

Sociální služby (právní úprava zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a prováděcí vyhláška k tomuto zákonu č. 505/2006 Sb.)

V zákoně o sociálních službách nalezneme upraveno následující:

- základní pojmy (např. nepříznivá sociální situace, sociální vyloučení, sociální začleňování, přirozené sociální prostředí apod.),
- příspěvek na péči,
- druhy a formy sociálních služeb,
- popis jednotlivých sociálních služeb a základní činnosti, které by měly obsahovat,
- požadavky na vzdělání pracovníků v sociálních službách, sociálních pracovníků a jiných osob poskytovatele,
- registrace sociálních služeb,
- práva a povinnosti poskytovatelů sociálních služeb,
- financování sociálních služeb atd.

• Typologie sociálních služeb, orientace v síti služeb podle z. č. 108/2006, o sociálních službách

Typologie podle zákona – druhy sociálních služeb, formy poskytování sociálních služeb, zařízení sociálních služeb

Podle § 32 zákona o sociálních službách sociální služby zahrnují **(druhy soc. služeb)**:

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

Dále jsou v § 33 zákona uvedeny **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.

Vymezení forem zařízení sociálních služeb je uvedeno v § 34 zákona:

1. Pro poskytování sociálních služeb se zřizují tato zařízení sociálních služeb:

- a) centra denních služeb,
- b) denní stacionáře,
- c) týdenní stacionáře,
- d) domovy pro osoby se zdravotním postižením,
- e) domovy pro seniory,
- f) domovy se zvláštním režimem,
- g) chráněné bydlení,
- h) azylové domy,

- i) domy na půl cesty,
- j) zařízení pro krizovou pomoc,
- k) nízkoprahová denní centra,
- l) nízkoprahová zařízení pro děti a mládež,
- m) noclehárny,
- n) terapeutické komunity,
- o) sociální poradny,
- p) sociálně terapeutické dílny,
- q) centra sociálně rehabilitačních služeb,
- r) pracoviště rané péče.

Příspěvek na péči:

Příspěvek na péči se poskytuje osobám závislým na pomoci jiné fyzické osoby za účelem zajištění potřebné pomoci. Náklady na příspěvek se hradí ze státního rozpočtu.

Nárok na příspěvek má osoba uvedená, která z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu potřebuje pomoc jiné fyzické osoby při péči o vlastní osobu a při zajištění soběstačnosti v rozsahu stanoveném stupněm závislosti, pokud jí tuto pomoc poskytuje osoba blízká nebo jiná fyzická osoba uvedená nebo poskytovatel sociálních služeb, který je zapsán v registru poskytovatelů sociálních služeb.

Nárok na příspěvek nemá osoba mladší jednoho roku.

O příspěvku rozhoduje obecní úřad obce s rozšířenou působností.

Osoba se považuje za závislou na pomoci jiné fyzické osoby ve

a) **stupni I (lehká závislost)**, jestliže z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu potřebuje každodenní pomoc nebo dohled při více než 12 úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti nebo u osoby do 18 let věku při více než 4 úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti,

b) **stupni II (středně těžká závislost)**, jestliže z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu potřebuje každodenní pomoc nebo dohled při více než 18 úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti nebo u osoby do 18 let věku při více než 10 úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti,

c) **stupni III (těžká závislost)**, jestliže z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu potřebuje každodenní pomoc nebo dohled při více než 24 úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti nebo u osoby do 18 let věku při více než 15 úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti,

d) **stupni IV (úplná závislost)**, jestliže z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu potřebuje každodenní pomoc nebo dohled při více než 30 úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti nebo u osoby do 18 let věku při více než 20 úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti.

Registrace sociálních služeb

Sociální služby lze poskytovat jen na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb, není-li v § 83 a 84 stanoveno jinak; toto oprávnění vzniká rozhodnutím o registraci.

O registraci rozhoduje krajský úřad příslušný podle místa trvalého nebo hlášeného pobytu fyzické osoby nebo sídla právnické osoby, popřípadě podle umístění organizační složky zahraniční právnické osoby na území České republiky; v případě, že zřizovatelem poskytovatele sociálních služeb je ministerstvo, rozhoduje o registraci toto ministerstvo ("registrující orgán").

STANDARDSY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

• Standardy kvality sociálních služeb

Co jsou standardy kvality a k čemu slouží?

