

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta**

Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Eva Psutková

Možnosti podpůrného brokerství v ČR

Bakalářská práce

vedoucí práce: Mgr. Daniela Růžičková

2012

Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedla v seznamu literatury.

.....
podpis

Ráda bych poděkovala Mgr. Daniele Růžičkové za obětavost, vstřícnost a cenné rady a připomínky během odborného vedení práce, dále Mgr. Miloslavě Šotolové, která mne k tématu práce přivedla, a všem ostatním, kteří mě během psaní práce podporovali.

Obsah

Úvod	6
1 Podpůrné brokerství a směřování současných sociálních služeb ve Velké Británii	9
1.1 Východiska vývoje současné britské sociální politiky	9
1.2 Kontext vzniku podpůrného brokerství	9
1.3 Přímé financování sociálních služeb.....	11
1.3.1 Principy přímého financování	12
1.4 Co je podpůrné brokerství?	14
1.4.1 Kdo je to broker?	15
1.4.2 Podpůrné brokerství jako synonymum pro care management?.....	20
1.4.3 Funkce podpůrného brokerství	21
1.4.4 Finanční aspekty podpůrného brokerství.....	26
1.4.5 Kritika podpůrného brokerství.....	27
2 Současný vývoj v sociálních službách v České republice.....	30
2.1 Východiska současného vývoje v sociálních službách v ČR	30
2.2 Transformace sociální pomoci po roce 1989	30
2.2.1 Demonopolizování sociální pomoci	31
2.2.2 Decentralizování státní sociální správy	31
2.2.3 Demokraticizování sociální správy	32
2.2.4 Změna objektu sociální pomoci.....	33
2.2.5 Pluralizování zdrojů pomoci.....	33
2.2.6 Pluralizování forem (nástrojů) sociální pomoci	34
2.2.7 Humanizování prostředků sociální pomoci	34
2.2.8 Přiměřenost sociální pomoci sociální potřebě	35
2.2.9 Personifikování sociální pomoci	35
2.2.10 Profesionalizování sociální pomoci.....	36
2.3 Individuální plánování	36
2.3.1 Kontext vzniku a legislativní ukotvení individuálního plánování v České republice.....	37
2.3.2 Teoretická východiska individuálního plánování.....	38
2.3.3 Klíčový pracovník jako aktér individuálního plánování	39
2.3.4 Funkce individuálního plánování	40
2.4 Příspěvek na péči	41

3	Definice podpůrného brokerství a jeho známé a inovativní aspekty pro českou sociální práci	42
	Závěr	44
	Seznam zdrojů a literatury	47
	Seznam příloh	51

Úvod

Je snad svobodný někdo jiný, než komu je možno život si zařídit po svém?

Aulus Persius Flaccus

Při zvažování tématu této práce pro mě byla nejdůležitější její potenciální užitečnost a využitelnost v praxi sociální práce, proto jsem si jako její předmět zvolila tzv. podpůrné brokerství, jemuž podle mého názoru prozatím v České republice nebylo věnováno dostatek pozornosti.

Podpůrné brokerství je fenoménem, který si už od svého vzniku v 70. letech minulého století získává příznivce převážně v západní Evropě a ve Spojených státech. Přes tuto relativně dlouhou tradici nemá tento koncept žádnou obsáhlejší systematickou teorii ani jednotnou definici. Z toho, co se mi o podpůrném brokerství prozatím podařilo zjistit, jsem nabyla dojmu, že přestože brokerství funguje v různých částech západního světa, neexistuje jeho jednotný model a brokeři se často ve své práci nemohou opřít o jednoznačně definované požadavky pro výkon své funkce.

V posledních několika letech se o možnostech využití podpůrného brokerství začíná diskutovat i u nás. Je však otázkou, do jaké míry je možné a vhodné přenést koncepci vzniklou v odlišném historickém kontextu a kulturním prostředí do českých podmínek. Z dostupných informací však vyplývá, že se brokerství v mnohém podobá našemu konceptu individuálního plánování. Je tedy individuální plánování synonymem pro podpůrné brokerství?

Mezinárodní etický kodex sociální práce i jeho česká obdoba zdůrazňují právo klientů na seberealizaci a hledání možností zapojení klientů do procesu řešení jejich problémů. Podpůrné brokerství, které v sobě odráží tyto deklarované hodnoty a principy, se v tomto světle může jevit jako ideální koncepce práce s klientem.

Zpracováním tématu bych chtěla upozornit nejenom poskytovatele, ale především uživatele sociálních služeb a jejich rodinné příslušníky na nové možnosti a příležitosti podílet se na autonomním rozhodování klienta o sobě samém. Právě tento princip je podstatou podpůrného brokerství. Deinstitutionalizace a individualizace služeb je v dnešní době stále naléhavější a žádoucí potřebou a systém brokerství by v této oblasti mohl přispět

k urychlení a zefektivnění těchto procesů. Nabízí klientovi nové možnosti v oblasti individuálního rozhodování o vlastní osobě, v oblasti realizování jeho cílů a životních plánů, a to vše za účasti jeho nejbližšího okolí (příbuzní, sousedé a přátelé, ale i místní neziskové organizace atd.). Jde o aktivizaci dosud nezapojených využitelných lidských zdrojů v našem okolí, bezkonkurenčně nejlevnějších. Brokerství nás učí tyto levné a efektivní zdroje objevovat a spolupráce těchto subjektů může být přínosem pro obě zúčastněné strany. Tento systém s sebou nese i další pozitiva v podobě příznivého vlivu na zaměstnanost a efektivnějšího začleňování sociálně znevýhodněných lidí do společnosti.

Brokerství je kulturně a historicky podmíněný pojem, který v České republice nemá tradici, proto u nás ani neexistuje jeho uchopitelná definice. Z existujících modelů se ve své práci převážně zaměřím na brokerství ve Velké Británii, a to z důvodu relativní kulturní a geografické blízkosti Velké Británie a České republiky a také z důvodu snazší dostupnosti informací. V České republice navíc existuje organizace, která se britský koncept brokerství snaží přejímat.

Cílem mé práce je pokusit se co nejkomplexněji shrnout dostupné informace o podpůrném brokerství a na jejich základě stanovit jeho co nejpřesnější definici. Dalším cílem je popsat, které aspekty tohoto systému jsou již v našem prostředí známé a využívané a které představují inovaci. Pro tento záměr je důležité znát okolnosti vzniku a vývoje podpůrného brokerství, proto část práce věnuji popisu historie a kontextu jeho vzniku spolu s ostatními dostupnými informacemi. Dále bych chtěla upozornit na přednosti podpůrného brokerství a jeho případné záporné stránky.

Poznávacím cílem mé práce je odpověď na následující otázky: Jak zní definice podpůrného brokerství v kontextu české sociální práce? Které aspekty podpůrného brokerství jsou již v našem prostředí známé a využívané a které představují inovaci?

Přestože nepředpokládám, že by koncept brokerství mohl být v našich podmínkách realizován v plné míře, povědomí o tomto systému by podle mého názoru mělo proniknout k co nejširšímu okruhu poskytovatelů a potencionálních uživatelů sociálních služeb, protože klienti i odborná veřejnost budou s tímto systémem dříve nebo později konfrontováni. Proto bych výsledky své práce ráda prezentovala v některém odborném periodiku zaměřeném na sociální tematiku.

Informační zdroje k danému tématu jsou dostupné především ve formě publikací v elektronické podobě, knižní publikace podle mých dosavadních zjištění téměř neexistují. Drtivá většina odborných zdrojů ke zvolenému tématu existuje pouze v angličtině; pro potřeby této práce jsem je volně přeložila a překlad jsem měla možnost konzultovat s vedoucí své práce. Pro zachování přesnosti jsem u některých termínů v závorkách ponechala i jejich původní anglické znění označené kurzívou.

Moje práce má teoretický charakter, k dosažení vytčených cílů budu používat především analyticko-syntetickou, kompilativní a komparativní metodu. Práce se skládá ze dvou částí. První část je obsáhlejší, zaměřená na podpůrné brokerství. Popisuje kontext vzniku brokerství, jeho vymezení, charakteristiku podpůrného brokera, funkce brokerství, jeho finanční aspekty, kritiku tohoto konceptu atd. Druhá část práce je zaměřena na sociální služby v České republice; snažím se tak nastínit kontext, v jehož rámci by podpůrné brokerství bylo implementováno u nás. Věnuje se tématům souvisejícím s konceptem podpůrného brokerství, jako jsou principy transformace po roce 1989, individuální plánování nebo příspěvek na péči. Práce je zakončena definicí brokerství a popisem aspektů, které jsou podpůrnému brokerství a českým sociálním službám společné a také těm, jenž by mohly být inovací.

1 Podpůrné brokerství a směřování současných sociálních služeb ve Velké Británii

1.1 Východiska vývoje současné britské sociální politiky

Základním východiskem současné sociální politiky ve Velké Británii je princip personalizace, který má přiblížit orientaci služeb skutečným potřebám jejich uživatelů a zefektivnit využívání veřejných prostředků. Personalizace plánování podpory je součástí britské sociální politiky už od roku 1991, dříve byla spojována převážně se službami pro lidi s mentálním handicapem, v současné době je vztahována na všechny cílové skupiny sociálních služeb. (Kocman, 2012, s. 20)

„Konceptem, který přijal hlavní roli v dnešní politice personalizace, je „plánování zaměřené na člověka“ (*person centred planning*), které vzniklo v osmdesátých letech ve službách pro lidi s potížemi v učení. Postupně bylo zapracováno do širšího projektu „podpory řízené uživatelem (*self directed support*).“ (Kocman, 2012, s. 22)

1.2 Kontext vzniku podpůrného brokerství

Pro důkladnější pochopení principů podpůrného brokerství je důležité znát jeho historické kořeny a sociálně-politický kontext vývoje tohoto systému.

Obecně se za období vzniku podpůrného brokerství považuje přelom 70. a 80. let 20. století ve Spojených státech a Kanadě. Jeho počátky se pojí se systémem služeb pro osoby s postižením, který byl v těchto zemích uplatňován v 60. a 70. letech minulého století a mezi jehož typické znaky patřilo poskytování finančních prostředků agenturám namísto konkrétním klientům, nedostatečně individualizované služby, nedostatečná koordinace služeb, jejich zdvojování nebo naopak mezery v nabídce služeb atd. (Hutchinson, Lord, Salisbury, 2006, s. 50).

Konkrétněji vznik brokerství vymezují ve svém článku Dowson a Salisbury (2000, s.1-3): jeho počátky vztahují k roku 1976 do Kanady, kdy v Britské Kolumbii začali rodiče dětí s postižením uvažovat o potřebě nezávisle plánované podpory. Přemýšleli, jak co nejvíce ulehčit svým rodinám s využitím podpory komunity namísto velkých institucí. Došli

k závěru, že kromě potřeby individuálního financování by bylo zapotřebí také vytvořit místo, kde by bylo možné získat profesionální i technickou podporu. Zpočátku neuvažovali o individuální pomoci prostřednictvím brokera, potřebovali pouze organizaci, které by mohli důvěřovat a získávat od ní potřebné informace a adekvátní podporu. Později si definovali oblasti, v nichž by potřebovali asistenci. Ty zahrnovaly poskytování poradenství a mediaci problémů, zároveň také pomoc s posuzováním a objasňováním potřeb a očekávání, na jejichž základě by byly vytvářeny individuální plány a sjednávána individuální finanční podpora. Nedílnou součástí této asistence by mělo být také monitorování a hodnocení komunitních služeb, zdrojů nebo rozvoj nových a úprava stávajících služeb.

Z těchto potřeb se vyvinula myšlenka role nového odborníka. Rodiče se inspirovali podnikatelským prostředím, konkrétně rolí brokera – osobou, která lidem poskytuje finanční poradenství bez toho, aby jim vnucovala své myšlenky. Rodiče měli představu, že by se broker zapojoval do procesu plánování – poskytoval by poradenství, kriticky by hodnotil jejich plány a pomáhal by jim zhodnotit možné důsledky jejich rozhodování, avšak bez toho, aby jim diktoval, jak se rozhodnout. Rodiny viděly brokera jako někoho, kdo by měl přijímat různé role a strategie, aby jim pomohl orientovat se v pro ně příliš spleťtém a obtížném systému. (Dowson a Salisbury, 2000, s. 1-3)

Velká Británie bývá považována za zemi, kde se podpůrné brokerství nejvíce rozvinulo. Její sociální systém se od našeho systému v mnohém liší především v důsledku různého historického, sociálního i ekonomického vývoje.

K základním rozdílům mezi českým a britským sociálním systémem patří samotné chápání pojmu sociální služby. Zatímco náš sociální systém pojímá sociální službu jako vyvinutí konkrétní fyzické aktivity, britský systém stírá rozdíl mezi službou a finanční dávkou. Ve Velké Británii je pojem sociální služby širší, zahrnuje kromě sociálních služeb v našem pojetí také peněžité dávky, vzdělání, zdravotnické služby, sociální zabezpečení a služby podporující zaměstnanost a bydlení. (Koldinská, 2004, s. 59-60)

Odlišnosti britského a českého sociálního systému jsou také způsobeny rozdílným historickým vývojem obou území. Dlouhá tradice našeho do té doby progresivně se rozvíjejícího sociálního systému byla v polovině minulého století narušena v důsledku politických změn. Docházelo k institucionalizaci a centralizaci sociální péče, stát si jako aktér sociální politiky získal výsadní monopolní postavení, financování sociálních výdajů

bylo neefektivní a ekonomicky velmi zatěžující. Člověk jako bytost se svými individuálními potřebami byl odsunut na okraj zájmu. Po politickém převratu v roce 1989 se stát pokusil volně navázat na předchozí rozvinutý sociální systém, ale hledání uspokojivé sociální koncepce stále pokračuje.

