



KONCEPCE KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

A NÁVAZNÝCH AKTIVIT V MORAVSKOSLEZSKÉM KRAJI



Spolufinancováno
Evropskou unií



Moravskoslezský
kraj

Obsah

Slovo náměstka hejtmána kraje.....	1
Poděkování.....	2
Úvod.....	3
 01 Analytická část.....	 4
I.1 Sociální služby v základních datech ve vztahu ke kvalitě služeb.....	4
I.2 Zjištění vzešlá z inspekcí kvality sociálních služeb v Moravskoslezském kraji	10
I.3 Finanční podpora rozvoje kvality sociálních služeb v Moravskoslezském kraji	15
I.4 Realizované projekty zvyšující kvalitu sociálních služeb v Moravskoslezském kraji	18
I.5 Porovnání života lidí využívajících sociální službu v období kolem roku 2008 a nyní	25
Shrnutí analytické části	34
 02 Příspěvkové organizace Moravskoslezského kraje.....	 35
II.1 Shrnutí konkrétních záměrů transformace jednotlivých příspěvkových organizací.....	35
II.2 Aktivita příspěvkových organizací Moravskoslezského kraje spojené s rozvojem kvality služeb.....	46
II.3 Rozvoj kvality v příspěvkových organizacích Moravskoslezského kraje na následující období.....	49
 03 Návrhová část.....	 53
III.1 Znaky kvality.....	54
III.2 Víze a teze.....	55
III.3 Cesty ke kvalitě, cíle a opatření.....	84
 04 Závěr.....	 87
Vybrané odkazy na legislativu a zdroje pro práci s kvalitou	88
Příloha č. 1	90
Příloha č. 2.....	93
Příloha č. 3.....	96

Vážené dámy, vážení pánové, milí občané Moravskoslezského kraje,

jsem potěšen, že Vám mohu představit novou Konceptci kvality sociálních služeb a návazných aktivit v Moravskoslezském kraji.

Posledním oficiálním dokumentem kraje, který se tématu kvality sociálních služeb cíleně věnoval, byla Konceptce kvality sociálních služeb z roku 2008. V té době probíhaly v sociální oblasti velké změny související s převratnou legislativní úpravou, kterou v roce 2006 přinesl zákon o sociálních službách – první zákon, který způsob poskytování služeb podrobně upravuje a zakotvuje v nich důraz na respekt a jedinečnost každého člověka. Konceptce kvality podpořila další významné kroky spočívající zejména v odchodu lidí se zdravotním znevýhodněním ze zámků a ústavů do přirozeného prostředí.

Za posledních šestnáct let se na poli sociálních služeb v celé republice odehrála velká řada významných změn. Ty, které se udály v Moravskoslezském kraji, však často probíhaly rychleji, intenzivněji a ve větším záběru než ve zbytku země. Není přehnané tvrdit, že především v oblasti transformace a rozvoje služeb pro lidi se zdravotním znevýhodněním je Moravskoslezský kraj vzorem. Ovšem i dalším službám věnoval kraj v uplynulých letech velkou pozornost zaměřenou na zvyšování odbornosti pracovníků, správné nastavení způsobů práce s lidmi, kteří služby využívají, a v neposlední řadě také na zajištění potřebného vybavení či větších investic.

Změny související s kvalitou sociálních služeb by nebylo možné uskutečnit bez otevřené a široké spolupráce se všemi poskytovateli sociálních a návazných služeb v kraji. Neziskové organizace byly mezi prvními, které se do změn s odhodláním pustily, stejně jako některé obce. Velmi si cením partnerské spolupráce, která mezi všemi aktéry působícími v sociální oblasti v Moravskoslezském kraji probíhá. Tu je možné sledovat nejen při realizaci řady aktivit, konferencí, diskusních fór, ale také například v rámci pracovních skupin, do kterých jsou zapojeni zástupci obcí, poskytovatelů sociálních i jiných služeb, svépomocných organizací a dalších lidí. Za důležitou považuji mezirezortní spolupráci napříč územím. Zcela klíčovým pak je naslouchání hlasu těch, kteří naši pomoc, podporu a sociální služby potřebují.

Na této spolupráci stojí také základy dokumentu, který máte nyní v rukou. Konceptce kvality sociálních služeb a návazných aktivit v Moravskoslezském kraji odráží podněty všech výše zmíněných subjektů. Mám proto velkou důvěru v to, že bude oporou i inspirací všem, kteří se práci s kvalitou v sociální oblasti chtějí věnovat a vidí v ní smysl.

Přeji nám všem, ať se v našem kraji i nadále daří společně rozvíjet sociální i návazné služby. A přeji lidem, kteří tyto služby potřebují a využívají, ať v nich nacházejí respekt, bezpečí a kvalitní podporu.

S úctou

Mgr. Stanislav Kopecký
náměstek hejtmana kraje pro sociální oblast



Spolufinancováno
Evropskou unií



Poděkování

Tento dokument by nevznikl bez nadšení a energie mnoha lidí, kteří se zapojovali do diskusí spojených s tématem kvality sociálních a návazných služeb.

Poděkování patří členům všech pracovních skupin fungujících v procesu střednědobého plánování rozvoje sociálních služeb v Moravskoslezském kraji, účastníkům diskusních setkání, zástupcům pečujících osob, obcí, opatrovníků, ředitelů příspěvkových organizací kraje a metodiků sociálních služeb. Děkujeme také vedení odboru sociálních věcí Krajského úřadu Moravskoslezského kraje, pracovníkům tohoto odboru a pracovníkům odboru evropských projektů. V neposlední řadě se sluší poděkovat i týmu zpracovatelek dokumentu, jmenovitě Mgr. Jaroslavě Krömerové, Mgr. Karin Bednarzové a PhDr. Ing. Janě Sladké Ševčíkové.

Úvod

V úvodu je důležité zmínit základní východiska, z nichž Koncepce kvality sociálních služeb a návazných aktivit v Moravskoslezském kraji vychází, a která zároveň provázela i celý proces tvorby tohoto dokumentu. Zahrnují i odpovědi na některé otázky, které si kladou jak tvůrci a zpracovatelé dokumentu, tak zapojení aktéři.

Čeho chceme docílit?

- Ukázat, že dokument je výjimečný svým zaměřením a akcentem na kvalitu sociálních služeb a související témata, bez kterých se kvalitní sociální práce neobejde,
- ohlédnout se za tím, co se v Moravskoslezském kraji událo od roku 2008, kdy vstoupila v platnost stávající Koncepce kvality sociálních služeb,
- podpořit myšlenku, že kvalita je něco, co potřebujeme a co dává smysl všem – lidem využívajícím sociální služby, poskytovatelům služeb, zadavatelům, občanům i dalším aktérům,
- ukázat směr a podpořit dobrou praxi,
- pojmenovat potřeby v této oblasti,
- prakticky a srozumitelně téma kvality sociálních služeb přiblížit,
- získat pro teze kvality ty, kteří je budou uvádět do života,
- nastartovat veřejnou diskusi k tématu,
- být srozumitelní, transparentní a partnerští,
- být pravdiví a odvážní.

Co prostřednictvím tohoto dokumentu nelze?

- Ohlédnout se v plné šíři a ve všech detailech,
- popsat každou související situaci a uvést ji na pravou míru,
- dostat do dokumentu výhradně a jen to, co „se dá splnit“ nebo „je už teď v podstatě hotovo“ anebo „je tak nějak přijatelné...“,
- tvořit teorie a měnit fungování služeb od stolu,
- popisovat jako dobrou praxi něco, u čeho se dá předpokládat, že je dávno obvyklou praxí, co je samozřejmé a běžné,
- spoléhat výhradně na téma sociálních služeb a sociální oblast – život je mnohem pestřejší...

Analytická část

Analytická část dokumentu je zaměřena především na oblasti, které souvisí s vývojem práce a kvalitou v prostředí sociálních služeb v Moravskoslezském kraji. Zpracovatelé dokumentu přitom vycházejí jak z informací dostupných ve veřejných zdrojích, tak z komunikace s těmi, kterých se daná témata dotýkají.

V jednotlivých kapitolách jsou současně uvedeny závěry vyplývající z jednotlivých zjištění a některé oddíly obsahují také část věnovanou ohlédnutí za Konceptci kvality sociálních služeb v Moravskoslezském kraji z roku 2008, která byla průlomovým dokumentem nejen v Moravskoslezském kraji, ale v celé České republice.

I.1 Sociální služby v základních datech ve vztahu ke kvalitě služeb

Srovnání mezi lety 2008 a 2024

Krajská síť sociálních služeb v Moravskoslezském kraji, která eviduje sociální služby poskytované na území kraje, a jejímž prostřednictvím zajišťuje dostupnost sociálních služeb na svém území, byla vytvořena v roce 2016. Do té doby byly služby evidovány v jiné podobě. Přístup ke starším datům je tak možný především prostřednictvím reportů pro MPSV a Střednědobých plánů rozvoje sociálních služeb v Moravskoslezském kraji schválených a realizovaných v daném období. Vedle služeb vedených v Krajské síti sociálních služeb v Moravskoslezském kraji jsou na území kraje dostupné také některé další sociální služby, které mají nadregionální působnost.

Druh služby	2008	2024
Azylové domy	25	33
Centra denních služeb	13	11
Denní stacionáře	21	36
Domovy pro osoby se zdravotním postižením	22	26
Domovy pro seniory	55	65
Domovy se zvláštním režimem	7	43
Domy na půl cesty	4	4
Chráněné bydlení	9	32
Intervenční centra	0	2
Kontaktní centra	5	5
Krizová pomoc	5	5
Nízkoprahová denní centra	6	12
Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	33	36
Noclehárny	9	15
Odborné sociální poradenství	48	64
Odlehčovací služby	11	42
Osobní asistence	13	24
Pečovatelská služba	32	59
Podpora samostatného bydlení	3	18

Průvodcovské a předčitatelské služby	2	0
Raná péče	10	7
Služby následné péče	5	13
Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	24	30
Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením	15	11
Sociálně terapeutické dílny	9	26
Sociální rehabilitace	16	46
Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče	2	9
Telefonická krizová pomoc	2	1
Terapeutické komunity	1	2
Terénní programy	11	38
Tísňová péče	1	2
Tlumočnické služby	1	3
Týdenní stacionáře	5	2
Celkem	425	722

Tabulka č. 1: Srovnání počtu sociálních služeb v MSK dle druhů mezi lety 2008 a 2024

V roce 2008 bylo v Moravskoslezském kraji poskytováno celkem 425 registrovaných sociálních služeb. K 1. 1. 2024 jich je v Krajské síti sociálních služeb evidováno 722. Jedná se tedy o 70% nárůst. Podrobnější přehled zvyšování kapacit je vidět v tabulkách níže.

Druh služby	2008	2024	%
Sociální poradenství celkem	48	64	133 %
Služby sociální péče celkem	196	369	188 %
Služby sociální prevence celkem	181	289	160 %

Tabulka č. 2: Přehled sociálních služeb dle jejich typu

Zdroj dat:

MSK. 2007. Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb v Moravskoslezském kraji na rok 2008 až 2009.

MSK. 2024. Krajská síť sociálních služeb v Moravskoslezském kraji k 1. 1. 2024. Online.

Dostupné z: <https://www.msk.cz>

Forma poskytování k 1. 1. 2024

- K 1. 1. 2024 bylo v Krajské síti sociálních služeb v Moravskoslezském kraji celkem 722 služeb, z toho 695 v základní síti,
- 22 % z nich bylo poskytováno v kombinované formě, nejčastěji jako kombinace terénní a ambulantní služby (např. pečovatelská služba, odlehčovací služby, sociální rehabilitace nebo služby rané péče),
- 22 % z celkového počtu služeb je poskytováno výlučně ambulantně, 21 % výlučně terénně a 35 % výlučně pobytově.

Forma poskytování	Počet
Ambulantní	158
Ambulantní/terénní	157
Pobytová	251
Pobytová/ambulantní	1
Pobytová/ambulantní/terénní	2
Terénní	153
Celkový součet	722

Tabulka č. 3: Počet služeb dle formy poskytování k 1. 1. 2024

Příspěvkové organizace (obcí a kraje) k 1. 1. 2024

V Krajské síti sociálních služeb v Moravskoslezském kraji je k 1. 1. 2024 celkem 171 služeb (tj. 23,5 %) poskytovaných příspěvkovými organizacemi (obcí či kraje), z toho:

- 25 čistě ambulantních služeb, což je 16 % všech ambulantních služeb poskytovaných v kraji,
- 21 pouze terénních služeb, což je 14 % všech poskytovaných terénních služeb v kraji,
- 6 služeb poskytovaných v kombinaci ambulantní a terénní formy, což jsou 4 % všech těchto služeb v kombinované formě poskytovaných v kraji,
- 119 pobytových služeb, což je 47 % všech pobytových služeb poskytovaných v kraji, tzn. že **téměř polovina všech pobytových služeb v Moravskoslezském kraji je poskytována příspěvkovými organizacemi.**

Druh služby	Počet
Služby příspěvkových organizací (obcí i kraje)	171
Ambulantní	25
Ambulantní/terénní	6
Pobytová	119
Terénní	21
Služby jiných organizací	551
Ambulantní	133
Ambulantní/terénní	151
Pobytová	132
Pobytová/ambulantní	1
Pobytová/ambulantní/terénní	2
Terénní	132
Celkový součet	722

Tabulka č. 4: Srovnání počtu služeb dle zřizovatelů (obce, kraje a další) dle formy poskytování k 1. 1. 2024

Zdroj dat:

MSK. 2024. Krajská síť sociálních služeb v Moravskoslezském kraji k 1. 1. 2024. Online. Dostupné z: <https://www.msk.cz>

Počet vybraných pobytových služeb

V textu níže jsou popsána specifika domovů pro osoby se zdravotním postižením, domovů se zvláštním režimem, chráněného bydlení a domovů pro seniory.

Domov pro osoby se zdravotním postižením (DOZP)

Dle Krajské sítě sociálních služeb v Moravskoslezském kraji pro rok 2022 bylo v kraji celkem 1 014 lůžek a dle kapacit získaných z exportu OK systému bylo evidováno 1 036 uživatelů tohoto druhu sociální služby. Počet zařízení byl dle obou využitých zdrojů stejný (22). Na jedno lůžko tedy připadá cca jeden uživatel za rok.

Kapacita služby	Počet služeb v daném rozpětí	Poměrové zastoupení služeb v daném rozpětí
do 10 osob	8	17 %
11–20 osob	27	56 %
21–50 osob	10	21 %
51–100 osob	2	4 %
100 + osob	1	2 %

Tabulka č. 5: Služby DOZP v Moravskoslezském kraji dle lůžkové kapacity (rok 2022)

Domov se zvláštním režimem (DZR)

Dle Krajské sítě sociálních služeb v Moravskoslezském kraji pro rok 2022 měly služby DZR v kraji k dispozici 2 071 lůžek a dle dat získaných z exportu z OK systému bylo v roce 2022 předpokládáno 2 400 uživatelů tohoto druhu sociální služby. V roce 2022 tak připadalo na jedno lůžko 1,1 uživatele. Informace z využitých zdrojů se lišily o celkem dvě zařízení (v exportu z OK systému chyběly služby DZR poskytované Domovem sv. Jana Křtitele, s. r. o., a Sociálními službami Slezská Ostrava, p. o.), což je příčinou zkreslení uvedených údajů.

Kapacita služby	Počet služeb v daném rozpětí	Poměrové zastoupení služeb v daném rozpětí
do 10 osob	2	5,3 %
11–20 osob	3	7,9 %
21–50 osob	17	44,7 %
51–100 osob	9	23,7 %
100+ osob	7	18,4 %

Tabulka č. 6: Služby DZR v Moravskoslezském kraji dle lůžkové kapacity (rok 2022)

Domov pro seniory (DPS)

Dle Krajské sítě sociálních služeb v Moravskoslezském kraji pro rok 2022 bylo v domovech pro seniory celkem 4 245 lůžek a poskytovatelé dle dat získaných z exportu z OK systému předpokládali jejich využití celkem 5 095 uživateli tohoto druhu sociální služby. Na jedno lůžko tak připadalo 1,2 uživatele. Služba byla poskytována v 65 zařízeních (data v obou zdrojích se lišila o službu poskytovatele Sociální služby Slezská Ostrava, p. o.).

Kapacita služby	Počet služeb v daném rozpětí	Poměrové zastoupení služeb v daném rozpětí
do 10 osob	0	0 %
11–20 osob	1	1,6 %
21–50 osob	24	37,5 %
51–100 osob	25	39,1 %
100+ osob	14	21,9 %

Tabulka č. 7: Služby DPS v Moravskoslezském kraji dle lůžkové kapacity (rok 2022)

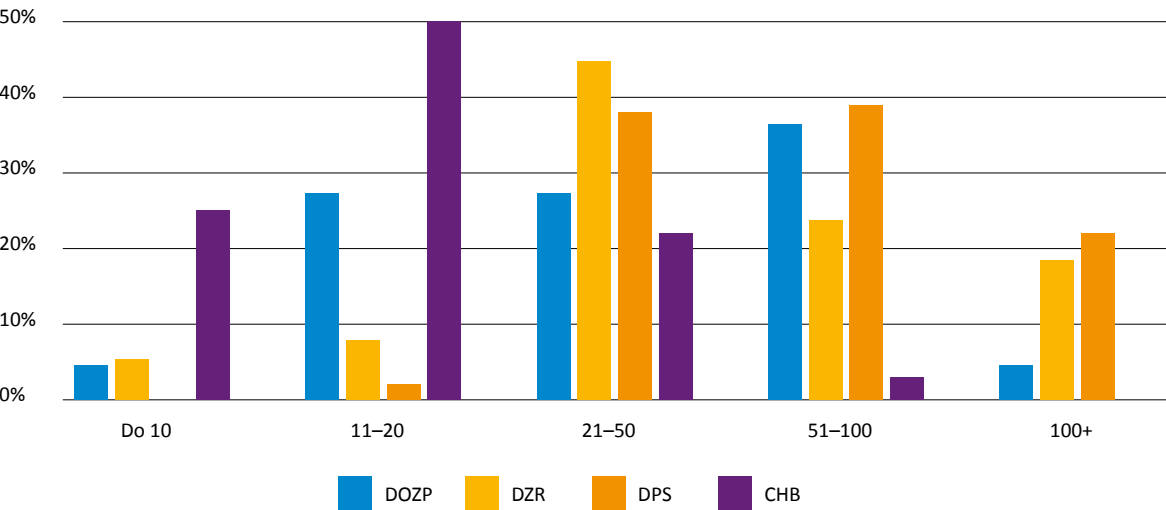
Chráněné bydlení (CHB)

Dle Krajské sítě sociálních služeb v Moravskoslezském kraji pro rok 2022 měly služby poskytující chráněné bydlení celkem 564 lůžek a dle dat získaných z exportu z OK systému se v tomto roce předpokládalo 538 uživatelů tohoto druhu sociální služby. To znamená, že obsazenost lůžek byla cca 0,95. Počet zařízení byl dle obou využitých zdrojů stejný (32).

Kapacita služby	Počet služeb v daném rozpětí	Poměrové zastoupení služeb v daném rozpětí
do 10 osob	76	75 %
1–20 osob	24	24 %
21–50 osob	1	1 %
51–100 osob	0	0 %
100+ osob	0	0 %

Tabulka č. 8: Služby CHB v Moravskoslezském kraji dle lůžkové kapacity (rok 2022)

Pro srovnání lůžkových kapacit uvedených vybraných služeb slouží graf níže. Z grafu je patrné, že nejvíce služeb je poskytováno v kapacitě pro 21 až 50 osob.



Graf č. 1: Srovnání škál kapacit vybraných pobytových služeb (rok 2022)

Zdroj dat:
Interní export odboru sociálních věcí Krajského úřadu Moravskoslezského kraje z OK systému pro rok 2022 (data za rok 2023 nebyla v době zpracování dokumentu k dispozici).
MSK. 2024. Krajská síť sociálních služeb v Moravskoslezském kraji k 1. 1. 2024. Online. Dostupné z: <https://www.msk.cz>

Priority a opatření původní Koncepce kvality sociálních služeb v oblasti struktury a rozvoje sociálních služeb a ohlédnutí za jejich naplňováním

Koncepce kvality sociálních služeb v Moravskoslezském kraji z roku 2008 byla důležitým strategickým dokumentem kraje. Na základě naplňování nastavených cílů a opatření se významným způsobem začala proměňovat struktura sociálních služeb v Moravskoslezském kraji, a to jak z hlediska druhu, tak i formy poskytování služeb a kapacit, které byly a jsou k dispozici.