Standardy popisují, jak má vypadat kvalitní sociální služba. Jsou souborem měřitelných a ověřitelných kritérií, nikoli návrhem zákona či vyhlášky. Jejich smyslem je umožnit průkazným způsobem posoudit kvalitu poskytované služby, nikoli stanovit, jaká práva a povinnosti mají zařízení a uživatelé sociálních služeb. Podstatným rysem standardů je jejich obecnost, jsou použitelné pro všechny druhy sociálních služeb. Snahou zpracovatelů standardů bylo vytvořit takový soubor kritérií, s jejichž pomocí bude možno poznat, zda služby podporují osobní růst a nezávislost uživatele. Důležitým znakem kvality sociální služby je její schopnost podporovat jednotlivé uživatele služeb v naplňování cílů, kterých chtějí s pomocí sociálních služeb dosáhnout při řešení vlastní nepříznivé sociální situace.

Historie vzniku a přijetí standardů kvality

Standardy kvality vznikly na podkladě britského modelu profesních kompetencí. V rámci česko-britského projektu byly ověřeny a upraveny na naše podmínky. Výsledky testování standardů v pilotních regionech kromě jiného ukazují, že jako nejpotřebnější se ukázalo: vzdělávání, supervize a zlepšení informovanosti.

Z tohoto hlediska zákon klade důraz nejen na vstupní, či kvalifikační vzdělávání všech pracovníků v sociálních službách, ale ukládá všem, jmenovitě zejména sociálním pracovníkům, povinnost celoživotního vzdělávání. V praxi to znamená nejen vytvoření individuálních vzdělávacích plánů každého pracovníka sociálních služeb, ale zároveň zpracování vzdělávacího plánu celé organizace.

Zakotvení standardů kvality v zákoně a prováděcí vyhlášce

Z hlediska standardů kvality zákon o sociálních službách uvádí v § 82:

... (3) Registrující orgán rozhodne o zrušení registrace, jestliže

... c) poskytovatel sociálních služeb nespĺňuje standardy kvality (§ 99) a k nápravě nedošlo ani na základě uložených opatření při inspekci sociálních služeb,

Podrobnosti o kritériích, podle nichž se posuzuje plnění standardů kvality, obsahuje prováděcí vyhláška k zákonu o sociálních službách - viz níže. Standardy kvality se objevují také přímo zakomponované do textu zákona o sociálních službách v § 88:

Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni:

- a) zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, cílech, okruhu osob, jimž poskytují sociální služby, o kapacitě poskytovaných sociálních služeb a o způsobu poskytování sociálních služeb, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby,
- b) informovat zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby, a to způsobem pro něj srozumitelným,

- c) vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva, a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby,
- d) zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby,
- e) zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytují sociální služby, na úroveň služeb, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby,
- f) plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců,
- g) vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v § 91 odst. 3 písm. b),
- h) dodržovat standardy kvality sociálních služeb,
- i) uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v § 91 odst. 3.

Způsob ověřování standardů kvality upravuje § 97 zákona:

(1) Inspekci poskytování sociálních služeb (dále jen „inspekce“) provádí u poskytovatelů sociálních služeb, kterým bylo vydáno rozhodnutí o registraci, a u poskytovatelů sociálních služeb uvedených v § 84

- a) krajský úřad, s výjimkou uvedenou v písmenu b),
- b) ministerstvo u poskytovatelů sociálních služeb, vůči nimž kraj vykonává funkci zřizovatele nebo zakladatele.

(2) Předmětem inspekce u poskytovatelů sociálních služeb je

- a) plnění podmínek stanovených pro registraci poskytovatelů sociálních služeb, nejde-li o poskytovatele sociálních služeb, u kterého se registrace podle § 84 nevyžaduje,
- b) plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených v § 88 a 89,
- c) kvalita poskytovaných sociálních služeb.

Ověřování výše uvedené kvality poskytování sociálních služeb zákon definuje v § 99:

(1) Kvalita sociálních služeb se při výkonu inspekce ověřuje pomocí standardů kvality sociálních služeb. Standardy kvality sociálních služeb jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami.

(2) Plnění standardů kvality se hodnotí systémem bodů.

(3) Obsah jednotlivých standardů kvality a bodové hodnocení stanoví prováděcí právní předpis.

Vyhláška, kterou se provádí zákon o sociálních službách, uvádí v § 38:

(1) Plnění standardů kvality sociálních služeb se hodnotí podle stupně splnění jednotlivých kritérií systémem bodového hodnocení, přičemž se za každé kritérium započtou:

- a) 3 body, jestliže kritérium je splněno výborně,
- b) 2 body, jestliže kritérium je splněno dobře
- a) 1 bod, jestliže kritérium je splněno částečně, nebo
- b) 0 bodů, jestliže kritérium není splněno.