V Británii byly vlivem odlišných historických podmínek (absence pomoci chudým na obecní úrovni, oslabení katolické církve ve středověku atd.) sociální služby ustanoveny později, a to pouze jako garance životního minima. Rozvoj sociálního systému velmi ovlivnila koncepce Lorda Beveridge ve 40. letech 20. století. (Koldinská, 2004, s. 61) Významnou změnou pro britskou sociální politiku byla restrukturalizace státní správy v 80. a 90. letech minulého století. Za účelem přímého poskytování služeb veřejnosti vznikly vládní agentury odpovědné za sociální zabezpečení a novým prvkem přinášejícím do sociální sféry principy tržní ekonomiky se staly tzv. „quasi markets“ (Koldinská, 2004, s. 63-64). Vznik „kvazi-trhů“ (*quasi markets*) přinesl poskytovatelům sociálních služeb nutnost soutěžit mezi sebou a více se orientovat na ekonomické aspekty při poskytování služeb. Na úrovni místní samosprávy dochází k analyzování potřeb a následnému vytváření plánů poskytování sociálních služeb, na základě tohoto zkoumání se následně uzavírají smlouvy s poskytovateli služeb. Také byl zřízen institut „care managerů“, jejichž úkolem je starat se o přerozdělování zdrojů a stanovování nových priorit v péči o klienty. V důsledku těchto reforem přešel stát z funkce poskytovatele sociálních služeb do role jejich kontrolora a poskytovatele finančních prostředků. (Koldinská, 2004, s. 64-65)

Vlivem uplatňování principů tržního mechanismu v britském sociálním systému se člověk s nárokem na poskytnutí sociální služby stává zákazníkem, který má po obdržení finančního příspěvku od státu možnost zvolit si z nabídky služeb různých poskytovatelů (Koldinská, 2004, s. 68).

1.3 Přímé financování sociálních služeb

Předchozí kapitola mimo jiné popisuje postavení klienta v britském sociálním systému, který má možnost obdržet od státu finance pro výběr a úhradu potřebných sociálních služeb dle vlastního uvážení. Tato varianta přímého financování je v Británii legislativně upravena zákonem označovaným jako The Community Care (Direct Payments) Act 1996.

The Community Care (Direct Payments) Act 1996 umožňuje úřadům místní samosprávy prostřednictvím jejich odborů sociálních služeb vyplácet osobám peněžité částky namísto

toho, aby pro ně musel zřizovat sociální služby. Rozhodnutí o zahájení poskytování přímých plateb je však plně v kompetenci úřadů místní samosprávy, stejně tak jako stanovení oblastí sociálních služeb, pro které budou platby poskytovány. Lidé s těmito penězi dále samostatně hospodaří a vytvářejí si vlastní podpůrnou síť služeb. Tento zákon je příležitostí pro změnu pohledu na poskytování sociálních služeb a výrazným posunem ve snaze o zplnomocňování klientů. (Holman, 1999, s. 1)

Zmíněný zákon se tak dá považovat za velmi zásadní okamžik v oblasti britských sociálních služeb: „Direct Payments Act 1996 byl tichým vítězstvím. Neobjevil se na titulních stránkách nejznámějších novin, ani neupoutal pozornost britské veřejnosti. Nicméně byl vyjádřením vítězství mnoha uživatelů a profesionálů, kteří lobovali za to, aby se přímé platby staly zákonnou možností pro lidi, kteří chtějí mít více kontroly nad svými životy.“ (Maglajlic, Bryant, Brandon, Given, 1998, s. 1)

Přímé financování sociálních služeb se dá obecně definovat jako „přidělování finančních prostředků vládou jednotlivcům na základě jejich specifických potřeb vyplývajících z jejich postižení a s ním spojených nároků na služby/podporu takovým způsobem, který by umožňoval lidem financovat si jen ty služby a podporu, které potřebují.“ (Salisbury, 1997, nestránkováno). Kromě Velké Británie, kde se pro jeho označení využívá pojmu direct payments, je přímé financování využíváno také v některých dalších zemích jako je Kanada, USA, Austrálie atd., kde se pro něj vžilo označení indirect funding.

Osobami oprávněnými pro příjem direct payments jsou převážně senioři, kterým byla uznána potřeba pečovatelské služby, osoby s postižením starší 16 let, osoby pečující o jiného člověka, rodiny s dětmi či rodiči s postižením a opatrovníci osob s mentálním postižením. (DoH, 2009, s. 5)

Přímé financování umožňuje jeho příjemcům (jimiž jsou nejčastěji osoby s postižením) žít ve vlastním bydlení namísto toho, aby museli žít v institucích. Dává také prostor pro práci, vzdělávání nebo vykonávání jiné aktivity dle vlastního výběru. Tito lidé tak mají možnost dosahovat cílů, které si stanoví ve spolupráci se svými vlastními zaměstnanci, namísto toho aby plnili cíle vytvořené zaměstnanci v institucích. (Holman, 1999, s. 1)

1.3.1 Principy přímého financování

Přímé financování je založeno na těchto klíčových principech, které podmiňují jeho účelné fungování:

- inkluze (*inclusion*) – přímé financování musí fungovat ve shodě s většinovou společností, která by do svého rozvoje a proměn měla zahrnout osoby s postižením (např. bezbariérovost všech budov)
- sebeurčení (*self determination*) – přímé financování je prostředkem pro realizaci práva na sebeurčení, protože umožňuje osobě s postižením rozhodovat o vlastním životě
- oprávnění (*entitlement*)- jakmile je osoba vyhodnocena jako oprávněná k získání finančních prostředků, obdrží potřebné služby a podporu bez nutnosti čekacích pořadníků
- přenosnost (*portability*)– přímé financování je vázáno na konkrétní osobu a změna bydliště, zaměstnání ani podobných skutečností spojených s touto osobou ho nijak neovlivňuje
- flexibilita (*flexibility*) – přímé financování poskytuje flexibilitu v maximálně možné míře, služby a podpora jsou vytvářeny v souladu s potřebami konkrétní osoby, místo toho, aby muselo být využíváno služeb, které ve stávající podobě většinou nemohou komplexně uspokojit všechny potřeby osoby s postižením
- kvalita (*quality*) – tento typ financování přispívá ke zvyšování kvality stávajících služeb, protože ty se budou muset více zaměřit na lepší naplňování skutečných potřeb klientů, kteří mají možnost v případě nespokojenosti přejít „ke konkurenci“
- zohledňování odlišnosti jednotlivých životních etap (*acknowledging different life stages*) – přímé financování bere v úvahu odlišnost potřeb spojených s jednotlivými etapami životního cyklu a podporuje využívání služeb úměrných těmto etapám, aby lidé s postižením mohli vytvářet vztahy, zakládat rodiny, využívat vzdělávacích příležitostí atd.
- jeden zdroj peněz (*one pool of money*) – v současné době jsou služby a podpora lidí s postižením financovány z nepřehledného množství programů (podle věku, typu postižení atd.), pro oprávnění čerpat z těchto programů musí lidé splňovat určité podmínky; pro ty, kdo je nesplní, musí být vytvářeny další a další programy, ze kterých by mohli čerpat; přímé financování však slučuje všechny tyto programy do jednoho zdroje
- jedno místo pro vyřízení podpory (*one stop shop*) – jedinci stačí navštívit jednu instituci, která mu zajistí posouzení jeho způsobilosti, plánování podpory, žádost o poskytnutí finančních prostředků, asistenci při průběžných změnách apod.

(Hall, 1998, s. 1-2)

Personalizace a koncept plánování zaměřeného na člověka jsou tedy východisky britské sociální politiky, s nimiž je podpůrné brokerství spjato. Jeho vznik spadající do 70. let v Kanadě připisují potřebě nezávisle plánované podpory, kterou si uvědomovaly rodiny dětí s postižením. Velký rozvoj zaznamenalo brokerství ve Velké Británii v souvislosti se sociálně-politickými změnami v oblasti restrukturalizace státní zprávy a zavedením prvků tržního mechanismu do oblasti sociálních služeb. Ustanovením možnosti přímého financování sociálních služeb, které dává oprávněným osobám příležitost zvolit si z nabídky služeb různých poskytovatelů nebo vytvářet nové služby, vznikla potřeba asistence nezávislého poradce – podpůrného brokera.

1.4 Co je podpůrné brokerství?

Vymežit pojem podpůrného brokerství, jak jsem již nastínila v úvodu, je poměrně složité. Britské ministerstvo zdravotnictví tento pojem vymezuje pomocí základních hodnot a činností, které jsou pro podpůrné brokerství charakteristické.

Mezi typické hodnoty deklarované v konceptu brokerství patří *právo klienta na seburčení a sociální začlenění, nezávislost při rozhodování o finančních prostředcích* v procesu přerozdělování zdrojů a *právo klienta na rozhodování* o tom, jak budou využity dostupné zdroje. K typickým činnostem spojeným s podpůrným brokerstvím se řadí *identifikace bariér bránících sociálnímu začlenění a stanovení strategie, jak tyto bariéry překonat, a poskytování informací* o širokých možnostech brokerství jako prostředku umožňujícímu volbu. Důležitým předpokladem je *poskytování dostupných informací formou dobře srozumitelnou klientovi*. (DoH, 2008, s.7) Uvedené charakteristiky v sobě odrážejí princip personalizace, který je zásadní pro směřování současné britské sociální politiky.

Podpůrné brokerství (v originále pojmenovávané jako *support brokerage, service brokerage* nebo jen *brokerage*) lze přesně formulovat jen velmi obtížně. Zatím jsem se nesešla s definicí, která by tento pojem přesně vymezovala. The National Brokerage Network definuje brokerství prostřednictvím popisu práce brokera: „Podpůrní brokeři jsou vaši nezávislí průvodci, kteří mají zajišťovat, že budete žít život v souladu s tím, co jste si zvolili, v případě, že jste osoba s handicapem, starší člověk nebo osoba pečující o osobu blízkou.“(nedatováno, nestránkováno)

Přesto, že neexistuje žádná dostatečně výstižná definice podpůrného brokerství (Leece, Leece, 2011, s. 207), obecně se dá říct, že podpůrné brokerství zahrnuje asistenci při rozhodování o možnostech, jaké si pro svůj život klienti zvolí, a podporu potřebnou pro jejich realizaci (CSIP, 2007, s. 4)

Duffy a Fulton poukazují na to, že podpůrné brokerství se dá chápat třemi rozdílnými způsoby. Brokerství v širokém pojetí je vnímáno jako druh asistence, která člověku umožňuje mít kontrolu nad jeho vlastní podporou bez ohledu na to, kdo ji poskytuje. Tento koncept zahrnuje poradenství, plánování, organizování a vyhodnocování podpory. Podpůrné brokerství může být také pojato pouze jako rozpočtový management, kdy je podpora profesionála omezena jen na řízení rozpočtu. Třetí model, který bývá někdy označován jako nezávislé profesionální brokerství, pojímá brokerství jako nezávislé organizování. Toto pojetí vnímá brokera jako osobu, jež plánuje a zpočátku i organizuje podporu klienta, ale nepodílí se na řízení rozpočtu nebo péče, ani nevystupuje jako poskytovatel další podpory. (Duffy, Fulton, 2008, s. 7)

Z informací uvedených v této kapitole vyplývá, že podpůrné brokerství nemá jednotnou definici. Dá se vymezit například pomocí typických činností a hodnot souvisejících s právy klienta a snahou o jeho sociální začlenění. Podpůrné brokerství může být chápáno různě, existuje několik pojetí, které ho přesněji vymezují. Stejně nejednoznačná je i role brokera.

1.4.1 Kdo je to broker?

Britská organizace zaměřující se na rozvoj podmínek pro fungování podpory řízené jednotlivcem s názvem Happy Associates definuje podpůrného brokera jako osobu vybranou jednotlivcem, který potřebuje oporu v oblasti sociální péče, za účelem pomoci při vytváření a realizaci podpůrného plánu, hospodaření s přidělenými finančními prostředky. Broker také asistuje klientovi při najímání zaměstnanců nebo výběru agentury, která mu bude poskytovat podporu, a pomáhá mu vytvářet síť sociálních vztahů a rozšiřovat okruh přátel a známých v rámci komunity. (Happy Associates, 2009, nestránkováno)

Co se týče předpokladů potřebných pro výkon brokerského povolání, ideální podpůrný broker je podle výše zmíněné organizace „kreativní, všestranně talentovaný, vynalézavý jedinec mající konexe, jehož dobré vlastnosti mu umožňují podporovat, prosazovat a usilovat o realizaci přání, ambic, potřeb a vloh osob, které si ho vybraly. Role každého

podpůrného brokera je jedinečná, protože je definována osobou, pro kterou broker pracuje. (Happy Associates, 2009, nestránkováno)

Uvedené představy o podpůrném brokerovi nám nastiňují ideální stav, ale nezmiňují zcela konkrétní standardy, které musí broker splňovat. Podle mých dosavadních poznatků je důvodem to, že funkce podpůrného brokera není ve Velké Británii dosud standardizována; dokumenty zabývající se předpoklady podpůrných brokerů se často v mnohém shodují, ale jednotné požadavky dosud neexistují.