Moravskoslezský kraj přitom cílil nejen na zrušení ústavních zařízení sloužících lidem se zdravotním postižením a výstavbu bydlení komunitního typu, ale současně spolupracoval s dalšími poskytovateli v území pro zajištění dalších návazných služeb a aktivit, které podporují lidi se zdravotním postižením v co nejběžnějším prožívání života. Současně tyto poskytovatelé dostali prostor pro rozvoj služeb terénního a ambulantního typu, v menší míře služeb pobytových. Bez spolupráce s dalšími aktéry v území, tj. s nestátními neziskovými organizacemi, obcemi, blízkými a pečujícími, odborníky pro danou oblast, by změna nebyla možná.

Závěr

Proces deinstitucionalizace a zkvalitňování sociálních služeb v Moravskoslezském kraji už od roku 2008 souvisle pokračuje a významně ovlivnil i náhled na kvalitu všech poskytovaných služeb v jejich plné šíři. S kvalitou pracují poskytovatelé služeb, které jsou určeny lidem v nepříznivé sociální situaci bez ohledu na to, zda se jedná o služby sociální péče, nebo služby preventivního charakteru. Z uvedených dat mj. vyplývá, že byl nastartován trend rozvoje terénních a ambulantních služeb, přestože největší procentuální zastoupení prozatím mají pobytové sociální služby. Ty jsou v téměř polovičním rozsahu poskytovány příspěvkovými organizacemi obcí či kraje. Příspěvkové organizace obcí či kraje v současné době poskytují cca 14 % terénních služeb v kraji. Je zřejmé, že podpora v rozvoji kvality sociálních služeb musí cílit na spolupráci všech aktérů v území, tj. poskytovatelů služeb poskytovaných jak neziskovým sektorem, tak služeb zřizovaných obcemi a krajem. Výzvou zůstává práce s kapacitami všech druhů pobytových sociálních služeb tak, aby šlo o služby skutečně komunitního typu určené výhradně lidem, kteří potřebují vysokou míru podpory ve všech oblastech života.

1.2 Zjištění vzešlá z inspekcí kvality sociálních služeb v Moravskoslezském kraji

Realizace inspekce kvality poskytování sociálních služeb prošla několika legislativními změnami. Z původního stavu, kdy byl v období zpracování a schválení Konceptu kvality od roku 2008 do roku 2011 výkon inspekce v gesci jednotlivých krajů, došlo v roce 2012 k přesunu agendy inspekce na krajské pobočky Úřadu práce. Následně byla realizována další změna, kdy novelou zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, byl výkon inspekce poskytování sociálních služeb od 1. 1. 2015 převeden z krajských poboček Úřadu práce ČR na Ministerstvo práce a sociálních věcí. Od uvedeného data provádí u poskytovatelů, kterým bylo vydáno rozhodnutí o registraci, inspekce poskytování sociálních služeb Ministerstvo práce a sociálních věcí.

Analýza provedených inspekce kvality v Moravskoslezském kraji

Od roku 2008 do roku 2011, kdy byly inspekce prováděny Moravskoslezským krajem za účasti inspektorů zaměstnanců krajského úřadu a přizvaných externích odborníků, bylo realizováno celkem 115 inspekce. To představuje průměrně 29 inspekce ročně. Nejvíce inspekce bylo provedeno v roce 2010, kdy bylo kontrolováno 40 sociálních služeb.

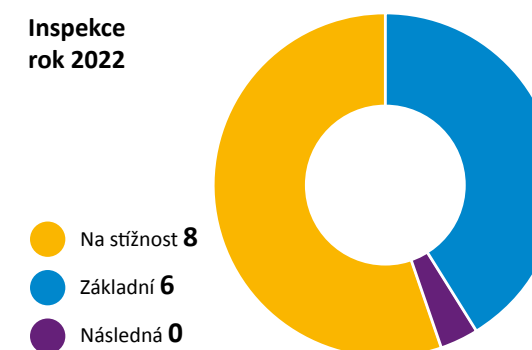
Aktuální analýza zpracovaná pro účely tohoto dokumentu se zaměřuje na současný stav, konkrétně na období let 2022 a 2023. Zpracovatel přitom zohledňuje fakt, že období před těmito dvěma roky bylo významně ovlivněno probíhající pandemií nemoci Covid-19, kdy byl výkon inspekce omezen v důsledku celospolečenských opatření a uzávěr.

V roce 2022 bylo provedeno na celém území České republiky 140 inspekce poskytování sociálních služeb. Institut přizvané osoby nebyl v roce 2022 využíván. V Moravskoslezském kraji bylo v tomto roce realizováno celkem 14 inspekce. Počty provedených inspekce velmi úzce souvisí s počtem zaměstnanců jednotlivých poboček MPSV, kdy se dlouhodobě nedaří zajistit odpovídající personální obsazení systematizovaných míst¹. Pro Moravskoslezský kraj jsou obsazena čtyři systematizovaná místa inspektorů kvality.

¹ Zdroj: *Zpráva o činnosti odboru sociálních služeb a inspekce sociálních služeb oddělení inspekce sociálních služeb za rok 2022*. Pdf. 7. 11. 2023. MPSV, 2023.

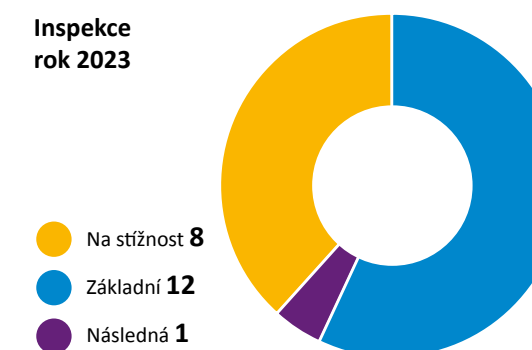
Počet inspekce kvality poskytovaných sociálních služeb v MSK v letech 2022 a 2023 dle typu služeb

Inspekce
rok 2022



Graf č. 2: Počet inspekce v roce 2022

Inspekce
rok 2023



Graf č. 3: Počet inspekce v roce 2023

Z grafů č. 2 a 3 vyplývá, že v letech 2022–2023 byly prováděny převážně inspekce základní a inspekce na stížnost. V plném rozsahu nebyla realizována žádná inspekce. Z toho mj. vyplývá, že u kontrolovaných poskytovatelů nebyly sledovány všechny oblasti naplňování standardů kvality sociálních služeb.

Počet inspekce dle formy poskytovaných služeb	2022	2023
	14 inspekce	21 inspekce
Ambulantní	5	6
Terénní	1	1
Pobytové	8	14

Tabulka č. 9: Počet inspekce dle formy poskytovaných služeb

Inspekce byly ve sledovaném období realizovány převážně v pobytových sociálních službách. Lze předpokládat, že to souvisí s vyšší mírou rizika porušení práv klientů těchto služeb a také s tím, že jsou v těchto druzích služeb častěji realizovány inspekce na stížnost. Ve velmi nízké míře byly realizovány inspekce v terénních službách. Ty lze přitom označit za nositele obvyklé podpory v místě, kde člověk žije. Jsou to služby „první volby“, které předcházejí situacím, kdy musí člověk, který potřebuje doprovázení a podporu v každodenním životě, bydlet v instituci.

Počet inspekce dle druhů služeb	2022	2023
	14 inspekce	21 inspekce
Služby sociální péče	13	15
Služby sociální prevence	1	4
Odborné sociální poradenství	0	2

Tabulka č. 10: Počet inspekce dle druhů služeb

Tabulka č. 10 doplňuje komentář výše, tj. přímou souvislost mezi počtem inspekce v pobytových sociálních službách, které jsou současně službami sociální péče. Preventivní služby byly zastoupeny ve velmi nízké míře.

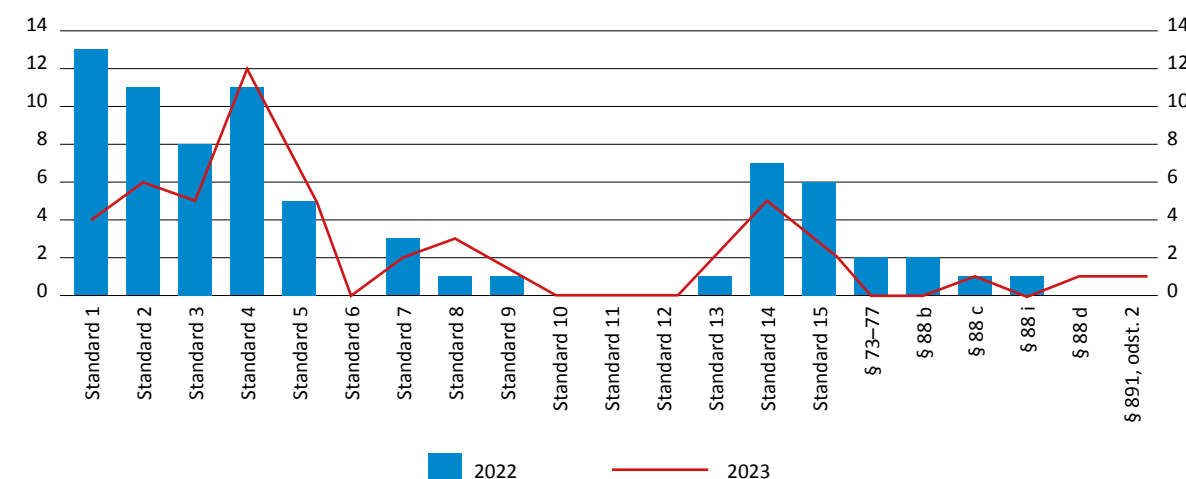
Zjištěné nedostatky v rámci inspekcí v letech 2022 a 2023²

Oblast	2022	2023	Celkem
Standard 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb	13	4	17
Standard 2 Ochrana práv osob	11	6	17
Standard 3 Jednání se zájemcem o sociální služby	8	5	13
Standard 4 Smlouva o poskytování sociální služby	11	12	23
Standard 5 Individuální plánování průběhu sociální služby	5	7	12
Standard 6 Dokumentace o poskytování sociální služby	0	0	0
Standard 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby	3	2	5
Standard 8 Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje	1	3	4
Standard 9 Personální a organizační zajištění sociální služby	1	1	2
Standard 10 Profesní rozvoj zaměstnanců	0	0	0
Standard 11 Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby	0	0	0
Standard 12 Informovanost o poskytované sociální službě	0	0	0
Standard 13 Prostředí a podmínky	1	2	3
Standard 14 Nouzové a havarijní situace	7	5	12
Standard 15 Zvyšování kvality sociální služby	6	3	9
§ 73–77	2	0	2
§ 88 b	2	0	2
§ 88 c	1	1	2
§ 88 i	1	0	1
§ 88 d	0	1	1
§ 91, odst. 2	0	1	1
CELKEM	73	53	126

Tabulka č. 11: Zjištěné nedostatky v rámci inspekcí v letech 2022 a 2023

² Jde o standardy kvality sociálních služeb definované přílohou č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění, a paragrafy zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Porovnání zjištěných nedostatků v letech 2022 a 2023



Graf č. 4: Porovnání zjištěných nedostatků v letech 2022 a 2023

Z tabulky č. 11 a grafu č. 4 vyplývá, že za dva roky bylo v kontrolovaných sociálních službách zjištěno 126 nedostatků. Současně je z porovnání obou let zřejmé, že přestože v roce 2023 bylo provedeno o sedm inspekci více než v roce předcházejícím, byl počet zjištěných nedostatků o 20 jednotek nižší.

Nejvyšší počet nedostatků byl zjištěn v oblasti uzavírání smluv s klienty sociálních služeb (standard č. 4). Poměrně vysoký počet nedostatků byl zjištěn také v oblastech dodržování veřejného závazku služeb či v oblasti ochrany práv klientů a předcházení situacím, kdy může k porušení práv docházet. To jsou oblasti, bez jejichž důsledného naplnění není možné poskytnout skutečně kvalitní a bezpečnou sociální službu.

V oblasti personálního zajištění služeb (standard č. 9) byly zjištěny jen dva nedostatky (v každém roce jeden) a v oblasti profesního rozvoje zaměstnanců (standard č. 10) nebyl zjištěn žádný nedostatek. Obě oblasti lze považovat za klíčové pro zajištění kvalitní poskytované služby. Kvalitní personální zajištění a řízení má zásadní souvislost s tím, jak konkrétní podpora klienta v praxi „vypadá“. Lze přitom předpokládat, že inspektoři se zaměřují jen na některé kontrolované oblasti standardů kvality, a právě naplňování standardu č. 10 není prioritně sledovanou oblastí. V oblasti standardu č. 9, který cílí na personální zajištění služby, je pak sledováno většinou výhradně jedno z kritérií standardu, tedy nikoliv celá oblast.

Dalšími oblastmi s poměrně vysoce zastoupeným počtem nedostatků jsou oblasti nouzových a havarijních situací (standard č. 14) a zvyšování kvality sociální služby (standard č. 15). A to i přesto, že v obou těchto oblastech došlo v roce 2023 k poklesu zjištění oproti roku 2022.

Uložená opatření

Inspektoři při kontrolách v sociálních službách ukládají na základě zjištěných nedostatků opatření k nápravě.

V roce 2022 bylo v kontrolovaných službách uloženo celkem 90 opatření, tj. 6 opatření průměrně na jednu službu. V roce 2023 byl celkový počet uložených opatření 59, což činí průměrně tři opatření na jednu kontrolovanou službu.

V letech 2022 a 2023 nebyl řešen žádný správní delikt v návaznosti na hrubé porušení povinností poskytovatele sociálních služeb.

Od roku 2008 do roku 2011 provedl Moravskoslezský kraj celkem 115 inspekci kvality poskytování

sociálních služeb. Při všech inspekcích spolupracoval s externími inspektory kvality a mohla tak být plně využita personální kapacita krajských inspektorů. V následujícím období přechodu výkonu kontrolní činnosti na krajské pobočky Úřadu práce byl zaznamenán významný pokles počtu inspekci. Souvisel nejen s úpravami podmínek pro výkon inspekci, ale také s personálními změnami a potřebou dalšího vzdělávání nových inspektorů kvality.

Pro účely dokumentu byla využita data z let 2022 a 2023, kdy inspekce prováděli inspektoři Ministerstva práce a sociálních věcí. Přestože existuje legislativní možnost využít při výkonu inspekci externí odborníky, v tomto období na výkonu inspekci nespolečovali, což mj. ovlivňuje počet inspekci, které je možné reálně realizovat. Počet inspekci v roce 2023 mírně vzrostl. Pro Moravskoslezský kraj jsou aktuálně k dispozici čtyři pracovní úvazky inspektorů kvality.

Zdroj dat: MPSV, KÚ MSK

Priority a opatření původní Koncepce kvality sociálních služeb v oblasti inspekci kvality a ohlednutí za jejich naplňováním

1. Informovat poskytovatele sociálních služeb na území Moravskoslezského kraje o procesu inspekci poskytování sociálních služeb a jeho výstupech.

Od roku 2008 probíhala intenzivní komunikace s poskytovateli sociálních služeb na území kraje, která byla mj. zaměřená na informování o procesu inspekci poskytování sociálních služeb, například prostřednictvím webových stránek či podporou realizovaných projektů na zvyšování kvality jednotlivých poskytovatelů sociálních služeb. Výsledky inspekci byly pravidelně zveřejňovány v Registru poskytovatelů služeb MPSV, současně inspektoři zpracovávali analýzu inspekční činnosti a vyhodnocovali, kterým oblastem kvality je nutné se věnovat. Ta byla rovněž zveřejňována. Tyto výsledky byly jedním z podkladů k vyhlášení dotačních titulů kraje na podporu kvality a také byly zpracovány do dalších projektových záměrů kraje. Výsledky inspekční činnosti, tj. obsah zjištěných nedostatků, byly diskutovány na jednání Pracovní skupiny pro kvalitu sociálních služeb v Moravskoslezském kraji.

2. Využít inspekci poskytování sociálních služeb jako nástroje ke zvýšení kvality sociálních služeb na území Moravskoslezského kraje.

Tímto způsobem bylo možné jen v omezeném časovém období ovlivňovat kvalitu sociálních služeb v kraji – viz sdělení výše. Od roku 2011 byl výkon inspekci kvality poskytování sociálních služeb převeden nejprve na krajské pobočky Úřadu práce ČR a následně na MPSV.

3. Rozšiřovat inspekční týmy o specializované odborníky/inspektory kvality sociálních služeb a v průběhu procesu inspekci klást důraz na zajištění odpovídajících materiálně technických i časových podmínek.

Po dobu výkonu inspekci Moravskoslezským krajem byla realizována široká spolupráce s externími inspektory kvality, kteří byli nedílnou součástí inspekčních týmů. Databáze externích spolupracujících inspektorů čítala cca 30 inspektorů. Byly zajištěny odpovídající materiálně technické podmínky pro výkon inspekci, tj. inspektoři měli k dispozici služební vozidla pro výjezdy do vzdálenějších částí kraje, odpovídající techniku ad. V současnosti vyplývá z údajů zveřejněných MPSV, že spolupráce s externími odborníky na kvalitu není využívána a inspekci se neúčastní.

Závěr

Lze konstatovat, že stávající kapacitní možnosti pro realizaci státních kontrol kvality jsou velmi omezené a neodpovídají potřebám Moravskoslezského kraje. O tom svědčí i faktické porovnání dat, kdy bylo v Moravskoslezském kraji k 31. 12. 2023 registrováno 673 sociálních služeb a v nich v roce 2023 realizováno 21 inspekci kvality. Jedná se tedy přibližně o 3 % kontrolovaných služeb z celkového počtu služeb.

Na základě výše uvedených informací a dat je také možné uvést, že je potřebné podporovat nejen spolupráci s inspektory kvality MPSV, ale i další aktivity zaměřené na ověřování kvality sociálních služeb.

1.3 Finanční podpora rozvoje kvality sociálních služeb v Moravskoslezském kraji

Moravskoslezský kraj ušel od roku 2008 dlouhou cestu v procesu finančního zajištění nejen provozu, ale i kvality sociálních služeb. Realizuje jak projekty podpořené z evropských zdrojů, tak také každoročně podporuje rozvoj kvality sociálních služeb na svém území prostřednictvím vyhlášených dotačních programů financovaných z rozpočtu kraje, přičemž poskytovatelé služeb se na financování podpořených aktivit částečně sami podílejí.

Významným partnerem je pro kraj při hledání nejvhodnějších řešení v této oblasti Pracovní skupina pro zajištění systému financování sociálních služeb. Jejími členy jsou zástupci kraje, poskytovatelů sociálních služeb, obcí a expertů. Tato skupina externích spolupracovníků je nedílnou součástí plánování rozvoje sociálních služeb v Moravskoslezském kraji. Samozřejmostí je zapojení poradních orgánů Rady kraje a Zastupitelstva do rozhodovacích procesů v této oblasti.

Informace k systému financování sociálních služeb, jejich nákladovosti a dalším parametrům jsou vždy obsaženy v aktuálním Střednědobém plánu rozvoje sociálních služeb. Za kvalitativní posun lze jistě označit skutečnost, že aktuálně jsou s poskytovateli i zadavateli intenzivně a v úrovni osobních setkání diskutovány změny v systému. Současně je na odboru sociálních věcí Krajského úřadu Moravskoslezského kraje patrná snaha o transparentnost v přístupu k datům souvisejícím s ekonomickým zajištěním fungování služeb, a to například prostřednictvím Portálu služeb, pořádání setkání se zástupci obcí, poskytovatelů ad. Princip transparentnosti je jedním ze základních pilířů kvality.

Přestože původní Koncepce kvality sociálních služeb z roku 2008 obsahuje poměrně odvážné priority a opatření v oblasti propojení kvality a financování služeb, je nutné vzít v úvahu, že od roku 2008 došlo k významným změnám v této oblasti. Aktuálně kraje přerozděluje finance na zajištění provozu a fungování služeb na svém území oproti situaci z roku 2008, kdy byly finanční prostředky přerozdělovány MPSV.

Tabulka níže obsahuje srovnání výše dotační podpory ze strany kraje v letech 2008 a 2023, přičemž jsou do ní zahrnuty nejen údaje o podpoře prostřednictvím vyhlášeného dotačního programu na zvyšování kvality sociálních služeb a dalších dotačních programů, ale také prostředky na zajištění obvyklého provozu sociálních služeb.

Program na podporu zvyšování kvality sociálních služeb je ze strany odboru sociálních věcí od roku 2008 připravován tak, aby vždy zohlednil aktuální situaci a potřeby poskytovatelů v této oblasti. Současně reaguje na celospolečenská témata, která fungování služeb a jejich kvalitu ovlivňují.

