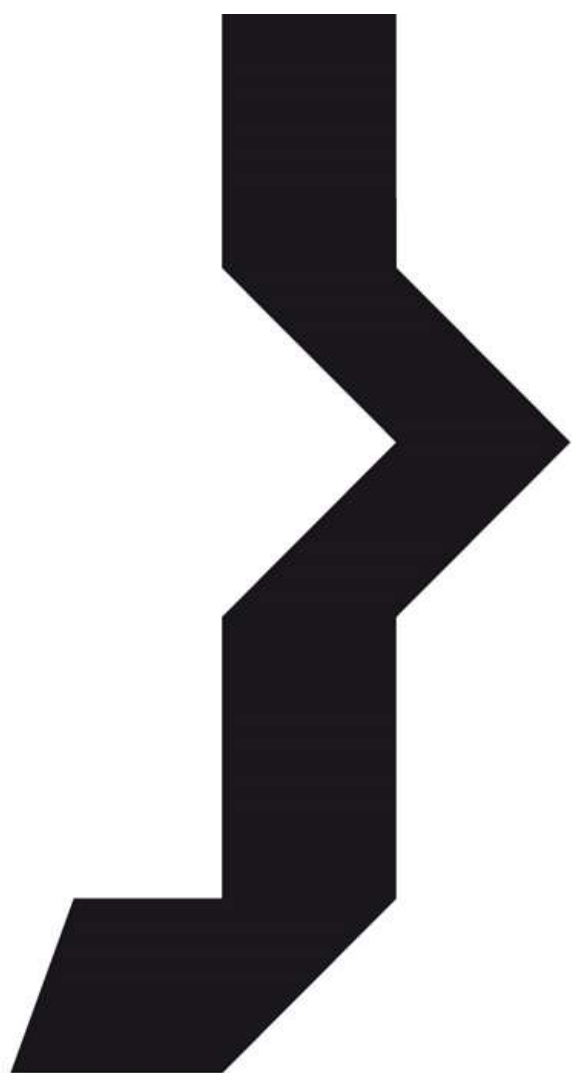




Univerzita Hradec Králové
Pedagogická fakulta



NEZISKOVÝ SEKTOR

**průvodce předmětem pro studijní program
Sociální patologie a prevence**

Autor: Josef Kasal

Úvod do studia předmětu

Tato studijní opora je vystavěna jako pomůcka k předmětu Neziskový sektor. Předmět podává stručný výklad základních odborných znalostí potřebných pro orientaci v neziskovém sektoru. Důraz je kladen na rozbor základních ekonomických a manažerských charakteristik vč. marketingových aktivit nezbytných pro efektivní fungování neziskové sféry. Cílem předmětu je osvojit si základní souvislosti, ekonomický a manažerský styl myšlení, umět aplikovat poznatky do praxe.

Tato studijní opora nenahrazuje studentovi učebnici či odborný text, přináší mu však základní orientaci v předmětu a v probíraných tématech, odkazuje na literaturu a další zdroje nezbytné při studiu předmětu.

Úvodem ke každému tematickému bloku jsou důležité pojmy, informace či hlavní body k zapamatování, následuje stručný vhled do problematiky a shrnutí tématu. Následuje soubor otázek a úkolů, které prověří osvojení teorie a odkáže studenta na další oblasti, které nebyly představeny v rámci opory. Na závěr jsou uvedeny základní zdroje, ve kterých student nalezne představenou látku, a rozšiřující zdroje, které slouží k samostudiu a prohloubení učiva.

Cíle předmětu

Cílem předmětu je vybavit studenty základními znalostmi z oblasti sociálních služeb a fungováním neziskového sektoru.

Po absolvování předmětu se student:

- bude orientovat v základních pojmech z oblasti neziskového sektoru a oblasti sociálních služeb,
- bude se orientovat v jednotlivých druzích a formách sociálních služeb v ČR,
- z modelových příkladů a kazuistik z dobré praxe získá ucelený vhled na reálné fungování organizací NNO
- dokáže odlišit specifika NNO a příspěvkových organizací,
- seznámí se s výchozí literaturou,
- bude schopen se orientovat v platné legislativě,
- bude schopen vyhledávat důležité a podstatné informace v dalších zdrojích informací např. na internetu,
- bude schopen využít a aplikovat poznatky v rámci jiných předmětů.

Osnova předmětu

Předmět je koncipován do 13 bloků, které jsou probírány v rámci výuky v prezenční formě a v redukované podobě také v kombinované formě studia.

Předmět podává stručný výklad základních odborných znalostí potřebných pro orientaci v neziskovém sektoru. Důraz je kladen na rozbor základních ekonomických a manažerských charakteristik vč. marketingových aktivit nezbytných pro efektivní fungování neziskové sféry. Cílem předmětu je osvojit si základní souvislosti, ekonomický a manažerský styl myšlení, umět aplikovat poznatky do praxe.

Hlavní témata – osnova:

1. Vznik NNO, veřejná prospěšnost, odlišnost ziskového a neziskového sektoru.
2. Fundraising, získávání finančních prostředků na sociální služby.
3. Marketing v NNO, public relations (PR).
4. Specifika, získávání lidských zdrojů v sociálních službách, HR.
5. Komunitní plánování sociálních služeb v obcích , městech, střednědobý plán rozvoje sociálních služeb kraje.
6. Druhy a formy poskytovaných sociálních služeb.
7. Druhy a formy poskytování sociálních služeb.
8. Standardy kvality sociálních služeb.
9. Standardy kvality sociálních služeb.
10. Proces poskytování sociálních služeb na vybraném druhu služby.
11. Příklad dobré praxe.
12. Zásady zpracování projektů.
13. Zpracování konkrétních projektů.

Literatura

Základní literatura a zdroje:

- BACHMANN, P. *Management neziskové organizace*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2011.
- BOUKAL, P. *Ekonomika a financování neziskových organizací*. Praha: OECONOMICA, 2007.
- ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J., KRUTILOVÁ, D. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál, 2011.
- KOTLER, P. *Marketing Management*. Praha: Grada, 2000.
- MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008.
- MATOUŠEK, O. *Sociální služby*. Praha: Portál, 2007.
- PILÁT, M. *Komunitní plánování sociálních služeb v současné teorii a praxi*. Praha: Portál, 2015.
- PRŮŠA, L. *Ekonomie sociálních služeb*. Praha: ASPI Publishing, 2007.
- ŠIMKOVÁ, E. *Management a marketing v praxi neziskových organizací*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2012.

Doporučená literatura:

- REKTOŘÍK, J. a kol. *Ekonomika a řízení odvětví veřejného sektoru*. Praha: Ekopress, 2007.
- HLOUŠEK, J. a HLOUŠKOVÁ, Z. *Získávání zdrojů na aktivity NNO působící v sociální oblasti*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2011.
- Standardy kvality sociálních služeb - příručka pro uživatele Vydalo Ministerstvo práce a sociální věci ČR v rámci projektu „Vzdělávání v zavádění standardů kvality sociálních služeb“ koordinované společností EuroProfis, s.r.o. Vydání první, Červenec 2008.
- Zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách ve znění pozdějších předpisů

Požadavky na ukončení předmětu – zkouška

1. Vypracování projektu pro poskytovatele sociálních služeb, dle zadání.
2. Písemný test.

Význam ikon v textu



K zapamatování

je soupisem důležitých pojmů a hlavních bodů, které by student při studiu tématu neměl opomenout.



Kontrolní otázky a úkoly pro samostudium

umožňují studentovi ověřit porozumění textu a osvojení problematiky.



Shrnutí

představuje shrnutí tématu.



Literatura

je soupisem zdrojů použitých v kapitole a slouží také pro doplnění a rozšíření poznatků.

Obsah studijní opory

1	Vznik NNO, veřejná prospěšnost, odlišnost ziskového a neziskového sektoru.	6
1.1	Proces založení Nestátní neziskové organizace	6
1.2	Znaky NNO	7
2	Fundraising, získávání finančních prostředků na sociální služby.....	9
2.1	Vnímání pojmu fundraising a jeho plánování	9
2.2	Fundraising a jeho ukotvení v zákoně o sociálních službách	11
3	Marketing v NNO, public relations (PR).....	14
3.1	Marketingové řízení	14
3.2	Marketingový mix.....	15
4	Specifika získávání lidských zdrojů v sociálních službách, HR.....	16
4.1	Kdo může v sociálních službách pracovat	16
4.2	Rozdíly v řízení lidských zdrojů v ziskové a neziskové sféře	16
5	Komunitní plánování sociálních služeb v obcích , městech, střednědobý plán rozvoje sociálních služeb kraje.	19
5.1	Komunitní plánování sociálních služeb	19
6	Druhy poskytovaných sociálních služeb.....	25
6.2	Sociální služby zahrnují.....	25
7	Formy poskytování sociálních služeb.....	37
7.1	Sociální služby	37
7.1.1	Terénní sociální služby	37
7.1.2	Ambulantní sociální služby	38
7.1.3	Pobytové sociální služby	38
7.1.4	Volby formy služby pro klienta	38
7.2	Druhy sociálních služeb.....	39
7.2.1	Sociální poradenství.....	39
8	Standardy kvality sociálních služeb.....	40
8.1	Zákon o sociálních službách	40
8.2	Standardy kvality sociálních služeb.....	41
9	Úhrada nákladů za sociální služby.....	46
9.1	46
10	Jak uspět při inspekci.....	50
10.1	50
11	Lidská práva v zařízeních sociálních služeb	53
11.1	Ombudsman a lidská práva	53
12	Zásady zpracování projektů	57
12.1	57
13	Zpracování konkrétních projektů	62



1 Vznik NNO, veřejná prospěšnost, odlišnost ziskového a neziskového sektoru.



K zapamatování

- NNO
- Zdroje
- Vize
- Poslání organizace
- Fundraisingová strategie
- Stanovy
- Veřejný rejstřík

1.1 Proces založení Nestátní neziskové organizace

Před tím, než si založíme neziskovou organizaci (NNO = nestátní nezisková organizace) je třeba si odpovědět na tyto otázky?

Je po dané sociální službě poptávka? A to jak ze strany zájemců, potenciálních klientů služby, tak zejména ze strany kraje? V současné době existuje tzv. Síť sociálních služeb, které jsou daným krajem schváleny. Je vhodné si udělat podrobnou analýzu konkurence (kdo a jak kvalitně službu poskytuje), nabízených služeb (v čem by se naše služba odlišovala, měla tzv. konkurenční výhodu oproti jiným, jak zajistíme trvalou udržitelnost poskytované služby, resp. organizace), jaká bude naše cílová skupina, tj. pro jaké klienty službu zřizujeme (z pohledu věku, nepříznivé sociální situace), existují donátoři, kteří nám sociální službu zafinancují? Vždy je nutné brát v potaz Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a Vyhlášku č. 505/2006 Sb., která konkrétně definuje základní činnosti v jednotlivých druzích a formách sociálních služeb.

Neméně zásadní je zjišťování dalších zdrojů, nejen finančních, ale i personálních, materiálních, technických a také informačních. Důležité je zpracování představy fungování provozu organizace, na jakých hodnotách, na jaké vizi a jakém poslání ji postavíme?

Jestli chceme uspět, musíme být připraveni, musíme mít jasně definované:

KVALITU, ZDROJE A ODLIŠNOST.

V NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍCH EXISTUJE OBROVSKÝ KONKURENČNÍ BOJ!

Je též třeba mít zpracovaná rizika a jejich eliminaci prostřednictvím konkrétních opatření: fungující statutární orgán, vícezdrojové financování, jasné vnitřní procesy (nastavení firemní kultury, personální, marketingové, PR a fundraisingové strategie, apod.).

Důležité je stanovení si, jakým typem organizace budeme?

Spolky a pobočné spolky (nově podle NOZ), dříve občanská sdružení

Nadace a nadační fondy



Účelová zařízení církví
Obecně prospěšné společnosti
Ústavy (podle NOZ)

Pod pojmem nezisková organizace se označují organizace sloužící k vzájemnému veřejnému prospěchu, ve kterých se členové sdružují s cílem naplnit vlastní zájmy, určité poslání. Uskutečňovat svoje záměry především prostřednictvím projektů a rozmanitých aktivit pro širokou veřejnost (určitou cílovou skupinu).

1.2 Znaky NNO

Organizovanost (stálá, formalizovaná struktura)
Nezávislost na státu (soukromoprávnost)
Nerozdělování zisku (mezi členy a rozhodující osoby)
Samosprávnost (vnitřní struktura)

Příklad: založení zapsaného spolku:

1. Stanovy spolku (zákon stanoví minimální rozsah – název a sídlo spolku, účel spolku, práva a povinnosti členů vůči spolku, určení statutárního orgánu)
2. Ustavující schůze – zápis ze schůze – Listina přítomných (potřeba při zápisu spolku do rejstříku spolků)
3. Založení bankovního účtu spolku
4. Ověřené podpisy všech zakladatelů
5. Souhlas vlastníka nemovitosti s umístěním sídla spolku
6. Čestné prohlášení všech členů statutárního orgánu o způsobilosti být členem statutárního orgánu.
7. Návrh na zápis spolku do veřejného rejstříku (vyplnění formuláře – justice.cz)
8. Podání návrhu (elektronicky, papírově – poštou). K elektronickému podání je třeba mít zřízený elektronický podpis.
9. Poplatky – od 1.5.2015 – osvobození od poplatků.
10. Usnesení – do 30 dnů od podání návrhu – Usnesení o rozhodnutí rejstříkového soudu.

Informace z praxe (co se dozvíte na přednášce):

– Průběh inspekce poskytování sociálních služeb.



Kontrolní otázky a úkoly pro samostudium

1. Co je nutné provést před samotným založením organizace?
2. Z jakých zdrojů lze získat prostředky pro činnost NNO.



Literatura

Doporučená literatura a další zdroje:

PRŮŠA, L. *Ekonomie sociálních služeb*. Praha: ASPI Publishing, 2003.

ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J., KRUTILOVÁ, D. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*.
Praha: Portál, 2011.

Registrace sociálních služeb – viz § 78 - 96 zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách

<https://formulare.mpsv.cz/oksluzby-registr/cs/welcome>

§ 32 - § 70 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách - <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

<http://www.vutium.vutbr.cz/tituly/pdf/ukazka/80-214-2995-X.pdf> - Rozdíly mezi ziskovou a neziskovou organizací

2 Fundraising, získávání finančních prostředků na sociální služby



K zapamatování

- Fundraising
- rizikové chování
- patologické chování
- disociální chování
- asociální chování
- syndrom rizikového chování
- etopedie
- kriminologie

2.1 Vnímání pojmu fundraising a jeho plánování

Pojem fundraising pochází z anglického jazyka, nemá jednoslovný ekvivalent v českém jazyce. Doslovný překlad může znít: „zvyšování fondů“ neboli finančního obnosu, určeného k určitému cíli.