V případě, že budeme sociální práci považovat za profesi¹, mělo by také podpůrné brokerství splňovat kritéria profese. Brokerství však nemůže být dost dobře za profesi pokládáno, protože nespĺňuje základní atributy, jimiž je profese vymezena. Greenwood (1954, podle Matouška, 2008, s. 39) uvádí, že základními vlastnostmi definujícími profesi jsou autorita profese vzhledem ke klientům, autorita uznávaná společností a existence systematické teorie, etického kodexu a kultury profese. V souladu s Matouškovým výkladem těchto vlastností splňuje podpůrné brokerství pouze atribut autority profese vzhledem ke klientům. „Autorita profese je základním zdrojem klientova přesvědčení o tom, že mu odborník pomůže naplnit jeho potřeby“ (Matoušek, 2008, s. 40). Důvěra klienta v kompetentnost podpůrného brokera je základním předpokladem pro vzájemnou spolupráci.

Uplatnění podpůrného brokera

Podpůrné brokerství není standardizovaná služba s pevně stanovenými pravidly, která by poskytovala všem svým klientům totéž. Popis práce brokera se mění v závislosti na požadavcích každého individuálního klienta. Navíc může být poskytováno za úhradu i bezplatně. (Happy Associates, 2009, nestránkováno)

Peter Scourfield ve svém článku v *The British Journal of Social Work* (2010, s. 868) také poznamenává, že v současné době ve Velké Británii neexistuje jednotný model podpůrného brokerství, brokeři mohou pracovat například „na volné noze“ nebo pro lokální a celonárodní dobrovolnickou agenturu, která sama o sobě neposkytuje služby týkající se přímé podpory klientů. Nebo mohou být zaměstnání v nezávislých agenturách poskytujících „advocacy“ (viz kapitola Funkce podpůrného brokerství) a samotní obhájci zaměstnání v těchto agenturách mohou část svého času věnovat podpůrnému brokerství.

¹ Nad tím, jestli je sociální práce profesí v pravém slova smyslu, se stále diskutuje; často bývá označována jako semiprofese (Banksová, 2005, podle Matoušek, 2008, s. 41).

Další variantou jsou brokeri zaměstnaní v rámci agentur sociálních služeb, které poskytují podpůrné brokerství svým klientům nebo klientům jiných agentur, a brokeri nebo care manageři vykonávající funkci brokera v rámci úřadů místní samosprávy. Do podpůrného brokerství mohou být zahrnuti i rodinní příslušníci, kteří vykonávají funkci brokera pro jiného člena rodiny, nebo lidé s postižením a jejich rodinní příslušníci, kteří v rámci malých místních organizací fungují jako podpůrní brokeri pro členy širší rodiny v rámci jedné komunity. (Research in Practice for Adults, 2008, podle Scourfield, 2010, s. 868)

Požadavky pro výkon funkce podpůrného brokera podle organizace Skills for Care

Jak už bylo zmiňováno dříve, pro podpůrné brokery ve Velké Británii neexistují přesně vymezené standardy, které by podmiňovaly vykonávání funkce brokera. Zavedení jednotných závazných kritérií se zvažuje, stejně tak jako povinnost odborné akreditace (Skills for Care London, 2009, s. 1-3). Už dnes je možné akreditaci získat (výcvik nabízí např. The National Brokerage Network), ale její vlastnění není vyžadováno a je čistě na potencionálních klientech, koho si jako svého podpůrného brokera vyberou.

Z podnětu diskuzí o potřebě sjednocení požadavků na podpůrné brokery sestavila organizace Skills for Care London, zaměřující se na zaměstnance pracující v oblasti sociální péče o dospělé a rozvoj odborné způsobilosti, seznam znalostí a dovedností (kompetencí), který by se měl stát základem odborné způsobilosti brokerů a který stanovuje, že podpůrný broker:

Tab. č.1: Kompetence podpůrného brokera

Kompetence brokera	Jejich bližší specifikace
rozumí cílům a principům podpory řízené jednotlivcem, chápe roli podpůrného brokera a hodnoty, na kterých je tato role založena	vědomí historického vývoje přímého financování a brokerství, snaha o podporu práva klienta na sebeurčení
chápe základní struktury zdravotní a sociální péče	např. fungování vládních agentur, rozdíly mezi zdravotní a sociální péčí, náplň práce některých profesí ve zdravotnictví a sociální sféře (zvláště těch, které s podpůrným brokerstvím souvisejí)

rozumí sociálnímu modelu postižení a své znalosti v této oblasti dále prohlubuje	praxe s lidmi s postižením, poznávání bariér, kterým tyto lidé musí čelit, porozumění významu sociálního modelu postižení v kontextu jednotlivých skupin uživatelů
rozumí potřebám, rolím a právům rodin lidí s postižením a seniorů	chápe přínosy i obtíže, které přináší jejich společné soužití, a akceptuje měnící se povahu vztahu člověka s postižením k jeho rodině v průběhu života atd.
prokazuje kulturní citlivost při práci s etnickými menšinami	uznává a oceňuje jejich kulturní odlišnost a je schopný pracovat s klienty z těchto komunit
rozumí politickému kontextu individuálních rozpočtů a brokerství ve Velké Británii	má znalost základních dokumentů a projektů týkajících se této problematiky atd.
chápe procesy a postupy týkající se individuálních rozpočtů a dostupných zdrojů podpory	rozumí pojmům z této oblasti, stejně tak i lokálním politickým opatřením apod.
uznává existenci rozdílných druhů komunikace a disponuje dovednostmi pro překonávání komunikačních bariér	chápe důležitost neverbální komunikace a je schopen zachytit neverbálně předávané informace .
disponuje znalostmi a dovednostmi potřebnými pro navázání smluvního vztahu v souladu s požadavky klienta	schopnost efektivně pracovat, využívat aktivního naslouchání, zachovávání mlčenlivosti apod.
chápe cíle a procesy plánování zaměřeného na osobu a plánování v rámci podpůrného brokerství	chápe logiku plánovacího procesu, umí využívat množství nástrojů zakomponovaných v tomto procesu
má znalost zásad záměrů a principů zákona Mental Capacity Act o právech osob s mentálním postižením a rozumí tomuto předpisu v širších souvislostech	řídí se ustanoveními tohoto zákona a i přes možné obtíže podporuje klienty při rozhodování o jejich vlastním životě

je schopen rozeznat příznaky zneužívání a efektivně na ně reagovat	má znalost různých forem zneužívání a schopnost přijímat opatření přiměřená dané situaci
orientuje se ve finanční zdrojích dostupných klientovi a v postupech při jejich získávání	zná podmínky pro získávání jednotlivých finančních zdrojů a dokáže poskytnout poradenství v této oblasti
chápe výhody formálních i neformálních podpor a dokáže je využívat	dokáže nalézat, hodnotit, efektivně pracovat se zdroji (např. v komunitě)
zvládá obhajování práv klienta, vyjednávání a mediaci potřebné pro efektivní zastupování klientových zájmů	může fungovat jako mediátor, rozpozná situace vyžadující asistenci dalšího odborníka (např. obhájce)
je schopen sestavit plán podpory klienta a předběžně odhadnout náklady	např. dokáže v plánu reflektovat požadavky klienta
je schopen využít v rámci plánování zaměřeného na člověka další metody, jako jsou Essential Lifestyles Planning, PATH atd	dokáže s těmito metodami efektivně pracovat
má znalosti a dovednosti k tomu, aby mohl pracovat „na volné noze“	např. znalost účetnictví a daní apod.

(Skills for Care London, 2009, s. 5-9)

Podpůrní brokeri mimo Velkou Británii

Jak jsem již uvedla v úvodu této práce, budu se zabývat především podpůrným brokerstvím v podobě, v jaké funguje ve Velké Británii. Pro úplnost však považuji za důležité doplnit, že např. ve Spojených státech, kde je podpůrné brokerství v trochu odlišném pojetí také využíváno, je postavení brokerů na rozdíl od Británie jasně definováno. Na brokery jsou zde kladeny přísnější požadavky co se týče vzdělání a potřeby praktických zkušeností a některé státy mají vytvořené i brokerské standardy kvality (The Dane County Department of Human Services, The Dane County Support Broker Coalition, 2006).

Nezávislost podpůrného brokera

Někdy bývá brokerství přímo pojmenovááno jako nezávislé podpůrné brokerství (*independent support brokerage*). Nezávislost je jednou ze zásadních podmínek, které by měl broker splňovat, protože nedodržení tohoto požadavku by mohlo znamenat ohrožení cílů práce s klientem, o které brokerství usiluje.

Podpůrný broker by neměl být odpovědný ani loajální státní správě nebo agentuře, pro kterou pracuje (Skills for Care London, 2009, s. 3), což může být, vzhledem k institucím, ve kterých bývají brokeři zaměstnáni, obtížné dodržet.

Nezávislost však nesmí být chápána jako synonymum pro bezmeznou svobodu. Brokeři poskytují služby, které mají své limity. Podpůrní brokeři například nemohou suplovat funkci učitele, terapeuta, společníka či kamaráda. Jejich práce samozřejmě může obsahovat prvky těchto funkcí, ale nemůže s nimi být zaměňována. Podpůrný broker se musí při práci s klientem držet základních etickým pravidel a zvláště při podpoře citlivějších a zranitelnějších osob je nutné vyhýbat se jakýmkoliv náznakům ovlivňování až vykořisťování. (Dowson, 2004, s. 2)

Výše uvedené se dá shrnout do konstatování, že funkce podpůrného brokera není přesně definována a brokerství také nesplňuje parametry profese. Existují pouze nezávazné návrhy charakteristik, jež by měl broker splňovat. Brokeři pracují „na volné noze“ nebo jsou zaměstnáni v různých agenturách, což však může být v rozporu s požadavkem na jejich nezávislost.

1.4.2 Podpůrné brokerství jako synonymum pro care management?

Podpůrné brokerství bývá někdy zaměňováno s care managementem; tyto pojmy jsou si v mnoha ohledech podobné, ale zároveň mezi nimi existují podstatné odlišnosti, kvůli kterým nemohou být tyto systémy vzájemně ztotožňovány.

Care manager je osoba, která zajišťuje posouzení klienta a vytváří a později implementuje jeho plán průběhu služeb (Dowson, 1999, s. 14). Dalo by se tedy říct, že v některých oblastech se práce podpůrného brokera a care managera překrývá. Care manager je však také osobou, která rozhoduje i o výši prostředků přidělených klientovi, v čemž se s funkcí brokera rozchází (CSIP, 2007, s. 7).

Care management se od podpůrného brokerství liší ještě v několika dalších ohledech. V kontextu brokerství je průběh podpory uživatelem řízen, na rozdíl od care managementu, kde je uživateli něco předepisováno. Nezbytnou podmínkou podpůrného brokerství je nezávislost brokera, což case management nezaručuje (loajalita care managera vůči organizaci atd.). Case management může být nahlížen jako léčba, podpůrné brokerství se naopak vyhýbá jakémukoliv poskytování služeb. Podmínkou pro fungování brokerství je přímé financování služeb, ale pro care management to není nezbytné (Brandon, 1995, s. 4).

Care management je navíc oproti relativně volnému podpůrnému brokerství vázán větším množstvím standardů, registračními podmínkami a výcvikovými požadavky (Scourfield, 2010, s. 859)

1.4.3 Funkce podpůrného brokerství

Obecně se dá říci, že základní funkcí podpůrného brokerství je asistence osobám, které obdržely finance v rámci přímých plateb. Aby byla práce s klientem efektivní a přímé financování dosáhlo předpokládaných výsledků, je potřeba, aby broker nahlížel na potřeby klienta co možná nejkomplexněji s ohledem na jeho přirozené prostředí. Cílem této kapitoly je popsat funkce, které by podpůrné brokerství mělo splňovat. Při rozdělování jednotlivých funkcí jsem vycházela z příručky britského ministerstva zdravotnictví Commissioning for Support Brokerage – A resource tool (Fulton, Warren, 2009, s. 4)

Poskytování informací, rad a poradenství (*information, advice and guidance*)

Obecné poradenství je základní věcí, kterou musí podpůrný broker poskytovat, aby byl klient schopen orientovat se v rámci svých možností v tržním prostředí sociálních služeb a mohl tak hospodařit s přidělenými finančními prostředky.

Informace poskytované profesionálem jsou pro klienta přínosné v tom ohledu, že má tímto způsobem příležitost získat přístup k relevantním odborným znalostem. Broker je navíc osobou, která má možnost nahlížet na klienta objektivně bez předchozí zaujatosti a je schopna nabídnout mu škálu různých, pro klienta dosud neznámých, druhů podpory. Úskalím tohoto poradenství však může být to, že v případě, kdy je brokerem profesionál, který nemá ke klientovi bližší osobní vazby (není jeho rodinným příslušníkem ani nepatří mezi klientovy sousedy, známé atd.), nezná klienta ani komunitu, jejíž součástí je klient, tak dobře jako jeho blízcí, může být ovlivněn výsledný efekt vzájemné spolupráce. (Duffy, Fulton, 2009, s. 14)

Zjednodušování a podpora klienta v sebeřízení (*facilitation and enablement*)

V rámci systému podpůrného brokerství se klientovi dostává potřebného poradenství, které ho však nemá vést k závislosti. Brokeři se naopak snaží, aby byl klient schopen řídit si průběh své podpory sám a hledat další zdroje, ze kterých by se mu mohlo podpory dostat. Existence konceptu „podpory řízené jednotlivcem“ (v Británii označované jako *self directed support*) a z něj plynoucí potřeba vytvořit lidem podmínky pro realizaci této podpory se dá považovat za odůvodnění toho, proč vlastně podpůrné brokerství vůbec vzniklo.