Jednotlivé dotační tituly jsou zaměřeny jak na podporu materiálně-technického standardu poskytování služeb – například nákupy pomůcek, zkvalitňování prostředí služeb, nákupy automobilů atp., tak i na podporu kvality prostřednictvím financování „práce s lidmi“. Ukazuje se, že právě lidé, kteří ve službách pracují, ovlivňují kvalitu služeb nejvíce. Poskytovatelé mají mnohdy velmi omezené možnosti, kde získávat prostředky právě na aktivity tohoto typu. Kraj proto podporuje vzdělávání

a supervizi pracovníků, konzultace ke konkrétním tématům se specializovanými odborníky, se kterými se pracovníci služeb v praxi setkávají, a která souvisí s potřebami klientů. Podporovány byly a jsou také konzultace ke kvalitě služby, audity kvality, sebehodnocení a další podobné formáty.

Srovnání poskytnuté finanční podpory z rozpočtu kraje v rámci dotačních programů v sociální oblasti v roce 2008 a v roce 2024

Rok	2008	2024
Celkový objem dotací v mil. Kč	24	140
Počet dotačních programů	4	7
Hlavní oblasti podpory	rozvoj sociálních služeb, zvýšení kvality sociálních služeb, protidrogová politika, vyrovnávání příležitostí pro občany se zdravotním postižením	financování běžných výdajů souvisejících s poskytováním sociálních služeb, protidrogová politika, zvýšení kvality sociálních služeb, prevence kriminality, vyrovnávání příležitostí pro osoby se zdravotním postižením, podpora činností v oblasti rodinné politiky a sociálně právní ochrany dětí, dobrovolnictví, komunitní práce, zmírňování následků sociálního vyloučení, sociální podnikání, zdravé stárnutí

Tabulka č. 12: Srovnání poskytnuté finanční podpory z rozpočtu kraje v sociální oblasti v roce 2008 a v roce 2024

V tabulce jsou mj. tučně zvýrazněny i vyhlášené dotační programy, které slovo „kvalita“ sice nenesou v názvu, ale současně jejich prostřednictvím dochází ke zvyšování kvality sociálních služeb.

Prostředky, které byly v roce 2024 určeny na financování sociální oblasti dle tabulky č. 12, nezahrnují individuální dotace směřující do sociální oblasti, podporu prostřednictvím individuálních projektů kraje spolufinancovaných z externích zdrojů (dále viz kapitola 1.4) a finanční podporu prostřednictvím Programu na podporu poskytování sociálních služeb financovaného z rozpočtu Ministerstva práce a sociálních věcí.

Priority a opatření původní Koncepce kvality sociálních služeb v oblasti financování a ohlednutí za jejich naplňováním

Návaznost kvality sociálních služeb na jejich financování

1. Podporovat poskytovatele sociálních služeb prokazatelně pracující s kvalitou, a to jak na krajské, tak obecní úrovni.
2. Dotace poskytovat při zohlednění ceny služby optimální a nikoli průměrné.
3. Usměřňovat tok investičních prostředků vynakládaných nebo přímo ovlivňovaných Moravskoslezským krajem pouze do takových objektů (výstavba, rekonstrukce), které zcela odpovídají současným trendům uplatňovaným v sociálních službách a investičním zásadám obsaženým v kapitole 4.5 této Koncepce.
4. Realizovat aktivity vedoucí k vytvoření pozitivního vnímání sociálních služeb na území Moravskoslezského kraje.
5. Využít finanční prostředky ze zdrojů Evropské unie prostřednictvím projektů podávaných Moravskoslezským krajem či vytvářením projektových partnerství.
6. Podporovat proces oddělení funkce kraje jako zadavatele a zřizovatele sociálních služeb (např. převod služeb na jiné zřizovatele, změna právních forem).

Všechna výše uvedená opatření z původní Koncepce kvality jsou odvážně mířena na úzké propojení kvality a financování sociálních služeb. V některých ohledech se dílčím způsobem dařilo deklarované záměry naplnit, například využívání toků financí ze zdrojů Evropské unie směrem ke zkvalitnění služeb či uzavírání partnerských spoluprací formálního i neformálního charakteru s dalšími poskytovateli na území kraje. V několika případech došlo i na předání zřizovatelské role některých pobytových sociálních služeb z kraje na obce, kde se tyto služby nacházejí, díky čemuž mohou obce lépe a efektivněji reagovat na konkrétní potřeby svých občanů (například v Bohumíně, Orlové, atd.).

Závěr

Na základě výše uvedených informací lze konstatovat, že Moravskoslezský kraj významně finančně podporuje aktivity spojené se zvyšováním kvality sociálních služeb. Vyhlášené dotační tituly jsou nastavovány tak, aby odpovídaly potřebám poskytovatelů sociálních služeb poskytujícím služby na území kraje v oblasti kvality. Je zajištěna pružná reakce na měnící se potřeby poskytovatelů a uživatelů jejich služeb, a to i s ohledem na nutnou modernizaci služeb, rozvoj apod. Pro další období je důležité tuto podporu zachovat za souběžné spolupráce s pracovními skupinami fungujícími v procesu střednědobého plánování rozvoje sociálních služeb v kraji a odborem sociálních věcí krajského úřadu.

I.4 Realizované projekty zvyšující kvalitu sociálních služeb v Moravskoslezském kraji

Moravskoslezský kraj od roku 2008 zrealizoval, a i nadále realizuje, řadu investičních a neinvestičních projektů, které přispívají ke zvyšování kvality sociálních služeb v kraji.

Projekty jsou realizovány jak za podpory externích zdrojů (např. Operační program Lidské zdroje a zaměstnanost, Operační program Zaměstnanost, Operační program Zaměstnanost plus, Integrovaný operační program, Regionální operační program Moravskoslezsko, Program švýcarsko-české spolupráce, Integrovaný regionální operační program, Ministerstvo práce a sociálních věcí – Rozvoj a obnova materiálně technické základny sociálních služeb a Národní plán obnovy), tak z rozpočtu Moravskoslezského kraje.

Neinvestiční projekty

Neinvestiční projekty kraje reflektovaly profesionalizaci sociálních služeb a sociální práce v souvislosti s účinností zákona o sociálních službách k 1. 1. 2007 a požadavkem na kvalitu poskytování, rovněž změny v náhledu na poskytování péče lidem se zdravotním postižením a transformační procesy v této oblasti.

Projektové aktivity se nejprve zaměřovaly na proškolení odborníků poskytujících sociální služby v oblastech supervize, mediace, komunikačních technikách, ale rovněž manažerských dovednostech vedoucích pracovníků. Byly vytvořeny speciální vzdělávací programy a kurzy z oblasti sociálně právní ochrany dětí. Podporována byla také komunitní práce v sociálně vyloučených lokalitách. V rámci procesů transformace byli poskytovatelé sociálních služeb podporováni a vzděláváni ve změně náhledu na poskytování služeb lidem se zdravotním postižením s důrazem na zapojení samotných uživatelů do rozhodování o svém vlastním životě.

V období od roku 2014 do roku 2020 pokračovala praxe projektů předchozího projektového období s tím rozdílem, že větší důraz byl kladen na vzdělávání odborníků ze sociální oblasti. V souvislosti se zvyšující se specializací poskytovatelů sociálních služeb a vzrůstajícími požadavky na profesionalitu se do popředí dostávalo cílené, odborné vzdělávání zaměřené na konkrétní potřeby uživatelů, kteří využívali sociální služby. Jednalo se především o nové speciální metody a techniky či přístupy. Projektové aktivity směřovaly také k podpoře pečujících osob, kteří jsou nedílnou součástí systému podpory lidí se zdravotním postižením. S ohledem na potřebu sjednocení praxe jednotlivých poskytovatelů sociálních služeb vznikají pro každý druh sociální služby modely sociálních služeb, které vyjadřují směřování Moravskoslezského kraje a doplňují zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Vznikají a jsou podporovány diskusní platformy mezi poskytovateli sociálních služeb a dalšími aktéry, kteří se podílejí na rozvoji sociálních služeb, sociálním začleňování a mezioborové spolupráci.

Vybraní poskytovatelé sociálních služeb jsou v rámci projektových aktivit metodicky podporováni. Některé sociální služby prošly různými typy auditů, které se zaměřují na zvyšování kvality poskytovaných služeb.

Od roku 2021 vzdělávání ještě více reflektuje měnící se skladbu uživatelů sociálních služeb v souvislosti s reformními procesy ve zdravotnictví, především v oblasti psychiatrické péče. Přetrvává potřeba vzdělávání nejen v krizové intervenci, ale také v motivačních rozhovorech, metodách otevřeného dialogu a v práci s duálními diagnózami. Jako užitečné se ukazuje předávání zkušeností s dalšími osvědčenými přístupy v práci s klienty s duševním onemocněním či závislostním chováním. Kvalita poskytovatelů sociálních služeb je podporována mimo jiné i prostřednictvím supervizí, koučinku, či možností dobrovolného zapojení do auditů kvality či procesních auditů (rozkrývají stav individualizace přístupů k uživatelům pobytových služeb).

Zaměření podpory	Objem finančních prostředků v Kč
Podpora procesu transformace sociálních služeb	30 540 116
Podpora vzdělávání, supervizí a evaluace	33 239 523
Naplňování protidrogové politiky	13 958 335
Podpora sociálních služeb v rámci procesu plánování	35 032 392
Podpora osob s duševním onemocněním	60 140 300
Podpora osob se zdravotním postižením	27 670 618
Podpora neformální péče	85 762 515
Podpora sociálních služeb	30 772 410
Neinvestiční projekty celkem	317 116 209

Tabulka č. 13: Neinvestiční projekty po oblastech podpory v Kč

Investiční projekty

Kraj, prostřednictvím svých příspěvkových organizací, úspěšně realizoval řadu projektů zaměřených nejen na podporu transformace a deinstitucionalizace. Tyto projekty se soustředily na zkvalitnění prostředí a podmínek, zvyšování kvality sociálních služeb a podporu života v komunitě. Mimo výše uvedené aktivity byly v kraji vybudovány nové kapacity, které napomáhají řešit potřeby vycházející z procesu plánování. Tyto nové kapacity umožňují efektivnější poskytování služeb a lepší přizpůsobení se individuálním potřebám jednotlivých uživatelů.

Cílem těchto iniciativ je vytvořit prostředí, které respektuje důstojnost a individuální potřeby každého člověka a pomáhá zapojovat uživatele do komunitního života.

Díky těmto krokům se kraj stal lídrem v oblasti procesu transformace a zkvalitňování podmínek, prostředí a péče a je příkladem pro ostatní regiony. Transformace institucionální péče v sociálních službách je klíčovým prvkem v naplňování strategie kraje pro zajištění kvalitního a důstojného života pro všechny občany.

Transformační procesy velkokapacitních institucí

Od počátku roku 2008 byly investiční projekty kraje zaměřeny především na transformaci pobytových sociálních služeb, postupně byla opouštěna vysokokapacitní zařízení sociálních služeb, jako byl zámek v Jindřichově ve Slezsku a zámek Nová Horka, a dále klášter Kongregace dcer božské lásky v Opavě (organizace Marianum). Rovněž byla realizována 1. etapa transformace sociální služby poskytované v objektu zámku v Dolních Životicích, spočívající ve snížení kapacity. V rámci výše uvedených aktivit byla:

- vystavěna nová zařízení (např. v Jakartovicích-Deštné, Osoblaze, Studénce, Vrbně pod Pradědem, na ul. Holasické v Opavě),
- rekonstruovány objekty tak, aby odpovídaly požadavkům na poskytování kvalitních sociálních služeb (např. v Rýmařově, Velkých Hošticích, Opavě na ulicích Čajkovského, Na Pomezí, Denisově náměstí a dále v Karvině, Sedlnicích, Novém Jičíně, Jakartovicích-Deštné, Moravici),
- zakoupeny byty a řadové domy pro přechod uživatelů do služeb s nižší mírou podpory (např. v Opavě, Vítkově, Budišově nad Budišovkou, Novém Jičíně).

Další procesy transformace a deinstitucionalizace

Transformační procesy, které pomohly žít lidem se zdravotním postižením v přirozeném prostředí, probíhaly v rámci mnoha projektů napříč organizacemi.

Finanční podpora byla mimo jiné cílena na vybudování služeb chráněného bydlení, přičemž zařízení byla nejen vystavěna (v Bohumíně), ale také rekonstruována (např. v Krnově, Městu Albrechtice, Ostravě na ul. Tvorkovských, Českém Těšíně, Moravici), případně byly zakoupeny byty či řadové domy (v Hlučíně, Krnově, Kopřivnici, Frýdku-Místku). Tato změna umožnila přechod uživatelů do komunitního bydlení s nižší mírou podpory a výrazně zlepšila kvalitu stávajících služeb.

Zkvalitněním prostředí a podmínek rovněž prošly sociální služby domovy pro osoby se zdravotním postižením (např. v Hlučíně, Petřvaldě, Jakartovicích-Deštné, Pržně). V Havířově došlo k výstavbě nového objektu se specializací na péči pro děti a mládež s těžkým kombinovaným zdravotním postižením ve věku od 3 do 26 let a také k poskytování výkonu ústavní výchovy, za tímto účelem prošla rekonstrukcí i budova na ulici Mánesova v Opavě.

Kompletním transformačním procesem prošla organizace Sagapo, příspěvková organizace. V rámci transformace této organizace vznikly v Bruntále nejen pobytové sociální služby, ale také návazné sociálně terapeutické dílny.

Podpora osob s chronickým duševním onemocněním

Investiční aktivity směřovaly i k podpoře osob s chronickým duševním onemocněním, výstavba či rekonstrukce objektů umožnila co nejvíce přiblížit jejich život tomu, co je obvyklé a běžné.

V rámci těchto aktivit bylo vystavěno chráněné bydlení na ul. Slezská v Bohumíně nebo rekonstruován objekt na ulici Polská v Karvině. Dále byl rekonstruován objekt na ul. Koperníkova v Bohumíně, kde došlo ke zkvalitnění podmínek a prostředí služby domov se zvláštním režimem.

Mezi poslední aktivity ukončené v roce 2023 patří rekonstrukce budovy s přestavbou na komunitní bydlení v Suchdole nad Odrou a výstavba tří samostatných komunitních rodinných domů v Krnově.

Zvýšení kvality služeb pro seniory

Finanční prostředky rovněž směřovaly do oblasti pobytových sociálních služeb pro seniory. Ke zkvalitnění podmínek, prostředí a péče došlo u sociálních služeb domovy pro seniory nebo domovy se zvláštním režimem např. na ul. Roosveltova nebo Rybářská v Opavě, Příboře, Frenštátě pod Radhoštěm, Budišově nad Budišovkou, Vítkově nebo Karvině. V roce 2024 byla výstavba dokončena a bylo zahájeno poskytování služeb v novém zařízení v Kopřivnici.

Podpora péče o ohrožené děti

Cílem investičních projektů bylo také zajištění dostupnosti a zkvalitnění služeb směřujících k žadatelům o náhradní rodinnou péči, pěstounům a dětem žijícím v pěstounských rodinách. V neposlední řadě bylo cílem rovněž podpořit oblast odborného sociálního poradenství pro rodiny s dětmi. Investice směřovaly např. na nákup objektu ve Frýdku – Místku, výstavbu multidisciplinárního pracoviště v Ostravě či rekonstrukci objektu v Karvině.

Projekty v realizaci nebo v projekční fázi (stav v roce 2025)

I přes řadu již zrealizovaných aktivit Moravskoslezský kraj nadále připravuje projekty, které podpoří systémové a rozvojové procesy zaměřené na zkvalitňování životních podmínek osob žijících převážně v pobytových sociálních službách, ale také zařízení, které se věnují rodinám s dětmi nebo ohroženým dětem mimo režim sociálních služeb.

V realizaci je transformace sociální služby poskytované v objektu zámku v Dolních Životicích, v rámci které proběhne výstavba nových zařízení komunitního typu v lokalitách Opava, Kravaře, Mokré Lazce a Ostrava. Po přestěhování uživatelů bude transformace dokončena a objekt zcela opuštěn, stejně jako poslední zámek, v němž příspěvková organizace Moravskoslezského kraje dosud poskytovala sociální služby domova pro osoby se zdravotním postižením.

Investiční projekty cílí rovněž na vybudování nových kapacit zařízení komunitního typu pro osoby s chronickým duševním onemocněním, a to jak chráněného bydlení (Hlučín), tak sociální služby pro uživatele s potřebou vyšší míry podpory (Skotnice).

Ve výstavbě jsou nové kapacity v Pržně. V nových bezbariérových přízemních domech bude poskytována péče osobám s mentálním postižením v kombinaci s chováním náročným na péči anebo s chronickým duševním onemocněním. To vše v podmínkách, které se co nejvíce podobají domácímu prostředí.

Nové kapacity chráněného bydlení jsou budovány pro osoby s mentálním a kombinovaným postižením v běžné zástavbě domů v Ostravě a Bohumíně.

Významné investice jsou směřovány do pobytových sociálních služeb pro uživatele v seniorském věku, tzn. do domovů pro seniory a domovů se zvláštním režimem, kde dochází ke zkvalitnění prostředí a navýšení stávajících kapacit (v Petřvaldě a Novém Jičíně), ale také k výstavbě nového zařízení splňujícího přísný materiálně technický standard (ve Frenštátě pod Radhoštěm).

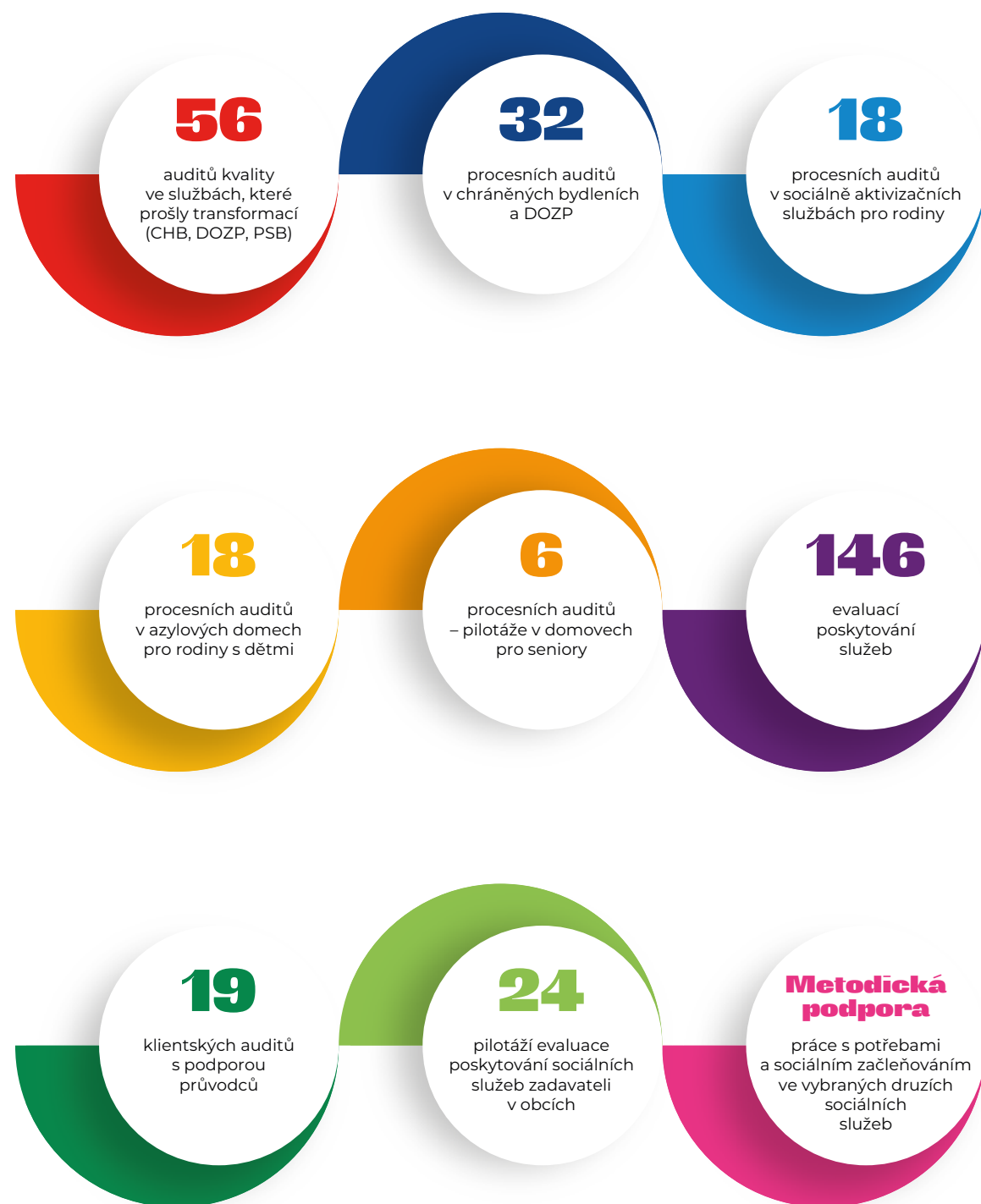
Oblast zájmu směřuje také do oblasti péče o ohrožené děti. Procesem transformace prochází zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc v Havířově, kde probíhá výstavba nejen tohoto zařízení, ale také rozvoj nových návazných sociálních služeb pro rodiny s dětmi v terénní a ambulantní formě. Nové zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc bude postaveno také v Bruntále, kde budou rovněž poskytovány návazné ambulantní sociální služby. Vzniklé prostory budou využity i pro oblast náhradní rodinné péče. Mimoto dochází také k rekonstrukci prostor poradny v Karvině, kde bude možné nabídnout důstojné zázemí sociální služby pro rodiny s dětmi a náhradní rodinnou péči. Záměrem Moravskoslezského kraje je také vybudovat zařízení pro děti a mladé dospělé s poruchami chování, tedy pro uživatele náročné na péči, včetně odlehčovací služby v pobytové formě, v Ostravě.

