr.cz/seznamy/100-1988-Sb-zakon-o-socialnim-zabezpeceni.html>.

Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách (zákon o sociálních službách). In *Sbírka zákonů*. 2006, částka 37. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/z_108_2006.pdf.

KRAJ VYSOČINA. *Sociální portál Kraje Vysočina: Registrace sociálních služeb*. [online]. 2008 [cit. 2012-12-29]. Dostupné z: <http://www.kr-vysocina.cz/registrace-socialnich-sluzeb/d-4000469/p1=1959>.

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Principy a priority dotačního řízení na podporu poskytování sociálních služeb v roce 2013.*[online]. 2012 [cit. 2012-12-29]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/13567/material_priority_DR2013.pdf.

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Statistická ročenka z oblasti práce a sociálních věcí.*[online]. 2012 [cit. 2012-12-30]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/3869>.

SEZNAM OBRÁZKŮ, GRAFŮ a TABULEK

Seznam grafů

Graf 1: Působnost služeb podle krajů.....	42
Graf 2: Forma poskytované služby.....	44

Seznam tabulek

Tabulka 1: Výše výdajů na příspěvek na péči v letech 2007 až 2012	31
Tabulka 2: Výše neinvestiční dotace z MPSV na sociální služby v letech 2007 až 2012.....	31
Tabulka 3: Pohlaví respondentů.....	38
Tabulka 4: Věk respondentů	39
Tabulka 5: Vzdělání respondentů	39
Tabulka 6: Délka praxe v sociálních službách	40
Tabulka 7: Působnost služeb podle krajů.....	41
Tabulka 8: Pracovní pozice.....	42
Tabulka 9: Forma poskytované služby	43
Tabulka 10: Podmínky pro udělení registrace.....	45
Tabulka 11: Povinnost hlášení změn v registračních údajích.....	45
Tabulka 12: Názory na standardy kvality	46
Tabulka 13: Názory na inspekci kvality.....	47
Tabulka 14: Četnost provedených inspekcí	48
Tabulka 15: Naplnění kritérií standardů kvality.....	48
Tabulka 16: Problematické oblasti standardů	49
Tabulka 17: Četnost následných inspekcí	49
Tabulka 18: Podmínky dotačního řízení	50
Tabulka 19: Nároky na zpracování žádosti o poskytnutí dotace	50
Tabulka 20: Účelnost vykazování dat	51
Tabulka 21: Požadavky na vzdělání sociálního pracovníka	52
Tabulka 22: Potřebnost dalšího vzdělávání pracovníků	52
Tabulka 23: Preference jednotlivých forem vzdělávání	53
Tabulka 24: Kvalita vzdělávání v akreditovaných kursech	54

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A - Dotazník.....	I
----------------------------------	----------

PŘÍLOHY

Příloha A – Dotazník

Dobrý den,

Jmenuji se Markéta Kočí a jsem studentkou 3. ročníku Univerzity Jana Ámose Komenského v Praze. Prosím vás o vyplnění dotazníku, který naleznete v příloze tohoto e-mailu. Dotazník je součástí méjí bakalářské práce na téma *“Sociální služby po roce 2006 z pohledu poskytovatele“*. Cílem tohoto dotazníku je zjistit Vaše zkušenosti s požadavky, které na Vás, jako poskytovatele sociálních služeb, klade současná legislativa. Prosím Vás o pravdivé odpovědi na všechny otázky tak, aby moje práce co nejvíce odpovídala skutečnosti a splnila svůj účel. Na otázky prosím odpovídejte vybráním jedné z uvedených možností (pokud není v textu uvedeno jinak). Vaše vyplněné dotazníky budou použity pouze pro účel této bakalářské práce.

Mnohokrát Vám děkuji za čas trávený vyplňováním dotazníku.