V dnešním pojetí NNO má tento pojem o něco širší význam: Fundraising je oborem, který se pomocí speciálních metod a postupů snaží získávat finanční, věcné a jiné další prostředky potřebné pro činnost organizace.

Cílem fundraisingu organizace není pouze získat jednorázově co nejvíce peněz, ale snažit se zajistit finanční a jiné prostředky na co nejdelší období, aby díky nim mohly být zajištěny a rozšiřovány konkrétní činnosti organizace. Vše samozřejmě v souladu s posláním a vizí organizace.

Při plánování fundraisingu se organizace snaží dodržovat následující postup Rektořík a kol., 2007):

- definovat poslání organizace;
- určit konkrétní a měřitelné cíle;
- vypracovat realizační a časový plán aktivit, na základě něhož se zpracuje roční rozpočet;
- ověřit, zda organizace skutečně reaguje na potřeby společnosti;
- uvažovat o zapojení dobrovolníků do fundraisingových akcí;
- vybrat pro danou situaci nejvhodnější fundraisingové metody;
- sestavit seznam možných zdrojů;
- specifikovat okruh dárců;
- požádat o dar;
- informovat dárce o použití jeho daru;
- snažit se o obnovení nebo zvýšení daru.

Základní metody fundraisingu:

- a) osobní setkání;
- b) veřejná sbírka;



- c) telefonický fundraising;
- d) veřejné dobročinné akce;
- e) přímý poštovní styk;
- f) benefiční akce;
- g) dárcovská sms.

Finanční zdroje sociálních služeb

Sociální služby získávají finanční prostředky na poskytování sociálních služeb zejména prostřednictvím 6ti hlavních skupin:

- a) účelové dotace a granty – státní instituce a samospráva;
- b) evropské dotace – Evropská unie;
- c) firemní dárci;
- d) individuální dárci;
- e) nadace a nadační fondy;
- f) vlastní činnost.

Finanční hospodaření fundraisingu

„Získávání finančních prostředků je pro neziskové organizace jednou z nejdůležitějších součástí jejich činnosti. Především proto, že finance významným způsobem ovlivňují rozsah a kvalitu služeb (výrobků), které organizace poskytuje. Na druhou stranu se hospodaření s penězi (společně s řízením lidských zdrojů) považuje za jednu z nejčastějších příčin, proč neziskové organizace zanikají. Peníze mohou organizaci sloužit velmi dobře, nicméně je třeba s nimi odpovídajícím způsobem hospodařit. V podstatě je to podobné jako s ohněm – když s nimi nakládáte nevhodně, tak vás mohou i zničit. A to tehdy, když organizace nedbá zásad hospodaření, jelikož je nezná a neumí je dodržet. Nebo když jsou finanční prostředky použity nikoli ve prospěch poslání, nýbrž k obohacení jednotlivce či skupiny jednotlivců.“ – (Bachman, s. 242)

Aktuální stav fundraisingu

„Na počátku je třeba přiblížit si prostředí, ve kterém bude fundraising probíhat. Je zřejmé, že zatímco některé organizace vedou boj o přežití, tak jiné mají poměrně stabilní finanční zázemí. Bohužel však často tento stav neodpovídá přínosu těchto organizací ve společnosti.“

Adrian Sargeant (2005) při popisu fundraisingového prostředí definuje čtyři základní faktory, které jej ovlivňují:

- a) mírný nárůst finančních prostředků, které získává neziskový sektor,
- b) nárůst oficiálně registrovaných neziskových organizací,
- c) nové „potřeby“ vstupující do sektoru,
- d) výkonnost velkých neziskových organizací.“ (Bachman, s. 242 – 244)

2.2 Fundraising a jeho ukotvení v zákoně o sociálních službách

ČÁST ŠESTÁ - Financování sociálních služeb

§ 101a

(1) K plnění povinnosti uvedené v § 95 písm. g) a h) se krajům poskytuje ze státního rozpočtu účelově určená dotace na financování běžných výdajů souvisejících s poskytováním základních druhů a forem sociálních služeb v rozsahu stanoveném základními činnostmi u jednotlivých druhů sociálních služeb. Dotaci poskytuje ministerstvo podle zvláštního právního předpisu³⁷⁾.

(2) Kraj rozhoduje podle zvláštního právního předpisu^{37a)} a předpisů Evropské unie o veřejné podpoře o poskytnutí finančních prostředků z dotace poskytovatelům sociálních služeb, kteří jsou zapsáni v registru podle § 85 odst. 1, popřípadě o zadání veřejné zakázky na poskytování sociálních služeb. O poskytnutí finančních prostředků na jednotlivé sociální služby a jejich výši rozhoduje zastupitelstvo kraje v souladu s podmínkami stanovenými zastupitelstvem kraje.

(3) Kraj předkládá ministerstvu žádost o poskytnutí dotace na příslušný rozpočtový rok. Žádost obsahuje

- a) název kraje, identifikační číslo a číslo účtu, na který bude dotace vyplacena,
- b) popis způsobu rozdělení a čerpání dotace podle odstavce 2,

c) požadovanou výši dotace na příslušný rozpočtový rok a předpokládaný požadavek na výši dotace na následující 2 rozpočtové roky, který vyplývá ze střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb kraje.

Součástí žádosti je střednědobý plán rozvoje sociálních služeb kraje, který obsahuje ekonomickou analýzu v plánu identifikovaných potřeb a způsob jejich finančního zajištění. Podmínky pro zpracování a strukturu střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb stanoví prováděcí právní předpis.

(4) Výši dotace kraji stanoví ministerstvo ve výši procentního podílu kraje na celkovém ročním objemu finančních prostředků vyčleněných ve státním rozpočtu na podporu sociálních služeb pro příslušný rozpočtový rok; výše procentního podílu kraje je uvedena v příloze k tomuto zákonu.

(5) Ministerstvo zajišťuje na vlastní náklady počítačový program (software) pro podávání žádostí o dotace a poskytuje bezplatně tento program, včetně jeho aktualizací, krajským úřadům a poskytovatelům sociálních služeb zapsaným v registru podle § 85 odst. 1. Krajské úřady a poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni používat program pro podávání žádostí o dotace, který jim ministerstvo poskytne. Krajské úřady jsou povinny používat program též pro posouzení žádostí o dotace poskytovatelů a stanovení výše finanční podpory. Za podanou žádost poskytovatele sociálních služeb o dotaci podle odstavců 1 a 2 se považuje pouze žádost, která je podána kraji prostřednictvím tohoto programu.

(6) Kraj předloží ministerstvu do 31. května příslušného rozpočtového roku prostřednictvím počítačového programu podle odstavce 5 průběžný přehled o čerpání dotace a do 31. března následujícího rozpočtového roku konečný přehled o čerpání dotace za příslušný rozpočtový rok.

(7) Prováděcí právní předpis stanoví bližší podmínky pro čerpání dotace, lhůtu pro výplatu dotace, formu a obsah žádosti podle odstavce 3 a lhůtu pro její podání a formu a obsah přehledu podle odstavce 6.

§ 102

Na zajištění povinnosti uvedené v § 93 písm. a) a na zajištění činností sociální práce, které jsou vykonávány v souvislosti s povinnostmi uvedenými v § 93 písm. b) a c), se krajům poskytuje příspěvek formou účelové dotace. Dotaci poskytuje ministerstvo podle zvláštního právního předpisu³⁷).

§ 103

Na zajištění povinnosti uvedené v § 92 písm. a) a na zajištění činností sociální práce, které jsou vykonávány v souvislosti s povinnostmi uvedenými v § 92 písm. b) až d), se obcím s rozšířenou působností poskytuje příspěvek formou účelové dotace. Dotaci poskytuje ministerstvo podle zvláštního právního předpisu³⁷). Dotace ze státního rozpočtu je obcím s rozšířenou působností poskytována prostřednictvím rozpočtu kraje; tato činnost krajů je činností vykonávanou v přenesené působnosti.

§ 104

(1) Ze státního rozpočtu mohou být podle zvláštního právního předpisu³⁸) poskytovány účelové dotace k financování běžných výdajů souvisejících s poskytováním sociálních služeb poskytovatelům sociálních služeb, kteří jsou zapsáni v registru.

(2) Dotace podle odstavce 1 poskytuje ministerstvo.

(3) Dotaci lze poskytnout

a) na podporu sociálních služeb, které mají celostátní či nadregionální charakter,
b) na činnosti, které mají rozvojovou povahu, zejména na vzdělávání pracovníků v sociálních službách, na podporu kvality sociálních služeb a na zpracování střednědobých plánů krajů a plánů obcí v oblasti sociálních služeb,

c) v případě mimořádných situací; mimořádnou situací se rozumí zejména živelní pohroma, požár, ekologická nebo průmyslová havárie.

(4) Na financování činností podle odstavce 3 v oblasti poskytování sociálních služeb se mohou podílet také programy financované v rámci Strukturálních fondů Evropských společenství a dalších programů Evropských společenství.

(5) Na poskytnutí dotace není právní nárok³⁶).

(6) Ministerstvo zajišťuje na vlastní náklady počítačový program (software) pro podávání žádostí o dotace a poskytuje bezplatně tento program, včetně jeho aktualizací, krajským úřadům a poskytovatelům sociálních služeb zapsaným v registru podle § 85 odst. 1. Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni používat počítačový program pro podávání žádostí o dotace, který jim ministerstvo poskytne. Krajský úřad se prostřednictvím počítačového programu vyjadřuje k podpoře pro danou sociální službu.

§ 105

Obec nebo kraj může poskytnout ze svého rozpočtu účelové dotace podle zvláštního zákona³⁹) k financování běžných výdajů souvisejících s poskytováním sociálních služeb poskytovatelům sociálních služeb, kteří jsou zapsáni v registru.

§ 105a

Prováděcí právní předpis stanoví obvyklé náklady na jednotlivé sociální služby s ohledem na regionální specifika sociálních služeb.

Informace z praxe (co se dozvíte na přednášce):

Z jakých zdrojů může nezisková organizace poskytující sociální služby získávat finanční prostředky na svoje aktivity.

Pravidelné a nepravidelné vyhlašování dotačních/grantových programů.

Vyúčtování finančních prostředků – podmínky stanovené donátorem, dárcem, sponzorem...

Průběh konkrétní veřejné sbírky – zakládání, vyplňování, závěrečná zpráva.



Kontrolní otázky a úkoly pro samostudium

1. Charakterizujte znaky fundraisingu, čemu slouží?
2. Na jakých platformách lze fundraising provádět?



Literatura

BACHMANN, P. *Management neziskové organizace*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2011.



3 Marketing v NNO, public relations (PR)



K zapamatování

- marketingové řízení
- marketing
- public relations (PR)
- marketingový mix
- selektivní primární prevence
- indikovaná primární prevence

3.1 Marketingové řízení

Marketingové řízení je oblast, kterou není jednoduché vymezit, neboť definic je k dispozici mnoho.

Jak poukazuje Kotler (2001, s. 24), existuje zde zásadní rozdíl mezi sociálním a manažerským přístupem marketingu: „Marketing je sociální proces, při kterém jednotlivci a skupiny získávají to, co si přejí a co potřebují, prostřednictvím tvorby, nabídky a směny hodnotných produktů a služeb s ostatními.“

Kotler dále připojuje vymezení Druckera, že: „cílem marketingu je poznat zákazníka a jeho potřeby tak dokonale, aby se výrobky pro něj určené prodávaly samy. Ideální marketing musí dosáhnout toho, aby zákazník byl plně připraven koupit si daný výrobek.“ (Kotler, 2001, s. 25)

Bachmann (2011, s. 216) uvádí, že úlohou neziskové organizace je pozitivní změna lidské bytosti. Dále píše: „Tato změna však často není realizována naplněním potřeb daného člověka, ale spíše změnou struktury těchto potřeb. Z toho důvodu v neziskovém marketingu nemůžeme pouze uspokojovat potřeby našich klientů či zákazníků. Pro neziskovou organizaci je vhodnější tato definice:

Marketing představuje činnost, která ovlivňuje potřeby, přání zákazníka (klienta) nebo jiného pro organizaci významného jedince tak, aby pozitivně reagovaly na chování, hodnoty a nabídku služeb a/nebo výrobků organizace.

Je důležité si uvědomit, že marketing nesmí být v neziskové organizaci pojímán pouze jako technika. Je to základní přístup, jak činnost organizace řídit!“

Marketingové cíle v NNO řeší dva následující problémy:

1. Celkové zaměření organizace v marketingu.
2. Cílové skupiny, pro které marketing organizace realizuje.

Vybrané nástroje public relations

Jak uvádí (Bachmann, 2011, s. 231 – 239): mezi techniky/nástroje propagace lze řadit např. inzeráty, výroční zprávy, billboardy, informační brožury, přímý prodej, podporu

prodeje, plakáty, tiskové zprávy, návštěvní hodiny v kanceláři, účast na veletrzích neziskových organizací, webová prezentace, emailová komunikace, tiskové zprávy, dny otevřených dveří, apod.

3.2 Marketingový mix

„Marketingový mix úzce souvisí s realizací marketingové strategie organizace. Marketingový mix nám poskytuje obrázek detailnější a krátkodobější. Z toho důvodu někdy mluvíme v rámci stanovení prvků marketingového mixu také o stanovení taktiky. Jinak řečeno marketingový mix představuje již vlastní uskutečnění dříve formulované marketingové orientace organizace.

Tradiční pojetí marketingového mixu se zaměřuje na tzv. 4P, představující přizpůsobení konkrétní podoby výrobku nebo služby (product), jeho ceny (price), místa, kde je služba poskytována resp. výrobek prodáván (place) a propagace (promotion). Booms a Bitner (pak při popisu marketingu služeb – který je pro neziskové organizace zásadní – pak přidávají ještě další tři prvky marketingového mixu – prostředí (physical evidence), lidí (people) a procesy (processes). Tím se nám tradiční pojetí rozšiřuje na 7P. Koncept marketingového mixu slouží k tomu, abychom přizpůsobili zmíněné základní aspekty dotýkající se poskytování služby nebo prodeje výrobků, čili zmíněných 7P přizpůsobili zákazníkovi.“

(s. 222) - Bachmann

Informace z praxe (co se dozvíte na přednášce):

Způsoby prezentování organizace.

Povinnosti poskytovatele sociálních služeb v rámci marketingových činností.

Akce, aktivity ke zviditelnění organizace.