(2) Standardy kvality sociálních služeb jsou uvedeny v příloze č. 2 k této vyhlášce.

(3) Poskytovatel sociálních služeb (dále jen „poskytovatel“)

a) splňuje standardy kvality sociálních služeb výborně, jestliže celkový počet bodů činí 90 až 100 % z maximálně dosažitelného celkového počtu bodů, kterého podle přílohy č. 2 může dosáhnout,

b) splňuje standardy kvality sociálních služeb dobře, jestliže celkový počet bodů činí 70 až 89 % z maximálně dosažitelného celkového počtu bodů, kterého podle přílohy č. 2 může dosáhnout,

c) splňuje standardy kvality sociálních služeb částečně, jestliže celkový počet bodů činí 50 až 69% z maximálního dosažitelného celkového počtu bodů, kterého podle přílohy č. 2 může dosáhnout,

d) nesplňuje standardy kvality sociálních služeb, jestliže:

1. některé z kritérií, které je označeno v příloze č. 2 jako zásadní, není hodnoceno počtem bodů podle odstavce

1 písm. a), nebo b), nebo

2. celkový počet bodů je nižší než 50 % z maximálně dosažitelného celkového počtu bodů, kterého podle přílohy č. 2 může dosáhnout.

V příloze č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb. najdeme jednotlivé standardy kvality, kritéria jejich posuzování, včetně rozlišení, zda jde, či nejde o zásadní kritérium z hlediska ověřování kvality inspektory.

Poznámka: *Pozor na rozdíly v číslování, popisu či terminologii u jednotlivých standardů v obou publikacích o standardech oproti zákonu a zejména oproti příloze č. 2 vyhlášky provádějící zákon. Závazné je členění, číslování i kritéria uvedená v této příloze vyhlášky.*

Základní rozdělení standardů

Standardy, tak jak byly navrženy a uveřejněny, byly původně rozděleny do tří skupin na procedurální, personální a provozní.

Zákon o sociálních službách, resp. jeho prováděcí vyhláška v příloze č 2. uvádí standardy kvality v následujícím členění:

1. Cíle a zásady poskytovaných sociálních služeb
2. Ochrana práv osob
3. Jednání se zájemcem o sociální službu
4. Smlouva o poskytování sociální služby
5. Individuální plánování průběhu sociální služby
6. Dokumentace o poskytování sociální služby
7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje
9. Personální a organizační zajištění sociální služby
10. Profesní rozvoj zaměstnanců
11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby
12. Informovanost o poskytované sociální službě
13. Prostředí a podmínky
14. Nouzové a havarijní situace
15. Zvyšování kvality sociální služby

Způsoby naplňování standardů kvality, zdůraznění spolupráce všech pracovníků organizace na tvorbě podkladů a směrnic pro naplňování standardů kvality.

Standardy kvality neznamenaají kopu popsaných papírů, které vybraný specialista popíše v souladu se zákonem a vyhláškou o sociálních službách tak, aby se v nich odrazily všechny činnosti a služby, které konkrétní sociální služba nabízí. Dodržování, či naplňování standardů kvality je možno ukázat na postupu, jakým budou inspektoři kvality postupovat při kontrole kvality sociální služby.

Každý standard, resp. jeho dílčí kritérium posuzuje inspektor kvality v pěti úrovních:

- studiem dokumentace,
- rozhovorem se zástupci managementu,
- rozhovorem se zástupci personálu,
- rozhovorem se zástupci klientů, resp. uživatelů služeb,
- vlastním pozorováním.

Znamená to, že „papírová“ úroveň zpracování standardů je pouze jednou důkazní částí posuzování kvality služeb. Dobrá znalost a dodržování principů a postupů naplňování standardů v praxi všemi lidmi pohybujícími se v konkrétní sociální službě je tím podstatným prvkem kvality péče, a tedy i podstatným hodnotícím kritériem pro inspektora kvality.

Dále se dá říci, že zpracování standardů v řadě případů neznamenaají vypracování nových dokumentů, ale často pouze posouzení, resp. korekce stávající dokumentace související s poskytováním služby a jejich přiřazení k odpovídajícímu standardu kvality.

Pozn.: Tento proces dobře ilustruje Příloha č. 2 – Přehled interních dokumentů zařízení, na straně 110 v Průvodci poskytovatele zaváděním standardů kvality sociálních služeb.