Duffy a Fulton (2009) poukazují na možné zdroje, ze kterých může jednatlivec získat podporu. Mnoho jednotlivců i rodin například zvládá převzít kontrolu nad svým životem bez toho, aby potřebovali pomoc zvnějšku. Využívají svých vlastních znalostí a poznatků získaných z oficiálních i neoficiálních informačních sítí (*informational networks*). Jednatlivec také může využít podpory ze strany lidí se stejným problémem (*peer support*). Osoba, která si sama prošla stejnou nebo alespoň podobnou problémovou situací jako tento jednatlivec, dokáže být tou nejlepší oporou a zdrojem informací. A navíc mnoho lidí, kteří již potřebnou podporu obdrželi, má potřebu vrátit společnosti něco, co do nich bylo vloženo. Dalším zdrojem může být podpora ze strany komunity (*community support*). Lidé tak získávají podporu ze svých přirozených komunitních vazeb a služeb existujících v rámci komunity. V Británii existuje nepřeborné množství komunitních služeb, dobrovolnických organizací a jim podobných zařízení, které mohou v rámci podpory jednatlivece sehrát velmi pozitivní roli. Přestože koncept podpory řízené jednotlivcem přímo nesouvisí s institucionálními sociálními službami, jsou jejich poskytovatelé často ochotni jednatlivcům poradit a pomoci. Lidé tím pádem mohou hledat oporu i v existujících sociálních službách (*service support*). Někteří lidé však potřebují při rozvíjení svého vlastního podpůrného systému pomoci, protože podpora pramenící z předchozích čtyř zmíněných zdrojů pro ně není dostačující. Mohou být v krizi, nebo mít jiné problémy, pro jejichž řešení je nutná přítomnost profesionála (*professional advisor*), kterým může být sociální pracovník, care manager nebo podpůrný broker. (Duffy, Fulton, 2009, s. 13)

Zkoumání dostupných zdrojů (*researching what is available*)

To, jak kvalitně bude organizována podpora klienta a jak efektivně budou využívány jeho finanční prostředky, závisí z velké míry na schopnostech a zkušenostech podpůrného

brokera. K tomu, aby byla podpora klienta skutečně efektivní, potřebuje být broker orientován v několika základních oblastech:

Za prvé je to nutnost dobře znát samotného klienta – jeho zájmy, hodnoty, vlastnosti, což brokerovi umožní objevit a využít klientův potenciál. Důležitým zdrojem podpory se mohou stát i osoby z klientova okolí (přátelé, příbuzní), kteří k němu mají kladný vztah, jsou ochotni pomoci a klient k nim chová důvěru. Zapojit se do podpory se mohou i další lidé z klientovy přirozené komunity jako jsou sousedé nebo osoby sdružené v rámci různých komunitních organizací. Komunita bývá považována za zdroj podpory disponující mnoha dosud nevyužitými možnostmi a nejúspěšnější systémy podpory vycházejí právě z komunitních zdrojů. Dalším důležitým zdrojem podpory jsou sociální služby. Není možné, aby se podpůrný broker orientoval ve všech dostupných službách, zvláště v tržním systému služeb, kde se vše neustále mění. Je především v zájmu jejich poskytovatelů, aby prezentovali možnosti, které mohou jejich služby potenciálním klientům nabídnout. Pro podpůrného brokera je potřebné znát také finanční zdroje a předpisy, které přímé financování upravují a bez nichž by realizace self directed support nebyla možná (Duffy, Fulton, 2009, s. 9).

Poradenství přesahující rámec sociální práce (*technical advice*)

Tato funkce zahrnuje poradenství a poskytování informací v otázkách, které vyžadují znalosti nebo zkušenosti z různých oblastí (např. pracovní, právní poradenství a finanční poradenství, ale i praktické znalosti např. z oblasti stavebnictví atd.). V případě potřeby se brokeři obrazejí na specialisty z konkrétních oborů. (CSIP, 2007, s.3; Fulton, Warren, 2009, s. 4)

Vytváření plánů podpory (*planning-developing support plans*)

Plán podpory je základním dokumentem stanovujícím, jak bude spolupráce klienta, podpůrného brokera a dalších zainteresovaných osob vlastně probíhat a jak budou využity finanční prostředky, které klient v rámci přímého financování obdrží. Plán bývá sestavován takovým způsobem, aby klient neměl problémy porozumět mu – často se pro tyto účely využívá obrázků a grafických znázornění (viz Příloha č. 1). Plán podpory by měl obsahovat odpovědi na několik základních otázek (Support Planning, 2006, s. 1-4):

Co je pro Vás důležité? Cílem této otázky je zjistit bližší informace o klientovi, jeho zájmech, zkušenostech, hodnotách a lidech důležitých pro jeho život. V případě, že by plán

četla další osoba, měl by jí poskytnout bližší obraz o osobnosti klienta. Informace vztahující se k této otázce nesmí být příliš obecné, ale musí být vztaženy ke klientově individualitě.

Co by se mělo změnit nebo čeho byste chtěl(a) dosáhnout? Tato otázka je zaměřena na změny týkající se dosavadního způsobu života klienta (např. bydlení, využívaných služeb, způsobu trávení volného času). Navrhované změny musí být reálně dosažitelné, mohou se vztahovat k dlouhodobým cílům, které by měly být rozděleny do drobnějších kroků. V plánu musí být jednoznačně určeno, co chce klient změnit, a očekávané změny musí být vždy pozitivní.

Jakým způsobem budete podporován(a)? Plán musí jasně vymežit, jaký druh podpory klient potřebuje, a časový interval i způsob, jakým mu bude potřebná podpora poskytována. Měl by definovat, kdo mu bude potřebnou pomoc či podporu poskytovat (rodina, přátelé, placení asistenti,...), a rovněž dát přesné informace o tom, jak budou ošetřena případná rizika spojená s podporou.

Jak budete využívat přidělené finance? Je důležité stanovit, jak budou finance přidělené klientovi přesně využívány, zda je obdrží přímo klient, nebo zda je bude spravovat další osoba. Plán by měl také obsahovat roční finanční odhad podpory a rozvahu pro další dva následující roky.

Jak bude Vaše podpora organizována? V případě, že budeme v rámci podpory klienta zaměstnávat další osoby, je důležité stanovit jim v souladu s platnou legislativou platové podmínky, způsob řízení těchto zaměstnanců, jejich zaškolování atd. Z plánu musí být přesně patrné, kdo je za co odpovědný.

Jak si zajistíte to, abyste si udržel(a) kontrolu nad svým vlastním životem? Je potřeba, aby bylo vymezeno, jaké pravomoci budou mít jednotlivé osoby. Rozhodnutí, která je klient schopen udělat sám, musí zůstat v jeho kompetenci. V případě, že bude muset o klientovi rozhodovat někdo jiný, je nutné stanovit způsob, jak se v tomto rozhodnutí promítne názor klienta, aby tak zůstal stále zachován princip, že podporu si řídí klient.

Co budete dělat pro to, aby mohl být Váš plán realizován? Plán musí být realistický a měřitelný, aby ho bylo možné později zpětně vyhodnocovat. Kompetence každé osoby podílející se na podpoře klienta by měly být jasně vymezeny a stejně tak by měla být stanovena kritéria, podle kterých bude možné určit, zda byly naplněny stanovené cíle. Také

musí být vymezeno, jak často a jakým způsobem se bude plán revidovat, aby bylo možné co nejrychleji reagovat na případné vyvstalé problémy. Plán nemůže být uskutečněn, pokud bude obsahovat prázdné fráze; pro jeho realizaci je nutné definovat konkrétní opatření.

Koordinace podpory a zdrojů (*coordinating supports and resources*)

Pro některé lidi je nezbytné, aby jim při hospodaření s přidělenou finanční částkou někdo asistoval. Tato pomoc při nakládání s přiděleným osobním rozpočtem s různými druhy podpory nejčastěji zahrnuje: hospodaření s rozpočtem a s tím související účetnictví, pomoc s dojednáváním kontraktů, podporu poskytovatelů služeb s cílem rozvinutí a zkvalitnění nabídky služeb, pomoc s najímáním osobních asistentů, podporu vzniku nových služeb v souladu s poptávkou klientů atd. (DoH, 2008, s. 16)

Vyjednávání a mediace (*negotiation and mediation*)

S narůstajícím využíváním možnosti podpory řízené jednotlivcem stoupá i potřeba pomoci při řešení sporů a konfliktů, aby bylo zabráněno možnému porušování práv klientů. K využití financí v rámci podpory řízené jednotlivcem vede poměrně složitý administrativní proces a lidé (často osoby s mentálním či jiným druhem postižení) mají obavy z možných komplikací a problémů, jejichž řešení by sami nemuseli zvládnout, a proto potřebují v této problematice pomoc jiné osoby. (Fulton, Warren, 2009, s. 4; DoH, 2008, s. 17)

Existuje množství situací, kdy mohou být pro tyto osoby vyjednávání a mediace užitečné, a to nejenom v oblasti self directed support, ale také v širším kontextu jejich života. Lidé vítají podporu při řešení konfliktů v souvislosti s vytvářením svých osobních rozpočtů v rámci přímého financování, při uzavírání smluv a sjednávání cen s poskytovateli služeb, ale i při problémech v komunikaci s rodinnými příslušníky nebo profesionály. V širším pojetí mohou být vyjednávání a mediace využity i při snaze o změny ve prospěch obhajované skupiny na úrovni komunity nebo ve snaze o změnu politických podmínek. (DoH, 2008, s. 17)

Obhajování klientů (*advocacy*)

Obhajování zájmů klientů (dále jen advocacy) je považováno za samostatnou disciplínu, ale vzhledem k tomu, že se částečně překrývá s náplní práce podpůrného brokera, bývá mezi funkce brokerství také zahrnováno.

Advocacy se dá definovat jako podpora jedince při vyjadřování jeho názorů, vlastní volby, podpora pro obdržení služeb a aktivní zapojení klienta. Podporuje sociální začleňování a rovnost. (CSIP, 2007, podle Disability Rights Commission, 2006, s. 4)

Advocacy může mít formu občanské advokacie (*citizen advocacy*), kdy jsou práva jednotlivců (zpravidla osob s mentálním postižením) obhajována prostřednictvím dobrovolníků z řad běžných občanů. Dále se můžeme setkat s tzv. sebeobhajováním (*self-advocacy*), které probíhá v rámci svépomocných skupin, kde se lidé učí obhajovat své názory a rozhodnutí bez ohledu na to, jakým způsobem jsou schopni komunikovat. Velmi podobný jako sebeobhajování je další typ – *peer advocacy*, kdy jedna osoba disponující zkušenostmi s obhajováním podporuje druhou osobu se stejným problémem. Poslední formou, ke které může být řazeno i podpůrné brokerství, je obhajování prostřednictvím profesionála (*professional advocacy*), kdy jsou práva zainteresovaných osob hájena placenými obhájci, kteří jsou zpravidla zaměstnání u organizace specializující se na tuto problematiku. (CSIP, 2007, podle Disability Rights Commission, 2006, s. 4)

Podpůrné brokerství v sobě zahrnuje široké množství činností. Jeho základní funkcí je asistence klientům při investování finančních prostředků přidělených v rámci systému přímého financování sociálních služeb. Tato asistence mimo jiné zahrnuje poradenství, zkoumání dostupných zdrojů a vytváření individuálních plánů. Z uvedených funkcí vyplývá, že podpůrné brokerství v sobě zahrnuje více činností než individuální plánování, které je však jeho součástí.

1.4.4 Finanční aspekty podpůrného brokerství

Jak již bylo zmíněno dříve, podpůrné brokerství se zabývá asistencí osobám, které získávají prostředky pro financování své podpory prostřednictvím systému přímých plateb (*direct payments*). Výši této finanční podpory stanoví orgány místní samosprávy na základě posouzení specifických potřeb a požadavků oprávněné osoby (DoH, 2009, s. 9-10). Tato osoba dostává peníze na úhradu všech služeb, ale existuje i možnost kombinovat *direct payments* s přímým poskytováním služeb (DoH, 2009, s. 15). Obdržené finanční prostředky jedinci slouží k tomu, aby mohl zaměstnat osoby, které mu budou poskytovat potřebnou podporu (pečovatelé, fyzioterapeuti,...) (DoH, 2009, s. 24). Výše mzdy, kterou tímto způsobem zaměstnané osoby budou dostávat, není přesně vymezena, záleží na

uvážení jejich zaměstnavatele; stanovenou podmínkou je pouze to, že jejich odměna nesmí klesnout pod hranici minimální mzdy (DoH, 2009, s. 26-27).

Jednou z angažovaných osob bývá podpůrný broker, který průběh celé klientovy podpory koordinuje. Plat podpůrných brokerů také není pevně stanoven, ale většinou se v Británii pohybuje kolem 25-50 liber na hodinu a k této sazbě bývá přičítána ještě procentuální částka z celkové výše finančního rozpočtu přiděleného klientovi (Duffy, Fulton, 2009, s. 11).

Co se týče financování brokerství, existuje o této oblasti jen velmi málo informací, takže je velmi obtížné poskytnout k této tematické oblasti objektivní přehled. Z informací, které se mi podařilo získat vyplývá, že systém podpůrného brokerství poměrně finančně úsporný. Podle statistik The Health and Social Care Information Centre, 2012, s. 18) muselo být v roce 2010/11 vynaloženo například na pobytovou a ošetrovatelskou péči o osoby s tělesným postižením 850 liber týdně pro jednu osobu, oproti tomu týdenní příspěvek pro osobu se stejným typem postižení v rámci direct payments činil 221 liber.