Tabulka níže uvádí přehled významných investic Moravskoslezského kraje zvyšujících kvalitu poskytovaných sociálních a navazujících služeb od roku 2008 do roku 2025.

Zaměření podpory	Objem finančních prostředků v Kč
Transformace velkokapacitních institucí	273 600 000
Další procesy transformace a deinstitucionalizace	428 700 000
Podpora osob s duševním onemocněním	106 400 000
Zvýšení kvality služeb pro seniory	677 800 000
Péče o ohrožené děti	40 700 000
Projekty v realizaci nebo projekční fázi (předpoklad)	1 755 700 000
Investice celkem	3 282 900 000

Tabulka č. 14: Investiční projekty po oblastech podpory v Kč

Součástí mnoha realizovaných projektů byly a jsou nové nástroje pro ověřování a podporu kvality různých druhů sociálních služeb



Zdroj dat: KÚ MSK

Priority a opatření původní Koncepce kvality sociálních služeb v oblasti projektových aktivit a ohlédnutí za jejich naplňováním

Rozvoj kvality sociálních služeb na území Moravskoslezského kraje

1. Podporovat poskytovatele sociálních služeb ze strany Moravskoslezského kraje v zavádění a sebehodnocení kvality poskytovaných sociálních služeb (metodicky, finančně)

Poskytovatelé sociálních služeb byli podporováni prostřednictvím krajských projektů financovaných z evropských zdrojů a současně probíhala poradenská a metodická činnost kraje v této oblasti. Procesem sebehodnocení prošly všechny příspěvkové organizace Moravskoslezského kraje. Zavádění kvality bylo podpořeno také spoluprací s významnými poskytovateli na území kraje v rámci jejich projektové činnosti zaměřené na zavádění kvality – například Slezské diakonie, Charity Ostrava ad.

2. Zajistit dostupnost informací k tématu zavádění a rozvoje kvality poskytování sociálních služeb

Informování poskytovatelů probíhalo a probíhá průběžně prostřednictvím webových stránek kraje, zveřejňováním zásadních výstupů z realizovaných projektů, setkáváním se zástupci poskytovatelů prostřednictvím kulatých stolů, workshopů, diskusních fór a dalších formátů.

Vzdělávání v oblasti zavádění kvality poskytovaných sociálních služeb

1. Podporovat vzdělávací aktivity poskytovatelů sociálních služeb

Podpora vzdělávání byla a je součástí výše uvedených projektů. Do vzdělávacích aktivit se mohli a mohou zapojovat všichni poskytovatelé sociálních služeb na území kraje, současně je podpora finančně zajištěna i prostřednictvím každoročně vyhlašovaného Programu na zvýšení kvality sociálních služeb poskytovaných v Moravskoslezském kraji.

2. Realizovat vzdělávací akce v oblastech krajského významu prostřednictvím vlastních aktivit a partnerství Moravskoslezského kraje v projektech jiných subjektů

Moravskoslezský kraj realizoval řadu vzdělávacích aktivit i partnerství ve velké šíři témat – od zvyšování odbornosti pracovníků ve službách pro lidi se zdravotním znevýhodněním, přes vzdělávání v rámci zavádění nových formátů komunitní práce, vzdělávání pečujících, až po vzdělávání v oblasti témat duševního zdraví, paliativní péče, rozvoje náhradní rodinné péče atd.

Například:

- v tématu náhradní rodinné péče a rozvoje rodičovských kompetencí bylo dosud realizováno 64 vzdělávacích aktivit,
- projekty zaměřené na podporu pečujících a svépomocných skupin zajistily 63 vzdělávacích aktivit, včetně ucelených výcviků poradců rané péče,
- ve 44 kurzech zaměřených na nejrušnější aktuální témata pro zkvalitnění podpory lidí se zdravotním postižením a s duševním onemocněním bylo vzděláno 1 398 pracovníků služeb,
- v 15 kurzech se mělo možnost vzdělávat 276 lidí se zdravotním postižením,
- ve 3 kurzech získalo kvalifikaci 44 peer konzultantů.

I.5 Porovnání života lidí využívajících sociální službu v období kolem roku 2008 a v roce 2024

Současně probíhalo vzdělávání auditorů pro nové formáty podpory kvality. Vzdělávací aktivity dále pokračují, přičemž další vzdělávací metodou je přímá metodická podpora externími odborníky v rámci fungování vybraných druhů sociálních služeb.

3. Vytvořit prostor pro odborné setkávání pracovníků sociálních služeb (kulaté stoly, odborné diskuse, semináře, konference apod. na téma kvality sociálních služeb).

Nejen v projektových aktivitách kraj podporuje setkávání poskytovatelů, zadavatelů a dalších akterů v prostředí sociálních služeb. Byly realizovány desítky setkání v pracovních skupinách dle jednotlivých druhů sociálních služeb. Na ty navazují uskutečňovaná diskusní fóra a workshopy, které jsou pravidelnou součástí projektů zaměřených na plánování, ale také na podporu systému náhradní rodinné péče, rozvoj péče o duševní zdraví a další témata, která aktuálně rezonují s potřebami kraje. Díky tomu je zřejmá nadstandardní otevřená komunikace nejen mezi poskytovateli sociálních služeb, ale také se zadavateli a krajem, a to s důrazem na pojmenování reálných potřeb občanů.

4. Zdůrazňovat význam supervize a podpory nezávislých kvalifikovaných odborníků (konzultační procesy, procesy zaměřené na zjišťování naplňování kvality mimo inspekce kvality, poradenství atd.) v sociálních službách a podporovat její zavádění a rozvoj (včetně vzdělávání supervizorů pro oblast sociálních služeb).

Moravskoslezský kraj v jednom z prvních projektů zaměřených na vzdělávání realizoval ucelené výcviky na vzdělávání supervizorů a mediátorů tak, aby byl zajištěn dostatek odborníků v této oblasti na území kraje. Současně se systematicky zaměřil na další formáty práce s kvalitou poskytovaných sociálních služeb a hledání a ověřování nových účinných nástrojů ověřování kvality. Jejich přehled je uveden výše.

Závěr

Uvedená data poukazují na obrovskou aktivitu Moravskoslezského kraje směřovanou do realizace projektů na podporu rozvoje a kvality poskytovaných sociálních služeb. Realizované projekty cílí zejména na rozvoj lidských zdrojů, tj. vzdělávání a podporu lidí, kteří se na poskytování sociálních služeb přímo podílí a ovlivňují tak jejich kvalitu. Zároveň také směřují k ovlivňování veřejného mínění a zapojování běžných komunit, obcí a lidí, kteří sociální služby využívají, do vzájemného dialogu. Investiční projekty umožňují vznik nových komunitních služeb a zkvalitnění materiálně technického zázemí služeb stávajících.



Domov pro osoby se zdravotním postižením v procesu transformace

Představme si 39letého muže s mentálním znevýhodněním se spoustou zájmů a sil. Baví ho chodit do lesa, zajet si s přáteli na výlet, zvládne jednoduchou manuální práci. Rád poslouchá muziku, především metalová se mu líbí. S rodinou není v kontaktu, ale ví, že někde žijí jeho sourozenci. Dokáže si nakoupit malý nákup nebo vybrat jídlo v restauraci. Rád jezdí autobusem do města.

Dříve...



V roce 2024...



Domov pro osoby se zdravotním postižením versus služba Podpora samostatného bydlení

Představme si 48letou ženu, která od útlého dětství vyrůstala v různých velkých zařízeních, a to včetně těch největších a vysoce institucionalizovaných, kde sama nemohla vlastně vůbec nic. Dnes je v mnohém soběstačná, přestože využívá pomoci ze strany opatrovnice. Žije si svůj život ve svém nájemním bytě jen s malou mírou podpory terénní sociální služby.

Dříve...



V roce 2024...



Pečovatelská služba

Představme si 78letou paní, které se velmi špatně chodí. Žije sama, protože před dvěma lety přišla o manžela. Její děti žijí v cizině, vídá se s nimi jen málo, jsou hodně vytížení a nemají tolik času za ní jezdit. Často ji bolívají nohy, bojí se jít nakoupit a vůbec ven, aby nespadla. Sama si už ani neuklidí a neuvaří, nevydrží stát dlouho u sporáku a všechno ji zmáhá. Týdny se už ani nevykoupala, protože se bojí, že se sama nedostane z vany. Často se cítí sama a neví, jak trávit celé dny.

Dříve...



V roce 2024...



Azylový dům pro rodiny s dětmi

Představme si mladou 30letou ženu se třemi dětmi, každé má s jiným partnerem. V životě neměla štěstí na slušné muže, přestože si vždy myslela, že teď už je to ten pravý. Poslední partner na ně všechny hodně křičel, býval často opilý, bral drogy, bil ji i děti. Vzal jí všechny peníze, i to, co měla naspořeno od rodičů, kteří už nežijí. Nešlo s ním vydržet a musela od něj i s dětmi utéct, zachránila si i s dětmi doslova holý život. Žena je zoufalá, neví, co dál, pořád pláče, nemá kam jít.

Dříve...



V roce 2024...



Zdroj informací: Rozhovory s klienty uvedených druhů sociálních služeb

Závěr

Příběhy čtyř klientů byly prezentovány vždy ve dvou časových rovinách, a to „Jak tomu bylo dříve“, tj. v období kolem roku 2008, a jak v roce 2024. Při analýze těchto příběhů se nám nabízí možnost porovnat minulost s přítomností a vidět významné změny, které v oblasti poskytování služeb proběhly.

Ve verzích „Jak tomu bylo dříve“ jsme svědky situací, které hraničily s porušováním základních práv člověka. Je zřejmé, že tehdejší materiální podmínky služeb byly nedostatečné a nevyhovující. Lidé využívající sociální služby se často ocitali v prostředí, které neodpovídalo jejich potřebám. Pracovníci služeb často postrádali potřebné dovednosti a kompetence, aby s klienty pracovali efektivně a směrem k rozvíjení jejich schopností a dovedností. To vedlo k situacím, kdy nebyla dostatečně posilována soběstačnost klientů, respektovány jejich volby a názory, a místo podpory se často objevoval nadbytek péče, který měl za následek ztrátu samostatnosti a nezávislosti jednotlivých lidí. Takový pohled na minulost je poučný a v mnoha ohledech znepokojující, stejně tak je ale posilující uvědomění, jak zásadní změny od té doby nastaly. Je nepochybně patrné, že se poskytovatelé zaměřili na skutečné potřeby klientů a snaží se jim při poskytování služeb vytvářet takové podmínky, které by podporovaly jejich důstojnost, nezávislost a svobodu.

Proto máme ve verzích z roku 2024 možnost vidět výrazné změny a zlepšení. Je vždy inspirující pozorovat příklady dobré praxe, z nichž je zřejmé, že se mnohé služby zaměřují na potřeby každého člověka, posílení jeho soběstačnosti a schopnosti rozhodovat o svém životě. Řada pracovníků služeb je vybavena dovednostmi, které jim umožňují lépe komunikovat s klienty, naslouchat jejich přáním a potřebám a vytvářet pro ně podpůrné prostředí.

Je důležité si uvědomit, že probíhající změny mají pozitivní dopad na životy lidí, kteří sociální služby využívají. Popsané příběhy nám také ukazují, jak důležité je neustále se vzdělávat a přistupovat k poskytování služeb s otevřenou myslí, úctou a respektem ke každému člověku.

Shrnutí analytické části

Moravskoslezský kraj už v roce 2008 nastoupil jednoznačnou cestu směrem k systematickému zvyšování kvality sociálních služeb poskytovaných na jeho území. Na této cestě se v počátcích zaměřil zejména na služby pro jednu z nejvíce zranitelných skupin svých občanů, lidi se zdravotním znevýhodněním. Z těchto zkušeností však kraj následně čerpal při práci s kvalitou i v dalších druzích sociálních služeb. Je zřejmé, že byl nastartován trend zkvalitňování všech služeb, včetně dalšího rozvoje terénních a ambulantních služeb. Výzvou zůstává práce s kapacitami všech druhů pobytových sociálních služeb tak, aby šlo o služby skutečně komunitního typu určené výhradně lidem, kteří potřebují vysokou míru podpory ve všech oblastech života.

Na základě zkušeností z uplynulého období je také možné konstatovat, že je potřebné nadále podporovat kontinuální spolupráci všech aktérů působících na poli kvality sociálních služeb, včetně spolupráce s inspektory kvality MPSV. Je potřeba neopomíjet aktivity zaměřené na ověřování kvality sociálních služeb a jejich praktického fungování.

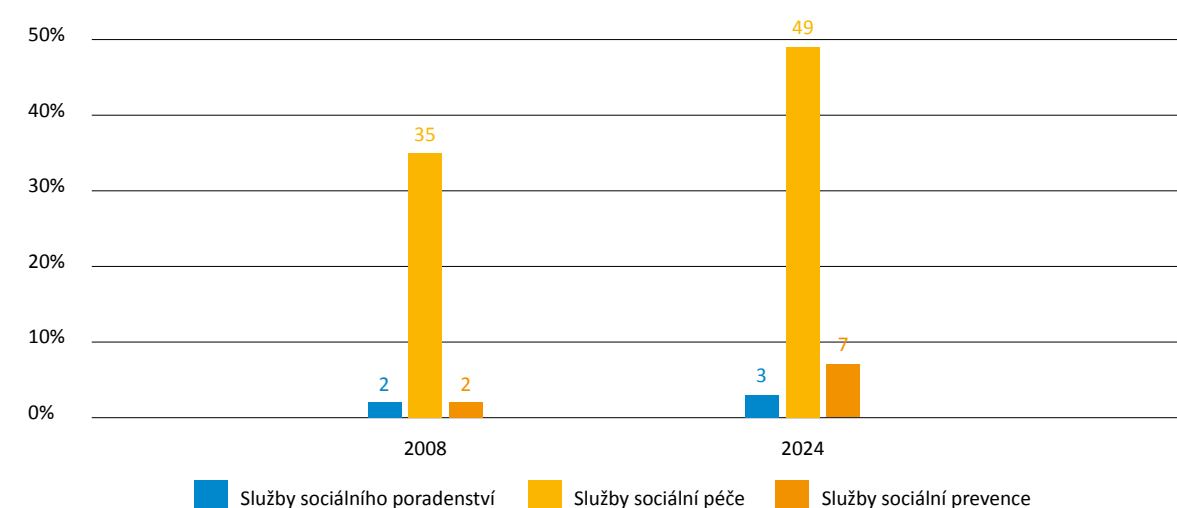
Pro další období je důležité zachovat efektivní a pružnou finanční podporu rozvoje kvality v sociální oblasti. Z analýzy je zřejmý významný přínos systematické finanční podpory z rozpočtu Moravskoslezského kraje i z realizace evropských projektů kraje pro zvyšování kvality sociálních služeb v území. Jako velmi funkční se v této souvislosti ukázala spolupráce s pracovními skupinami fungujícími v procesu střednědobého plánování rozvoje sociálních služeb v kraji a odborem sociálních věcí Krajského úřadu Moravskoslezského kraje či odborem evropských projektů. Pro další období je potřeba zajistit kontinuitu nastartovaných procesů i do budoucna. To mj. dokládají vždy inspirující příklady dobré praxe a zkušenosti, na kterých je možné při práci s kvalitou stavět.

Příspěvkové organizace Moravskoslezského kraje

K 31. 12. 2024 je Moravskoslezský kraj zřizovatelem 22 příspěvkových organizací poskytujících sociální služby či působících v sociální oblasti. Dle Koncepce kvality sociálních služeb v Moravskoslezském kraji z roku 2008 byl v té době „Moravskoslezský kraj zřizovatelem 27 zařízení poskytujících pobytové sociální služby“.

V grafu je uvedeno srovnání počtu registrovaných sociálních služeb poskytovaných příspěvkovými organizacemi Moravskoslezského kraje v letech 2008 a 2024.

Počet registrovaných sociálních služeb poskytovaných příspěvkovými organizacemi Moravskoslezského kraje v letech 2008 a 2024 – dle druhu



Graf č. 4: Počet registrovaných sociálních služeb poskytovaných příspěvkovými organizacemi Moravskoslezského kraje v letech 2008 a 2024 – dle druhu

II.1 Shrnutí konkrétních záměrů transformace jednotlivých příspěvkových organizací

Již v období před účinností Koncepce kvality sociálních služeb v Moravskoslezském kraji z roku 2008 byly realizovány kroky směřující k transformaci vybraných pobytových služeb, jejichž zřizovatelem byl kraj, a to zejména služeb pro lidi se zdravotním znevýhodněním. V roce 2008 pak byly definovány další transformační záměry s cílem dosáhnout proměny poskytovaných sociálních služeb ve služby moderní, které jsou poskytovány v přirozeném prostředí, a které podporují sociální začleňování. Níže jsou shrnuty výsledky transformačních procesů v jednotlivých příspěvkových organizacích.

Příspěvkové organizace zapojené do procesu transformace měly v rámci transformačních záměrů stanovena tato obecná a společná opatření:

- pokračovat při transformaci poskytovaných pobytových sociálních služeb v souladu s principy uvedenými v koncepci,
- analyzovat skladbu klientů služeb s přihlédnutím k jejich individuálním potřebám,
- spolupracovat s řediteli organizací, které začínají realizovat proces transformace na dílčích krocích v procesu.

Harmonie, příspěvková organizace

2008	→ Domov pro osoby se zdravotním postižením
	60 osob³ - Krnov
2024	→ Chráněné bydlení
	44 osob - Město Albrechtice
	→ Domov pro osoby se zdravotním postižením
	71 osob - Krnov – 5 míst poskytování
2024	→ Chráněné bydlení
	80 osob - Krnov – 4 místa poskytování - Osoblaha – 1 místo poskytování - Město Albrechtice – 7 míst poskytování
	→ Sociálně terapeutická dílna
	- až 30 osob denně - Město Albrechtice – 1 místo poskytování

Individuálně definované transformační záměry – opatření (2008)

- Připravovat vybrané uživatele domova pro osoby se zdravotním postižením v Krnově na chráněné bydlení (či podporu samostatného bydlení).

Významné změny vzešlé z transformačních procesů v uplynulých letech

- 12 osob se přestěhovalo ze služby domova pro osoby se zdravotním postižením do chráněného bydlení (z nichž 8 žije v chráněném bydlení poskytovaném v bytě na sídlišti bez stálé přítomnosti pracovníka),
- 4 lidé přestali využívat pobytové sociální služby a nyní žijí ve vlastní domácnosti s pomocí terénní služby podpora samostatného bydlení,
- zvýšení kapacit služby chráněného bydlení,
- vybudování domova pro osoby se zdravotním postižením pro 12 dospělých lidí s chronickým duševním onemocněním či s poruchou autistického spektra, jejichž zdravotní stav vyžaduje nepřetržitý dohled a dopomoc v běžných záležitostech každodenního života (od 1. 1. 2024 jako samostatně registrovaná sociální služba),
- vybudování ambulantní služby sociálně terapeutických dílen v roce 2010, kterou využívají klienti pobytových služeb organizace.

³ Pro účely tohoto dokumentu vyjadřuje počet osob údaj o okamžité kapacitě. Týká se to i dalších údajů obdobně uváděných u jednotlivých služeb.

Sagapo, příspěvková organizace

2008	→ Domov pro osoby se zdravotním postižením
	20 osob - Bruntál
	→ Chráněné bydlení
	10 osob - Bruntál
2024	→ Podpora samostatného bydlení
	16 osob - Bruntál
	→ Sociálně terapeutické dílny
	18 osob
2024	→ Domov pro osoby se zdravotním postižením
	69 osob - Vrbno pod Pradědem – 1 místo poskytování - Horní Benešov – 2 místa poskytování - Bruntál – 1 místo poskytování - Rýmařov – 1 místo poskytování
	→ Chráněné bydlení
	15 osob - Bruntál – 2 místa poskytování
2024	→ Sociálně terapeutické dílny
	- až 50 osob denně - Bruntál – 2 místa poskytování

Individuálně definované transformační záměry – opatření (2008)

- Vytvořit chráněné bydlení pro lidi s autismem pro 15 osob,
- změnit právní formu organizace z příspěvkové organizace na obecně prospěšnou společnost.