Kontrolní otázky a úkoly pro samostudium

1. Čemu slouží marketingová strategie organizace?
2. Co pro NNO znamená průzkum trhu?
3. Vysvětlete účel marketingového mixu.



Literatura

KOTLER, P. Marketing Management. Praha: Grada, 2000.

4 Specifika získávání lidských zdrojů v sociálních službách, HR



K zapamatování

- personální řízení
- řízení lidských zdrojů
- Vyhlášky
- neziskové organizace
- Prevence
- Koordinace
- Terminologie
- Poradenství
- vzdělávání

4.1 Kdo může v sociálních službách pracovat

Zákon o sociálních službách - § 115

Okruh pracovníků

(1) V sociálních službách vykonávají odbornou činnost

a) sociální pracovníci za podmínek stanovených v § 109 a 110,

b) pracovníci v sociálních službách,

c) zdravotničtí pracovníci,

d) pedagogičtí pracovníci,

e) manželští a rodinní poradci a další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby.

(2) Při poskytování sociálních služeb působí rovněž dobrovolníci za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem.

4.2. Rozdíly v řízení lidských zdrojů v ziskové a neziskové sféře

Bachmann, 2011, s. 125 – 126: „V dnešní personalistice se můžete setkat se dvěma základními přístupy k jejímu řízení, pro které se používají dva mírně odlišné termíny – personální řízení a řízení lidských zdrojů. Personální řízení v sobě obsahuje orientaci na dlouhodobý vztah zaměstnance a organizace, kariérní růst a jistoty, díky kterým zaměstnanec v organizaci zůstává po mnoho let.

Řízení lidských zdrojů (dále také ŘLZ) je poměrně novým přístupem (uplatňuje se přibližně dvacet let) a připodobňuje zaměstnance s jeho kvalifikací a dovednostmi k produktu, který se pohybuje na trhu práce. Nezáleží mu až tak na tom, kde se toho více naučí (aby příště mohl dostat opět více zapláceno). Američané (Pinnigton a Edwards



2005) personalistiku rozdělují na dvě školy řízení: „soft“ a „hard“. Zatímco „hard“ školy se zaměřuje na řízení a kontrolu zaměstnanců, aby dosahovaly strategických cílů organizace, tak „soft“ klade větší důraz na potřeby zaměstnanců a význam jejich ztotožnění se s organizačními cíli.

Ačkoli se neziskový sektor díky zaměření na filantropii spíše vymyká tradičnímu vnímání – tak i zde lidské zdroje vždy určovaly, určují a budou určovat (a v budoucnu čím dál tím více) to, zda organizace vzkvétá či upadá. Řízení lidských zdrojů je po plánování a organizování další z funkcí managementu, které definoval Henri Fayol. Jak již bylo naznačeno, ne vždy se využíval tento termín. V neziskovém sektoru se nemůžeme zcela ztotožnit s „neviditelnou rukou trhu“, která se řídí pohyby jednotlivých pracovníků. Lidé v neziskovkách jsou totiž často ochotni pracovat za nižší mzdu. Mohou totiž pracovat v oblasti, ve které pracovat z řady důvodů chtějí. Nejedná se tedy o to, že dostanou více zapláceno v dané měně, mzda zde obsahuje další, těžko identifikovatelnou složku spojenou s tím, že zaměstnanci vidí naplněné potřeby cílové skupiny.

Funkce řízení lidských zdrojů zahrnuje řadu činností. Získání zaměstnance, což je spojeno s jejich nábořem, výběrem, adaptací, hodnocením, kariérním růstem a řešením konfliktů mezi jednotlivými zaměstnanci. Kromě toho sem patří osobní rozvoj jednotlivých pracovníků, realizace profesních školení, vzdělávání i profesní růst. Dále plánování v oblasti lidských zdrojů a poslední důležitá věc – administrativa s tím vším spojená, ta představuje plnění právních předpisů (zejména podle zákoníku práce) a vedení dokumentace.“

Autor dále uvádí: (s. 127 – 128): „V neziskovém sektoru je pro personální práci typická častá práce na dobu určitou v závislosti na trvání finančně zajištěného projektu (včetně vedoucích pracovních pozic). Dárci ani organizace samotné bohužel nepovažují lidské zdroje za investici, což způsobuje vysokou fluktuaci pracovníků a podhodnocení práce v neziskovém sektoru. Významným problémem je také nízká úroveň strategického plánování a nejasné organizační a řídicí struktury, které jsou základem absence popisu pracovních míst. Zvláště typické je to pro neziskové organizace malého rozsahu s jedním nebo dvěma pracovníky na plný úvazek. Neexistence popisů pracovních míst a organizačních cílů pak způsobuje nerovnoměrné zatížení jednotlivých pracovníků a nespravedlivé (subjektivní) hodnocení. Následuje vznik mezilidských konfliktů, nevhodného sociálního klimatu a odchod angažovaných a schopných pracovníků. Personální oblast je – bohužel – jednou z nejvíce podceňovaných oblastí řízení neziskové organizace. Výsledkem toho je, že vztahy mezi lidmi jsou jedním z nejčastějších důvodů, proč neziskový subjekt ukončí svou činnost.“

Informace z praxe (co se dozvíte na přednášce):

Na přednášce se dozvíte specifika procesu získávání a výběru pracovníků, vzdělávání, hodnocení, odměňování, motivování pracovníků v sociálních službách (konkrétní příklady z praxe).



Shrnutí

V sociálních službách mohou, dle platných norem, pracovat pouze vybrané profese. Je to dáno charakterem a citlivostí práce. Liší se také způsob řízení lidí v organizacích, ve kterých pracuje malý počet zaměstnanců (často jenom dva).



Kontrolní otázky a úkoly pro samostudium

1. V literatuře (např. KELLER Jan, Sociologie byrokracie a organizace) vyhledejte principy řízení Henri Fayola a aplikujte na sociální služby.



Literatura

ARMSTRONG, M. *Řízení lidských zdrojů. Nejnovější trendy a postupy.* 10 vyd. Praha : Grada Publishing, 2010. 800 s. ISBN 978-80-247-1407-3.

KOCIÁNOVÁ, R. *Personální činnosti a metody personální práce.* 1. vyd. Praha : Grada Publishing, 2010. 234 s. ISBN 978-80-247-2497-3.

HANZELKOVÁ, A.; KEŘKOVSKÝ, M.; KOSTROŇ, L. *Personální strategie.* 1. vyd. Praha : C. H. Beck, 2013. 159 s. ISBN 978-80-7179-564-3.

HANZELKOVÁ, A.; KEŘKOVSKÝ, M.; KOSTROŇ, L. *Personální strategie krok za krokem. Teorie pro praxi.* 1. vyd. Praha : C. H. Beck, 2013. 159 s. ISBN 978-80-7179-564-3.

ŠIKÝŘ, M. *Personalistika pro manažery a personalisty.* 1. vyd. Praha : Grada Publishing, 2012. 208 s. ISBN 978-80-247-4151-2.



5 Komunitní plánování sociálních služeb v obcích , městech, střednědobý plán rozvoje sociálních služeb kraje.



K zapamatování

- komunitní plánování (KP)
- cíl komunitního plánování
- priority KP
- priority rozvoje
- komunitní plán
- poskytovatel
- uživatel
- zadavatel

5.1 Komunitní plánování sociálních služeb

Co to je komunitní plánování?

Metoda, která umožňuje zpracovávat rozvojové materiály pro různé oblasti veřejného života na úrovni obce i kraje a která výrazně posiluje principy zastupitelské demokracie. Charakteristickým znakem metody je důraz kladený:

- na zapojování všech, kterých se zpracovávaná oblast týká
- na dialog a vyjednávání
- na dosažení výsledku, který je přijat a podporován většinou účastníků.

Co to je komunitní plánování sociálních služeb?

- Metoda, kterou lze na úrovni obcí nebo krajů plánovat sociální služby tak, aby odpovídaly místním specifikům i potřebám jednotlivých občanů
- Otevřený proces zjišťování potřeb a zdrojů a hledání nejlepších řešení v oblasti sociálních služeb

Zkušenosti s praktickým používáním některých principů komunitního plánování existují v České republice již nyní. Jedná se především o oblasti: ochrana životního prostředí, tvorba strategických rozvojových plánů obcí, preventivní zdravotnické programy, součinnostní programy prevence kriminality, atd. Zkušenosti s komunitním plánováním sociálních služeb mají zejména města Písek a Ústí nad Labem. Řadu zkušeností s používáním této metody lze nalézt v zahraničí.

Co je cílem komunitního plánování sociálních služeb?

- Posilovat sociální soudržnost komunity
- Podporovat sociální začleňování a předcházet sociálnímu vyloučení jednotlivců i skupin



Jaký má komunitní plánování pro obec přínos?

- Zapojuje všechny účastníky systému sociálních služeb (tedy uživatele, poskytovatele, zadavatele) do přípravy a uskutečňování plánu sociálních služeb a zvyšuje tak podíl občanů na rozhodovacím procesu o způsobu jejich zajišťování, legitimizuje rozhodování řídicích a zastupitelských orgánů a zvyšuje míru zapojení občanů do dění v obci
- Podporuje dialog a spolupráci mezi obyvateli, zvyšuje pocit příslušnosti ke komunitě a umožňuje objevovat nové lidské i materiální zdroje
- Umožňuje obcím sdružovat stávající zdroje, zvyšuje efektivitu jejich využití
- Zvyšuje dostupnost a kvalitu sociálních služeb a rozšiřuje jejich nabídku, zajišťuje, aby sociální služby odpovídaly zjištěným místním potřebám, reagovaly na lokální odlišnosti
- Zvyšuje efektivitu investovaných finančních prostředků, protože je vynakládá jen na takové služby, které jsou potřebné

Jak se pozná dobře zpracovaný komunitní plán?

- Je výsledkem vyjednávání mezi všemi účastníky procesu
- Je naplňován v rámci širokého partnerství v komunitě
- Odpovídá místním podmínkám a potřebám
- Stanoví krátkodobé i dlouhodobé cíle a priority rozvoje sociálních služeb
- Mapuje všechny veřejné, soukromé i dobrovolné subjekty z hlediska aktivit, které směřují k naplnění vytyčených cílů
- Obsahuje systém sledování a hodnocení postupu a průběžného podávání zpráv veřejnosti

II. Komunitní plánování - cíle a principy

Co je výsledkem komunitního plánování?

Výsledkem je zejména systém sociálních služeb na místní úrovni, který odpovídá zjištěným místním potřebám, reaguje na lokální odlišnosti a zajišťuje, že finanční prostředky na služby vynakládané jsou efektivně využívány.

Jaké zásady je potřeba dodržovat při zpracování komunitního plánu?

- Potřeby, priority a směry rozvoje sociálních služeb musí být stanoveny lidmi, kteří v obci žijí
- Veškeré činnosti na místní úrovni během přípravy i při naplňování plánu musí být provázány
- Zkvalitňování sociálních služeb musí být považováno za žádoucí a důležitou součást místní politiky
- Priority a směry rozvoje sociálních služeb vycházejí z přesvědčení o jedinečnosti, hodnotě, vrozené důstojnosti a právu na sebeurčení každého uživatele sociálních služeb

Co komunitní plán obsahuje?

- Popis a analýzu existujících zdrojů (soupis a popis státních, obecních i nestátních poskytovatelů sociálních služeb a souvisejících služeb - zejména: zdravotnictví, školství,

pracovní příležitosti, volný čas, možnosti práce dobrovolníků, možnosti sousedské výpomoci)

- Statistické, sociologické, demografické údaje, apod. (např. věkové složení obyvatel regionu, porodnost a úmrtnost, prognózy demografického vývoje)
- Popis a analýzu existujících přání a potřeb obyvatel v oblasti sociálních služeb
- Představu budoucnosti sociálních služeb - stanovení priorit a cílů rozvoje služeb
- Časový plán postupu prací a zásady, které je třeba při zpracování a naplňování plánu dodržet
- Způsob, jakým budou jednotliví účastníci na místní úrovni zapojeni do vytváření a naplňování komunitního plánu - stanovení podílů odpovědnosti a závazků jednotlivých účastníků
- Způsob, jakým bude KP sledován, vyhodnocován a případně měněn

Kdo KP zpracovává?

Zpracovatel vede (koordinuje) proces komunitního plánování a průběžně zpracovává dílčí písemné výstupy včetně konečné podoby komunitního plánu. V praxi mohou být použity následující možnosti:

- zpracovatel KP je obec/kraj - odborník na komunitní plánování je zaměstnancem obce/kraje
- zpracovatel KP je obcí/krajem pověřený subjekt - např. nestátní nezisková organizace. V takovém případě musí být role a spoluúčast obce/kraje předem dohodnuta. Zejména je stanoveno, jak se obec/kraj procesu zpracování KP účastní, že proces akceptuje a rozhoduje v souladu se závěry KP.

Jaký je vztah mezi KP obce a KP kraje? V ideálním případě KP kraje vychází z již dokončených KP obcí a je zaměřen především na služby, které doplňují služby poskytované obcemi. Služby zajišťované krajem mají širší, regionální působnost. Probíhá - li zpracování KP kraje a obce paralelně, je nutné zajistit oboustranné předávání a sdílení informací.

Kdo se účastní přípravy komunitního plánu?

Zadavatel

Zadavatel je ten, kdo je odpovědný za zajištění sociálních služeb, které odpovídají místním potřebám - v našem případě se jedná o obec nebo kraj. Zastupitelé jako volení reprezentanti veřejnosti vytvářejí podpůrné politické klima pro realizaci komunitního plánu. Je velmi důležité, aby obec usnesením zastupitelstva deklarovala své odhodlání rozvíjet sociální služby, které se tak stane:

- projevem politické vůle v obci/kraji
- potvrzením legitimacy komunitního plánování
- zárukou pro zapojení dalších účastníků.

Obec / kraj zejména:

- vytváří příležitosti pro dlouhodobé zapojování a spolupráci občanů

- je aktivní v rozšiřování řady metod řízení a plánování sociálních služeb a jejich koordinace s ostatními veřejnými službami
- podporuje spoluúčast občanů na rozhodovacím procesu o sociálních službách
- zveřejňuje od prvopočátku srozumitelnou a dostupnou formou všechny podstatné informace o procesu i výsledcích KP
- respektuje při svém rozhodování o sociálních službách cíle a priority stanovené v KP
- stanoví jasná pravidla financování sociálních služeb, které odpovídají prioritám KP.

Poskytovatel

Poskytovatel sociálních služeb může být: fyzická osoba, nestátní nezisková organizace, organizace zřízená obcí, organizace zřízená krajem, organizace zřízená státem. Všichni poskytovatelé mají při komunitním plánování rovné postavení. Jejich cíle a záměry mají stejnou váhu.