1.4.5 Kritika podpůrného brokerství

S ohledem na dosud uvedené informace by se mohlo zdát, že podpůrné brokerství je ideálním konceptem poskytujícím odpověď na problémy v řešení mnohých nedostatků a přinášejícím obohacení každému sociálnímu systému, do kterého bude zahrnut. Objevují se však i názory, že tento koncept není tak ideální, jak bývá deklarováno. Těchto názorů však není mnoho, o možných nevýhodách a rizicích se píše jen velmi málo. Proto je v kapitole využit pouze jeden informační zdroj.

Duffy a Fulton (2009) využívají pro vyjádření svých pochybností metaforu „rytíře v lesklé zbroji“ schopného vyřešit každý problém, za kterého bývá podpůrný broker někdy považován. Touha po takovém zachránci je přirozená a lidská, ale pokud začne udávat směr veřejné politice, může se stát nebezpečnou deziluzí. Místo toho, aby se věnovalo více energie složitějšímu přepracování systémů a struktur, předstírá se, že jedno nově vytvořené povolání může vše vyřešit. Nicméně vytvoření další nové role bude vždy přispívat ke složitosti a roztržitosti stávajícího systému a může ještě zhoršit aktuální problémy. Role podpůrného brokera může být v mnohém přínosná, ale je jí opravdu potřeba? (Duffy, Fulton, 2009, s. 8)

Zmiňovaní autoři poukazují na to, že všechny uvedené lidské kvality a dobré úmysly jsou obsaženy v jednotlivcích, rodinách i komunitách. Tyto lidské zdroje společně se službami stávajících odborníků mohou být pro jedince dostatečným zdrojem podpory bez nutnosti asistence profesionálního podpůrného brokera (Duffy, Fulton, 2009, s. 8-9).

Duffy a Fulton dále polemizují o rozporuplnosti při poskytování nezávislého poradenství a možném konfliktu zájmů poradce a klienta. Nezávislost má pro poradenství a poskytování podpory v rámci konceptu podpůrného brokerství zásadní význam. Při obhajování tohoto argumentu využívají zastánci brokerství příkladů z oblasti právního poradenství, burzovního makléřství apod. Poradenství ve všech uvedených oblastech je spojeno se třemi riziky - potřebou závislosti, složitosti a konfliktu (Duffy, Fulton, 2009, s. 9):

Jakýkoliv poradce (právník, makléř a potenciálně i podpůrný broker) si je vědom toho, že jeho role má smysl pouze v případě, když klient cítí, že jej potřebuje (např. na právníky se lidé obracejí ve chvíli, když se obávají, že bez jejich právní pomoci by jim hrozila újma). Existuje tedy riziko, že by se poradce mohl vědomě či nevědomě snažit udržovat závislost klienta na jeho službách i v případě, že je klient schopen pomoci si sám. Důvodem, proč klient vůbec potřebuje služby poradce je fakt, že se sám neumí orientovat ve spleťtém systému (např. v legislativě). Překážkou pro zjednodušování těchto systémů se pak může stát právě zájem poradců na zachování složitosti systému. Posledním zmíněným rizikem je potřeba konfliktu, který s sebou logicky nese větší poptávku po nezávislém poradci a dává tak poradci jistotu jeho uplatnění (Duffy, Fulton, 2009, s. 9).

Profesionální podpůrní brokeři jsou konfliktem zájmů ohroženi stejně tak jako jiné profese, v kontextu brokerství má však vytváření závislosti závažnější následky, protože podpůrný broker má moc ovlivnit směřování celého klientova života (Duffy, Fulton, 2009, s. 9).

Financování podpůrného brokerství není pevně stanoveno a závisí na individuálních podmínkách. Nebezpečím, které v sobě podpůrné brokerství nese, je jeho možná prezentace jako univerzálního nástroje řešení sociálních problémů a potenciální střet zájmů mezi brokerem a jeho klientem.

Následuje oddíl věnovaný sociálním službám v České republice a jejich souvislostem s podpůrným brokerstvím.

2 Současný vývoj v sociálních službách v České republice

Vzhledem k tomu, že zásady, které bývají v naší republice zdůrazňovány v souvislosti s transformací a zvyšováním kvality sociálních služeb, se v mnohém podobají principům, na nichž staví podpůrné brokerství, považuji za důležité věnovat jim ve své práci alespoň jednu kapitolu. Společné prvky podpůrného brokerství a těchto trendů mohou poukázat na to, že brokerství nemusí být nutně chápáno pouze jako systém staticky vázaný na sociální systém Velké Británie a několika málo dalších zemí, které jej realizují, ale spíše jako koncept, jehož prvky mohou být inspirující i pro české sociální služby.

2.1 Východiska současného vývoje v sociálních službách v ČR

Východiska současného vývoje českých sociálních služeb se odvíjejí od potřeby transformace sociální pomoci, která je pozvolna realizována od počátku 90. let minulého století. Základními principy odvíjejícími se od potřeby transformace sociálních služeb jsou deinstitucionalizace a personalizace. Velmi významnou normou pro vývoj našich sociálních služeb je zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který „(...) staví systém sociálních služeb na úroveň vyspělých evropských zemí.“ (Molek, 2009, s. 26) Důležité aspekty tohoto zákona budou zmíněny v některých z následujících kapitol.

2.2 Transformace sociální pomoci po roce 1989

V této kapitole budu vycházet především z knihy Igora Tomeše s názvem Koncepce systému sociální pomoci (péče), která sice vyšla již v roce 1991, což je vzhledem k rychlosti vývoje a změn v oblasti sociální politiky poměrně dávná historie, avšak její myšlenky jsou dodnes aktuální, což může být i důkazem toho, že některé z požadavků na nutnou transformaci sociálních služeb po roce 1989 stále ještě nebyly uspokojivě naplněny.

V následujících podkapitolách připomínám deset hlavních principů, které Tomeš (1991, s. 5-14) uvádí jako základ pro nový přístup k sociální pomoci. Principy dávám do souvislosti s kontextem současných sociálních opatření a zároveň je propojuji s charakteristikami podpůrného brokerství.

2.2.1 Demonopolizování sociální pomoci

Před rokem 1989 byl jediným poskytovatelem sociální pomoci stát (prostřednictvím orgánů místní samosprávy – národních výborů), který ji zároveň i financoval. To mělo za následek pasivitu obyvatel, kteří si zvykli spoléhat na státní sociální jistoty. Tento systém byl finančně vysoce nákladný, ale zároveň neodpovídal specifickým potřebám jednotlivých lidí.

V konceptu moderní sociální pomoci by však měla existovat pluralita subjektů poskytujících sociální pomoc. Těmito subjekty mohou být občané, rodina, přátelé, spolky (které dnes můžeme pojmenovat jako neziskové organizace typu občanského sdružení atd.). Lidé často vyhledávají nejprve neinstitucionalizovanou formu pomoci těchto subjektů ve svém okolí. Stát by měl být až dalším stupněm pomoci v případě, že osobě není schopno blízké okolí podporu poskytnout.

Demonopolizace sociální pomoci se na našem území začala realizovat počátkem 90. let. Do té doby patřil monopol v této oblasti státu. „Podle zákona č. 100/1988 Sb. Ve znění platném do 30.6.1990 sociální péči nemohl poskytovat nikdo jiný. Teprve novelou zákona č. 180/1991 s účinností od 1.7.1990 mohli sociální služby poskytovat též organizace a občané.“ (Bednář, 2008, s. 73) Pro demonopolizaci má velký význam také nestátní neziskový sektor, který se rozvíjí od počátku devadesátých let a snaží se „vyplňovat mezery“ v nabídce služeb poskytovaných státem.

Co se týče společných znaků principu demonopolizace a podpůrného brokerství, Tomeš vlastně implicitně pojmenovává komunitu a její důležitost při podpoře jedince, což je prvkem využívaným i v brokerské koncepci.

2.2.2 Decentralizování státní sociální správy

Centralizovaná administrativa sociální péče by se měla omezit jen na rozdělování finančních prostředků krajům, městům a obcím, neměla by však rozhodovat v předmětných otázkách. „Systém sociální pomoci by se měl dostat co nejbližší k potřebnému občanu. Proto základní osobní ambulantní pomoc by měla poskytovat obec (město).“ (s. 8)

„Předpokladem důsledné decentralizace je jak přenesení sociální správy na nejnižší články státní správy, tak i oddělení rozdělování zdrojů od jejich užívání, což přispěje ke

zprůhlednění celého systému a ke snazšímu dozoru nad provozem odpovědnými provozovateli.“ (s. 8)

Důležitým nástrojem posilujícím decentralizaci státní sociální správy je komunitní plánování sociálních služeb (Molek, 2009, s. 25). Komunitní plánování je metoda umožňující na základě shody uživatelů, poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb rozvoj služeb v konkrétní lokalitě pro konkrétní skupinu, většinou nějakým způsobem znevýhodněných, obyvatel (Komunitní plánování, nedatováno, nestránkováno). „Metoda je inovativní tím, že v sobě integruje manažerský přístup, z komerční sféry s psychologickými, sociologickými a psychoterapeutickými přístupy, které se využívají v sociálních službách a je funkční pouze při propojení obou přístupů.“ (tamtéž)

V současné době je v zákoně o sociálních službách zmíněna povinnost krajů zpracovávat střednědobé plány rozvoje sociálních služeb (tamtéž).

Za realizaci myšlenek decentralizace mohou být v kontextu podpůrného brokerství považovány přímé platby, jejichž vyřizování a vyplácení je v kompetenci místní samosprávy, která finance obdrží od administrativně výše postavených jednotek.

2.2.3 Demokratizování sociální správy

Je třeba přejít od neefektivní byrokratizované sociální pomoci k formě institucí spravovaných těmi, kdo jsou zainteresováni na výsledku (uživatelé, osoby odpovědné za uživatele, plátcí nákladů). Toho lze dosáhnout oddělením institucí od státní správy nebo alespoň včleněním samosprávných prvků (správní a dozorčí rady) do státní správy. Oddělit by se měly všechny ústavy a jiná pobytová zařízení.

Za příklad demokratizace v oblasti sociálních služeb se dá považovat rozrůstající se občanský sektor a s ním spojené neziskové organizace.

Požadavky uvedené v tomto bodě vlastně opisují vývoj britské sociální politiky, kde, jak už bylo dříve zmíněno, stát téměř přestal fungovat jako poskytovatel sociálních služeb. A koncept podpory řízené jednotlivcem je ukázkovým příkladem „instituce spravované těmi, kdo jsou zainteresováni na výsledku“.

2.2.4 Změna objektu sociální pomoci

Sociální pomoc byla dříve zaměřena spíše na skupiny občanů definovaných společnými znaky namísto konkrétněji definovaných sociálních potřeb bez ohledu na příslušnost občanů k některé z definovaných skupin. Konstrukce pomoci tak často namísto konkrétní sociální potřeby vycházela z definičních znaků těchto skupin. „Objektem sociální pomoci by měla být potřeba bez ohledu na status potřebného.“ (s. 9)

Individuální přístup ke klientovi je už několik let ukotven v české legislativě v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který v § 2, odst. 2) mimo jiné zdůrazňuje, že „Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování...“. Individuální práce s klientem je realizována především prostřednictvím individuálního plánování, které je blíže definováno v příloze prováděcí vyhlášky č. 505/2006 zákona o sociálních službách. Individuálnímu plánování bude věnována pozornost v jedné z následujících kapitol.

Také v oblasti podpůrného brokerství vychází broker při práci s klientem z jeho individuality a i v širším kontextu je podpora jedince nastavena tak, aby odpovídala jeho přáním a specifickým potřebám.

2.2.5 Pluralizování zdrojů pomoci

Sociální péče u nás byla v dřívějších dobách financována výlučně ze státního rozpočtu. Daně však nadále nemohou být jediným finančním zdrojem. Na úhradě nákladů sociální pomoci by se kromě státu měli podílet i občané, rodiny klientů a nestátní subjekty (formou sbírek a podobných dobročinných aktivit).

V současné době je financování sociální pomoci vícezdrojové. Mezi zdroje příjmů se kromě dotací ze státního rozpočtu a z rozpočtů měst a obcí řadí také příspěvky zřizovatelů, úhrady uživatelů za služby, finance z veřejného zdravotního pojištění, dary, prostředky z fondů Evropských společenství a příjmy z vedlejší hospodářské činnosti. (Molek, 2009, s. 21)

Analogicky principům financování brokerství, které je taktéž založeno na financování státem, hledá však další možné zdroje podpory své činnosti často nefinančního charakteru.

2.2.6 Pluralizování forem (nástrojů) sociální pomoci

Občané by měli mít možnost zvolit si, jakou formu pomoci si přejí využívat. Zda jim postačí odborné poradenství, poskytnutí nebo zapůjčení finančních prostředků, poskytnutí rehabilitačních či kompenzačních pomůcek nebo potřebují zajistit pobytové služby apod. Sociální pomoc by měla být koncipována „na míru“ potřebám klientů a jen v takové míře, jakou skutečně potřebují.

Osoba vyžadující sociální pomoc má v současné době možnost volby při výběru z omezeného množství vhodných sociálních služeb. K její samostatnosti může přispívat i čerpání příspěvku na péči (viz dále), ale obecně je pluralizace nástrojů sociální pomoci rozvinutá mnohem méně než například ve Velké Británii.