Významné změny vzešlé z transformačních procesů v uplynulých letech

- Přebudování kapacit služby domov pro osoby se zdravotním postižením do domácností komunitního typu (vždy pro max. 6 osob),
- zvýšení kapacity služby chráněného bydlení; od záměru zacílení na potřeby lidí s autismem bylo ustoupeno,
- zvýšení kapacity služby sociálně terapeutických dílen, které využívají lidé s mentálním znevýhodněním a lidé s autismem ve věku od 16 let, nejen lidé žijící v pobytových službách Sagapo, p. o.

Náš svět, příspěvková organizace

2008	→ Domov pro osoby se zdravotním postižením
	172 osob - Pržno
	→ Chráněné bydlení
	3 osoby - Pržno
2024	→ Domov se zvláštním režimem
	30 osob - Pržno
	→ Odlehčovací služba
	2 lůžka - Pržno
2008	→ Domov pro osoby se zdravotním postižením
	120 osob - Pržno – 1 místo poskytování
	→ Chráněné bydlení
	39 osob - Frýdek-Místek – 1 místo poskytování
2024	→ Domov se zvláštním režimem
	22 osob - Pržno – 1 místo poskytování
	→ Sociálně terapeutické dílny
	50 osob - Pržno – 1 místo poskytování

Individuálně definované transformační záměry a opatření (2008)

- Připravit vybrané uživatele na chráněné bydlení (či podporu samostatného bydlení),
- zvýšit kapacitu sociální služby chráněného bydlení minimálně o 20 uživatelů a současně snížit kapacitu v domově pro osoby se zdravotním postižením (do konce roku 2010).

Významné změny vzešlé z transformačních procesů v uplynulých letech

- 29 lidí se přestěhovalo ze služby domova pro osoby se zdravotním postižením do chráněného bydlení,
- 10 lidí se přestěhovalo ze služby domova se zvláštním režimem do služby DOZP nebo chráněného bydlení,
- celkem 12 lidí přestalo využívat pobytové sociální služby a nyní žijí ve vlastní domácnosti s pomocí terénní služby podpora samostatného bydlení,
- úpravy kapacit služeb organizace v souladu s transformačními záměry,
- přizpůsobení části kapacit potřebám lidí s kombinací mentálního znevýhodnění a hluchoslepoty a kombinací mentálního znevýhodnění a autismu,
- vybudování služby sociálně terapeutických dílen, kterou využívají především klienti pobytových služeb organizace (v areálu pobytových služeb).

Fontána, příspěvková organizace

2008	→ Domov pro osoby se zdravotním postižením
	119 osob - Hlučín
2024	→ Chráněné bydlení
	4 osoby - Hlučín
2008	→ Domov pro osoby se zdravotním postižením
	93 osob - Hlučín – 3 místa poskytování
2024	→ Chráněné bydlení
	30 osob - Hlučín – 4 místa poskytování - Ostrava – 1 místo poskytování

Individuálně definované transformační záměry – opatření (2008)

- Připravit vybrané uživatele na chráněné bydlení (či podporu samostatného bydlení),
- přizpůsobit cílovou skupinu uživatelů domova pro osoby se zdravotním postižením současné situaci – služba bude určena pro osoby s potřebou vysoké míry podpory.

Významné změny vzešlé z transformačních procesů v uplynulých letech

- 32 lidí se přestěhovalo ze služby domova pro osoby se zdravotním postižením do chráněného bydlení,
- 10 lidí se přestěhovalo z pobytových služeb organizace do vlastní domácnosti s podporou terénní služby podpora samostatného bydlení, příp. do rodinného prostředí,
- úprava kapacit služeb organizace ve prospěch služby chráněného bydlení,
- přizpůsobení okruhu osob služby domov pro osoby se zdravotním postižením potřebám lidí s vysokou mírou potřebné podpory, včetně lidí s tzv. organickým psychosyndromem,
- zahájení úzké spolupráce s Psychiatrickou nemocnicí Opava, a to ve vazbě na změny v pojetí pomoci lidem s duševním onemocněním.

Domov NaNovo, příspěvková organizace (do roku 2016 Zámek Nová Horka, příspěvková organizace)

2008	→ Domov pro osoby se zdravotním postižením
	80 osob - Nová Horka
2024	→ Domov pro osoby se zdravotním postižením
	30 osob - Studénka – 1 místo poskytování - Suchdol nad Odrou – 1 místo poskytování
	→ Chráněné bydlení
	34 osob - Nový Jičín – 2 místa poskytování - Sedlnice – 1 místo poskytování - Kopřivnice – 1 místo poskytování
	→ Sociální rehabilitace (do 31. 12. 2024)

Individuálně definované transformační záměry – opatření (2008)

- Připravit vybrané uživatele na chráněné bydlení (či podporu samostatného bydlení),
- opustit objekt zámku Nová Horka,
- vyhledat vhodné objekty a vytvořit domov pro osoby se zdravotním postižením komunitního typu dle zásad uvedených v koncepci,
- koupit objekty na sociální službu chráněné bydlení pro 16 až 25 osob,
- koupit byty na sociální službu podpora samostatného bydlení pro 25 osob.

Významné změny vzešlé z transformačních procesů v uplynulých letech

- 37 lidí se přestěhovalo ze služby domova pro osoby se zdravotním postižením do chráněného bydlení,
- 8 lidí se přestěhovalo z pobytových služeb organizace do vlastní domácnosti s podporou terénní služby podpora samostatného bydlení, příp. do rodinného prostředí,
- úplné ukončení poskytování služeb v zámku v Nové Horce (2016), vznik příspěvkové organizace Domov NaNovo, p. o.,
- úprava kapacit poskytovaných služeb ve prospěch služby chráněného bydlení a ve prospěch lidí s duševním onemocněním (případně v kombinaci se zdravotním postižením),
- z evropských zdrojů bylo pilotně podpořeno fungování služby sociální rehabilitace, která byla primárně určena lidem využívajícím služby Domova NaNovo, p. o.

Zámek Dolní Životice, příspěvková organizace

2008	→ Domov pro osoby se zdravotním postižením
	180 osob - Dolní Životice
2024	→ Domov pro osoby se zdravotním postižením
	125 osob - Dolní Životice – 1 místo poskytování - Deštné – 1 místo poskytování
	→ Chráněné bydlení
	12 osob - Moravice – 1 místo poskytování
	→ Odlehčovací služba
	3 lůžka - Opava – 1 místo poskytování
	→ Sociálně terapeutické dílny
	30 osob - Město Albrechtice – 1 místo poskytování
	→ Azylový dům pro matky s dětmi (do 31. 5. 2025)
	Opava – 1 místo poskytování
	→ Dětské centrum Čtyřlístek
	Opava – 1 místo poskytování

Individuálně definované transformační záměry – opatření (2008)

- Snížit kapacitu zařízení na 60 osob (prostory zámku),
- zvážit možnost opustit objekt a využít ho pro poskytování služeb pro jiné cílové skupiny,
- vytvořit podmínky pro poskytování sociální služby chráněné bydlení pro 15 až 20 osob,
- připravit vybrané uživatele na chráněné bydlení (či podporu samostatného bydlení),
- zastavit příjem nových uživatelů.

Významné změny vzešlé z transformačních procesů v uplynulých letech

- 107 lidí postupně odešlo do jiných sociálních služeb, včetně služeb jiných poskytovatelů (do chráněných bydlení, do jiných míst, kde mají vazby a své blízké),
- převzetí části kapacit sociálních služeb od bývalé příspěvkové organizace Marianum,
- snížení kapacity v budově zámku (nyní služba slouží 75 lidem),
- vytvoření služby chráněné bydlení v Moravici (2013),
- vytvoření služby sociálně terapeutických dílen v prostorách zámku,
- zahájení poskytování služby azylového domu pro matky s dětmi,
- v návaznosti na transformační procesy a deinstitucionalizaci zařízení pro ohrožené děti do 3 let poskytuje organizace také služby v rámci Dětského centra Čtyřlístek a odlehčovací služby pro děti v Opavě.

Předpokládaným termínem opuštění budovy zámku Dolní Životice, p. o., je 31. 12. 2027. Objekt nebude nadále sloužit k poskytování sociálních služeb. Budou vybudovány 4 nové komunitní pobytové služby DOZP pro celkem 65 osob a bude zrušena registrace pro službu sociálně terapeutických dílen. Služby dětského centra budou postupně transformovány, případně převedeny na jiné rezorty.

Sírius, příspěvková organizace

2008	→ Domov pro osoby se zdravotním postižením
	46 osob - Opava
2024	→ Domov pro osoby se zdravotním postižením
	93 osob - Opava – 8 míst poskytování
	→ Odlehčovací služby
	6 osob - Opava – 1 místo poskytování
	→ Chráněné bydlení
	26 osob - Opava – 3 místa poskytování

Individuálně definované transformační záměry – opatření (2008)

- Připravit vybrané uživatele na chráněné bydlení (či podporu samostatného bydlení).

Významné změny vzešlé z transformačních procesů v uplynulých letech

- Významná změna kapacity služby domov pro osoby se zdravotním postižením v důsledku ukončení činnosti příspěvkové organizace Marianum, kdy se lidé využívající její služby postupně přestěhovali do šesti nově vybudovaných služeb DOZP Sírius, p. o, došlo k vytvoření služby domova pro osoby se zdravotním postižením pro děti a mladé lidi do 26 let věku v Opavě, díky čemuž došlo k oddělení služeb poskytovaných dětem a dospělým lidem,
- vytvoření služby chráněného bydlení na několika místech v Opavě a ve Velkých Hošticích primárně pro dospělé lidi dříve využívající služby příspěvkové organizace Marianum,
- od 1. 1. 2025 poskytuje Sírius, p. o., také odlehčovací službu v Opavě,
- řada lidí dostala během uplynulých let podporu při stěhování do služeb s nižší mírou podpory – do chráněných bydlení nebo vlastního bydlení s podporou terénní služby; přesný počet těchto lidí není možné s ohledem na převzetí služeb původně poskytovaných příspěvkovou organizací Marianum vyčíslit.

Benjamín, příspěvková organizace

2008	→ Domov pro osoby se zdravotním postižením
	44 osob - Petřvald
2024	→ Domov pro osoby se zdravotním postižením
	68 osob - Petřvald – 1 místo poskytování - Karviná – 1 místo poskytování - Havířov – 1 místo poskytování
	→ Domov se zvláštním režimem
	8 osob - Petřvald – 1 místo poskytování

Individuálně definované transformační záměry a opatření (2008)

- Připravit vybrané uživatele na chráněné bydlení (či podporu samostatného bydlení),
- najít vhodnou lokalitu pro vybudování zařízení (domov pro osoby se zdravotním postižením, chráněné bydlení) pro současné uživatele (především děti do 18 let),
- vyhledat vhodné objekty (domy) pro službu chráněného bydlení pro 15 osob.

Významné změny vzešlé z transformačních procesů v uplynulých letech

- 5 lidí se přestěhovalo ze služby domova pro osoby se zdravotním postižením do služby chráněného bydlení,
- 7 dětí se vrátilo do svého přirozeného rodinného prostředí, pro 6 dětí se podařilo nalézt rodinu náhradní,
- významná změna kapacity služby domov pro osoby se zdravotním postižením v důsledku ukončení činnosti příspěvkové organizace Marianum, kdy se lidé využívající její služby přestěhovali do nově vybudovaného DOZP Benjamín, p. o. v Karvině,
- vytvoření služby domova pro osoby se zdravotním postižením pro děti a mladé lidi do 26 let věku v Havířově, díky čemuž došlo k oddělení služeb poskytovaných dětem a dospělým lidem,
- vytvoření služby domova se zvláštním režimem pro lidi s mentálním znevýhodněním a poruchou autistického spektra.

Záměr týkající se služby chráněného bydlení nebyl realizován, organizace se zaměřila na budování služeb pro lidi s vyšší mírou potřebné podpory a lidi s autismem.

Domov Jistoty, příspěvková organizace

2008	→ Domov se zvláštním režimem
	60 osob - Bohumín
2024	→ Domov pro seniory (byla zahájena jednání o převodu služby z kraje na obec)
	→ Domov se zvláštním režimem
	28 osob - Bohumín – 2 místa poskytování - Český Těšín – 1 místo poskytování - Karviná – 1 místo poskytování
	→ Chráněné bydlení
	- Bohumín – 2 místa poskytování - Český Těšín – 1 místo poskytování - Karviná – 1 místo poskytování
	→ Sociálně terapeutické dílny
	38 osob - Bohumín – 1 místo poskytování
	→ Domov pro seniory
	23 osob - Bohumín – 1 místo poskytování

Individuálně definované transformační záměry – opatření (2008)

- Nově definovat cílovou skupinu osob, pro kterou budou poskytovány sociální služby,
- připravit vybrané uživatele na chráněné bydlení,
- zastavit příjem nových uživatelů,
- vyhledat vhodný pozemek v Bohumíně pro stavbu domu pro 8 osob,
- vytipovat a koupit byt (byty) v Karvině nebo Bohumíně pro bydlení 4 osob.

Významné změny vzešlé z transformačních procesů v uplynulých letech

- Zacílení služeb domovů se zvláštním režimem primárně na podporu lidí s duševním onemocněním,
- vytvoření služeb chráněného bydlení pro lidi s duševním onemocněním,
- vytvoření služby sociálně terapeutických dílen,
- zajištění dvou obecních bytů, ve kterých bydlí lidé s duševním onemocněním, dříve využívající službu chráněného bydlení,
- ponechání zřizovatelské role kraje vůči službě domov pro seniory coby služby pro lidi s nejvyšší mírou potřebné podpory v Bohumíně a převedení další kapacity domova pro seniory na obec.

Kromě výše jmenovaných příspěvkových organizací Moravskoslezského kraje, které byly v roce 2008 zapojeny do procesu transformace sociálních služeb, je kraj v roce 2024 zřizovatelem dalších organizací působících v sociální oblasti.

Organizace poskytující služby pro seniory (domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem):



Další příspěvkové organizace Moravskoslezského kraje poskytující služby dětem a rodinám:



Některé příspěvkové organizace kraje v období mezi lety 2008 a 2024 zanikly, jiné ukončily činnost sloučením s jinou příspěvkovou organizací kraje, např. Dětské centrum Pampeliška v Janovicích u Rýmařova, Domov Paprsek v Novém Jičíně a další, které jsou zmíněny výše. Některé organizace byly převedeny pod jiného zřizovatele, např. Domov Pohoda v Bruntále, Domov U jezera v Hlučíně, Domov Vesna v Orlové, Domov Havířov v Havířově.

Seznam všech příspěvkových organizací Moravskoslezského kraje působících v sociální oblasti (k 31. 12. 2024) je uveden v samostatné příloze tohoto dokumentu.

II.2 Aktivity příspěvkových organizací Moravskoslezského kraje spojené s rozvojem kvality služeb

Sebehodnocení v příspěvkových organizacích Moravskoslezského kraje

Proces sebehodnocení kvality služeb v příspěvkových organizacích kraje probíhal v období od června 2012 do března 2013. Sebehodnocení proběhlo v 11 domovech pro seniory a ve 3 domovech se zvláštním režimem určených především seniorům.

Cílem sebehodnocení bylo zaměřit pozornost na vnitřní procesy ve službě směřující ke zvyšování kvality tak, aby byl zájem služby soustředěn na přínos pro každého jednotlivého klienta služby. Sebehodnocení předcházelo kontrolní činnosti zřizovatele v příspěvkových organizacích. Obecnými cíli sebehodnocení bylo:

- zjistit svou situaci při naplňování požadavků kvality,
- pojmenovat silné stránky služby,
- označit oblasti, na které je potřeba dále zaměřit pozornost a rozvoj služby.

Kontrolní činnost zřizovatele v příspěvkových organizacích Moravskoslezského kraje

V letech 2015 až 2023 probíhaly v příspěvkových organizacích Moravskoslezského kraje plánované kontroly ze strany zřizovatele. Celkem se uskutečnilo 31 kontrolních návštěv v jednotlivých poskytovaných službách. Kontroly byly koncipovány jako dvoudenní (25 kontrol), případně jednodenní (6 kontrol). V uvedeném období proběhly tyto kontroly ve třech druzích sociálních služeb – v domovech pro osoby se zdravotním postižením, v domovech pro seniory a domovech se zvláštním režimem. Kontrolní návštěvy se zpravidla účastnil zástupce odboru sociálních věcí Krajského úřadu Moravskoslezského kraje a dva externí odborníci na kvalitu sociálních služeb, kteří mají praxi při poskytování sociálních služeb i kontrolní činnosti, mnozí pak také zkušenost s procesem deinstitucionalizace sociálních služeb. Předmětem plánovaných zřizovatelských kontrol ve vybraných sociálních službách bylo odborné posouzení skutečného stavu věcí týkající se úrovně poskytování sociální služby, tedy jak organizace v praxi naplňuje zásady sociálních služeb dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a zda tak plní účel, pro který byla zřízena. Jmenovitě byl kladen důraz na dodržování lidských práv klientů služeb, vytváření podmínek k sociálnímu začleňování, vytváření příležitosti k uplatňování vlastní vůle, respektující a důstojnost podporující přístup, individuální přístup a další. Kontroly byly vedeny případovým procesem, zahrnovaly rozhovory s vybranými klienty, kteří v daný čas službu využívali, studium a analýzu dokumentace předložené na místě, rozhovory se zaměstnanci a prohlídku zařízení. Výstupy z kontroly byly písemně zpracovány do záznamů z rozhovorů s respondenty a následně do protokolu o kontrole.

Od roku 2024 ukládá Rada kraje jednotlivým příspěvkovým organizacím úkoly realizovat audity naplňování standardů kvality poskytování sociálních služeb, které jsou zaměřeny zejména na povinnosti poskytovatelů (včetně rozhovorů s uživateli služeb) s následným zpracováním doporučení. Mimo to jsou vybrané organizace zapojovány do probíhajících projektových aktivit, které se rovněž zaměřují na zvyšování kvality poskytovaných služeb.

Nejčastěji pozorované příklady dobré praxe v kontrolovaných sociálních službách poskytovaných příspěvkovými organizacemi Moravskoslezského kraje



Aktivity příspěvkových organizací Moravskoslezského kraje spojené s kvalitou služeb

Ředitelé příspěvkových organizací Moravskoslezského kraje ve svých odpovědích popsali aktivity, které v jimi řízených organizacích dlouhodobě probíhají za účelem zvyšování kvality služeb. Z těchto odpovědí vyplývá, že práce s kvalitou v příspěvkových organizacích je systematická, dlouhodobá a kontinuální. Nejčastěji realizovanými aktivitami jsou:

• Spolupráce s externími odborníky

- alternativní a augmentativní komunikace
- práce s rizikem
- zvládání chování náročného na péči
- proces transformace
- standardy kvality apod.