1. Vaše pohlaví

- Žena
- Muž

2. Váš věk

- do 30 let
- od 31 do 40 let
- od 41 do 50 let
- od 51 do 60 let
- Více než 60 let

3. Vaše nejvyšší dosažené vzdělání

- Základní

- Středoškolské
- Vyšší odborné
- Vysokoškolské

4. Počet let Vaší praxe v sociálních službách

- Do 5 let
- 6-10 let
- 11-15 let
- 16-20 let
- 21-25 let
- 26 a více let

5. Kraj, ve kterém působí Vaše služba

.....

6. Vaše pracovní pozice

- Vedoucí služby
- Sociální pracovník
- Pracovník v sociálních službách
- Jiná (uved'te jaká).....

7. Forma služby, kterou poskytujete (můžete označit více možností)

- Pobytová
- Terénní
- Ambulantní

8. Podmínky pro udělení registrace poskytovatele sociálních služeb jsou podle Vašeho názoru

- Přiměřené
- Nepřiměřené
- Neumím posoudit

9. Povinnost hlášení každé změny v registračních údajích je podle Vašeho názoru

- Přiměřená

- Nepřiměřená
- Neumím posoudit

10. Standardy kvality sociálních služeb chápete jako (můžete označit více možností)

- Návod pro poskytovatele, jak poskytovat kvalitní službu
- Přínos pro uživatele služby
- Záleží na druhu poskytované služby
- Zátěž pro poskytovatele služby
- Zátěž pro uživatele služby
- Neumím posoudit

11. Inspekci kvality sociálních služeb chápete jako

- Podnět pro zvýšení kvality služby
- Stresující proces pro zaměstnance i uživatele
- Neumím posoudit

12. Byla již ve Vaší službě provedena inspekce kvality sociálních služeb?

- Ano (pokračujte prosím otázkou č. 13)
- Ne (přejděte prosím na otázku č. 16)

13. Naplnila Vaše služba kritéria standardů kvality sociálních služeb?

- Ano (přejděte prosím na otázku č. 16)
- Ne (vyplňte prosím otázku č. 14 a 15)

14. Největší nedostatky má Vaše služba podle inspekční zprávy v oblasti standardů

- Procedurálních
- Personálních
- Provozních

15. Byla již ve Vaší službě provedena inspekce typu B (následná inspekce)?

- Ano
- Ne

16. Podmínky dotačního řízení pro poskytnutí dotace z MPSV jsou podle Vašeho názoru

- Přiměřené
- Náročné
- Neumím posoudit

17. Nároky na zpracování žádosti o poskytnutí dotace jsou podle Vašeho názoru

- Přiměřené
- Administrativně náročné
- Neumím posoudit

18. Vykazování dat o poskytovaných službách pro MPSV je podle Vašeho názoru (můžete označit více možností)

- Účelné
- Nezbytné pro další rozvoj sociálních služeb
- Zbytečné
- Duplicitní s jinými statistickými výkazy
- Administrativně náročné
- Neumím posoudit

19. Požadavky na vzdělání sociálního pracovníka jsou podle Vašeho názoru

- Přiměřené
- Nepřiměřené
- Neumím posoudit

20. Požadavky na další vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách je podle Vašeho názoru

- Nezbytné
- Zbytečné
- Neumím posoudit

21. Z hlediska přínosu pro výkon profese sociálního pracovníka či pracovníka v sociálních službách preferujete

- Vzdělávání v akreditovaných kursech
- Vzdělávání v neakreditovaných kursech
- Odborné stáže

22. Vzdělání v akreditovaných kursech je podle Vašeho názoru

- Kvalitnější, než v neakreditovaných kursech
- Stejně kvalitní, jako v neakreditovaných kursech
- Kvalita kursu záleží na přednášejícím
- Kvalitu ovlivňuje zejména obsah kursu
- Neumím posoudit

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Markéta Kočí

Obor: Vzdělávání dospělých

Forma studia: Kombinovaná

Název práce: Sociální služby po roce 2006 z pohledu poskytovatele

Rok: 2013

Počet stran textu bez příloh: 50

Celkový počet stran příloh: 5

Počet titulů českých použitých zdrojů: 7

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů:0

Počet internetových zdrojů: 7

Počet ostatních zdrojů:0

Vedoucí práce: PhDr. Miroslav Kostka