Realizace výše uvedených myšlenek je důvodem, proč vlastně podpurné brokerství vůbec vzniklo. Sociální systém Velké Británie a některých dalších zemí umožňuje osobám zvolit si takovou formu sociální pomoci, jakou potřebují, a v takové míře, jakou potřebují. Podpurní brokeři jim jenom napomáhají jejich představy realizovat a orientovat se v systému podpory.

2.2.7 Humanizování prostředků sociální pomoci

Sociální pomoc poskytovaná formou institucionální pobytové péče je velmi nákladná a sociálně málo účinná, protože vytrhává jedince z jeho přirozeného sociálního prostředí a zamezuje možnosti jeho návratu do většinové společnosti.

„Humanizovat sociální pomoc znamená změnit preference v používaných prostředcích a výrazně dávat přednost pomoci v přirozeném sociálním prostředí. Pokud nelze zachovat občana sociální pomocí (radou, penězi, službou) v jeho přirozeném sociálním prostředí, ve kterém se může nejlépe „vzpamatovat“ a navrátit se k standardním situacím, pak je účelné hledat náhradní sociální prostředí, které je tomu přirozenému nejvíce podobné...“ (s. 11)

Příkladem humanizace sociální pomoci v České republice je probíhající transformace pobytových sociálních služeb. Její základní myšlenkou je potřeba deinstitucionalizace, která má umožnit uživatelům institucionalizované péče zapojení do života přirozených komunit (MPSV, 2007, s. 15). V současné době probíhá transformační fáze vymezená do období let 2007-2013, jejím cílem jsou zařízení sociálních služeb pro seniory a pro osoby se zdravotním postižením (MPSV, 2007, s. 13)

Smyslem podpory řízené jednotlivcem a s ní souvisejícího podpůrného brokerství je zachování jedince v jeho přirozeném prostředí, to, aby i přes jeho handicap mohl prožít život plnohodnotně bez nutnosti využívání univerzálně nastavených služeb.

2.2.8 Přiměřenost sociální pomoci sociální potřebě

Sociální pomoc by měla být úměrná sociální potřebě, která je určována délkou trvání, závažností průběhu a míry osamocení jedince ve stavu nouze. Čím déle krizový stav nouze trvá, tím větší je pravděpodobnost, že se z využívání sociální pomoci stane trvalý stav. Doba trvání tohoto stavu je určována závažností krize, která může ve svém důsledku znamenat například i nutnost změny životního standardu. Přiměřenost sociální pomoci má souvislost také s úrovní sociální integrace člověka, která ovlivňuje míru potřebné pomoci.

Přiměřenost sociální pomoci je zakotvena v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. „Implementace zákona o sociálních službách nutně směřuje k tomu, aby sociální služby volili lidé, kteří je opravdu potřebují a v takové míře, ve které je potřebují a aby poskytované služby odpovídaly normám kvalitní služby podle mezinárodních trendů a vědeckých poznatků. Nástrojem k tomuto směřování, vyplývajícím ze zákona o sociálních službách, je příspěvek na péči a standardy kvality sociálních služeb.“ (MPSV, 2007, s. 5) Standardy kvality mají dopomoci k tomu, aby se poskytovatelé snažili zajistit podmínky přiměřené typu služby i potřebám uživatelů, příspěvek na péči je pro uživatele možností, jak si zvolit sociální službu odpovídající jeho potřebám (MPSV, 2007, s. 5).

V konceptu podpůrného brokerství se přiměřenost sociální pomoci promítá v podobě již několikrát zmiňovaného zkoumání klientových potřeb. Klientovi se dostává jenom té podpory, kterou skutečně potřebuje, a vzhledem k pravidelnému revidování jeho plánu podpory je možné míru sociální pomoci podle potřeby měnit.

2.2.9 Personifikování sociální pomoci

Tento bod se zaměřuje na potřebu zrušení anonymity subjektů i objektů sociální pomoci. Je důležité, aby se klienti i poskytovatelé služeb vzájemně znali, důvěřovali si a mohli tak navázat spolupráci. „K dosažení tohoto stavu se musí v koncepci sociální pomoci plně rehabilitovat metody sociální práce, individuální přístup a včasná depistáž. Nelze toho dosáhnout, když státní správa, ve snaze pomoci v dobách inflace alespoň potřebným, se

snaží „plošně“ protlačit prostředky finanční pomoci v závislosti na sociální potřebnosti. Taková snaha je bariérou personifikace v sociální pomoci.“ (s. 13)

Důkazem personifikace sociální pomoci v České republice je například využívání individuálního plánování, které vychází z přístupu zaměřeného na člověka a předpokládá důvěrný vztah mezi pracovníkem a uživatelem služby.

Základním předpokladem pro úspěšné fungování brokerského konceptu je vzájemná důvěra mezi klientem a podpůrným brokerem. Klient musí důvěřovat brokerovi v tom, že je kompetentní a dokáže zorganizovat jeho podporu v souladu s jeho nejlepším zájmem. Podpůrný broker musí dobře znát klientovu osobnost a důvěřovat mu, že je expertem na své problémy a s brokerovou dopomocí dokáže svůj život řídit sám.

2.2.10 Profesionalizování sociální pomoci

Profesionalita v sociální práci (ve smyslu kvalifikace těch, kdo ji vykonávají, i způsobu jak je vykonávána) byla dříve výrazně podceňována. Potřeba jejího růstu souvisí s posunem ve využívání profesionálních metodik a technik a rozvojem sociálního školství.

Potřeba odborné způsobilosti pracovníků působících v oblasti sociálních služeb je definována zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Odbornou způsobilostí sociálního pracovníka se zabývá § 110, odst. 4), který ji podmiňuje specifickým vysokoškolským nebo vyšším odborným vzděláním, případně absolvováním akreditovaných vzdělávacích kurzů a předepsaným počtem hodin odborné praxe. § 111 dále zmiňuje povinnost každoročního dalšího vzdělávání sociálního pracovníka. Zákon definuje také odbornou způsobilost a povinnost dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách (§ 116).

Třebaže povolání brokera ve Velké Británii doposud nemá stanoveny závazné kompetence, odborná veřejnost tuto skutečnost vnímá jako nedostatek a téma standardizace brokerských služeb začíná být diskutováno.

2.3 Individuální plánování

S ohledem na to, že podpůrné brokerství se v některých ohledech velmi podobá individuálnímu plánování využívanému v České republice, považuji za důležité pro úplnost zařadit do práce i kapitolu věnovanou této oblasti. Účelem této kapitoly není

komplexní popis individuálního plánování, ale pouze nastínění základních znaků, které souvisejí s kontextem brokerství.

2.3.1 Kontext vzniku a legislativní ukotvení individuálního plánování v České republice

Proces individuální práce s klientem se v oblasti sociální práce rozvíjí již od počátků 20. století (Payne, 2005, podle Navrátil, 2011, s. 137). O důležitosti principů personalizace a individualizace sociálních služeb, se kterými individuální plánování úzce souvisí, se mluví již od roku 1989 v souvislosti s potřebou transformace sociálních služeb. Individuální plánování se u nás však začalo hojněji využívat až od roku 2007, kdy vstoupil v platnost zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Už v § 2 vymežujícím základní zásady tohoto zákona nalezneme požadavek, že pomoc poskytovaná v rámci sociálních služeb „...musí vycházet z individuálně určených potřeb osob...“. Dále je individuální plánování ukotveno v § 88 písm. f) tohoto zákona, jenž poskytovatelům sociálních služeb ukládá „plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců.“ Zákon se tak snaží přiblížit poskytované služby specifickým potřebám klienta a více ho zapojit do rozhodování o jeho vlastní osobě.

Největší prostor v oblasti legislativních dokumentů je individuálnímu plánování věnován ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Příloha č. 2 této vyhlášky definující závazné standardy kvality sociálních služeb obsahuje mimo jiné standard č. 5 *Individuální plánování průběhu sociální služby*. Standard č. 5 ukládá poskytovateli služeb mít písemně zpracována závazná vnitřní pravidla pro plánování a způsob přehodnocování procesu služby. Průběh poskytování sociální služby musí plánovat společně s uživatelem s ohledem na jeho osobní cíle a možnosti, naplňování těchto cílů má být průběžně hodnoceno. Pro individuální plánování musí mít poskytovatel pro každého uživatele určeného zaměstnance. Také má být zajištěno, aby zaměstnanci měli přístup a mohli si předávat informace týkající se průběhu poskytování služby jednotlivým uživatelům.

Individuálního plánování se také dotýká standard č. 3 *Jednání se zájemcem o sociální službu*, jehož kritérium 3 b deklaruje, že „Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.“

2.3.2 Teoretická východiska individuálního plánování

Za teoretické východisko individuálního plánování se dá považovat přístup zaměřený na osobu. Jako zakladatel tohoto přístupu bývá zmiňován americký psycholog Carl Rogers, představitel humanistické teorie (Pörtner, 2009, s. 21-22).

„Humanistický pohled na člověka vychází z předpokladu, že každý člověk je principiálně zaměřený na růst a sebeaktualizaci a má vlastní schopnosti ke změnám a k řešení problémů. Toto zaměření a tyto schopnosti mohou být z nejrůznějších příčin – následkem vývojových poruch, traumatických zážitků, nedostatečné výživy, nemoci, procesu stárnutí – narušeny nebo omezeny. V tom případě je třeba objevit a posílit vnitřní zdroje ležící ladem. Principiálně ne my, nýbrž ten druhý sám ví, , co je pro něj dobré, byť má snad omezený přístup ke svému vědění.“ (Pörtner, 2009, s. 22)

Práce s klientem na bázi přístupu zaměřeného na osobu znamená zaměření na klientovy reálné možnosti, jeho jedinečnost, vnitřní zdroje a schopnosti a podporu seberealizace (tamtéž, s. 15-17).

Individuální plánování bývá definováno jako „proces, při němž se stanovují kroky (prostředky), jimiž je třeba dosáhnout požadované změny nepříznivé sociální situace klienta.“ (Bicková a kol., 2011, s. 220) Jeho základem je rovnoprávný vztah pracovníka a klienta a respekt pracovníka k individualitě klienta (Bicková a kol., 2009, s. 23).

Proces individuálního plánování se dá v širším slova smyslu chápat jako každé vyjednávání o postupu a způsobu poskytování služby mezi poskytovatelem a uživatelem služby. Úžeji bývá individuální plánování chápáno jako předem sjednaný rozhovor pracovníka odpovědného za plánování služby (klíčového pracovníka) a jeho klienta. Dochází k revidování dosavadního průběhu služby a plánování dalšího postupu. Výsledkem vyjednávání by měl být individuální plán v písemné podobě. (Bicková a kol., 2009, s. 26)

Individuální plán však nemusí být formální, hlavním kritériem pro jeho podobu je to, aby mu klient mohl co nejlépe porozumět. Pro jeho zpracování se dá využít např. fotografií, obrázků atd. (viz Příloha č. 2). (MPSV, 2008, s. 78)

2.3.3 Klíčový pracovník jako aktér individuálního plánování

Na rozdíl od podpůrného brokerství, které dává vzniknout nové pracovní pozici brokera, není individuální plánování podmíněno rolí specifického druhu pracovníka.

Pracovníci pověřeni individuálním plánováním bývají většinou označováni jako „klíčoví pracovníci“. Klíčovost těchto osob spočívá v jejich ústřední roli až nepostradatelnosti pro jejich klienta. Funkci klíčového pracovníka vykonává zpravidla zaměstnanec, který je s uživatelem sociální služby v pravidelném kontaktu. Klíčovými pracovníky tak většinou bývají pracovníci v sociálních službách nebo sociální pracovníci. (Bicková a kol, 2011, s. 107)

Oba typy zmíněných pracovníků mají svou pozici ukotvenou v zákoně o sociálních službách společně s předpoklady potřebnými pro výkon jejich povolání. Působnost sociálního pracovníka je vymezena v § 109 tohoto zákona a následující § 110 se zaměřuje na předpoklady pro výkon sociálního pracovníka, kterými jsou způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost blíže vymezená v odst. 4 zmíněného paragrafu. Pracovník v sociálních službách je vymezen v § 116 tohoto zákona a předpoklady pro výkon jeho role jsou obdobné jako u sociálního pracovníka.

Podle Bickové a kol. (2011, s. 117-118) by měl klíčový pracovník disponovat znalostmi a dovednostmi uvedenými v tabulce:

Tab. 2.: Předpoklady a kompetence klíčového pracovníka

Co má klíčový pracovník znát ?	Co má klíčový pracovník umět ?
poslání poskytovatele	vést nedirektivní rozhovor
hranice služby (co má být poskytováno a co již není obsahem služby)	naslouchat, být empatický, vnímat uživatele, přizpůsobit komunikaci
cíle služby	zapisovat a organizovat
principy plánování služby	zvládat rizikové situace, sebereflektovat
lidské potřeby	porozumět situaci uživatele
způsoby zjišťování potřeb a osobních cílů	identifikovat potřeby uživatele
metody, postupy a proces plánování služby	podporovat uživatele při formulování potřeb a osobních cílů

cílovou skupinu a její specifika	reagovat přiměřenou podporou, respektovat hranice
práva uživatelů	odmítnat neoprávněné požadavky
povinnosti poskytovatele	týmově spolupracovat
rozdíl mezi podporou a péčí	unést nepříznivou situaci uživatele
filozofii kvality sociálních služeb	unést konfrontaci s představou o dokonalosti

Dá se shrnout, že klíčovým pracovníkem bývá osoba, pro kterou na rozdíl od podpůrného brokera není individuální plánování jedinou náplní pracovní činnosti. Touto osobou bývá sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách, jejichž role je definována legislativně.