• Systematické vzdělávání pracovníků služby

- vývojové potřeby dětí
- práva lidí ve službách
- sexualita lidí se znevýhodněním
- různé terapeutické přístupy
- paliativní péče
- krizová intervence
- prevence vyhoření
- právní témata
- manažerské vzdělávání

• Supervizní podpora

- individuální i týmové supervize
- případové supervize
- manažerské supervize
- koučování

• Audity na pozvání

- audity kvality
- procesní audity
- klientské audity
- analýzy kvality života

• Aktivní zapojení do různých odborných a tematických platforem

- Evaluace, certifikace
- Stáže

II.3 Rozvoj kvality v příspěvkových organizacích Moravskoslezského kraje na následující období

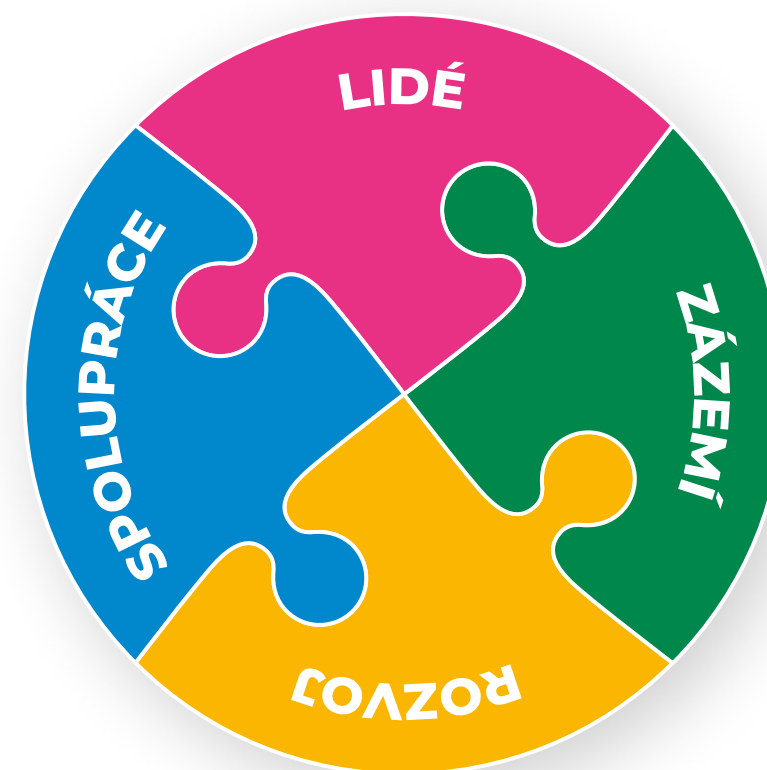
Příspěvkové organizace Moravskoslezského kraje jsou nedílnou součástí systému zajištění kvalitních sociálních a odborných služeb, které reagují na potřeby občanů kraje. Moravskoslezský kraj, který je nejen v roli zadavatele některých sociálních služeb, ale také zřizovatelem sociálních a odborných služeb, je připraven nadále podporovat rozvoj jejich kvality.

Rozvoj kvality v jednotlivých příspěvkových organizacích kraje pro následující období je určován vizí, tezemi a cestami ke kvalitě danými převážně tímto dokumentem. Příspěvkové organizace se tak, stejně jako další poskytovatelé, budou opírat o tento dokument a současně o vlastní vnitřní rozvojové plány.

Níže uvedené oblasti rozvoje kvality jsou sumářem výstupů, které přinesla SWOT strategie spojená s diskusí s řediteli příspěvkových organizací k možnostem práce s kvalitou ve službách, které Moravskoslezský kraj zřizuje. Při této diskusi byly zastoupeny všechny oblasti služeb, které kraj poskytuje, tzn. služby pro lidi seniorského věku, lidi se zdravotním znevýhodněním a také odborné služby pro rodiny a děti.

Kompletní znění SWOT strategie je přílohou č. 1 tohoto dokumentu.

Oblasti rozvoje kvality



**LIDÉ****Stabilizace personálního zajištění služeb**

- ✓ Vzdělávat management služeb v oblasti personální práce a současně spolupracovat s odborníky na personalistiku a sdílet dobrou praxi v této oblasti.
- ✓ Hledat cesty a směry pro udržení pracovníků: prostřednictvím zaměstnaneckých benefitů, zjišťováním potřeb personálu a reakcí na ně. Využít například možnosti podpory zaměstnanců při sladování rodinného a pracovního života, organizovat zaměstnanecké dny, veřejné a pravidelné oceňování zkušených a aktivních pracovníků.
- ✓ Vzdělávat pracovníky na základě skutečně zjištěných potřeb ve vztahu k potřebám klientů. Přitom se zaměřit na osobnostní růst zaměstnanců a zajištění pravidelných externích supervizí a metodické podpory.
- ✓ Hledat netradiční řešení a nové možnosti pro zajištění a udržení aktivních odborných pracovníků. Například zajistit setkávání odborných a sociálních pracovníků při diskusi nad konkrétními tématy spojenými se sdílením zkušeností a dobré praxe mezi službami.

Pozornost k potřebám lidí, kteří služby využívají:

- ✓ Usilovat o to, ať jsou klienty pobytových služeb ti, kteří to skutečně potřebují.
- ✓ Podporovat a zkvalitňovat práci s mapováním a vyhodnocováním potřeb se zaměřením na konkrétního člověka.

**ZÁZEMÍ**

- ✓ Podporovat aktivity, které zkvalitní zázemí poskytovaných služeb. Zaměřit se přitom na to, aby prostředí a podmínky odpovídaly nejen současným trendům a představám poskytovatele, ale především tomu, co vyhovuje potřebám konkrétního člověka. Kvalita služby pro člověka seniorského věku je mj. dána tím, že cílem sociálního začleňování seniorů, pokud skutečně není možné jejich setrvání ve vlastní domácnosti, je co nejvyšší míra zachování navykého způsobu života při zachování přirozených vazeb a důvěrných vztahů.
- ✓ Zařízení pro děti koncipovat tak, aby co nejvíce připomínala obvyklé prostředí rodinného typu se vším, co k tomu patří.
- ✓ Při zkvalitňování zázemí služeb vždy vycházet z teze, že pouhá změna prostředí nestačí, ale souběžně s ní musí probíhat změna postojů a přístupů pracovníků služeb k uživatelům.

**SPOLUPRÁCE**

- ✓ Vzájemně pravidelně sdílet dobrou praxi a zkušenosti s poskytováním služeb napříč příspěvkovými organizacemi.
- ✓ Spolupracovat s krajem a dalšími poskytovateli na naplňování vize, tezí a cest ke kvalitě, které jsou součástí tohoto dokumentu.
- ✓ Prohlubovat a zkvalitňovat spolupráci s dalšími obory (školství, zdravotnictví ad.) ve prospěch klientů služeb.
- ✓ Spolupracovat s dalšími kraji a sdílet dobrou praxi a inspiraci.
- ✓ Podporovat zapojení příspěvkových organizací do procesu plánování v obcích, kde služby fungují. Být partnerem v komunitě a reagovat pružně na měnící se potřeby v území.
- ✓ Podílet se na aktivní spolupráci a zajištění zázemí v případech, kdy kraj čelí neočekávaným krizím. Například v případě živelných pohrom, epidemií ad.

**ROZVOJ**

- ✓ Prosazovat a ověřovat nové cesty a směry při poskytování služeb.
- ✓ Podporovat dovednost stále hledat nové prvky ke zvýšení kvality.
- ✓ Aktivně prosazovat a rozvíjet transformaci systému služeb a péče o ohrožené děti – ve vazbě na kvalitu procesu a vzdělávání všech, kdo do tohoto procesu vstupují.
- ✓ Poskytovat sociální služby i lidem, kteří by jinak žádnou sociální službu neměli, nenašli by ji – například služby reagující na změnu přístupu k pomoci lidem s duševním onemocněním, služby pro lidi s chováním náročným na péči, služby pro lidi, kteří „propadají“ systémem.
- ✓ Systematicky a cíleně pracovat s tématem prestiže sociální práce a jejího zvyšování.
- ✓ Využívat projekty a projektové aktivity, které podpoří zvyšování kvality poskytovaných služeb, včetně využití nástrojů podpory a kontroly (sebehodnocení, auditů, procesní auditů, externí metodické podpory, pilotáže nových nástrojů pro rozvoj kvality atd.).

Závěr

Příspěvkové organizace Moravskoslezského kraje poskytující sociální služby dlouhodobě usilují o rozvoj kvality služeb. Významný podíl na zkvalitňování sociálních služeb měl a má proces transformace služeb pro lidi se zdravotním znevýhodněním, který je v základním rámci (opuštění nevyhovujících velkokapacitních zařízení) v mnoha organizacích úspěšně ukončen, v jiných dále pokračuje. Přestěhování služeb do budov více odpovídajících potřebám lidí, kteří v nich žijí, a lépe umožňujících bydlet tak, jak je obvyklé a běžné i mimo sociální služby, však není jediným cílovým stavem procesu transformace. I po přenesení služby do běžnějšího bydlení a do komunity je potřeba se věnovat vytváření takových životních podmínek a příležitostí, které umožní lidem se znevýhodněním žít život co nejpodobnější životu jejich vrstevníků mimo systém pobytových sociálních služeb v celé škále oblastí života. K tomu využívají poskytovatelé služeb v příspěvkových organizacích řadu funkčních nástrojů, postavených především na kvalitním vzdělávání a dlouhodobé odborné podpoře externích spolupracovníků. Klíčová je také spolupráce s dalšími poskytovateli služeb, obcemi a jinými subjekty a iniciování rozvoje navazujících služeb, které mohou napomoci dalšímu osamostatňování a sociálnímu začleňování lidí se znevýhodněním (terénní a ambulantní služby, dobrovolnictví, neformální spolky, sociální podnikání ad.).

Na rozvoj a kvalitu služeb v příspěvkových organizacích klade velký důraz také zřizovatel. Realizací interních aktivit (mj. sebehodnocení služeb, kontrolní činnost) a širokého spektra projektů podporuje příspěvkové organizace na jejich cestě za kvalitou postavenou na dobré praxi a dostupnosti podpory pro odborný růst pracovníků v přímé práci.

V uplynulých letech byl zřejmý důraz na transformaci a zvyšování kvality sociálních služeb pro lidi se zdravotním znevýhodněním. Obdobné aktivity ve vztahu ke kvalitě služeb byly realizovány také v některých příspěvkových organizacích Moravskoslezského kraje, které poskytují služby seniorům či dětem. K podpoře procesu transformace směřovala většina projektových aktivit hrazených z prostředků EU, obdobně jako na ně cílila velká část priorit a opatření původní koncepce z roku 2008. Kraj však významně investoval do budování a úpravy materiálně technických podmínek pro poskytování služeb (výstavba vhodnějších budov, změny v uspořádání budov, nové vybavení) i rozvoje kvality služeb v personální rovině napříč službami všech příspěvkových organizací. Z výše popsanych záměrů pro oblast rozvoje kvality příspěvkových organizací je zjevné, že tyto rovněž cílí na celé spektrum sociálních a odborných služeb, které Moravskoslezský kraj zřizuje, přičemž čerpá ze zkušeností z procesu transformace, který probíhal v uplynulém období. Cílí přitom na změny, kdy organizace přecházejí od plošných, institucionálních postupů k osobnímu přístupu podle potřeb každého člověka.

Návrhová část

Návrhová část Koncepce kvality sociálních služeb a návazných aktivit v Moravskoslezském kraji je výstupem společné práce zpracovatelů dokumentu, zástupců odboru sociálních věcí Krajského úřadu Moravskoslezského kraje a zástupců či hostů následujících pracovních skupin a setkání:

- setkání Řídící skupiny v procesu střednědobého plánování rozvoje sociálních služeb v Moravskoslezském kraji,
- setkání Pracovní skupiny pro podporu a rozvoj sociálních služeb v Moravskoslezském kraji,
- setkání Pracovní skupiny pro plánování sociálních služeb obcí s rozšířenou působností,
- setkání Pracovní skupiny pro tvorbu systému financování sociálních služeb v Moravskoslezském kraji,
- setkání Pracovní skupiny pro naplňování Strategie podpory rozvoje romských komunit v Moravskoslezském kraji,
- setkání Pracovní skupiny protidrogové prevence v Moravskoslezském kraji,
- setkání se zástupci osob pečujících o své blízké se zdravotním znevýhodněním či seniory,
- setkání se zástupci veřejných opatrovníků,
- setkání se zástupci obcí – koordinátory procesů komunitního plánování v obcích Moravskoslezského kraje,
- setkání s metodiky kvality sociálních služeb,
- setkání s řediteli příspěvkových organizací Moravskoslezského kraje v oblasti sociální,
- průběžná a pravidelná setkávání s pracovníky Krajského úřadu Moravskoslezského kraje.

Nejčastěji skloňovaná slova:

Bezpečí, spolupráce, dostupnost, možnost volby, finanční zajištění, respekt, pružnost, podpora, pomoc a péče, prevence, potřeby, normální život, komunikace, srozumitelnost, kvalita a efektivita.



III.1 Znaky kvality



III.2 Vize a teze

Vize

Kvalita sociálních služeb je v Moravskoslezském kraji nedílnou součástí jejich fungování.

V Moravskoslezském kraji jsou cíleně podporovány aktivity související s rozvojem kvality celého spektra poskytovaných sociálních služeb napříč územím. Podpora cílí nejen do zkvalitnění materiálně technického zajištění služeb, ale především do rozvoje lidského a odborného potenciálu pracovníků těchto služeb.

Práce v sociálních službách je vnímána jako odborná a prestižní s významným přínosem pro všechny občany kraje.

Tuto vizi by nebylo možné naplnit bez jasného a konkrétního pojmenování tezí, které rámuji kvalitu sociálních služeb. Teze byly nastavovány ve spolupráci a v diskusi se všemi aktéry zapojenými do procesu tvorby tohoto dokumentu. Jsou inspirací a popisem žádoucího stavu, kterého má být v prostředí sociální práce dosahováno. Současně mohou podpořit dobrou praxi a zvýšit orientaci v dané problematice nejen u poskytovatelů, ale také zadavatelů a klientů sociálních služeb a veřejnosti.

Jednotlivé teze jsou doplněny o vysvětlení a ilustrační fiktivní příklady, které se často týkají lidí s vyšší mírou potřebné podpory. Řešení situace těchto lidí s sebou mnohdy nese větší závislost na pomoci ze strany druhých. Vzniká tak prostor pro vyšší míru rizika, že podpora a péče nebudou dostatečně kvalitní.

Popis, vysvětlení a dokreslující příklady jednotlivých tezí nemají ambici zachytit realitu života v plném rozsahu. Předpokladem pro práci s tezemi je hledání způsobu jejich uchopení v konkrétních podmínkách určitého příběhu, situace či služby. Přestože některé příběhy popisují zkušenosti z určitého druhu sociální služby, neznamená to, že není možné jejich poselství přenést do všech druhů sociálních služeb, tj. jak do poradenských služeb, tak i do služeb sociální prevence. K tomu mohou posloužit i klíčová slova, která se k dané tezi vztahují.

Případná podobnost uvedených příběhů s příběhy konkrétních lidí a služeb je čistě náhodná.

Teze

 člověk	Žít jako každý jiný člověk
	Žít doma, dokud je to možné
	Děti patří do rodiny
	Bez pečujících osob to nepůjde
	Pomocná ruka čeká v komunitě
 Proces	Pracovníci sociální služby nejsou ti, kdo vědí nejlépe, co člověk potřebuje a jak může svou situaci řešit
	Dívejme se na člověka a jeho potřeby, nikoliv výhradně na „cílovou skupinu“
	Sociální služba je v místní komunitě partnerem a průběžně se přizpůsobuje jejím potřebám
	Od instituce k člověku
	Změny směřují ke komunitním službám
 System	Sociální služba až jako „poslední nástroj pomoci“
	Je důležité nepříznivým životním situacím a rizikům předcházet
	Kvalitní případová práce je základem profesionálně poskytnuté pomoci
	Sociální pracovník je odborník na přímou práci v konkrétní sociální službě
	Učíme se od těch dobrých a od sebe navzájem
	Spolupráce všech resortů je nezbytná
	Žádná kvalita není zadarmo

Žít jako každý jiný člověk

Vysvětlení a popis:

Životy většiny lidí se do velké míry podobají. To, co je běžné a obvyklé, považujeme za normální. K principům normálního života se řadí střídání běžného denního rytmu – ráno vstáváme, máme povinnosti a koníčky, večer se náš život zklidňuje a v noci obvykle spíme. Během dne často měníme místo, kde právě jsme – musíme do práce, nakoupit, chceme se setkat s jinými lidmi, věnovat se svým koníčkům. O víkendu je běžné odpočívat či trávit čas jinak než ve všední dny, rozdíl je také v prožívání života v zimě nebo v létě. Toto všechno se liší podle toho, kolik nám je let – jinak prožívá svůj život dítě, jinak dospívající, jinak dospělý člověk se spoustou povinností a jinak člověk v seniorském věku. Všichni však máme svá přání i potřeby a o podobě svého života chceme rozhodovat. Většina z nás vyhledává v životě vztahy s druhými lidmi. Za normální považujeme být přiměřeně finančně a hmotně zajištěni. Toto jsou běžné a normální okolnosti našich životů, které by měly být přístupné všem, bez ohledu na věk, pohlaví, potřebu pomoci od druhých, etnickou příslušnost či jiné charakteristiky.

Takto ne!

Pan Josef žije v pobytové sociální službě a přestože nepracuje, musí každé ráno v šest hodin vstávat. Snídani má v osm hodin, takže na ni dost dlouho čeká. Během dne se musí účastnit různých společných aktivit, které ho ani moc nebaví, např. hraní Člověče, nezlob se! nebo kroužku ručních prací. Nemůže sám chodit ven, protože se pracovníci služby obávají, aby se mu něco nestalo. Rád by si zase jednou zašel na ryby, ale to není možné, protože jej nemá kdo doprovodit. V pět hodin odpoledne se podává večeře a po ní je potřeba se už převléci do pyžama. Pan Josef ví, že je to tak proto, aby s ním noční směna neměla práci. Zapne si televizi, ale jen do půl desáté. I když má pan Josef často chuť na tlačenu s cibulí, už dlouho neměl možnost si ji dát. Ve službě má dvakrát denně teplé jídlo a k snídani rohlík s jogurtem. Pan Josef je většinu dne sám. Jeho blízcí žijí daleko a když už do města zavítají, nemůže s nimi být déle než během odpoledne. Se spolubydlícími si nerozumí, často jsou to lidé, kteří jen obtížně komunikují slovy.

Jak na to?

Pan Josef žije v pobytové sociální službě. Na všem, co potřebuje, se s pracovníky služby domlouvá. Požádá je, kdy jej mají probudit, aby se mohl nasnídat, jak si přeje. Jídlo na snídani si nakupuje sám. Protože není možné, aby jej pracovníci doprovodili do obchodu každý den, nakupuje si jednou za dva týdny trvanlivé potraviny, ale vždy ty, které má rád. Během dne se dívá na televizi, nejvíce ho baví sportovní utkání. O víkendu za ním chodí dobrovolník, který jej doprovází k řece. Už se spřátelili. Vždy se dají do řeči s místními rybáři. Když do města zavítají příbuzní pana Josefa, jdou se společně projít. Nedávno zůstali i nocovat, v pokoji pana Josefa si ustlali na rozkládacím lehátku, a ještě před usnutím se společně hodně nasmáli. Těch pár stovek, které museli ve službě připlatit, stálo za to! Synovec naučil pana Josefa používat tablet, aby si mohli telefonovat a vidět se, když nemohou být častěji spolu. Kromě rodiny se pan Josef občas potkává s bývalými kolegy, kteří žijí ve městě. Někdy se s nimi zdrží i do večerních hodin, kdy pro něj pak pracovníci služby přijdou, aby jej doprovodili zpět.

- rozhodování o sobě samém
- běžný život se vším, co k tomu patří
- život dle vlastních představ
- možnost nebýt sám
- příležitost dělat, co člověka těší
- respekt



Žít doma, dokud je to možné

Vysvětlení a popis:

Většina lidí má své „doma“. To je pro každého definováno jinak, ale obvykle jde o místo vymezené prostorem, které jsme si zvolili, v němž se cítíme bezpečně, kde máme soukromí a věci, které máme rádi a který vypadá tak, jak si přejeme. Rytmus života se doma odvíjí od povinností a zájmů nás, kteří tam žijí. Doma děláme to, co chceme, potřebujeme a tak, jak to chceme a potřebujeme. Vedle vnější podoby znamená „doma“ také místo, kde společně žijí lidé, kteří se takto rozhodli. Jiní lidé do našeho „doma“ vstupují pouze na pozvání. Podobu našeho „doma“ – ať už jde o to, jak vypadá, kdo tam je, co se tam děje a kdy, určujeme v převážné míře sami či po dohodě s těmi, s nimiž domov sdílíme. Takové „doma“ si přeje většina lidí, bez ohledu na věk, zdravotní stav nebo sociální situaci.

Takto ne!