Uživatel

Uživatel sociálních služeb je člověk v nepříznivé sociální situaci, kterému jsou služby určeny. Cíle a záměry uživatelů mají při komunitním plánování stejnou váhu jako cíle a záměry zadavatelů a poskytovatelů. Vyhledávání, oslovování a zapojování uživatelů do práce na komunitním plánu je nenahraditelná možnost, jak zjistit potřeby v sociálních službách, jak získat informace o kvalitě poskytovaných služeb, jak objevit existující mezery v jejich nabídce a jak objevit nové zdroje pro uspokojování potřeb (např. svépomocné aktivity).

Co získá uživatel a poskytovatel, zapojí-li se do komunitního plánování?

- Možnost podílet se na utváření celkového systému sociálních služeb
- Příležitost prosazovat vlastní zájmy a cíle
- Příležitost k navázání nové spolupráce
- Informace o aktivitách, potřebách a trendech v oblasti sociálních služeb

Veřejnost

Veřejnost musí být průběžně seznamována se záměry, výsledky a cíli komunitního plánu. Cílem předem připravené informační strategie je zajistit přístup veřejnosti k informacím. Je žádoucí, aby se veřejnost procesu KP účastnila od samého počátku.

Další

organizace

Při přípravě KP jsou osloveny a vyzvány ke spolupráci místní organizace i zájmové skupiny, kterých se poskytování sociálních služeb dotýká (např. veřejné instituce, nemocnice, úřad práce, školy, NNO, policie), ale také občanské iniciativy, etnické skupiny včetně skupin, se kterými je obtížná komunikace. Čím vyšší je míra zapojení dalších organizací, která se liší podle jejich dalšího podílu na naplňování priorit a cílů komunitního plánu, tím vyšší je efektivita procesu komunitního plánování.

Jaké jsou hlavní principy komunitního plánování?

- *Partnerství mezi všemi účastníky* - potřeby a cíle všech účastníků mají stejnou váhu. Názorům všech stran musí být dopřáno stejného prostoru.



- *Zapojování místního společenství.* Při zapojování místního společenství je nutné hledat různé metody a formy oslovení a zapojení tak, aby nabídka ke spolupráci byla srozumitelná (např. podle bydliště, způsobu života, zájmů, socioetnické příslušnosti, atd.). Nikdo nesmí být vylučován a diskriminován.
- *Hledání nových lidských a finančních zdrojů.* Nelze zapomínat na spolupráci s podnikateli, která může být oboustranně přínosná, na význam práce dobrovolníků, svépomocných skupin, domácích pečovatelů včetně sousedské výpomoci. Komunitní plánování sociálních služeb je jedním z nástrojů pro zlepšení kvality života v obci.
- *Práce s informacemi.* Je nezbytné zajistit rovný přístup k informacím uvnitř řídicí struktury a zajistit předávání informací veřejnosti. Budou - li informace pravidelně předávány, bude možné očekávat relevantní připomínky a podněty. Je nutné stanovit, jak bude možné vznášet připomínky a jak bude s připomínkami nakládáno.
- *Průběh zpracování KP je stejně důležitý jako výsledný dokument.* KP nezpracovává skupina expertů. Proces KP znamená vyhledávání, zapojování a diskusi různých lidí. Tento proces umožňuje, aby navržený systém sociálních služeb byl jedinečný a neopakovatelný a plně odpovídal místním podmínkám a zdrojům.
- *Zohlednění již vytvořené a osvědčené spolupráce.* Dobře fungující spolupráce může být inspirací pro ostatní účastníky KP. Prohloubení spolupráce mezi všemi účastníky přináší kvalitnější nabídku sociálních služeb.
- *Kompromis přání a možností.* Výsledkem komunitního plánování je vždy kompromisní řešení mezi tím, co chceme, a tím, co máme k dispozici. Možnosti v tomto případě nejsou pouze materiální, finanční a lidské zdroje, ale také dohoda vymezující, kdo a jak se bude na dosažení stanovených cílů KP podílet.

Informace z praxe (co se dozvíte na přednášce):

Seznámení budete s průběhem KPSS ve vybrané obci/vybraném městě a konkrétní pracovní skupině (PS pro osoby se zdravotním postižením; PS rodiny s dětmi). Informování budete o akčním plánu PS, jeho sestavování, plnění a vyhodnocení.



Komunitní plánování patří mezi důležité činnosti v rámci obce, či regionu, zabezpečující potřeby lidí vyžadujících sociální péči. Komunitní plánování je proces, který má pevná pravidla a jasnou strukturu. Aktéři plánování tato pravidla respektují v zájmu efektivního přínosu v dané oblasti.



Kontrolní otázky a úkoly pro samostudium

1. V jakých oblastech zájmu lze komunitně plánovat?
2. Co je obsahem komunitního plánování?
3. Jaké jsou principy komunitního plánování?



Literatura

PILÁT, M. *Komunitní plánování sociálních služeb v současné teorii a praxi*. Praha: Portál, 2015

ŠIMŮNEK, Marek a Martina KALOUSKOVÁ. *5. plán rozvoje sociálních a souvisejících služeb města Hradec Králové na období 2016-2018*. 1. vydání. Hradec Králové: Statutární město Hradec Králové, 2016, 88 s. ISBN 978-80-87637-28-9.



6 Druhy poskytovaných sociálních služeb



K zapamatování

- sociální poradenství
- sociální péče
- sociální prevence
- sociální poradenství
- osobní asistence
- pečovatelská služba
- tísňová péče
- odlehčovací služba
- centrum denních služeb
- stacionář – denní, týdenní

6.2 Sociální služby zahrnují

§ 32

Sociální služby zahrnují

- a) sociální poradenství,
- b) služby sociální péče,
- c) služby sociální prevence.

Sociální poradenství

§ 37

(1) Sociální poradenství zahrnuje

- a) základní sociální poradenství,
- b) odborné sociální poradenství.

(2) Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Základní sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.

(3) Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí a ve speciálních lůžkových zdravotnických zařízeních hospicového typu; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností.

(4) Služba podle odstavce 3 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- b) sociálně terapeutické činnosti,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.



Díl 3

Služby sociální péče

§ 38

Služby sociální péče napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem podpořit život v jejich přirozeném sociálním prostředí a umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení. Každý má právo na poskytování služeb sociální péče v nejméně omezujícím prostředí.

§ 39

Osobní asistence

(1) Osobní asistence je terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba se poskytuje bez časového omezení, v přirozeném sociálním prostředí osob a při činnostech, které osoba potřebuje.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje zejména tyto základní činnosti:

- a) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně,
- c) pomoc při zajištění stravy,
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- e) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- f) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

§ 40

Pečovatelská služba

(1) Pečovatelská služba je terénní nebo ambulantní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba poskytuje ve vymezeném čase v domácnostech osob a v zařízeních sociálních služeb vyjmenované úkony.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

§ 41

Tísňová péče

(1) Tísňová péče je terénní služba, kterou se poskytuje nepřetržitá distanční hlasová a elektronická komunikace s osobami vystavenými stálému vysokému riziku ohrožení zdraví nebo života v případě náhlého zhoršení jejich zdravotního stavu nebo schopností.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) poskytnutí nebo zprostředkování neodkladné pomoci při krizové situaci,
- b) sociálně terapeutické činnosti,
- c) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

§ 42

Průvodcovské a předčitatelské služby

(1) Průvodcovské a předčitatelské služby jsou terénní nebo ambulantní služby poskytované osobám, jejichž schopnosti jsou sníženy z důvodu věku nebo zdravotního postižení v oblasti orientace nebo komunikace, a napomáhá jim osobně si vyřídit vlastní záležitosti. Služby mohou být poskytovány též jako součást jiných služeb.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

§ 43

Podpora samostatného bydlení

(1) Podpora samostatného bydlení je terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- b) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- c) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- d) sociálně terapeutické činnosti,
- e) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

§ 44

Odlehčovací služby

(1) Odlehčovací služby jsou terénní, ambulantní nebo pobytové služby poskytované osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí; cílem služby je umožnit pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- d) poskytnutí ubytování v případě pobytové služby,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- f) sociálně terapeutické činnosti,
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- h) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti.

§ 45

Centra denních služeb

(1) V centrech denních služeb se poskytují ambulantní služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- c) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- d) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- e) sociálně terapeutické činnosti,
- f) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

§ 46

Denní stacionáře

(1) V denních stacionářích se poskytují ambulanti služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního postižení, a osobám s chronickým duševním onemocněním, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- c) poskytnutí stravy,
- d) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- f) sociálně terapeutické činnosti,
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

§ 47

Týdenní stacionáře

(1) V týdenních stacionářích se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního postižení, a osobám s chronickým duševním onemocněním, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) poskytnutí ubytování,
- b) poskytnutí stravy,
- c) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- d) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- e) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- f) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- g) sociálně terapeutické činnosti,
- h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

§ 48

Domovy pro osoby se zdravotním postižením

(1) V domovech pro osoby se zdravotním postižením se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) poskytnutí ubytování,
 - b) poskytnutí stravy,
 - c) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
 - d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
 - e) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
 - f) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
 - g) sociálně terapeutické činnosti,
 - h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.
- (3) Nezaopatřeným dětem se v domovech pro osoby se zdravotním postižením poskytuje osobní vybavení, drobné předměty běžné osobní potřeby a některé služby s přihlédnutím k jejich potřebám. Osobním vybavením se rozumí prádlo, šatstvo a obuv; některými službami se rozumí stříhání vlasů, holení a pedikúra. Nezaopatřenost dítěte se pro účely tohoto zákona posuzuje podle zákona o státní sociální podpoře²²⁾.
- (4) V domovech pro osoby se zdravotním postižením může být vykonávána ústavní výchova, výchovná opatření nebo předběžné opatření podle zvláštních právních



předpisů²³⁾. Pro výkon ústavní výchovy nebo předběžného opatření v domovech pro osoby se zdravotním postižením platí s ohledem na specifické potřeby osob se zdravotním postižením přiměřeně ustanovení zákona o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních²⁴⁾ o

a) právech a povinnostech dětí umístěných ve školských zařízeních pro výkon ústavní výchovy,

b) právu ředitele takového zařízení povolit dítěti pobyt mimo zařízení, zakázat nebo přerušit návštěvu osob odpovědných za výchovu nebo jiných osob v zařízení, být přítomen při otevření listovní nebo balíkové zásilky dítětem, převzít od dítěte do dočasné úschovy cenné předměty, finanční hotovost nebo předměty ohrožující výchovu, zdraví nebo bezpečnost dítěte, povolit dětem starším 15 let cestovat do místa pobytu bez dozoru a zastoupit dítě v běžných záležitostech,

c) povinnosti ředitele takového zařízení seznámit dítě s jeho právy a povinnostmi, dát příslušnému soudu podnět ke zrušení ústavní výchovy, pominuly-li důvody pro její nařízení, podat soudu podnět na prodloužení ústavní výchovy, vyžaduje-li to zájem dítěte, podávat informace o dítěti zákonným zástupcům nebo opatrovníkovi a orgánu sociálně-právní ochrany dětí na jejich žádost, projednat předem opatření zásadní důležitosti se zákonnými zástupci nebo s opatrovníkem dítěte, nehrozí-li nebezpečí z prodlení, informovat o nadcházejícím propuštění dítěte ze zařízení příslušný obecní úřad obce s rozšířenou působností, propustit dítě mladší 15 let pouze v doprovodu osob odpovědných za výchovu,

d) nároku na kapesné a jeho výši.

§ 49

Domovy pro seniory

(1) V domovech pro seniory se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

a) poskytnutí ubytování,

b) poskytnutí stravy,

c) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,

d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,

e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,

f) sociálně terapeutické činnosti,

g) aktivizační činnosti,

h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

§ 50

Domovy se zvláštním režimem

(1) V domovech se zvláštním režimem se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění nebo závislosti na návykových látkách, a osobám se stařeckou, Alzheimerovou demencí a ostatními typy demencí, které mají sníženou soběstačnost z důvodu těchto onemocnění, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Režim v těchto zařízeních při poskytování sociálních služeb je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

a) poskytnutí ubytování,

b) poskytnutí stravy,

- c) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
 - d) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
 - e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
 - f) sociálně terapeutické činnosti,
 - g) aktivizační činnosti,
 - h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.
- § 51

Chráněné bydlení

(1) Chráněné bydlení je pobytová služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Chráněné bydlení má formu skupinového, popřípadě individuálního bydlení.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
 - b) poskytnutí ubytování,
 - c) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
 - d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
 - e) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
 - f) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
 - g) sociálně terapeutické činnosti,
 - h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.
- § 52

Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče

(1) Ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče se poskytují pobytové sociální služby osobám, které již nevyžadují lůžkovou péči, ale vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nejsou schopny se obejít bez pomoci jiné fyzické osoby a nemohou být proto propuštěny ze zdravotnického zařízení lůžkové péče²⁵⁾ do doby, než jim je zabezpečena pomoc osobou blízkou nebo jinou fyzickou osobou nebo zajištěno poskytování terénních nebo ambulantních sociálních služeb anebo pobytových sociálních služeb v zařízeních sociálních služeb.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) poskytnutí ubytování,
- b) poskytnutí stravy,
- c) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- d) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- f) sociálně terapeutické činnosti,
- g) aktivizační činnosti,
- h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Díl 4

Služby sociální prevence

§ 53

Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence

je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.

§ 54

Raná péče

(1) Raná péče je terénní služba, popřípadě doplněná ambulantní formou služby, poskytovaná dítěti a rodičům dítěte ve věku do 7 let, které je zdravotně postižené, nebo jehož vývoj je ohrožen v důsledku nepříznivého zdravotního stavu. Služba je zaměřena na podporu rodiny a podporu vývoje dítěte s ohledem na jeho specifické potřeby.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- c) sociálně terapeutické činnosti,
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

§ 55

Telefonická krizová pomoc

(1) Služba telefonické krizové pomoci je terénní služba poskytovaná na přechodnou dobu osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života nebo v jiné obtížné životní situaci, kterou přechodně nemohou řešit vlastními silami.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) telefonickou krizovou pomoc,
- b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

§ 56

Tlumočnické služby

(1) Tlumočnické služby jsou terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované osobám s poruchami komunikace způsobenými především smyslovým postižením, které zamezuje běžné komunikaci s okolím bez pomoci jiné fyzické osoby.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

§ 57

Azylové domy

(1) Azylové domy poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- b) poskytnutí ubytování,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

§ 58

Domy na půl cesty

(1) Domy na půl cesty poskytují pobytové služby zpravidla pro osoby do 26 let věku, které po dosažení zletilosti opouštějí školská zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, popřípadě pro osoby z jiných zařízení pro péči o děti a mládež, a pro osoby, které jsou propuštěny z výkonu trestu odnětí svobody nebo ochranné léčby. Způsob poskytování sociálních služeb v těchto zařízeních je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) poskytnutí ubytování,

- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- c) sociálně terapeutické činnosti,
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.