2.3.4 Funkce individuálního plánování

Individuální plánování *posiluje kompetence a autoritu uživatele* tím, že mu dává možnost vyhodnocovat, zda služba vhodně naplňuje jeho cíle a potřeby v souladu s jeho schopnostmi a dovednostmi. Uživatel díky individuálnímu plánu ví, co se bude v budoucnu dít, což mu v kombinaci s důvěrou ke klíčovému pracovníkovi dodává *pocit jistoty a bezpečí*. To, že uživatelé mají možnost stanovit si vlastní životní cíle a rozhodovat o své budoucnosti, navíc poskytuje prostor pro jejich *aktivizaci, rozvoj dovedností a motivaci*. Vyhodnocování a konfrontace s výsledky poskytování služeb může být *motivací pro pracovníky*. (MPSV, 2008, s. 76-77)

Z pohledu poskytovatelů navíc individuální plánování umožňuje *zachování kvality služeb* i v případě změn a *zvyšuje účinnost* služeb, protože všichni směřují ke stejnému předem stanovenému cíli. Individuální plánování funguje jako mechanismus pro zjišťování potřeb uživatelů, poskytovatelé tak mají možnost na základě těchto podkladů efektivně *rozvíjet sociální služby*. Individuální plánování může fungovat i jako *nástroj kontroly uvnitř organizace* a *záruka bezpečí pro poskytovatele*, protože konkretizuje podobu poskytování potřebných služeb a poskytovatel díky individuálnímu plánu přesně ví, na čem se s uživatelem dohodl. (MPSV, 2008, s. 77)

Co se týče funkcí zaměřujících se na vztah pracovníka a uživatele, individuální plánování se v podstatě v mnohém podobá podpůrnému brokerství. Funkce tematicky zaměřené na poskytovatele sociálních služeb u brokerství nenajdeme, protože většinou nebývá propojené s institucemi.

2.4 Příspěvek na péči

Příspěvek na péči je jedním z prvním finančních prostředků poskytovaných státem, skrze který si klient může nakupovat služby. Svou podstatou odpovídá trendům směřování současné sociální politiky.

„Příspěvek na péči je pravidelná opakující se dávka poskytovaná podle zákona o sociálních službách, která je určena na úhradu za potřebnou pomoc poskytovanou registrovanými poskytovateli sociálních služeb nebo osobami blízkými či jinými.“ (MPSV, 2011, nestránkováno) Příspěvek je vyplácen přímo k rukám oprávněné osoby, ne poskytovateli služby (MPSV, 2011, nestránkováno). Je přiznáván ve 4 stupních podle míry nutné podpory (MPSV, 2007, s. 5).

Příspěvek na péči umožňuje jeho uživatelům vybrat si službu v závislosti na jejich potřebách a výši přiznaného příspěvku a začlenit se do přirozené komunity (MPSV, 2007, s. 5). Tento způsob vyplácení příspěvku se tak v některých ohledech podobá britskému systému přímých plateb.

„V českém systému neexistuje koordinace uživatelů a služeb na úrovni obce, která by byla srovnatelná s anglickým systémem v objemu povinností a expertizy soustředěných v osobě sociálního pracovníka.“ (Kocman, 2012, s. 20) Příspěvek na péči se však dá chápat jako nástroj pro marketizaci sociálních služeb, který má společně s komunitním plánováním zajistit existování některých služeb. (Kocman, 2012, s. 20) Tyto nástroje „jsou proto také orientované na služby, nikoliv na pohyb uživatelů v systému. Ten se měl „optimalizovat“ jako výsledek nového fungování služeb.“ (Kocman, 2012, s. 20)

Příspěvek na péči je koncipován tak, aby umožňoval uživatelům zvolit si služby v souladu s jejich specifickými potřebami. Jeho výše je pevně stanovena. V případě, že by bylo podpůrné brokerství implementováno do České republiky, byl by příspěvek na péči základním finančním zdrojem, se kterým by se dalo operovat.

3 Definice podpůrného brokerství a jeho známé a inovativní aspekty pro českou sociální práci

Nový akademický slovník cizích slov popisuje definici jako „slovní vymezení (obsahu) pojmu, výklad významu slova (termínu, výrazu) uvedením jeho základních, typických znaků.“ (Kraus a kol., 2005, s. 154) Moje definice by měla být navíc komplexní a srozumitelná v kontextu sociální práce v České republice.

Na základě všech předložených poznatků (vymezení podpůrného brokerství, východiska vývoje, kontext vzniku apod.) a v souladu s výše citovanými pravidly se dá podpůrné brokerství definovat jako: „společná činnost jednotlivce a jím zvoleného a zaměstnaného podpůrného brokera při plánování a uskutečňování podpory realizované na základě přidělených finančních prostředků, při níž se broker snaží najít optimální možnosti pro svého klienta a jeho napojení na zdroje co nejlépe odpovídající jeho specifickým potřebám za předpokladu stálého respektování klientovy autonomie“.

Společným principem, ze kterého vychází, jak britská tak česká sociální politika, je personalizace. V Británii je však personalizace do sociálního systému hlouběji zapracována, jejím vyjádřením je hlavně stále využívanější systém přímých plateb a s ním související podpůrné brokerství. V České republice je princip personalizace patrný z transformace sociální služeb, která se však vztahuje hlavně na pobytové služby. Za paralelu britských přímých plateb by se dal v kontextu české sociální politiky považovat příspěvek na péči, který je ale určen užší cílové skupině a jeho výše je přesně omezena a rozdělena do 4 stupňů. Ve Velké Británii není výše přímých plateb omezena přesnou částkou, ale odvíjí se od individuálních potřeb klienta.

Významným pojítkem mezi českými sociálními službami a podpůrným brokerstvím je individuální plánování. To se stejně jako podpůrné brokerství zaměřuje na vnitřní zdroje a schopnosti klienta a snaží se o jeho seberealizaci v co největší míře. Podpůrné brokerství je však širší pojem. Do brokerského konceptu je zahrnuto větší množství činností a plánování průběhu služby je jen jednou z nich. Individuální plánování je vázáno na rozdíl od brokerství na průběh služeb v konkrétní instituci.

Přestože je individuální plánování užší pojem, má přísněji stanovené požadavky na klíčového pracovníka, který jej vykonává. Klíčovým pracovníkem je sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách, kteří mají legislativně přesně vymezenou povinnou odbornou způsobilost. Funkci podpůrného brokera ve Velké Británii může vykonávat v podstatě kdokoliv. Existují nezávazné seznamy kompetencí, které by měl broker splňovat a je možné absolvovat akreditační kurz, ale kvalifikace je dobrovolná a závisí čistě na klientovi, podle jakých kritérií si bude brokera vybírat. Klíčový pracovník je navíc vždy zaměstnancem organizace, jenž klientovi poskytuje služby. Vztah podpůrného brokera a jeho klienta je odlišný, protože klient může brokera sám zaměstnávat a vyplácet mu mzdu.

Inovativním aspektem pramenícím z podpůrného brokerství může být pro české sociální služby hlavně změna postavení klienta. Podpůrné brokerství výrazně posiluje klientovu roli. Ten se nemusí přizpůsobovat existujícím sociálním službám, ale služby jsou mu vytvářeny „na míru“. To klientovi jednak poskytuje větší svobodu při realizaci jeho specifických potřeb, přání a vizí a také mu přiznává více zodpovědnosti za průběh jeho podpory, což může mimo jiné posilovat jeho sebedůvěru a pocit užitečnosti. Podpůrné brokerství se také snažit zapojit klienta do jeho přirozeného komunitního společenství a rozšiřovat síť klientových sociálních vztahů. To může v důsledku znamenat růst společenské solidarity a klient nemusí využívat v takové míře institucionální podporu.

Závěr

Vlna popularity podpůrného brokerství se postupně dostává i do České republiky (činnost organizace Quip propagující brokerství v ČR, přednášky odborníka na podpůrné brokerství Tonyho Phillipse na CARITAS-VOŠs Olomouc,...) a brokerství je prezentováno jako odpověď na potřebu řešit některé nedostatky v našich sociálních službách (např. oblast institucionální péče). Účelem této práce nebylo posoudit, zda by zavedení brokerství mohlo být pro české sociální služby pozitivem či negativem (i když věřím, že má práce poskytuje mnoho podnětů proto to, aby měl každý možnost vytvořit si vlastní názor). Jedním z cílů bylo stanovit definici, která by umožňovala lepší pochopení pojmu v kontextu české sociální práce. Podle mého názoru se mi tento deklarovaný cíl podařilo naplnit. To, že je stanovení definice potřebné, dokládá i fakt, že o podpůrném brokerství v češtině neexistují téměř žádné materiály a o tématu byl publikován pouze jeden článek v časopisu Sociální práce.

Cílem mé práce bylo také shrnutí dostupných informací o podpůrném brokerství. Tyto informace jsem z tematického hlediska rozdělila do několika oblastí.

Pro hlubší pochopení souvislostí jsem nejprve zmínila personalizaci a koncept plánování zaměřeného na člověka - východiska britské sociální politiky, s nimiž je podpůrné brokerství spjato. Dále jsem připomněla kořeny brokerství, které zasahují do 70. let minulého století v Kanadě. Vznik podpůrného brokerství se připisuje potřebě nezávisle plánované podpory, kterou si uvědomovaly rodiny dětí s postižením. Dále jsem charakterizovala vývoj sociální politiky ve Velké Británii, kde podpůrné brokerství zaznamenalo významný rozvoj, a odlišnost od vývoje britské sociální politiky českého systému. V této souvislosti bylo zmíněno hlavně zavedení principů tržní ekonomiky do britské sociální sféry a přechod funkce státu z poskytovatele sociálních služeb na funkci kontrolora a poskytovatele finančních prostředků.

Jedna kapitola byla věnována také možnostem přímého financování sociálních služeb, které dává oprávněným osobám příležitost zvolit si z nabídky služeb různých poskytovatelů nebo vytvářet nové služby; vznikla tak potřeba asistence nezávislého poradce – podpůrného brokera. S ohledem na stanovený cíl se mi tak v prvních kapitolách podařilo zasadit podpůrné brokerství do sociálněpolitických a historických souvislostí.

Věnovala jsem se také teoretickému vymezení tohoto konceptu, z něhož vyplynulo, že podpůrné brokerství nemá jednotnou definici. Dá se vymežit například pomocí typických činností a hodnot souvisejících s právy klienta na seburčení, nezávislost, poskytnutí informací atd. a snahou o jeho sociální začlenění. Podpůrné brokerství může být chápáno různě, existuje několik pojetí, které ho přesněji vymezují. Stejně tak není přesně vymezena funkce podpůrného brokera a podpůrné brokerství nespĺňuje parametry, na jejichž základě by mohlo být považováno za profesi. Brokeři jsou zaměstnání v rámci různých agentur nebo nezávisle na jakékoli instituci.

Podpůrné brokerství pokrývá široké spektrum činností (poradenství, vytváření plánů podpory, zkoumání dostupnosti různých zdrojů) s cílem podpory klienta při využívání finančních prostředků obdržných v rámci systému přímého financování sociálních služeb. Co se týče finanční stránky brokerství, z dostupných zdrojů vyplývá, že brokerství je finančně méně nákladné než institucionální péče. Existují i argumenty proti brokerskému konceptu, poukazující především na nebezpečí konfliktu zájmů mezi brokerem a klientem a možnou nesprávnou interpretaci funkce podpůrného brokerství.

V druhé části práce jsem popsala současné směřování sociálních služeb v České republice, které vychází z principů personalizace a deinstitucionalizace a je ovlivněno zákonem o sociálních službách. Zaměřila jsem se na deset principů transformace české sociální politiky po roce 1989, které na začátku devadesátých let sestavil Igor Tomeš. Tyto principy jsou v současných sociálních službách v různé míře naplňovány a v mnohém se překrývají s konceptem podpůrného brokerství. Také jsem popsala individuální plánování a příspěvek na péči, což jsou instituty, které mají s podpůrným brokerstvím některé společné znaky.

Posledním cílem mé práce byl popis aspektů, které jsou podpůrnému brokerství ve Velké Británii a českému prostředí sociálních služeb společné, a případně těch, jež by mohly být pro Českou republiku inovativní. Došla jsem k závěru, že jak Británie, tak Česká republika považují za zásadní pro směřování svých sociálních politik princip personalizace, přičemž v Británii je tento princip uplatňován v širší míře. V mnohém podobné je podpůrnému brokerství české individuální plánování. Individuální plánování má na rozdíl od brokerství přesně legislativně stanovené podmínky a neplní tolik funkcí jako brokerství. Příspěvek na péči, který bývá přirovnáván k britskému systému přímých plateb, je také zaměřený na užší cílovou skupinu než tyto platby ve Velké Británii a je výrazně finančně omezen. Inovativním prvkem, který by Česká republika mohla převzít z britského sociálního

systému a podpůrného brokerství, je hlavně dominantní pozice klienta v sociálních službách a snaha o aktivizaci přirozených komunitních zdrojů.

Myslím, že v práci se mi podařilo sestavit komplexní přehled poznatků o podpůrném brokerství, který může sloužit jako relevantní informační zdroj každému, kdo má zájem se o této tématice něco blíže dozvědět. Zároveň jsem si však vědoma toho, že problematika je natolik složitá, že v této práci nebylo možné obsáhnout všechny její aspekty. Mám na mysli zejména otázku financování podpůrného brokerství, popřípadě posouzení brokerství z hlediska kritického hodnocení, o kterých se odborné prameny prozatím moc nezmiňují. Domnívám se, že by bylo užitečné, kdyby se by se pozornost k podpůrnému brokerství v budoucnu ubírala právě tímto směrem.