Pan František žil životem poměrně aktivního seniora. Chodil pravidelně na setkání se svými bývalými spolužáky do místní hospůdky. Vždy v úterý a ve čtvrtek trávil se sousedem večer nad šachovnicí. Se ženou často navštěvovali divadla. O víkendech jezdili na chalupu nebo na houby. Protože měl občas horší spaní, po večerech sledoval v televizi různá sportovní utkání. V 74 letech však ovdověl. Po dlouhých letech soužití se svou ženou zjistil, že řadu toho, co sám potřebuje, obstarávala právě žena. Uvědomil si, že neví, jak rozplánovat svůj denní čas, co je potřeba nakupovat a zařídit, není zvyklý používat pračku a sám si zvládne připravit jen studené jídlo. Cítil velké obavy a osamění. Děti již žijí svůj život daleko od města, kde bydlí pan František. Přesto mu byli v těžkých časech nablízku a sdíleli s ním jeho nejistoty. Protože nikdo z nich neměl s podobnou situací zkušenosti, obrátili se na sociálního pracovníka obce a popsali mu, co se v rodině stalo. Dostali radu, aby se obrátili na místní domov pro seniory. Tam, po dohodě se sociálním pracovníkem služby, podali žádost a po několika týdnech dostali informaci, že se uvolnilo místo. Pan František se byl v domově podívat, líbilo se mu tam a poté, co v poslední době jen stěží obstarával to, co potřebuje, rozhodl se, že se do domova přestěhuje. Jeho život se velmi změnil. Vše, co v domově bylo, se velmi liší od toho, na co byl zvyklý doma. S sebou si kromě věcí osobní potřeby vzal pouze rádio a fotografie své rodiny. Pokoj sdílí s cizím člověkem a v noci se nemůže zamknout. Svůj denní rytmus musí přizpůsobit tomu, jak to chodí v domově. Jeho spánkový režim se ještě zhoršil, protože ráno není možné si přispat, a večer je možné sledovat televizi jen krátce. Ta má navíc jen základní nabídku programů. Nikdo ze spolubydlících nehraje šachy a návštěvy jsou možné jen v odpoledních hodinách. Vše, co pan František ještě donedávna zvládal a na co byl zvyklý, obstarávají pracovníci služby. Sám si nepřipravuje už ani studená jídla, neví, co se děje s jeho prádlem. Každý den v jeho pokoji vytírají podlahu a on pak čeká půl hodiny v lůžku, než podlaha uschne. Jinak to dle odpovědi pracovníků, kterých se pan František ptal, nejde, protože je jich málo a služba se nemůže přizpůsobit tolika rozdílným požadavkům všech klientů.

Jak na to?

Pan František žil životem poměrně aktivního seniora. V 74 letech však ovdověl. Po dlouhých letech soužití se svou ženou zjistil, že řadu toho, co sám potřebuje, obstarávala právě ona. Cítil velké obavy a osamění. Protože nikdo z rodiny neměl s podobnou situací zkušenosti, obrátili se na sociálního pracovníka obce a popsali jí, co se v rodině stalo. Sociální pracovníce nabídla setkání s panem Františkem, aby si s ním popovídala o tom, co potřebuje a jak by si přál, aby vypadal jeho život do budoucna. Poté navrhla obrátit se na poskytovatele pečovatelské služby nebo služby osobní asistence, kteří by mu mohli blíže představit možnosti podpory poskytované přímo doma. Pan František začal službu využívat. Třikrát týdně za ním dochází asistentka, která mu pomáhá se vším, co potřebuje. Taky se

společně často spojí se syny, aby se domluvili, jak a v čem mohou panu Františkovi pomáhat oni. Asistentka zná také Františkova souseda a orientuje se v okolí jeho bydliště, aby mu mohla poradit, kde co vyřídit nebo zajistit. S pomocí asistentky pan František postupně zvládá vše, co dosud obstarávala žena a na co byl zvyklý. V tom, co se mu nedaří, mu asistentka pomáhá více. V ledniče má stále to, co má rád, doma si to udržuje hezké, i když některé věci potřebuje připomenout. I nadále se může věnovat všemu, co jej baví. Nedávno se svou asistentkou mluvil o svých obavách týkajících se budoucnosti. Ujistila ho, že i v případě, kdy by se zhoršil jeho zdravotní stav a už by se o sebe nemohl starat tak, jako dosud, je možné se obrátit i na službu, která poskytuje péči anebo zdravotnické úkony a bude za ním docházet domů. Povídali si také o tom, že pokud by už nemohl nebo nechtěl žít doma ani s podporou terénní služby, pomohla by mu vyhledat takovou pobytovou službu, která je malá a dbá na to, aby se v ní lidé cítili bezpečně a jako doma se vším, co k tomu patří.⁴

- vlastní domov
- pocit domova
- bezpečí
- rozhodování o sobě samém
- respekt
- terénní a komunitní služby



Děti patří do rodiny

Vysvětlení a popis:

Dítě patří do rodiny, ať už se jedná o rodinu biologickou či náhradní. Rodinné vztahy ani jedna bezpečná osoba nejdou nahradit. Každé dítě potřebuje bezpečné prostředí, bezpečnou dospělou osobu, vztah, lásku, hranice a místo. Potřebuje zažít v pravý čas a na pravém místě to, co je pro jeho další život velmi důležité. Každé dítě má právo na běžný život v komunitě – tj. v rodině, ve škole, mezi kamarády ad.

Pokud v prostředí sociálních služeb a sociální práce pracujeme s dítětem, pak vždy ve vazbě na jeho rodinu. Posilování kompetence rodin a pečujících osob je základním předpokladem ochrany dětí. Stejně důležité je zajistit podporu rodinám tak, aby mohly o děti odpovídajícím způsobem pečovat.

Pokud se dítě ze zákonných důvodů ocitne v zařízení, pak se jedná o dítě ohrožené, které je potřeba chránit. Je proto nutné využít všechny dostupné zdroje a možnosti, aby mohlo dítě vyrůstat v bezpečném prostředí rodinného typu. Přitom je nezbytné, aby tomu tak bylo jen na nezbytně nutnou dobu.

Takto ne!

- Pobytová služba s názvem „Skoro-jako-doma“ přijímá děti na základě přesvědčení, že děti s postižením potřebují výhradně odbornou a zdravotní péči. Personál nemá nástroj na vyhodnocení potřeb dítěte a je předem určeno, jak bude péče probíhat, protože takto se „to osvědčuje“. Rodinám zařízení slibuje úlevu od starostí a uzavírá s nimi smlouvu o poskytování služby bez předešlých kroků, které by pomohly těžkou situaci rodiny řešit, čímž by se podpořilo setrvání dítěte v rodině.

⁴ Uvedené příběhy dokumentují situaci člověka vyššího věku, ale obdobně je tomu tak i v případě lidí se zdravotním znevýhodněním, rodin s dětmi, které se ocitly v nouzi nebo u lidí s duševním onemocněním.

- V zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc je podpora poskytována výhradně ve skupině. Děti mají pevný harmonogram dne, bez ohledu na jejich potřeby a věk. Nejsou připouštěny výjimky. Personál přebírá kompletní kontrolu nad životem dětí, pracovníci nejsou zvyklí do každodenního rozhodování zapojovat děti, stejně tak nedokážou komunikovat s rodiči či dalšími lidmi, kteří do péče o děti vstupují.
- Denní stacionář poskytuje své služby dětem se zdravotním postižením, protože v jeho okolí není dostupná školní družina pro děti se zdravotním postižením nebo jiné odpolední zájmové aktivity, které by dětem pomohly smysluplně naplnit čas a rodičům tak bylo umožněno chodit do práce a žít obvyklý život rodiny s dětmi. Za služby stacionáře se musí platit a pro mnoho rodičů, kteří dítě vychovávají sami, je náročné situaci zvládnout.

Jak na to?

- Rodiče přicházející do pobytové sociální služby se žádostí o přijetí jejich dítěte se zdravotním znevýhodněním do zařízení jsou přijímáni s respektem a důvěrou. Sociální pracovník jim věnuje veškerou pozornost a pozorně je vyslechne. Za pomoci konkrétního nástroje vyhodnotí potřeby dítěte a rodiny a začne JEDNAT VE PROSPĚCH DÍTĚTE. To znamená, že rodinu prakticky podpoří ve vyhledání všech možností, které by pomohly situaci zklidnit – tady a teď, za využití všech dostupných zdrojů. Osvědčuje se setkání s rodinou, přáteli, výjezd pracovníka do terénu, přímo do rodiny, kde je možné získat cenné informace a podpořit rodinu v tom, aby péči o dítě zvládla. Možnosti v místě je potřeba dobře znát a orientovat se napříč systémy. Osvědčuje se využití odlehčovacích služeb, zajištění školní družiny pro dítě, zajištění osobního dobrovolníka pro dítě, homesharing, zapojení rodiny do svépomocné skupiny, vyhledání sponzora, který rodinu (často neúplnou) podpoří i finančně, zajištění terénních služeb, osobní asistence, internátní školy atd. Rodič je vždy informován, že pokud dítě nebude moci vyrůstat v rodině, je vyhodnoceno jako dítě ohrožené a bude nutné spolupracovat i s orgány sociálně-právní ochrany dětí.
- Do pobytové sociální služby jsou přijímány jen děti se soudem nařízenou ústavní výchovou (nikoliv na základě smlouvy o poskytování sociální služby), a to jen v nezbytně nutném případě, kdy zatím není možné z objektivních důvodů zajistit pěstounskou péči na přechodnou dobu. Každé takové dítě je vyhodnoceno jako dítě ohrožené a okamžitě je zahájena spolupráce s orgánem sociálně právní ochrany dětí a dalšími důležitými lidmi v jeho životě. Dítěti je poskytnuta intenzivní, nepřetržitá podpora – pracovníkem, který je vyškolen v krizové intervenci a emočních vývojových potřebách dětí.

- 
- bezpečí
 - emoční a vývojové potřeby dítěte
 - ochrana práv dítěte
 - podpora rodiny a života v rodině
 - náhradní rodinná péče
 - respekt k potřebám dětí a rodin
 - spolupráce napříč odbornostmi
 - kvalitní terénní a komunitní služby pro rodiny

Bez pečujících osob to nepůjde

Vysvětlení a popis:

Cílená podpora lidí, kteří pečují o své blízké, je nedílnou součástí systému plánování, rozvoje a poskytování sociálních a návazných služeb. Jejich cílená podpora a ocenění, včetně zvyšování prestiže této role, je zásadní pro další období. Je téměř nemožné využívat výhradně profesionální podporu prostřednictvím specializovaných služeb. Pravidelná a intenzivní podpora pečujících odráží jejich potřeby a poukazuje na vyspělost společnosti, která dokáže ocenit vzájemnost a lidskost.

Takto ne!

- Pracovníci sociální služby s názvem „Jsme-experti-na-život“ vznášejí další a další požadavky a nároky na rodiče, pečující a opatrovníky bez toho, aniž by znali situaci rodiny, vyslechli názory a zkušenosti pečujících a dali jim prostor a čas pro vyjádření. Doporučení jsou doprovázena sdělením: „My máme zkušenosti, tohle je nutné dělat, protože to nám vždycky funguje. Když se budete snažit, tak to půjde.“ Pokud se rodiče, pečující či opatrovníci ihned nepřizpůsobí, jsou pracovníky označeni za „potíživé, nespolupracující a neschopné“.
- V obci se plánuje vybudování pobytové služby. Do plánování o tom, jak bude služba vypadat a fungovat, jsou zahrnuti výhradně experti. Pečující, jejichž blízcí budou službu v budoucnu využívat, nebyli při přípravě osloveni. Nikdo se neptá, co by bylo vhodné neopomenout, jaké jsou potřeby jejich blízkých.

Jak na to?

- Při vyhodnocování potřeb klientů v sociální službě s názvem „Zajímá-nás-váš-názor“ přizývá pracovníce k setkání blízké lidi, kteří člověku poskytují nebo poskytovali podporu a péči. Společně hledají optimální nastavení spolupráce.
- Zástupci lidí, kteří se starají o své blízké, jsou zváni na všechna důležitá jednání v obci, která souvisí se zjišťováním potřeb, hledáním vhodného způsobu podpory a zřizováním nové služby. Jejich názor je partnersky přijímán.
- Vedoucí sociální služby se dohodla se zástupkyní pečujících na termínech, kdy jim poskytnou ve službě zázemí pro jejich setkávání do doby, než se svépomocné skupině podaří najít vlastní prostor.

- 
- podpora pečujících
 - reakce na potřeby pečujících
 - odlehčení
 - respekt
 - svépomocné a podpůrné skupiny
 - spolupráce
 - terénní a komunitní služby

Pomocná ruka čeká v komunitě

Vysvětlení a popis:

V životě nastávají situace, se kterými si nedokážeme poradit sami. Radu, podporu nebo pomoc hledáme v první řadě ve svém blízkém okolí. To ale často nedokáže dostatečnou pomoc zajistit, a proto je potřeba, aby se do zajištění pomoci zapojila širší komunita. Ta může být tvořena sousedy z blízkého i širšího okolí, místními spolky, církvemi nebo podnikateli, ale také zástupci obcí či kraje, zástupci poskytovatelů sociálních služeb, lékaři, školami a řadou jiných. Spolupráce mezi nimi je nesmírně důležitá proto, aby mohla být zajištěna dostupnost kvalitních sociálních služeb či jiných forem pomoci právě tak, jak je v daném místě a pro danou komunitu potřeba. Je klíčové navázat partnerskou spoluprací, kde spolu mohou všichni účastníci mluvit, sdílet své potřeby i zkušenosti, společně hledat příležitosti a řešení a vše také průběžně vyhodnocovat, aby se dostupná pomoc přizpůsobovala měnícím se potřebám lidí v komunitě.

Takto ne!

Paní Zdena je rozvedená. Žije v bytě spolu se svými rodiči a třemi dětmi. Dvě z nich navštěvují mateřskou školku, nejstarší syn chodí do třetí třídy základní školy. Chovají psa. Rodiče jsou již v důchodu, ale jejich příjem je velmi nízký. Tatínek je již delší dobu upoután na lůžko. Paní Zdena pracuje ve třísměnném provozu, takže se o péči o děti i tatínka dělila ještě nedávno se svou matkou. Před několika týdny však měla maminka paní Zdeny úraz a má problémy s chůzí. Potíže v rodině se promítly až do školních výsledků nejstaršího syna, všechny děti několikrát kvůli náročné situaci nešly do školy a školky. V důsledku toho kontaktovala sociální pracovnice obecního úřadu paní Zdenu. Poté, co s ní probrala její situaci, navrhla hned, aby rodiče požádali o umístění v domově pro seniory nebo o pečovatelskou službu, která by mohla pomoci s péčí a případně zajistit také nákup nebo jiné věci. Vzhledem k ceně pečovatelské služby však tato pomoc není pro rodinu dostupná. Paní Zdena zůstala na všechny každodenní starosti sama a má velké obavy, aby neztratila i práci.

Jak na to?

Paní Zdena je rozvedená. Žije v bytě spolu se svými rodiči, třemi dětmi a psem. Všichni aktuálně potřebují péči a starost ze strany paní Zdeny. Ta se se svou náročnou situací svěřila jedné ze sousedek, která se rozhodla jí pomoci. Zorganizovala setkání několika maminek, které mají děti ve stejné mateřské školce jako paní Zdena, ze kterého vzešla nabídka doprovázení dětí do školy i školky, když je paní Zdena v práci. Jedna z maminek také navrhla, že její dospívající syn může pomáhat školákovi s přípravou do školy. Povídal si taky o dobrovolnickém spolku, který v obci působí a své zkušenosti, kdy dobrovolníci uměli obstarat nákup, venčení psa nebo jiné potřebné věci. Místní charita nabízí půjčovnu kompenzačních pomůcek, v níž je možné zapůjčit chodítko nebo jinou vhodnou pomůcku pro maminku. Kamarádky také podpořily paní Zdenu v tom, aby se obrátila na svého lékaře, který může zajistit terénní ošetřovatelskou službu, která pomůže tatínkovi s jeho potřebami v oblasti zdraví. Zbývá zabezpečit potřebnou péči o tatínka v oblasti sebeobsluhy, kterou paní Zdena nezvládá sama zejména ve dnech, kdy má ranní směnu. V té věci se obrátí na pečovatelskou službu, která však bude potřebná již v daleko menším rozsahu. Všechny tyto své zkušenosti následně paní Zdena sdílela se sociální pracovnicí obce, která může dále šířit možnosti neformální pomoci mezi další potřebné lidi. Ta s ní probrala také možnost vyřízení příspěvku na péči pro oba rodiče, díky čemuž by mohli využívat terénní službu s jistotou finanční dostupnosti.

V obci probíhá pravidelné neformální veřejné setkávání občanů i různých organizací, které jsou v místě aktivní. Vzájemně se informují o tom, co je potřeba, co funguje, jaké jsou podmínky pro využití jednotlivých služeb, aktivit apod. Nabízí se příležitosti k navazování neformálních vztahů mezi lidmi i mezi organizacemi, ke sdílení zkušeností a dobré praxe i k ladění vzájemných očekávání a možností. Tato setkávání přispívají také k tomu, že sociální služby nejsou vnímány jako první varianta pomoci či podpory, ale je vytvářena síť různých zdrojů, které mohou přispět k řešení náročných životních situací.

- komunita a sousedský život
- dobrovolnictví
- aktivní život v obci
- propojování lidí, služeb, organizací, firem apod.
- dostupná podpora a pomoc
- respekt



Pracovníci sociální služby nejsou ti, kdo vědí nejlépe, co člověk potřebuje a jak může svou situaci řešit

Vysvětlení a popis:

Každý člověk se dokáže rozhodovat o svém životě. Někdy je však pro něj těžké si uvědomit a vyjádřit své potřeby. Lidé, kteří vyhledají sociální službu, jsou často v situaci, kdy jim nic jiného, než podpora sociální služby, nezbylo. To znamená, že už mají za sebou různou historii, příběh a zkušenosti, které na své cestě získali. Potřebují se setkat s empatickým a profesionálním přístupem pracovníků, kteří umí rozpoznat a vyhodnotit, jaké jsou jejich skutečné potřeby. A nezáleží přitom na tom, zda se jedná o člověka, který dosud službu nepotřeboval, nebo někoho, kdo je na podporu a pomoc odkázán – někdy i v plném rozsahu, již delší dobu a v mnoha oblastech života.

Takto ne!

- V pobytové sociální službě je nastavený harmonogram činností pracovníků. Je přesně dáno, kdy bude která činnost probíhat a pracovníci mají „k ruce“ postupy, jak by daná činnost měla být vykonávána. Přestože se snažili do tohoto popisu dostat vše potřebné, zapoměli, že každý člověk je jedinečný. V dobré víře a často i ze zvyku nabízejí svou pomoc a doprovod často i lidem, kteří jej nechťejí nebo nepotřebují. Například na procházce se klientka Hanka snaží vzdálit od pracovníce, protože se chtěla jít „jen projít“, místo toho musí poslouchat vyprávění o tom, co kde kvete, odpovídat na neustálé otázky, bez toho, že by se jí pracovníce zeptala na její názor. Hance také vadí, že musela jít na vycházku do přírody, protože pracovníce ví, že „je to zdravé“. Ona sama by se chtěla jít projít do nákupního centra. Líbí se jí tamější ruch, život a také některé obchody s oblečením.
- V terénní sociální službě mají pracovníci jasný názor na to, jakou podporu potřebují děti paní Moniky, často i ve velmi osobních situacích. Pracovnice jí říká: „To přece nejde, aby dítě ještě pořád spalo v posteli s mámou. Takhle to být nemá. A měla byste si nakoupit tyhle potraviny, protože je potřeba, abyste každý den vařila. Jo a s tím Pepíčkem ještě musíte zajít na vyšetření, chová se nějak divně. To děti v jeho věku nedělají.“ Je to jen část všech pokynů a sdělení, které musí paní Monika poslouchat, a na které se bojí reagovat. Občas taky neví jak, pokynům úplně nerozumí, nedávají jí smysl. Pro ni je pracovníce služby jen další „sociálka“ v jejím pohnutém životě. Nikdo se jí neptá, jak se má, jak se jí daří, co by potřebovala. Ona sama má pocit, že nikoho nezajímá.

Jak na to?

- Pracovnice pobytové služby dávají v běžných každodenních situacích možnost volby, např. „Půjdeme pěšky, nebo pojedeme autobusem?“, „Kam si chcete jít dnes nakoupit a na co máte chuť?“, „Zajdete si dnes do lékárny sama, nebo potřebujete doprovod?“. Pracovnice „nevnučují“ klientům svou pomoc či podporu, ale jsou připraveny pomoci ve chvíli, kdy si klient neví samostatně rady; i v takových situacích primárně motivují k samostatnému rozhodnutí a zvládnutí dané činnosti. Obdobně pracovníce bez vyžádání „neorganizují“ volný čas klientů, jejich vzájemné kontakty, činnosti v domácnosti apod.

- Osobní způsob individuálního plánování podle potřeb probíhá ve formě, která je pro daného člověka srozumitelná, aby vnímal jeho přínos pro svou životní situaci a aby bylo možné v praxi skutečně plánovat spolu s ním. Podobně funkční jsou samostatné konkrétní postupy vytvořené směrem k jednotlivým lidem pro nácviky činností nebo pro individuální podporu v různých situacích. Je vhodné tyto postupy reálně ověřovat a zajistit, aby podle nich pracovníci shodně postupovali (nácviky praní, příprava léků, hospodaření, sestavování nákupních seznamů atd.).