§ 59

Kontaktní centra

(1) Kontaktní centra jsou nízkoprahová zařízení poskytující ambulantní, popřípadě terénní služby osobám ohroženým závislostí na návykových látkách. Cílem služby je snižování sociálních a zdravotních rizik spojených se zneužíváním návykových látek.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) sociálně terapeutické činnosti,
- b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- c) poskytnutí podmínek pro osobní hygienu.

§ 60

Krizová pomoc

(1) Krizová pomoc je terénní, ambulantní nebo pobytová služba na přechodnou dobu poskytovaná osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života, kdy přechodně nemohou řešit svoji nepříznivou sociální situaci vlastními silami.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) poskytnutí ubytování,
- b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- c) sociálně terapeutické činnosti,
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

§ 60a

Intervenční centra

(1) Na základě vykázaní ze společného obydlí podle zvláštního právního předpisu²⁶⁾ je osobě ohrožené násilným chováním vykázané osoby nabídnuta pomoc nejpozději do 48 hodin od doručení kopie úředního záznamu o vykázaní intervenčnímu centru. Pomoc intervenčního centra může být poskytnuta rovněž na základě žádosti osoby ohrožené násilným chováním jiné osoby obývající s ní společné obydlí nebo i bez takového podnětu, a to bezodkladně poté, co se intervenční centrum o ohrožení osoby násilným chováním dozví. Sociální služby v intervenčním centru jsou poskytovány jako služby ambulantní, terénní nebo pobytové.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) sociálně terapeutické činnosti,
- b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

(3) Služba podle odstavce 1 poskytovaná formou pobytových služeb obsahuje vedle základních činností uvedených v odstavci 2 tyto základní činnosti:

- a) poskytnutí ubytování,
- b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy.

(4) Součástí služby je zajištění spolupráce a vzájemné informovanosti mezi intervenčními centry, poskytovateli jiných sociálních služeb, orgány sociálně-právní ochrany dětí, obcemi, útvary Policie České republiky a obecní policie, jakož i ostatními orgány veřejné správy.

§ 61

Nízkoprahová denní centra

(1) Nízkoprahová denní centra poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby pro osoby bez přístřeší.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.

§ 62

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

(1) Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- c) sociálně terapeutické činnosti,
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

§ 63

Noclehárny

(1) Noclehárny poskytují ambulantní služby osobám bez přístřeší, které mají zájem o využití hygienického zařízení a přenocování.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- b) poskytnutí přenocování.

§ 64

Služby následné péče

(1) Služby následné péče jsou ambulantní nebo pobytové služby poskytované osobám s chronickým duševním onemocněním a osobám závislým na návykových látkách, které absolvovaly lůžkovou péči ve zdravotnickém zařízení, absolvovaly ambulantní léčbu nebo se jí podrobují, nebo osobám, které abstinují.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) sociálně terapeutické činnosti,
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

(3) Služba podle odstavce 1 poskytovaná formou pobytových služeb v zařízeních následné péče obsahuje vedle základních činností uvedených v odstavci 2 tyto základní činnosti:

- a) poskytnutí ubytování,
- b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy.

§ 65

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

(1) Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované rodině s dítětem, u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,

- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
 - c) sociálně terapeutické činnosti,
 - d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.
- § 66

Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením

(1) Sociálně aktivizační služby jsou ambulantní, popřípadě terénní služby poskytované osobám v důchodovém věku nebo osobám se zdravotním postižením ohroženým sociálním vyloučením.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
 - b) sociálně terapeutické činnosti,
 - c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.
- § 67

Sociálně terapeutické dílny

(1) Sociálně terapeutické dílny jsou ambulantní služby poskytované osobám se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení, které nejsou z tohoto důvodu umístitelné na otevřeném ani chráněném trhu práce. Jejich účelem je dlouhodobá a pravidelná podpora zdokonalování pracovních návyků a dovedností prostřednictvím sociálně pracovní terapie.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
 - b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
 - c) nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění,
 - d) podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností.
- § 68

Terapeutické komunity

(1) Terapeutické komunity poskytují pobytové služby i na přechodnou dobu pro osoby závislé na návykových látkách nebo osoby s chronickým duševním onemocněním, které mají zájem o začlenění do běžného života.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) poskytnutí stravy,
 - b) poskytnutí ubytování,
 - c) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
 - d) sociálně terapeutické činnosti,
 - e) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.
- § 69

Terénní programy

(1) Terénní programy jsou terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek nebo omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být osobám poskytována anonymně.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Sociální rehabilitace

(1) Sociální rehabilitace je soubor specifických činností směřujících k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob, a to rozvojem jejich specifických schopností a dovedností, posilováním návyků a nácvikem výkonu běžných, pro samostatný život nezbytných činností alternativním způsobem využívajícím zachovaných schopností, potenciálů a kompetencí. Sociální rehabilitace se poskytuje formou terénních a ambulantních služeb, nebo formou pobytových služeb poskytovaných v centrech sociálně rehabilitačních služeb.

(2) Služba podle odstavce 1 poskytovaná formou terénních nebo ambulantních služeb obsahuje tyto základní činnosti:

a) nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění,

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,

c) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,

d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

(3) Služba podle odstavce 1 poskytovaná formou pobytových služeb v centrech sociálně rehabilitačních služeb obsahuje vedle základních činností, obsažených v odstavci 2 tyto základní činnosti:

a) poskytnutí ubytování,

b) poskytnutí stravy,

c) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu.

Informace z praxe (co se dozvíte na přednášce):

Získáte praktické informace o jednotlivých druzích poskytovaných sociálních služeb včetně poskytovaných základních činností v rámci služeb. Budete schopni si vyhledat konkrétní druh poskytované služby v rámci požadovaného kraje/města v ČR.



Kontrolní otázky a úkoly pro samostudium

1. Které z uvedených služeb jsou nejfrekventovanější?

2. Charakterizujte tíšňovou péči.

Na základě seznámení se s druhy zařízení, vyhledejte ve svém regionu organizace poskytující nějaký druh sociální služby.

Prostudujte Standardy sociálních služeb.



Literatura

Standardy kvality sociálních služeb - příručka pro uživatele Vydalo Ministerstvo práce a sociální věcí ČR v rámci projektu „Vzdělávání v zavádění standardů kvality sociálních služeb“ koordinované společností EuroProfis, s.r.o. Vydání první, Červenec 2008.



Doporučený standard kvality pro domovy pro seniory ČR. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2015.
PRŮŠA, L. *Ekonomie sociálních služeb*. Praha: ASPI Publishing, 2003.

7 Formy poskytování sociálních služeb



K zapamatování

- příčina kriminality
- podmínka kriminality
- kriminogenní faktory
- třídění kriminogenních faktorů
- kriminogenní situace
- aspekty vzestupu kriminality v ČR po roce 1989

7.1 Sociální služby

Jsou definovány:

- Činnost zajišťující pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo v rámci prevence před sociálním vyloučením.

§ 33

Formy poskytování sociálních služeb

- (1) Sociální služby se poskytují jako služby pobytové, ambulantní nebo terénní.
- (2) Pobytovými službami se rozumí služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb.
- (3) Ambulantními službami se rozumí služby, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování.
- (4) Terénními službami se rozumí služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí.

7.1.1 Terénní sociální služby

Výhody:

- domácí prostředí
- méně finančně náročné
- zachování sociálních vazeb
- maximální zapojení osob blízkých do péče

Nevýhody:

- horší dostupnost péče v některých oblastech (místní i časová)
- možnost narušení soukromí (při střídání pracovníků)
- většinou není možné 24 hod

7.1.2 Ambulantní sociální služby**Výhody:**

- sociální kontakty s vrstevníky a dalšími lidmi
- zachování sociální prostředí
- méně nákladné služby
- rozvoj a udržení stávajících dovedností
- aktivizační programy

Nevýhody:

- doprava do zařízení
- případná místní nedostupnost
- finančně náročnější pro uživatele
- pobyt v kolektivu (i výhoda)
- zdravotní problémy
- vytržení na část dne z domu

7.1.3 Pobytové sociální služby**Výhody:**

- možnost speciální péče
- aktivizační programy
- úleva pro rodinu
- pobyt ve společnosti vrstevníků

Nevýhody:

- narušení soukromí
- nejnákladnější pro stát
- větší riziko šikany
- ponorková nemoc
- nadměrná homogenita
- riziko vzniku hospitalismu
- riziko vzniku patologických či rizikových vztahů
- menší zapojení rodiny do péče

7.1.4 Volby formy služby pro klienta

- Dle individuálních potřeb a přání,
- zdravotní stav klienta,
- finanční náročnost dané služby,
- místní a časová dostupnost,

- rodinné a jiné sociální zázemí
- Lze změnit dle aktuální situace klienta a jeho rodiny.

7.2 Druhy sociálních služeb

- sociální poradenství
- služby sociální péče služby
 - sociální prevence

Základní činnosti sociálních služeb:

- **Definované v zákoně č. 108/2006 Sb.**
- Poskytovatel je musí u dané služby zajistit
- Max. výše úhrady stanovena vyhláškou
- Fakultativní činnosti – navíc, nejsou povinné, hrazené v plné výši

7.2.1 Sociální poradenství

- Základní - obecné informace pro řešení nepříznivé sociální situace
 - zákl. činností všech druhů soc. služeb, poskytovatelé jej musí zajistit, bezplatné
- Odborné – okruh osob a problémů
 - poskytují manželské, rodinné poradny, pro zdravotně postižené, pro seniory, bez

Informace z praxe (co se dozvíte na přednášce):

Budete schopni začlenit sociální službu v rámci formy poskytované služby.



Kontrolní otázky a úkoly pro samostudium

1. Specifikujte výhody a nevýhody jednotlivých druhů sociální péče.



Literatura

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008.

MATOUŠEK, O. *Sociální služby*. Praha: Portál, 2007.

Zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách ve znění pozdějších předpisů

8 Standardy kvality sociálních služeb



K zapamatování

- Zákon o sociálních službách
- Metodika
- Standardy kvality sociálních služeb
- Příspěvek na péči
- Inspekce poskytování sociálních služeb
- Angažovanost
- Rozvoj zaměstnanců
- Sociálně patologický jev

8.1 Zákon o sociálních službách

„Zákon o sociálních službách přinesl do systému sociální péče v České republice mnohem více změn, než by se na první pohled mohlo zdát.

Pokud jde o smysl zákona o sociálních službách, měli bychom si uvědomit, že sleduje především dva základní cíle: jednak samozřejmě zabezpečení sociální péče všem osobám, které ji nezbytně potřebují, jednak nápravu deformovaných právních vztahů mezi státem, poskytovateli sociálních služeb a především jejich uživateli.

Systém sociální péče v naší zemi byl před rokem 1989 poměrně solidně propracován a lze konstatovat, že byl dosažitelný (a využitelný) pro všechny občany, kteří sociální péči potřebovali.

V době, kdy tento systém vznikl, bylo prioritou zajištění péče, avšak nebyla již důsledně respektována lidská práva a důstojnost uživatelů sociálních služeb. Tehdejší režim se dokonce za své sociálně potřebné spoluobčany jakoby styděl. Ti, kdo byli nejvíce závislí na pomoci druhých, byli umísťováni do různých ústavů, byl jim omezován svobodný pohyb, byli vytrženi ze svého přirozeného sociálního prostředí a do značné míry izolováni od většinové společnosti.

Právě tedy zákon o sociálních službách přinesl zásadní změnu. Opustil dosavadní paternalisticko-direktivní praxi a vytvořil prostředí pro rozvoj vztahů mezi poskytovateli sociálních služeb a jejich uživateli, založený na rovnoprávnosti dobrovolnosti důsledně individuálním přístupu, na úsilí o nevyčleňování adresátů sociálních služeb z přirozeného prostředí ze společnosti. Zvláštní důraz spočívá ve spolupráci mezi poskytovateli, uživateli i osobami jim blízkými s cílem mobilizovat uživatele sociálních služeb k převzetí spoluodpovědnosti za řešení jejich nepříznivé sociální situace a závislosti na poskytování sociálních služeb.

Sociální služby jsou poskytovány na smluvním základě, kde účastníci (poskyvatel a zájemce o službu) vyjednávají podmínky poskytnutí služby. Zájemce o službu smlouvu uzavírá dobrovolně s jím vybraným poskytovatelem za podmínek, na nichž se obě strany shodnou. Sama smlouva se obecně řídí občanským zákoníkem, tedy právní normou, pro kterou je typická právě rovnost účastníků právního vztahu.

Důraz na respektování práv uživatelů a jejich lidské důstojnosti pak podtrhuje povinnost poskytovatele dodržovat tzv. standardy kvality sociálních služeb, vyhlášené jako příloha prováděcí vyhlášky k zákonu o sociálních službách.

Zákon také vytvořil lepší podmínky pro jednotlivce (fyzické osoby), aby i oni mohli na procesu poskytování sociálních služeb snadněji participovat. Sleduje tím právě pevnější zakotvení adresátů sociálních služeb v jejich přirozeném sociálním prostředí i jejich motivaci ke spolupráci při řešení jejich nepříznivé sociální situace.

Z výše uvedeného pak můžeme formulovat základní zásady zákona, které jsou jinak uvedeny především v jeho § 2:

- bezplatné sociální poradenství pro každého;
- zachování lidské důstojnosti a respekt k lidským a občanským právům a oprávněným zájmům;
- individuální přístup;
- aktivizace k samostatnosti;
- podpora při zakotvení v přirozeném sociálním prostředí;
- rovnoprávnost;
- dobrovolnost.

Tyto základní zásady jsou v obecné poloze vodítkem, na jehož základě byly vypracovány standardy kvality sociálních služeb.

Aby mohly být záměry zákon naplněny, objevily se v něm nové instituty, jejich úkolem je vytvořit podmínky naplnění cílů právní úpravy. Těmito instituty jsou:

1. příspěvek na péči;
2. registrace poskytovatele sociálních služeb;
3. fyzické osoby jako poskytovatelé sociálních služeb;
4. smlouva o poskytování sociálních služeb;
5. standardy kvality sociálních služeb;
6. inspekce poskytování sociálních služeb (§ 97 zákona o sociálních službách).“

Strana 16 – 17 (kniha Sociální služby v ČR v teorii a praxi)

8.2 Standardy kvality sociálních služeb

Standardy kvality sociálních služeb doporučené MPSV od roku 2002 se staly právním předpisem závazným od 1.1.2007., Znění kritérií Standardů je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

a) Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována.