Seznam zdrojů a literatury

Bednář, M. (2008). Plánované změny zákona o sociálních službách a jeho výsledky. In Palaščáková D. (Ed.), *Spravedlnost a služba III.: Sborník odborných příspěvků a studijních textů CARITAS – VOŠ sociální Olomouc* (s. 73-86). Olomouc: CARITAS – VOŠ sociální Olomouc.

Bicková, L. a kol. (2011). *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky.

Brandon, T. (1995). Would you be a service broker? – a future job for the all-rounders with a yearning for independence [on-line]. Dostupné 22.3. 2012 z <http://members.shaw.ca/bsalisbury/>

CSIP (2007). Self-Directed Support: The Role of Support Brokerage within Individual Budgets [on-line]. Dostupné 1.4. 2012 z <http://www.nationalbrokeragenetwork.org.uk/documents/downloads/csip.pdf>

DoH (2008): Good Practice in Support Planning and Brokerage [on-line]. Dostupné 9. 3. 2012 z http://www.personalhealthbudgets.dh.gov.uk/_library/Resources/Personalisation/Personalisation_advice/Good_Practice_in_Support_Planning_and_Brokerage.pdf

DoH (2009). A guide to receiving direct payments from your local council [on-line]. Dostupné 1.4. 2012 z http://www.dh.gov.uk/prod_consum_dh/groups/dh_digitalassets/documents/digitalasset/dh_104894.pdf

Dowson, S. (1999). Who does what? [on-line]. Dostupné 2.4. 2012 z <http://members.shaw.ca/bsalisbury/wdw.pdf>

Dowson, S. (2004). Independence and the support broker role. [on-line]. Dostupné 4.4. 2012 z http://www.ndti.org.uk/uploads/files/broker_independence.pdf

Dowson, S., Salisbury B. (2000). Understanding the role of the broker. *Common Sense*, č. 8.

Duffy, S., Fulton, K. (2009). *Should We Ban Brokerage?*. Sheffield: The Centre for Welfare Reform.

Fulton, K., Warren, S. (2009). Commissioning for Support Brokerage [on-line]. Dostupné 28.3. 2012 z

http://www.thinklocalactpersonal.org.uk/_library/Resources/Personalisation/Personalisation_advice/BROKERAGE__FINAL_VERSION.pdf

Hall, L. (1998). Individualized Funding - Presentation to Recreating Communities [on-line]. Dostupné 22.3. 2012 z <http://members.shaw.ca/bsalisbury/>

Happy Associates (2009). Support Brokerage [on-line]. Dostupné 2:4. 2012 z http://www.happyassociates.co.uk/support_brokerage.aspx

Holman, A. (1999). Direct Payments – The Power to Empower. [on-line]. Dostupné 22.3. 2012 z <http://members.shaw.ca/bsalisbury/>

Hutchinson, P., Lord J., Salisbury B. (2006). North American approaches to individualised planning and direct funding. In Leece, J., Bornat J. (Eds.), *Developments in Direct Payments* (s.49-62). Bristol: The Policy Press.

Kocman, D. (2012). Zprostředkování podpory (brokerství) jako nástroj koordinace péče: případ sociálních služeb v Anglii. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 1, s. 20-25.

Koldinská, K. (2004). Britská právní úprava a praxe sociálních služeb jako inspirace pro Českou republiku? *Aplikované právo*, č. 2, s. 59-73.

Komunitní plánování (nedatováno). O komunitním plánování [on-line]. Dostupné 14.4 2012 z http://www.komunitniplanovani.com/kp-o-komunitni-planovani_2/

Kraus, J. a kol. (2005). *Nový akademický slovník cizích slov*. Praha: Academia.

Leece, J., Leece, D. (2011). Personalisation: Perceptions of the Role of Social Work in a World of Brokers and Budgets. *The British Journal of Social Work*, č. 41, s. 204-223.

Maglajlic, R.A., Bryant, M., Brandon, D., Given, D. (1998). Direct Payments in Mental Health: A research report [on-line]. Dostupné 22.3. 2012 z <http://members.shaw.ca/bsalisbury/>

Matoušek, O. (2008). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.

Molek, J. (2009). *Marketing sociálních služeb*. Praha: VÚPSV.

MPSV (2007). Koncepce podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné typy sociálních služeb, poskytovaných v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti [on-line]. Dostupné 13.4. 2012 z http://www.mpsv.cz/files/clanky/3858/Koncepce_podpory.pdf

MPSV (2008). Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele [on-line]. Dostupné 13.4. 2012 z http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf

MPSV (2011). Příspěvek na péči od 1/1/2012 [on-line]. Dostupné 14.4. 2012 z <http://socialnireforma.mpsv.cz/cs/23>

Navrátil, P. (2011). Můj pohled na individuální plánování prošel podstatným vývojem. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 3, s. 137.

Pörtner, M. (2009). *Na osobu zaměřený přístup v práci s lidmi s mentálním postižením a s klienty vyžadujícími trvalou péči*. Praha: Portál.

Salisbury, B. (1997). Some Frequently Asked Questions About Individualized Funding and Service Brokerage [on-line]. Dostupné 22.3. 2012 z <http://members.shaw.ca/bsalisbury/>

Scourfield, P. (2010). Going for Brokerage: A Task of 'Independent Support' or Social Work? *The British Journal of Social Work*, č. 40, s. 858-877.

Skills for Care London (2009). The independent broker role and training requirements – the summary report [on-line] Dostupné 3.4: 2012 z http://www.google.cz/url?sa=t&rct=j&q=support%20brokerage%20training%20skills%20for%20care&source=web&cd=1&ved=0CCQQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.skillsforcare.org.uk%2Fnmsruntime%2Fsaveasdialog.aspx%3FIID%3D8722%26sID%3D2149&ei=aF57T7TbMMamhAeMjN1o&usg=AFQjCNGOe9nmK4CI_wz-F8UvyxMf-0F-kQ

Social Care Institute for Excellence (2011). Practical Approaches to Commissioning and Support Planning. [on-line] Dostupné 2.4. 2012 z http://www.thinklocalactpersonal.org.uk/_library/Resources/Personalisation/london/Practical_Approaches_to_Commissioning_Support_Planning_and....pdf

Support Planning (2006). What needs to be in a Support Plan? [on-line]. Dostupné 31.3. 2012 z

http://www.supportplanning.org/Support_Planning_Downloads/SP_04_What_needed_in_SuppPlan7Q.pdf

The Dane County Department of Human Services, The Dane County Support Broker Coalition (2006). Quality Standards for Support Brokers [on-line]. Dostupné 3.4. 2012 z http://pdf.countyofdane.com/humanservices/dd/quality_standards_support_brokers.pdf

The Health and Social Care Information Centre (2012). Personal Social Services: Expenditure and Unit Costs -England 2010-11- Final Release [on-line]. Dostupné 2.4. 2012 z

http://www.ic.nhs.uk/webfiles/publications/009_Social_Care/pssexpcosts1011/Final_Report_PSSEX1_201011.pdf

The National Brokerage Network (nedatováno). What Is Support Brokerage? [on-line]. Dostupné 31.1. 2012 z <http://www.nationalbrokeragenetwork.org/>

Tomeš, I. (1991). *Koncepce systému sociální pomoci (péče)*. Bratislava: VÚPSV.

Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Vyhláška č. 505/2006 Sb. V platném znění ke dni 10.4. 2012.

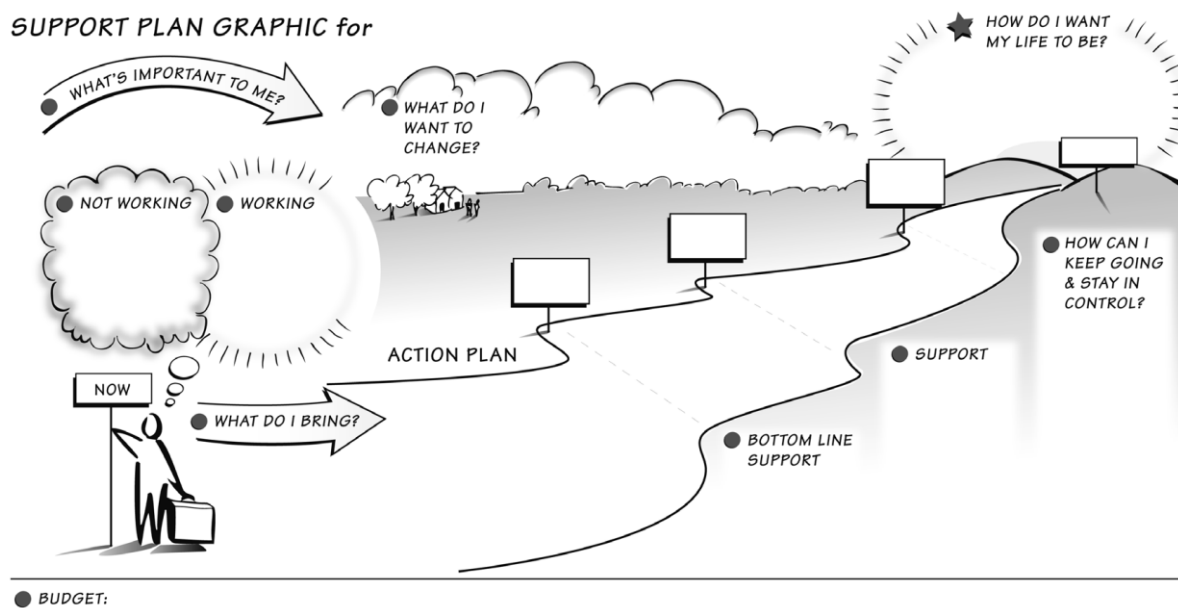
Zákon o sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb. v platném znění ke dni 10.4. 2012.

Seznam příloh

Příloha č. 1: Plán podpory v rámci podpůrného brokerství

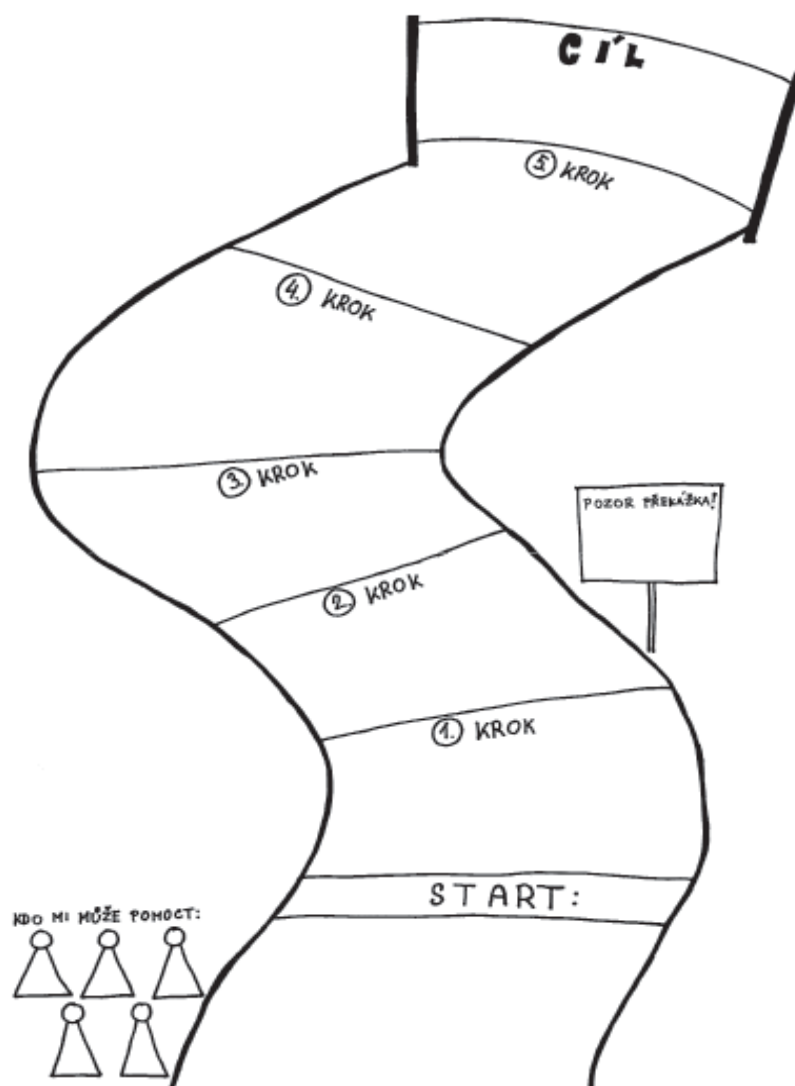
Příloha č. 2: Individuální plán v kontextu českých sociálních služeb

Příloha č. 1: Plán podpory v rámci podpůrného brokerství



Převzato z : Complete Support Planning, dostupné dne 31.3. 2012 z http://www.supportplanning.org/Support_Planning_Downloads/HSA%20Building%20Capacity-c.pdf

Příloha č. 2.: Individuální plán v kontextu českých sociálních služeb



Převzato z : Česká unie pro podporované zaměstnávání, dostupné dne 15.4. 2012 z
<http://unie-pz.cz/files/files/knihovna/prvni-dodatek-souhrnne-metodiky-pz.pdf>