- b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.
- c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje.

2. Ochrana práv

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
- b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
- c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
- d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby. Podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.

3. Jednání se zájemcem o sociální službu

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
- b) 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.
- c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

4. Smlouva o poskytování sociální služby

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
- b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy.
- c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.

5. Individuální plánování průběhu sociální služby

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
- b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby.

- c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle.
- d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance.
- e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám.

6. Dokumentace o poskytování sociální služby

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
- b) Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby.
- c) Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby.

7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
- b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele.
- c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě.
- d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

- a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat.
- b) Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb.
- c) Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj.

9. Personální a organizační zajištění sociální služby

- a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována.

- b) Poskytovatel má písemně zpracovány vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců; kritérium není zásadní.
- c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
- d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

10. Profesionální rozvoj zaměstnanců

- a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace.
- b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje.
- c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje.
- d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje, kritérium není zásadní.
- e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

- a) Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb.

12. Informovanost o poskytované sociální službě

- a) Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena.

13. Prostředí a podmínky

- b) Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob.
- c) Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.

14. Nouzové a havarijní situace

- a) Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení.
- b) Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít.
- c) Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací.

15. Zvyšování kvality sociální služby

- a) Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob.
- b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
- c) Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby.
- d) Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.

Informace z praxe (co se dozvíte na přednášce):

Získáte vhled do jednotlivých standardů kvality v sociálních službách. Znáte budete základní a stěžejní pojmy v sociálních službách. Seznámení budete i s postupem zpracování metodik sociálních služeb, které z SQSS vycházejí.



Kontrolní otázky a úkoly pro samostudium

Prostudujte Zákon o sociálních službách a v návaznosti na něho Standardy kvality v sociálních službách.

Jakým způsobem lze dosáhnout toho, aby zaměstnanci dodržovali Standardy kvality v sociálních službách?



Literatura

Zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách ve znění pozdějších předpisů

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008.

MATOUŠEK, O. *Sociální služby*. Praha: Portál, 2007.

Standardy kvality sociálních služeb - příručka pro uživatele Vydalo Ministerstvo práce a sociální věci ČR v rámci projektu „Vzdělávání v zavádění standardů kvality sociálních služeb“ koordinované společností EuroProfis, s.r.o. Vydání první, Červenec 2008.



9 Úhrada nákladů za sociální služby



K zapamatování

- sociální služby za úhradu
- sociální služby bez úhrady nákladů
- azylové domy
- domy na půl cesty
- terapeutické komunity
- zařízení následné péče

9.1

§ 71

(1) Sociální služby se poskytují osobám bez úhrady nákladů nebo za částečnou nebo plnou úhradu nákladů.

(2) Úhradu nákladů za poskytování sociálních služeb hradí osoba ve výši sjednané ve smlouvě uzavřené s poskytovatelem služby podle § 91.

(3) Poskytovatel sociální služby se může dohodnout na spoluúčasti na úhradě nákladů s osobou blízkou osobě, které je sociální služba poskytována, popřípadě s jinou fyzickou osobou nebo s právnickou osobou, pokud osoba, které je sociální služba poskytována, nemá vlastní příjem nebo její příjem nepostačuje na úhradu nákladů.

(4) Příjmem osoby se pro účely úhrady rozumí příjmy podle zákona o životním a existenčním minimu²⁷, s výjimkou příspěvku.

§ 72

Sociální služby poskytované bez úhrady

Bez úhrady nákladů se poskytují

a) sociální poradenství (§ 37),

b) raná péče (§ 54),

c) telefonická krizová pomoc (§ 55),

d) tlumočnické služby (§ 56),

e) krizová pomoc (§ 60),

f) služby následné péče (§ 64), s výjimkou základních činností poskytovaných podle § 64 odst. 3,

g) sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (§ 65),

h) sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením (§ 66),

i) terénní programy (§ 69),

j) sociální rehabilitace (§ 70), s výjimkou základních činností poskytovaných podle § 70 odst. 3,

k) sociální služby v kontaktních centrech (§ 59) a nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež (§ 62),

l) služby sociálně terapeutických dílen (§ 67), s výjimkou základní činnosti poskytované podle § 67 odst. 2 písm. b),

m) sociální služby intervenčních center (§ 60a).

Sociální služby poskytované za úhradu

§ 73

(1) Za pobytové služby poskytované v

- a) týdenních stacionářích (§ 47),
- b) domovech pro osoby se zdravotním postižením (§ 48),
- c) domovech pro seniory (§ 49),
- d) domovech se zvláštním režimem (§ 50),
- e) zdravotnických zařízeních lůžkové péče (§ 52),

hradí osoba úhradu za ubytování, stravu a za péči poskytovanou ve sjednaném rozsahu.

(2) Péčí se pro účely stanovení úhrady rozumí základní činnosti uvedené v § 35 odst. 1 písm. a), b), e), f) a h) až j).

(3) Maximální výši úhrady za ubytování a stravu stanoví prováděcí právní předpis. Po úhradě za ubytování a stravu při poskytování pobytových služeb v týdenních stacionářích musí osobě zůstat alespoň 25 % jejího příjmu, a při poskytování pobytových služeb uvedených v odstavci 1 písm. b) až e) musí osobě zůstat alespoň 15 % jejího příjmu.

(4) Úhrada za péči se stanoví při poskytování

- a) pobytových služeb, s výjimkou týdenních stacionářů, ve výši přiznaného příspěvku,
- b) pobytových služeb v týdenních stacionářích maximálně ve výši 75 % přiznaného příspěvku.

(5) Osoba, které jsou poskytovány sociální služby podle odstavce 1 a které by po úhradě nákladů za ubytování a stravu nezůstala z jejího příjmu částka uvedená v odstavci 3, je povinna doložit poskytovateli těchto sociálních služeb výši svého příjmu pro účely stanovení úhrady podle odstavce 3 a neprodleně mu oznamovat změny v příjmu, které mají vliv na výši úhrady podle odstavce 3.

§ 74

(1) Za pobytové služby poskytované nezaopatřenému dítěti²²⁾ v týdenních stacionářích (§ 47) a domovech pro osoby se zdravotním postižením (§ 48) hradí rodiče dítěte nebo rodič, kterému bylo dítě svěřeno rozhodnutím soudu do péče, popřípadě jiná fyzická osoba povinná výživou dítěte, úhradu za stravu a za péči poskytovanou ve sjednaném rozsahu. Za pobytové služby poskytované v týdenních stacionářích (§ 47) nezaopatřenému dítěti, které je svěřeno do péče fyzické osoby, která má z tohoto důvodu nárok na dávky péčovské péče podle zvláštního právního předpisu²⁸⁾, hradí úhradu podle věty první tato fyzická osoba.

(2) Je-li dítě umístěno do domova pro osoby se zdravotním postižením na základě rozhodnutí soudu o nařízení ústavní výchovy, výchovného opatření nebo předběžného opatření, stanoví úhradu za stravu a za péči rozhodnutím obecní úřad obce s rozšířenou působností příslušný podle místa trvalého nebo hlášeného pobytu dítěte. Rodiče se na hrazení úhrady podílejí rovným dílem, není-li dále stanoveno jinak. Úhrada se na žádost osoby, která je podle odstavce 1 povinna hradit úhradu, popřípadě z podnětu zařízení sociálních služeb uvedeného v odstavci 1, nestanoví, jestliže doloží, že tato osoba nebo osoba s ní společně posuzovaná je příjemcem dávek podle zákona o pomoci v hmotné nouzi^{28a)}. Úhrada se na žádost osoby, která je podle odstavce 1 povinna hradit úhradu, popřípadě z podnětu zařízení sociálních služeb uvedeného v odstavci 1, rovněž nestanoví nebo se sníží, jestliže tato osoba doloží, že po zaplacení úhrady by její příjem nebo její příjem a příjem osob s ní společně posuzovaných poklesl pod součet částky životního minima podle zákona o životním a existenčním minimu²⁷⁾ a částky normativních nákladů na bydlení podle zvláštního právního předpisu^{28b)}.

(3) Maximální výši úhrady za stravu podle odstavců 1 a 2 stanoví prováděcí právní předpis. Pokud se zařízení sociálních služeb, ve kterém je nezaopatřené dítě umístěno, vyplácí podle zvláštního právního předpisu přídavek na dítě²⁹), snižuje se úhrada o jeho výši.

(4) Úhrada za péči nezaopatřenému dítěti²²) se stanoví při poskytování

a) pobytových služeb v domovech pro osoby se zdravotním postižením ve výši přiznaného příspěvku,

b) pobytových služeb v týdenních stacionářích maximálně ve výši 75 % přiznaného příspěvku.

Ustanovení § 73 odst. 2 platí obdobně.

(5) Za pobytové služby poskytované v týdenních stacionářích (§ 47) a domovech pro osoby se zdravotním postižením (§ 48) dítěti, které není nezaopatřeným dítětem²²), a dítěti, které je poživatelem sirotčích důchodů po obou rodičích, hradí úhradu toto dítě podle § 73.

§ 75

(1) Za poskytování

a) osobní asistence (§ 39),

b) pečovatelské služby (§ 40),

c) tísňové péče (§ 41),

d) průvodcovských a předčitatelských služeb (§ 42),

e) podpory samostatného bydlení (§ 43),

f) odlehčovacích služeb (§ 44),

g) služeb v centrech denních služeb (§ 45),

h) služeb v denních stacionářích (§ 46),

i) pobytových služeb v centrech sociálně rehabilitačních služeb uvedených v § 70 odst. 3,

j) služeb v chráněném bydlení (§ 51),

hradí osoby úhradu za základní činnosti v rozsahu stanoveném smlouvou, není-li v odstavci 2 stanoveno jinak. Maximální výši úhrady stanoví prováděcí právní předpis.

(2) Pečovatelská služba se s výjimkou nákladů za stravu poskytnutou v rámci základní činnosti uvedené v § 40 odst. 2 písm. c) poskytuje bez úhrady

a) rodinám, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí,

b) účastníkům odboje³⁰),

c) osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci, ve znění zákona č. 47/1991 Sb., nebo u nichž bylo odsuzující soudní rozhodnutí pro trestné činy uvedené v § 2 zákona č. 119/1990 Sb., ve znění zákona č. 47/1991 Sb., zrušeno přede dnem jeho účinnosti, anebo byly účastny rehabilitace podle § 22 písm. c) zákona č. 82/1968 Sb., o soudní rehabilitaci, jestliže neoprávněný výkon vazby nebo trestu odnětí svobody činil celkem alespoň 12 měsíců, popřípadě méně, pokud tento výkon měl činit 12 měsíců, avšak skončil ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců,

d) osobám, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru, jestliže rozhodnutí o tomto zařazení bylo zrušeno podle § 17 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., o mimosoudních rehabilitacích, anebo ve vojenském tábore nucených prací, jestliže rozkaz o jeho zařazení do tohoto tábora byl zrušen podle § 18 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., ve znění zákona č. 267/1992 Sb. a zákona č. 78/1998 Sb., anebo v centralizačním klášteře s

režimem obdobným táborem nucených prací, pokud celková doba pobytu v těchto zařízeních činila 12 měsíců, popřípadě méně, pokud tato doba měla činit 12 měsíců, avšak skončila ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců,

e) pozůstalým manželům (manželkám) po osobách uvedených v písmenech b) až d) starším 70 let.

§ 76

(1) Za poskytování sociálních služeb v

a) azylových domech (§ 57),

b) domech na půl cesty (§ 58),

c) terapeutických komunitách (§ 68),

d) zařízeních následné péče (§ 64 odst. 3),

hradí osoby úhradu za ubytování a stravu, a za poskytování sociálních služeb v sociálně terapeutických dílnách hradí osoby úhradu za stravu v rozsahu stanoveném smlouvou. Maximální výši úhrady stanoví prováděcí právní předpis.

(2) Za poskytování sociálních služeb v noclehárnách (§ 63) hradí osoby úhradu ve výši stanovené poskytovatelem.

(3) Za poskytování sociálních služeb v nízkoprahových denních centrech (§ 61) hradí osoby úhradu za stravu ve výši stanovené poskytovatelem.

§ 77

Úhrada za fakultativní činnosti může být stanovena v plné výši nákladů na tyto služby.

Informace z praxe (co se dozvíte na přednášce):

– Informování budete o tom, které služby jsou poskytovány bez úhrady a které za úhradu. U služeb za úhradu se seznámíte s jejich max. výší, která může být klientům služeb dána k úhradě.



Kontrolní otázky a úkoly pro samostudium

1. Na základě jakého dokumentu lze poskytovat služby bez úhrady?
2. Co musí být splněno, aby služba bez úhrady mohla být poskytnuta?
3. Definujte službu za úhradu.



Literatura

Zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách ve znění pozdějších předpisů

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008.

MATOUŠEK, O. *Sociální služby*. Praha: Portál, 2007.

Standardy kvality sociálních služeb - příručka pro uživatele Vydalo Ministerstvo práce a sociální věcí ČR v rámci projektu „Vzdělávání v zavádění standardů kvality sociálních služeb“ koordinované společností EuroProfis, s.r.o. Vydání první, Červenec 2008.



10 Jak uspět při inspekci



K zapamatování

- Strategie
- Inspekce
- Zaměření inspekce
- Četnost inspekci
- Standardy kvality v sociálních službách

10.1

Častou obavou poskytovatelů sociálních služeb je, že nebudou úspěšní při inspekci sociálních služeb. Pro mnohé z nich je tedy velmi důležitá otázka, co mohou udělat pro to, aby na ni byli připraveni a uspěli při ní.

Důležitá je již průběžná příprava a seznámení se s požadavky standardů kvality sociálních služeb. Ty by (alespoň v základních oblastech) měli znát všichni pracovníci sociální služby. Nejde o to, aby pracovníci znali nazpaměť písemné postupy a základní dokumenty poskytované sociální služby, nýbrž aby znali a chápali principy, na nichž je postavena jimi poskytovaná sociální služba.

Nejčastější pochybení zjištěná při inspekci

- Není shoda mezi poskytovanou praxí a metodickými postupy k poskytování a průběhu služby.
- Poskytovatel nemá dostatečně popsáno, jakým způsobem je sociální služba poskytovaná.
- Poskytovatel má dobře zpracovány metodické postupy, ty se však liší od skutečně poskytované sociální služby.
- Pracovní postupy (metodiky) jsou chaotické, nepřehledné a nepropojené, různé informace jsou v nich popisovány různým způsobem.
- Pracovníci neznají své písemné postupy, nevědí, co obsahují, a nevědí, kde mají jaké informace najít.
- Poskytovatel si najme odborníka (metodika apod.), aby zpracoval metodické materiály a pracovní postupy, ale neseznámí s nimi pracovníky. Pracovní postupy jsou příliš obecné, odborné nebo odtržené od praxe poskytované sociální služby.
- Pracovníci neumějí uvést „důkazy“ a argumenty pro svou dobrou praxi a metodiky.

I proces inspekci se zatím vyvíjí a ani zde není vždy záruka, že do sociální služby, ve které inspekce probíhá, přijdou dostatečně fundovaní odborníci – inspektoři schopní diskuse a otevření argumentům pracovníků. I tito odborníci v průběhu času získávají nové informace, dovzdělávají se a mění názor na některé oblasti hodnocených sociálních služeb. Je právem poskytovatele s inspektory diskutovat, argumentovat, a pokud nejsou ztotožnění s výsledkem inspekce, podávat námitky proti konkrétním hodnoceným oblastem.



Dlouhodobým požadavkem některých poskytovatelů a inspektorů je snaha, aby vznikl nezávislý odvolací orgán, který bude hodnotit námitky a sporné inspekční zprávy. Dosavadní praxe, při které se poskytovatelé musí odvolávat k orgánu, který je zároveň i orgánem kontrolním, v sobě nese střet zájmů, neboť není dostatečně zaručena objektivita posuzujícího orgánu.

Optimální praxí by byl vznik nezávislé instituce („ombudsmana pro posuzování kvality služby“), která by ve sporných rozhodnutích fungovala jako poslední odvolací instituce, neboť dosud není proti rozhodnutí kontrolního orgánu k námitkám odvolání.

I přes některé nedostatky má v sobě proces kontroly kvality sociální služby prvek rozvoje kvality, a pokud poskytovatelé dokážou vzít podněty z inspekce jako další impulz ke svému dalšímu rozvoji, bude inspekce plnit svůj dobrý účel.“

65 – 67 (Sociální služby v ČR v teorii a praxi)

Informace z praxe (co se dozvíte na přednášce):

Získáte rady a návody, jak postupovat při inspekci sociálních služeb v konkrétní sociální službě (popis průběhu inspekce).



Shrnutí

Ukázka inspekční zprávy:

Zpráva o inspekci poskytování sociálních služeb za rok 2015

1. Počet realizovaných inspekci, plán inspekci poskytování sociálních služeb a jeho plnění

S novelou zákona č. 254/2014 Sb., o sociálních službách byla delimitována s účinností od 1. 1. 2015 agenda inspekce poskytování sociálních služeb z krajských poboček Úřadu práce ČR (dále je „ÚP ČR“) na Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen „MPSV“). Tím, že MPSV provádí inspekce poskytování sociálních služeb, je zajištěna nezávislost kontroly a jednotnost výkonu inspekce poskytování sociálních služeb, a to zejména prostřednictvím jednotného interního vedení agendy v organizační struktuře MPSV. V roce 2015 bylo celkem realizováno 207 inspekci. V I. pololetí roku 2015 bylo vykonáno 32 inspekci poskytování sociálních služeb. V daném období bylo zajišťováno materiálně - technické a organizační zajištění provozu pro každé krajské pracoviště. Inspekční činnost byla vykonávána zejména v případě došlých podnětů či stížností na kvalitu poskytování sociálních služeb. Ve II. pololetí roku 2015 bylo vykonáno 175 inspekci poskytování sociálních služeb.

Tabulka č. 1 – Přehled počtu realizovaných inspekci od účinnosti zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Rok realizace	Počet realizovaných inspekci
2008	195
2009	296
2010	345
2011	323

2012	139
2013	345
2014	362
2015	207
CELKEM	2212

2. Realizované druhy inspekci poskytování sociálních služeb Agenda inspekci poskytování sociálních služeb vykonala 3 typy inspekci:

a) Základní inspekce je prováděna v zúženém rozsahu předmětu kontroly. Cílem je identifikovat nejzávažnější nedostatky v poskytování sociální služby. Jsou určena pravidla na stanovení předmětu kontroly.

b) V plném rozsahu (dříve hloubková) je prováděna v plném rozsahu předmětu kontroly (§ 88, § 89, § 91 odst. 2 a ustanovení § 73 - § 77 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o sociálních službách“) a standardy kvality sociálních služeb)

c) Následná inspekce je kontrolou uložených opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci poskytování sociálních služeb.



Kontrolní otázky a úkoly pro samostudium

Na stránkách MPSV vyhledejte část Inspekce sociálních služeb, vyberte jednu z uvedených Zpráv o inspekci poskytovaných služeb za rok ... a prostudujte ji. Pokuste se určit příčiny zjištěných nedostatků.



Literatura

Standardy kvality sociálních služeb - příručka pro uživatele Vydalo Ministerstvo práce a sociální věci ČR v rámci projektu „Vzdělávání v zavádění standardů kvality sociálních služeb“ koordinované společností EuroProfis, s.r.o. Vydání první, Červenec 2008.



K zapamatování

Česká a Slovenská Federativní Republika vyhlásila ústavním zákonem č. 23/1991 Sb. Listinu základních práv a svobod. Listina základních práv a svobod je podle Ústavy České republiky součástí ústavního pořádku České republiky a byla vyhlášena ve Sbírce zákonů pod číslem 2/1993 Sb.

Základní lidská práva jsou v Česku garantována jednak Ústavou České republiky a Listinou základních práv a svobod, jednak řadou mezinárodních smluv, například Úmluvou proti mučení, Úmluvou o právech dítěte a zejména evropskou Úmluvou o ochraně lidských práv a základních svobod (tuto úmluvu vykládá a aplikuje Evropský soud pro lidská práva ve Štrasburku). (Zdroj: Wikipedie)

11.1 Ombudsman a lidská práva

Některé okamžiky života v domově pro seniory

Proč dostává můj soused za stejné peníze jiné služby a ještě k tomu je jich víc?

Skutečnost, že dvě osoby pobírají příspěvek ve stejné výši, neznamená, že budou od domova dostávat totožnou péči. Ke každému klientovi je třeba přistupovat individuálně a zohledňovat jeho fyzický, psychický a zdravotní stav. Pokud se např. klient, který je schopen zajít si sám nakoupit, rozhodne, že se mu do obchodu chodit nechce, a raději si nechá nakoupit od pracovníka domova, bude si muset za tuto službu připlatit. V tomto případě se totiž jedná o tzv. fakultativní službu. Na druhou stranu u klienta, který je již zcela odkázan na pomoc druhých, bude tato služba hodnocena jako služba základní, tedy hrazená z příspěvku na péči. Každý má jiné potřeby a schopnosti a nebylo by vhodné, aby to, na co stačí klient sám, za něj dělali pracovníci domova. Je tedy správné, že domov poskytuje každému ty úkony péče a v takovém rozsahu, v jaké je klient potřebuje. Pomoc mu má být „šitá na míru“, i když výše úhrady může být v konečném součtu u několika klientů stejná.

Občas se do domova vracím ve večerních hodinách a budova je v tuto dobu již uzamčena.

Mám problém se dostat dovnitř. Co mám dělat?

Požádejte o klíč od budovy. Pokud to např. z bezpečnostních důvodů není možné, měl byste společně s pracovníky domova najít jiné, pro obě strany přijatelné řešení tohoto problému.

Mám právo mít klíč od svého pokoje a zamykat si jej?

V zásadě ano. Pokud nebydlíte v pokoji sám, měli by klíč obdržet i vaši spolubydlící. V případě, že by pracovníci domova dospěli k závěru, že zamykání pokoje s sebou ve vašem případě nese i určitá rizika, měli by se pokusit nalézt řešení, jakým jiným způsobem vaše právo na soukromí realizovat.



Soused mi občas nahlíží do nočního stolku. Bojím se o své věci. Co mám dělat?

Požádejte vedení domova, aby vám poskytlo uzamykatelnou skříňku nebo noční stolek. Máte právo na soukromí a uzamykatelná skříň či stolek by měly být zcela běžným standardem vybavení vašeho pokoje.

V průběhu úklidu nesmím být na pokoji. Vadí mi to. Co mám dělat?

Úklid v pokoji nesmí být prováděn bez vaší přítomnosti, pokud k tomu nedáte souhlas. Pokud vám to vadí, požadujte, abyste byl při úklidu přítomen.

Vadí mi, že při vykonávání potřeby na pokoji nemám soukromí a vidí mě všichni spolubydlící.

Vaše lidská důstojnost by měla být respektována ve všech situacích, což platí především v případech vykonávání potřeby nebo provádění hygieny. Máte právo požadovat, aby vás pracovníci v případě potřeby převezli na toaletu nebo aby vám byla vždy poskytnuta přenosná toaletní zástěna. Nebojte se o ni personál požádat, každé zařízení by toaletních zástěn mělo mít k dispozici dostatečné množství.

Vadí mi, že mi s osobní hygienou pomáhá osoba jiného pohlaví, i když v domově pracují jak muži, tak ženy a tuto činnost by mohli vykonávat střídavě podle potřeby.

Máte právo požádat o to, aby vám s osobní hygienou dopomáhala osoba stejného pohlaví.

K pohybu potřebuji pomoc jiné osoby. Rád bych se častěji dostal na čerstvý vzduch, ale sestřičky mě vyvázejí jen zřídka. Nechci je o to ale žádat, protože mají moc práce.

Nebojte se požádat o to, aby vás pracovníci domova pravidelně vyváželi na procházku nebo prostě ven na čerstvý vzduch. Jedná se o jednu ze základních činností, kterou má domov povinnost zajišťovat. Pracovníci by se rovněž měli zajímat o to, jak často chcete ven, do jaké míry potřebujete doprovod a asistenci. Dlouhodobější nezajišťování pobytu na čerstvém vzduchu může být i důvodem pro podání stížností.

Mohu sám rozhodovat o tom, v kolik hodin budu ráno vstávat a večer chodit spát?

Ano, pracovníci by měli zjišťovat vaše individuální potřeby a přání a podle toho upravit váš denní režim. Přejete-li si to, měl byste mít možnost si např. ráno pospat nebo jít večer spát později.

Mohu poslouchat rádio či sledovat televizi i v době nočního klidu?

Můžete, pokud tím nerušíte ostatní. Abyste hlukem neobtěžoval ostatní klienty v domově, můžete používat např. sluchátka.

Mohu v areálu domova kouřit?

Domov pro seniory nahrazuje domácí prostředí, a proto byste zde měl mít možnost kouřit alespoň v místnostech vyhrazených pro kuřáky nebo v jiných k tomu určených prostorách (např. na balkoně).

Lékař mi předepsal dietu. Mohu přesto odebírat normální stravu nebo čas od času dietní režim porušit, když mám chuť na jiné jídlo?



Můžete, i když vám to zřejmě neprospěje. Je vaším právem rozhodnout se, jestli budete respektovat dietní režim. Pracovníci zařízení by vás však měli poučit o následcích nedodržení diety, případně s vámi sepsat tzv. negativní revers (formulář, kde bude uvedeno, že přesto jste byl poučen o možných následcích porušování diety, chcete odebrat normální, nikoli dietní stravu).

Mohu v domově konzumovat alkohol?

Ano, i v této věci máte svobodnou volbu. Pokud byste se však svým zaviněním (tedy nadměrnou konzumací alkoholu) přivedl do stavu, kterým budete narušovat pravidla soužití v domově, domov z toho může vyvodit následky popsané ve smlouvě o poskytnutí sociální služby nebo ve vnitřním řádu.

Mohu samostatně používat elektrické spotřebiče, sám si připravovat nebo ohřívat stravu?

Ano, stejně jako každý dospělý člověk můžete používat elektrické spotřebiče a za případnou vámi způsobenou škodu nesete odpovědnost. Pokud pro vás tyto činnosti znamenají podstoupení určitého rizika, pracovníci zařízení by se měli pokusit nalézt cestu, jak toto riziko minimalizovat (např. pomocí osobní asistence).

Moji příbuzní mají jinou představu o tom, co potřebuji, a personál obvykle dává přednost jejich přáním před mými. Co s tím můžu dělat?

Pracovníci domova by měli v první řadě respektovat vaše přání. Pouze jste-li osobou se zbavenou nebo omezenou způsobilostí k právním úkonům, má opatrovník (což může být např. někdo z vašich příbuzných) možnost rozhodovat o tom, jakým způsobem bude domov nakládat s vašimi finančními prostředky, jaké potřeby budou péčí naplňovány apod.

Něco se mi v domově nelíbí a chci to změnit, co pro to mám udělat?

Pokud se vám v domově něco nelíbí, můžete si stěžovat. V domově musí být na některém snadno přístupném místě schránka na stížnosti a v její blízkosti by rovněž měla být k dispozici stížnostní pravidla platná v tomto domově. Pokud máte pouze připomínku či nějaký námět na změnu, obraťte se na kohokoli z personálu, poradí vám, za kým jít a co dělat. V případě, že jsou vaše výtky závažné, můžete stížnost zaslat inspekci poskytování sociálních služeb. Inspekce sama zváží, jak s vaším podnětem naloží. Pokud o to výslovně požádáte, musí vás inspekce o svém postupu informovat. U zařízení zřízených krajem inspekci provádí MPSV a u ostatních zařízení je to příslušný krajský úřad. Adresy institucí, kterým můžete svou stížnost adresovat, by měly být uvedeny ve stížnostních pravidlech umístěných poblíž schránky.

Chodí mě navštěvovat někdo, koho si nepřeji vidět, a je mi to nepříjemné.

Řekněte to komukoli z personálu. Personál se musí postarat o to, aby vás nechtěný návštěvník neobtěžoval.

249 – 253 (Sociální služby v ČR v teorii a praxi)

Informace z praxe (co se dozvíte na přednášce):

Získáte praktické rady, jak postupovat při porušení lidských prav v zařízení sociálních služeb.



Kontrolní otázky a úkoly pro samostudium

Prostudujte Listinu základních práv a svobod. Jak mohou být vámi vybraná lidská práva a svobody porušovány např. v domovech pro seniory?



Literatura

Ústava České republiky – Listina základních práv a svobod



12 Zásady zpracování projektů



K zapamatování

- Prevence
- Vzdělávání
- Legislativa
- Výchovní poradce
- Školní metodik prevence
- Školní psycholog
- Analýza oborů
- Sociální pedagog
- UHK
- Katedra

12.1

Každá projektová žádost musí obsahovat náležitosti, které jsou popsány v konkrétní výzvě k předkládání projektových žádostí. Zpravidla je vyhlášeje zprostředkující subjekt v ohlášených termínech.

Jak uvádí (Tauer, Zemánková, Šubrtová, 2009, s. 30 – 31): „Hlavní znaky projektové žádosti:

- Název projektu (vystihuje náplň, jeho cílem je zaujmout, upoutat pozornost);
- Identifikace předkladatele (případně partnera/partnerů) projektu (po zadání identifikačního čísla se provádí validace v celostátním registru ekonomických subjektů);
- Složení realizačního týmu a zapojení jeho členů (pracovní náplně a zkušenosti osob);
- Zkušenosti realizátora a partnerů s realizací obdobných projektů (předchozí zkušenosti významně ovlivňují bodové hodnocení projektu);
- Popis řízení projektu (popis technologie řídicích metod a procesů v jednotlivých fázích projektu);
- Definice cílů projektu (výstupů, kterých má být dosaženo po dokončení projektu);
- Soulad s cíli prioritní osy a výzvy (jedna z rozhodujících podmínek pro úspěšnost projektu);
- Zdůvodnění potřeby projektu (analýza řešeného problému a vyhodnocení přínosů);
- Popis klíčových aktivit projektu (popis, jak bude projekt realizován krok za krokem);
- Marketingové informace (analytická část projektu, popis marketingové strategie);



- Indikátory – ukazatele měřitelnosti výstupů a výsledků projektu (číselné vyjádření dosažených výstupů projektu);
- Analýza cílových skupin projektu (podrobný popis cílové skupiny, jejich problémů a přínosů získaných projektem);
- Časový harmonogram projektu (časová posloupnost jednotlivých aktivit);
- Management rizik (analýza možných překážek v cestě za cíli projektu, popis eliminace rizik);
- Udržitelnost projektu (popis zajištění fungování aktivit projektu po jeho dokončení, bez finanční podpory EU);
- Rozpočet projektu (podrobná položková specifikace nákladů v předepsané struktuře a formě);
- Specifikace veřejných zakázek projektu (popis realizace výběrových řízení pro nákupy služeb, dodávky zboží a stavby);
- Vazba na horizontální témata (povinný popis vlivu projektu na rovné příležitosti/oblast diskriminace a udržitelnost zejména ve vztahu k životnímu prostředí);
- Vazba na veřejnou podporu (začlenění pravidel pro čerpání veřejných prostředků v rámci projektu);
- Publicita projektu (povinná součást všech projektů, povinnost informování účastníků i veřejnosti o projektu a jeho financování z prostředků EU a rozpočtu ČR).“

K uvedené projektové žádosti se dokládají požadované přílohy, které se liší dle typu a velikosti projektu.

- **Typy projektů**

V obecné rovině se rozeznávají dva hlavní typy projektů:

- Investiční (tzv. tvrdé projekty);
- Neinvestiční (tzv. měkké projekty).

Některé projekty obsahují investiční i neinvestiční aktivity. Zásadním znakem posuzování o jaký typ se jedná, jsou typy výdajů.

INVESTIČNÍ (TVRDÉ PROJEKTY)	NEINVESTIČNÍ (MĚKKÉ PROJEKTY)
- Pořizování dlouhodobého hmotného a nehmotného majetku (nákup pozemků a jejich zhodnocení; nákup, výstavba či rekonstrukce nemovitostí, budování infrastruktury, nákup nových strojů nebo technologií, pořízení patentů, softwaru, apod.)	- „Investice“ do lidských zdrojů, zejména na podporu vzdělávání (celoživotní vzdělávání, rekvalifikace, specifické formy vzdělávání), zaměstnanosti, sociální integraci, rovné příležitosti apod.

Tab. č. 1 – Investiční a neinvestiční projekty (Zdroj: Tauer, Zemánková, Šubrtová, 2009, s. 32)

Hodnocení projektů

Konkrétní hodnotící proces je vždy uveden v „Příručce pro žadatele“. Zpravidla se jedná o **příjem žádostí**, tedy včasné a správné předložení. Konečný termín je závazný pro žádosti doručené osobně, pro projekty zaslané prostřednictvím pošty, je zásadní termín doručení, nikoliv datum na razítku – tedy datum podání. Při včasné doručení je žádosti přiděleno ihned registrační číslo. Žádost doručená po termínu je vyloučena z procesu hodnocení a je buď okamžitě odmítnuta, pokud se jedná o osobní doručení, nebo jedná-li se o doručení poštou, je zaslána zpět odesílateli.

Ve fázi **hodnocení přijatelnosti** se hledí na to, zdali je žadatel oprávněný podat svoji žádost, zda má sídlo na území České republiky, zda existují podporované aktivity, cílová skupina, místo realizace projektu, doba trvání projektu, výše žádané podpory, apod.

Následuje **formální hodnocení** žádosti, což představuje kontrolu, zda byla žádost odevzdána v elektronické podobě ve formuláři odpovídajícím výzvě, zda byla dodána v tištěné verzi, zda se obě žádosti shodují (dle unikátního klíče), jestli jsou vyplněné všechny povinné údaje a přiloženy všechny požadované přílohy, zda nechybí podpisy. Formální nedostatky se zpravidla dovolují žadateli opravit, má na nápravu nedostatků zpravidla 2 – 5 dnů. Po této lhůtě, pokud nedojde k odstranění nedostatků, je žádost vyřazena z dalšího hodnocení a žadatel je písemně informován o tomto postupu.

Věcné hodnocení přichází na řadu po předchozích hodnoceních. Jak zmiňují (Tauer, Zemánková, Šubrtová, 2009, s. 114): „Projektové žádosti buď hodnotí hodnotící komise nebo minimálně dva na sobě nezávislí individuální hodnotitelé. Hodnocení výběrovou komisí se volí zejména v případech, kdy se sejde menší počet žádostí o finanční podporu. Mnohem častěji používaným nástrojem hodnocení jsou nezávislí hodnotitelé. V tomto případě je výsledným hodnocením průměr přiděleného počtu bodů v individuálních hodnoceních. Pokud dojde k výraznému rozdílu mezi hodnoceními dvou hodnotitelů (např. jeden z nich projekt doporučí k podpoře, druhý ne, nebo oba projekt doporučí k podpoře, nicméně jejich bodové hodnocení se liší např. o více než 20 bodů), je projektová žádost dána k hodnocení ještě třetímu individuálnímu hodnotiteli. Výsledným hodnocením jsou pak dvě hodnocení, která jsou si blíže. Extrémní hodnocení je vyloučeno.“ Projekt je doporučen k podpoře, pokud překročí hodnocení minimální bodovou hranici stanovenou ve výzvě, což je 50 až 65 bodů. Dále je možné přičtení bonifikací (dle konkrétních výzev).

Pokud je žádost doporučena k podpoře, rozhodne **výběrová komise** o tom, zda daný projekt podpoří či nepodpoří. Podpořené projekty jsou mezi sebou porovnávány, řeší se konkrétní úpravy (především v rozpočtu projektu).

V případě, že je projekt vybrán komisí, ovšem nejsou na jeho realizaci volné finanční prostředky, je tento projekt zařazen do zásobníku, ze kterého se vybírá v případě, že by některý z vybraných žadatelů od realizace projektu ustoupil.

Při nevyčerpání částky alokované na danou výzvu jsou prostředky převedeny do výzvy další. Rozhodnutí výběrové komise je finální, nelze se proti němu jakkoliv odvolat.

Zásady a rady při psaní projektů

Je velmi důležité promyslet všechny parametry projektu. Autor (Přichystal, 2008, s. 151 – 153) uvádí několik zásad a dobře míněných rad, které jsou zásadní:

- Někdy je zapotřebí být hodně flexibilní ve svých představách. Pokud zjistíte, že na svoje investiční záměry (rekonstrukce budovy, nákup počítačů,...) nikde nenajdete žádnou výzvu, nevěšzte hlavu. Pouze popřemýšlejte, zdali by místo vašeho původního „tvrdého“ projektu nešel napsat a v případě schválení realizovat třeba „měkký projekt“. Zkuste pouze zaměnit váš cíl za prostředek jiného projektu, kde se vaše původní záměry stanou prostředkem. Tedy například se rekonstrukce budovy nebo nákup počítačů stanou uznatelným nákladem v projektu zaměřeném na školení.
- Nesnažte se postupovat tak, že si vymyslíte nějaký projekt, a teprve následně budete hledat ve všech operačních programech a hlavně v konkrétních výzvách, zdali náhodou někde nenaleznete pro vaše záměry odpovídající dotační titul. Jednodušší bude, když budete postupovat obráceně – tedy když si přečtete výzvy a zjistíte, zdali některá z nich by nebyla použitelná pro váš záměr. Někdy je prostě třeba s vašimi záměry postupovat tak, že je více či méně musíte poohýbat, překroutit, aby odpovídaly zadáním výzvy. Proto nebuďte konzervativní a napněte svoji fantazii.
- Nikdy nelze profinancovat zpětně náklady, které vznikly před podpisem smlouvy o realizaci projektu.
- Nikdy nelze do projektu uvádět konkrétní názvy dodavatelů staveb, zboží (počítačů, jiné techniky) nebo služeb (pronájem, školení,...). Je třeba si uvědomit, že na všechny dodávky zboží nebo služeb je dobré vybrat dodavatele dle zásad principu transparentnosti, rovného zacházení a nediskriminace. Též výdaje na pořízení určitého plnění musí být hospodárné, účelné a efektivní.
- Pokud budete vybírat do svého projektu zařízení (techniku, přístroje, počítače,...), mějte vždy na mysli, že uznatelným nákladem jsou pouze nové zařízení nová, tedy nikoliv použitelná či repasovaná.
- Na jeden projekt nelze žádat z více programů. Tedy možné to je, ale můžete uspět pouze v jednom z nich a pouze z jednoho úspěšného projektu můžete svůj záměr financovat. Nepředpokládejte proto, že na svůj projekt požádáte jak z evropských fondů, tak třeba z národních programů. Proto si předem promyslete, který dotační program je pro vás zajímavější a přínosnější.
- Nedávejte si příliš malé nebo příliš velké cíle. Všimněte si pozorně, jaké jsou minimální a jaké maximální náklady na jeden projekt. Podívejte se také do textu výzvy, kolik finančních prostředků je na tuto výzvu vyčleněno. Toto si porovnejte s předpokládaným zájmem žadatelů.

- Představa jednoduchého získání peněz z Evropské unie svádí kdekoho. Řada filutů, kteří by si normálně nemohli na projekty z fondů EU „sáhnout“, se rozhodne problém vyřešit tím, že si založí nový subjekt, který může být oprávněným žadatelem. Ovšem důležité je prokázat historii žadatelů.
- Evropská unie má ráda partnerství. A to včetně partnerství v projektu. Běžným typem partnerství může být např. firma – škola, nezisková organizace – škola, městský úřad – nezisková organizace, atd. Není však možné, aby se partnerem stal dodavatel zboží nebo služeb, a tak se obešly předpisy o zadávacím řízení. Partnerství samozřejmě není nutné, ale jsou to často preferenční body navíc. Nutné je ovšem uvést: KDO, CO, JAK, ZA KOLIK, tedy musí se uvést, které jsou partnerské organizace, jak si rozdělí jednotlivé role v projektu, za co bude jednotlivý partner zodpovídat, jak bude partnerství v praxi fungovat a jak si partneři rozdělí finanční prostředky z projektu. Jeden z partnerů se stává žadatelem, který musí splnit veškeré náležitosti.
- Pokud budete chtít se svojí žádostí uspět ve velké konkurenci podobných projektů, projekt pojměte inovativně. Projekt musí mít „přidanou hodnotu“, měl by být ojedinělý, netradiční, novátorský, nezvyklý, musí využívat nové metody a postupy a musí být i nově pojatá práce s cílovou skupinou.

Informace z praxe (co se dozvíte na přednášce):

Získáte praktické rady pro zpracování projektů v oblasti sociálních služeb.



Kontrolní otázky a úkoly pro samostudium

Z jakého důvodu se zpracovávají projekty, k čemu slouží?

Co znamená Výzva k předkládání projektů? Kdo ji vydává?



Literatura

ZEMÁNKOVÁ, H.; TAUER, V.; ŠUBRTOVÁ, J. *Získejte dotace z fondů EU + CD-ROM*. Tvorba žádosti a realizace projektu krok za krokem. Metodika, pravidla, návody. Předpisy a požadavky EU, vzory projektu, formuláře, tipy a kontakty. 1. vyd. Praha : Computer Press, 2009. 160 s. ISBN 978-80-251-2649-3.

PŘICHYSTAL, A. *Kuchařka pro žadatele z fondů EU aneb jak uvařit dobrý projekt*. 1. vyd. Praha: Nakladatelství VEGA-L, 2008. 156 s. ISBN 978-80-86757-94-0.

13 Zpracování konkrétních projektů.



K zapamatování

Projektové řízení – 2 přístupy (peníze následují vizi; vize následuje peníze)

Nejprve analýza – jaký projekt (na co finanční prostředky potřebuji)

Název projektu (plný název, zkrácený název) – důležitý; měl by vystihovat obsah projektu a podstatu aktivit.

1. Identifikace projektu (zahájení, ukončení, území dopadu,...).
2. Identifikace předkladatele a příp. partnera/ů projektu (nejdůležitější uvedení zkušeností).
3. Popis projektu, zdůvodnění potřebnosti, stručný obsah, inovativnost, přidaná hodnota projektu.
4. Cíle projektu (výstupy, kterých má být dosaženo).
5. Popis klíčových aktivit.
6. Monitorovací indikátory.
8. Analýza cílových skupin – problémy, přínosy získané projektem.
9. Rozpočet projektu.
10. Veřejné zakázky.
11. Časový harmonogram projektu.
12. Analýza rizik a popis opatření k jejich eliminaci.
13. Vazba na horizontální témata.
14. Veřejná podpora.
15. Publicita projektu.
16. Přílohy (bezdlužnost, studie proveditelnosti, doklad o právní subjektivitě, prohlášení o zapojení partnera/ů, podrobný popis CS, ...)

Informace z praxe (co se dozvíte na přednášce):

Vytvoříte si vlastní projekt na vybranou sociální službu a vybraný projektový záměr (cíl).



Literatura

ZEMÁNKOVÁ, H.; TAUER, V.; ŠUBRTOVÁ, J. *Získejte dotace z fondů EU + CD-ROM*. Tvorba žádosti a realizace projektu krok za krokem. Metodika, pravidla, návody. Předpisy a požadavky EU, vzory projektu, formuláře, tipy a kontakty. 1. vyd. Praha : Computer Press, 2009. 160 s. ISBN 978-80-251-2649-3.

PŘICHYSTAL, A. *Kuchařka pro žadatele z fondů EU aneb jak uvařit dobrý projekt*. 1. vyd. Praha: Nakladatelství VEGA-L, 2008. 156 s. ISBN 978-80-86757-94-0.