- 
- rozhodování o vlastním životě
 - respekt
 - přijetí odlišnosti
 - nabídka různých možností podpory
 - příležitost k uplatňování volby
 - srozumitelnost, přehlednost, předvídatelnost

Dívejme se na člověka a jeho potřeby, nikoliv výhradně na „cílovou skupinu“

Vysvětlení a popis:

Potřeby lidí se mění v souvislosti s tím, jak se proměňuje jejich okolí, jaké události a situace do jejich života zasahují a vždy souvisí s celkovým stavem společnosti. Při zřizování nové služby nebo změně účelu služby, která již existuje, se bez konkrétních vyhodnocených potřeb v daném místě neobejde. Je přitom zřejmé, že lidé, kteří jsou označeni na základě předem daných „parametrů“ (například senioři, lidé se zdravotním postižením, lidé bez příštěší atd.) mají různé potřeby – byť jsou mnohdy okolím vnímáni jako jedna skupina. Člověka přitom nelze označit jen na základě jednoho určeného znaku, podle kterého mu následně poskytneme podporu. Je důležité a nutné porozumět jeho celkové situaci a souvislostem a postavit podporu na tom, jak budeme prakticky podporovat každého KONKRÉTNÍHO člověka, který službu využívá.

Takto ne!

- Rodina pana Rudolfa se ocitla v náročné situaci. Panu Rudolfovi je 60 let a jeho zdravotní stav je i deset let po úrazu na stavbě velmi vážný. Je na vozíku, má potíže s řečí i porozuměním, trpí častými výkyvy nálad. Jedná se o následek pádu z výšky. Několik let se příbuzní snažili vše zvládnout s podporou terénní pečovatelské služby. Teď se stav pana Františka zhoršil a jeho ženě a příbuzným už nezbývají síly. Příbuzní se opakovaně obracejí na okolní pobytové služby. Zatím všude narážejí na to, že jsou sice mile přijímáni, sociální pracovníci jim však vysvětlují, že pan František

„nespadá do cílové skupiny“. Není mu totiž ještě 65 let, a co kdyby se u něj znovu projevil „ty jeho nálady“, které souvisí s následky úrazu?

- Paní Ilona žije se svým nejmladším synem v azylovém domě pro matky s dětmi. Dostala se sem poté, co se vrátila z ciziny, kde předtím žili se synem a manželem. Manžel zemřel a paní Ilona nedokázala zvládnout běžné záležitosti, které do té doby obstarával manžel. Má lehké mentální postižení, neumí dobře číst a psát. Je však starostlivá máma a těžce nese, že musí být se synem v sociální službě. Pracovnice s ní nedokázaly najít společnou řeč, protože „neplní, na čem se domluvíly“. Nevšimly si, že paní Ilona potřebuje mnohem více podpory, než jak to obvykle bývá u jiných žen v azylovém domě. Říkají, že nemohou „dělat věci za ni, nebo něco vyřizovat, že to musí ona sama“.
- Pečovatelka, která k paní Olze pravidelně chodí, si několikrát všimla, že má paní Olga na stolku neotevřené obálky s modrým pruhem. Zároveň je zřejmé, že paní Olga občas zapomíná a plete si některé dny a události. Pečovatelka ví, že paní Olga nemá nikoho blízkého, kdo by jí s čímkoliv pomohl, přesto se tímto zjištěním nezabývá. Je přesvědčená, že to není „její věc“ a že je hlavní splnit to, co bylo domluveno. Takže nakoupí, uklidí, prohodí s paní Olgou několik zdvořilostních vět a odchází.
- V letáku sociální služby je okruh lidí, pro které je služba určena, popsán pouze v rozsahu věku a diagnózy. Je v něm také dlouhý seznam a popis situací, za kterých není možné službu poskytnout. Vše je popsáno odborně. Lidé, kteří nikdy předtím sociální službu nepotřebovali a teď o jejím využití uvažují, těmto informacím nerozumí.

Jak na to?

- Pracovníci sociální služby přijali jako své krédo větu „Hledáme způsoby, nikoliv důvody“. Sociální pracovníce dává při prvním setkání s rodinou pana Rudolfa dostatečný prostor a čas pro jejich vyjádření. Seznamuje se s panem Rudolfem, zajímá se o to, na co je zvyklý, jak dosud vypadala pomoc a podpora rodiny a terénní služby. Sociální pracovníce dokáže vyhodnotit, zda pan Rudolf skutečně potřebuje celodenní (tedy i noční) pomoc, kterou už nelze poskytnout doma. Následně společně s ostatními členy týmu diskutují o tom, jaké konkrétní podmínky musí být ve službě domova pro seniory pro pana Rudolfa vytvořeny, aby zde mohl spokojeně žít. Zohledňují přitom nejen to, že má zdravotní potíže, ale také jeho věk a zvyklosti.
- V azylovém domě pro matky s dětmi se tým služby rozhodl, že mentální znevýhodnění není důvodem pro neposkytnutí podpory mamince s dítětem. Vědí, že je pro dítě důležité, aby mohlo zůstat se svou maminkou. Po některých předchozích zkušenostech pracovníci také pochopili, že právě tyto maminky se mohou dostat do těžké situace. Paní Iloně a jejímu synovi se pracovníce věnuje každodenně. Společně plánují, jak bude probíhat celý den, kdy a v čem bude paní Ilona potřebovat podporu, doprovod nebo třeba nácvik. Zkušená pracovníce je v kontaktu s paní Ilonou citlivá a podporuje ji v tom, aby byla i přes své potíže co nejvíce samostatná. Současně ji povzbuzuje a často pojmenovává její dovednosti a silné stránky. Paní Ilona se hodně uklidnila, zvýšilo se její sebevědomí a pracovníci teď spolu s ní přemýšlejí, kdo by jí mohl dále pomáhat, až se odstěhuje do malého obecního bytu.
- Pečovatelka, která chodí pravidelně k paní Olze, si několikrát všimla, že má paní Olga na stolku neotevřené obálky s modrým pruhem. Zároveň je zřejmé, že paní Olga občas zapomíná a plete si některé dny a události. Pečovatelka ví, že paní Olga nemá nikoho blízkého, kdo by jí s čímkoliv pomohl. Obrátila se na pravidelné schůzce pracovníků na ostatní kolegyně a společně se sociální pracovníci se dohodly na následujícím: na příští pochůzku půjde s pečovatelkou také sociální pracovníce, která s paní Olgou promluví. Bude se snažit paní Olgu podpořit v tom, aby obálky ote-

vřela, přečetla si obsah a nabídne jí, že pokud sdělením neporozumí nebo nebude vědět, čeho se týkají, společně najdou řešení. Pracovníci pečovatelské služby jsou si vědomi toho, že pro paní Olgu jsou téměř jedinými lidmi, se kterými je v žitém kontaktu. Nikdo další za ní nechodí, nemá nikoho dalšího, komu by se mohla svěřit nebo kdo by jí pomohl.

- Leták sociální služby je srozumitelný a jsou v něm uvedeny konkrétní příklady situací, které mohou vést k tomu, že člověk službu využije. Služba už leták v průběhu svého dvacetiletého fungování několikrát změnila a doplňovala informace o tom, komu služby poskytuje. Vždy se totiž snaží reagovat na to, co je skutečně ve městě, kde služba sídlí, potřeba a s jakými situacemi může lidem pomoci.

- potřeby lidí využívajících službu
- potřeby v komunitě
- otevřenost, přístupnost a srozumitelnost
- pružnost a změna
- respekt
- měnící se podmínky a potřeby



Sociální služba je v místní komunitě partnerem a průběžně se přizpůsobuje jejím potřebám

Vysvětlení a popis:

Kvalitní sociální služba má reagovat na individuálně zjištěné potřeby každého, kdo ji potřebuje nebo využívá. Tyto potřeby se mohou u každého člověka průběžně měnit. A mění se i potřeby širšího společenství, komunity. Někteří lidé stárnou, jiní se přistěhují, struktura obyvatel se mění ve spoustě ohledů. Poskytovatel sociální služby má být v místní komunitě partnerem, který průběžně sleduje její vývoj a na měnící se potřeby pružně reaguje tak, aby vždy byla dostupná taková pomoc, jaká je v komunitě právě potřeba. Tato pružnost se pak odráží v měnící se podobě sítě dostupných služeb, kdy některé služby nově vznikají a některé zanikají či se proměňují v návaznosti na aktuální potřeby lidí, jimž jsou poskytovány.

Takto ne!

Služba azylového domu je umístěna uprostřed města, v běžné zástavbě obytných domů. Při svém poskytování reaguje na potřeby zájemců či klientů zejména takovými způsoby práce, na které jsou pracovníci zvyklí. Potřeby důkladně nemapují, ale dopředu stanovují, jakým směrem se bude pod-

pora ubírat. Některé potřeby, např. v oblasti péče o sebe sama nebo v oblasti zdraví, jsou pro poskytnutí služby překážkou. Soužití s lidmi z okolních domů je často zatíženo velkou mírou předsudků, takže je služba v rámci každodenního provozu poměrně izolovaná a potřeby místní komunity dostatečně nereflktuje. Vedení služby se o názor komunity v podstatě nezajímá. Klientelu tvoří pouze lidé odpovídající vymezení cílové skupiny, často výhradně jednotlivci, v důsledku čehož je služba pro některé potřebné lidi nedostupná (jde např. o situaci, kdy člověk před ztrátou bydlení pečoval i o své rodiče).

Jak na to?

Sociální služba ve spolupráci s lidmi, kterým je poskytována, usiluje o navazování a udržování vztahů s místní komunitou. Služba azylového domu průběžně a transparentně informuje o tom, jak funguje a co se jí daří. Při realizaci různých aktivit a zejména při každodenním neformálním kontaktu otevřeně a přirozeně propojuje lidi ve službě s lidmi ze sousedství. Díky tomu mají pracovníci služby i lidé, kteří ji využívají, daleko větší příležitosti vnímat potřeby ve svém okolí. Nejde přitom pouze o potřeby spojené se ztrátou bydlení, ale také všechny ostatní potřeby plynoucí ze vzájemného soužití, pořádání veřejných akcí, úklid okolí apod. Na tyto potřeby může reagovat i v rámci podpory klientů při řešení jejich životní situace, např. zprostředkováním brigády či zaměstnání. Dobré vztahy s lidmi ze sousedství přispívají k posilování neformální pomoci.

Služba azylového domu z principu nabízí „azyl“ lidem, kteří se ocitli v náročné životní situaci a po dojednanou dobu jim díky vytvoření tohoto zázemí nabízí příležitost řešit další starosti. V rámci průběžného mapování potřeb může zajistit nebo zprostředkovat podporu směrem k těm potřebám člověka, na které dosud neumí sama reagovat (např. potřeby péče v oblasti sebeobsluhy), a to za současného zachování azylového charakteru služby. V té souvislosti může zajistit také podporu při vyřízení příspěvku na péči či zprostředkování dobrovolnické pomoci.

- měnící se podmínky i potřeby
- přizpůsobení služeb změnám
- život v širším společenství, v komunitě
- dobré vztahy v komunitě



Od instituce k člověku

Vysvětlení a popis:

Odklon od institucionálního způsobu poskytování sociálních služeb představuje důležitý posun, jenž klade důraz na osobní a komunitní přístup k podpoře lidí s různými potřebami. Tento proces se zaměřuje na odstranění překážek a přežitků spojených s ústavní péčí a na podporu samostatnosti a zapojení lidí do běžného života. Jde o důstojný a respektující přístup ke všem lidem bez ohledu na jejich zdravotní či sociální situaci. Nepředstavuje jen odstraňování ústavních prvků spojených s budovami a provozem, ale celkovou změnu přístupu ke spolupráci s lidmi využívajícími sociální služby.

Takto ne!

Služba chráněného bydlení s názvem „My-vždy-víme,-co-dělat-za-klienta“ vznikla transformací velké pobytové služby. Někteří z klientů odešli bydlet do chráněného bydlení, někomu se podařilo získat vlastní nájemní byt a využívali službu podpora samostatného bydlení. Pan Tomáš se dostal do chráněného bydlení. Byl tomu velmi rád a těšil se, že si bude dělat řadu věcí po svém a především, že bude chodit na procházky do lesa. Pracovníci služby však nastavili v chráněném bydlení řadu pravidel, například kontrolu vstávání (kdy pan Tomáš musel vždy z pokoje zavolat na chodbu, že už je vzhůru), aby poté, co vstane, za ním pracovníci mohli přijít do pokoje a dohlédnout, co si chce v daný den obléci. Co bude k jídlu na snídani bylo v zásadě pevně dané, do chráněného bydlení jídlo zavázela místní prodejna a pan Tomáš musel jíst, co zrovna přivezli. Někdy to byla pomazánka, někdy marmeláda, máslo a sýry, jindy jogurt. Ten moc nemá rád, a tak mu nechutnalo. Obědy jim vozili ze školní jídelny a ani tam nebylo na výběr. Večeři si chystali sami, a to z toho, co jim pracovníci pomohli nakoupit. Když chtěl jít na procházku, vždy musel jít s panem Ivanem, což byl jeho spolubydlící a pan Tomáš jej dostal „na starost“, aby se neztratil. Pánové měli v předsíni nástěnku, na kterou museli vždy napsat, kdy chtějí jít do lesa. Pracovníci měli klíče od jejich pokojů a po dobu, co byli v lese, jim v pokojích uklízeli. Zdůvodňovali to tím, že jsou to přece muži a že se nehodí, aby uklízeli, to je práce pro ženské, navíc to stejně moc neumí. Pan Tomáš byl smutný, často přemýšlel o tom, že je to stejné jako dříve, jenom bydlí v menším.

Jak na to?

Služba chráněného bydlení s názvem „Klient-si-rozhoduje-o-svém-životě“ vznikla transformací velké pobytové služby. Někteří z klientů odešli bydlet do chráněného bydlení, někomu se podařilo získat vlastní nájemní byt a využívali službu podpory samostatného bydlení. Pan Tomáš se dostal do chráněného bydlení. Byl tomu velmi rád a těšil se, že si bude dělat řadu věcí po svém a především, že bude chodit na procházky do lesa. Pracovníci služby mu pomohli přijít na to, kdy se mu nejlépe vstává tak, aby vše během dne stíhal. Dohodli se, že si bude zkoušet dávat budík a pokud si nebude jistý, zda jej dobře nastavil, může se kdykoli přijít zeptat a poradit se. Oblékal si oblečení, které si sám vybral a i to mohl případně probrat se svým klíčovým pracovníkem. Domlouvali se na tom na tzv. setkáních, která probíhala jednou týdně v den, na kterém se dohodli a pracovníci tak pomáhali panu Tomášovi se rozhodnout v řadě denních aktivit. Snídaně, obědy i večeře si pan Tomáš společně se svým spolubydlícím a jejich společným klíčovým pracovníkem vybírali, domlouvali se, na co by měli chuť, chodili si nakupovat, společně vařili a občas si zašli i do místní hospody na oběd nebo na večeři. Pan Ivan chodil do lesa se svým klíčovým pracovníkem a pan Tomáš začal chodit sám. Když se s panem Ivanem dohodli, že by vyrazili na houby, šli. V jejich pokojích nebyly žádné nástěnky. Oba pánové si také sami uklízeli, i když v tomto jim pracovníci pomáhali podle toho, co který z nich zvládl a co už ne. Pan Tomáš své kamarádce, s níž si volával, často vyprávěl o tom, jak je nyní šťastný.

Co se ještě osvědčilo?

- Naučit se vidět prvky instituce i v ambulantních a terénních službách a snažit se je společně měnit a odstraňovat.
- Do úvah o tom, co je běžné a co nese pozůstatky ústavního způsobu poskytování služeb vždy zapojovat lidi, kteří služby využívají.

- běžný život člověka se vším, co k tomu patří
- život dle vlastních představ
- rozhodování o sobě samém
- partnerská spolupráce
- mapování a odstraňování ústavních prvků



Změny směřují ke komunitním službám

Vysvětlení a popis:

Výsledkem probíhajících změn v poskytování sociálních služeb nejsou jen zaniklé, staré a nevhodné budovy či budovy přestavěné na menší, jak se může někdy jevit. Změna se týká poskytování podpory v rámci celé sítě služeb, zahrnující také nepostradatelné terénní a ambulantní služby. Jejich cílem je zajistit, aby lidé, kteří opouštějí měnící se sociální služby, mohli získat potřebnou podporu a pomoc v běžném prostředí. Tento přístup klade důraz na provázanost podpory pro jednotlivce i skupiny lidí v rámci jejich přechodu do komunitního prostředí. To může významně přispět k zachování a zlepšení kvality života lidí v různých životních situacích.

Takto ne!

Transformací velké pobytové služby s názvem „My-jsme-tu-pro-vás“ vzniklo díky evropským projektům a z nich plynoucím finančním prostředkům několik služeb menších. Vznikla dvě chráněná bydlení a čtyři menší domovy pro osoby se zdravotním postižením. Vedení původní služby nemělo prostor podpořit své pracovníky v dovednostech začít pracovat v natolik jiném prostředí, takže se na stole ředitelky organizace začaly objevovat stížnosti na náročnost práce, na obtížnost komunikace s klienty, fyzicky namáhavé směny a také se zvýšila nemocnost pracovníků. V menších domovech pro osoby se zdravotním postižením nadále žili klienti, kteří by mohli bydlet v chráněném bydlení, což byl závěr zrealizovaného auditu kvality poskytované služby. Například paní Zdenka s panem Jaromírem by určitě zvládli bydlet spolu v nájemním bytě. Pořád o tom se svými klíčovými pracovníky mluvili a chtěli žít ve svém. Vedení služby bylo bezradné; nebylo to jak udělat, protože nebyly kapacity (finanční, personální, materiální ani informační) na vybudování dalších komunitních služeb a nikde v okolí nic takového nebylo.

Jak na to?

Transformací velké pobytové služby s názvem „Přemýšlíme-o-krok-napřed“ vzniklo díky evropským projektům a z nich plynoucím finančním prostředkům několik služeb menších. Již v době realizace projektů vedení organizace ve spolupráci s registračním orgánem sociálních služeb na kraji a s městy a v rámci procesu komunitního plánování zabezpečilo postupný vznik několika sociálních služeb s menší mírou podpory. Průběžně byli vzdělávání pracovníci původního ústavu tak, aby byli připraveni na všechny změny spojené s odlišným obsahem nových služeb, s vyšší osobní podporou klientů a také s odlišným přístupem ke klientům, než na jaký byli zvyklí. Vedení organizace pro pracovníky služeb zabezpečilo v dostatečné míře supervize, intervize, další průběžné vzdělávání, audity a metodické konzultace a výměnu zkušeností s podobnými službami. Paní Zdenka s panem Jaromírem byli mezi prvními, kteří se stěhovali do svého nájemního bydlení, které pomohla zajistit obec. Využívali terénní službu podpora samostatného bydlení a docházeli k nim studenti ze sousedící střední školy; ti pomáhali především okopávat zahrádku, která k bytu náležela a na jejíž údržbu už panu Jaromírovi nezbývala síla. Oba byli rádi v novém a jak říkali, jsou šťastní „konečně ve svém a spolu“.

Co se ještě osvědčilo?

- Důležitá je srozumitelná a pravidelná komunikace s veřejností, aby rozuměla změnám, ke kterým dochází.
- Nově budované pobytové služby jsou součástí komunity a vypadají jako jiné běžné domy v obci.

- běžný život
- život dle vlastních představ
- život mimo instituci
- důvěra
- dostupná podpora a pomoc
- osvěta a spolupráce



Sociální služba až jako „poslední nástroj pomoci“

Vysvětlení a popis:

Dostaneme-li se v životě do náročných a složitých situací, předně obvykle hledáme podporu a pomoc ve svém nejbližším okolí, v rodině, u přátel. Pokud však taková podpora a pomoc nedostačuje, hledáme ji v širší komunitě a ve veřejných službách. Komunita sama může být velkým zdrojem neformální podpory a pomoci, dobré sousedské vztahy s sebou nesou důvěru v sounáležitost i v těžších časech. Velkým partnerem může být také obec a její sociální pracovníci, kteří mohou předáním rady nebo doporučení či dočasným doprovázením v tísní pomoci zmírnit a vyřešit řadu náročných situací. Až ve chvíli, kdy tyto zdroje pomoci nedostačují, je dobré se obrátit na sociální službu. Ta má ze zákona povinnost člověka aktivizovat, podporovat rozvoj jeho samostatnosti, motivovat jej k takovým činnostem a řešením, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace a posilovat jeho sociální začleňování. Z tohoto pohledu je důležité sociální službu vnímat nejen jako možnost poslední, ale předně jako záležitost dočasnou, takovou, která člověka provede řešením jeho životní situace a vybaví jej potřebnými kompetencemi tak, aby svůj život zvládl bez ní. V případě sociálních služeb poskytovaných lidem, jejichž nepříznivá sociální situace je neměnná, je pak potřeba společně usilovat o to, aby se závislost na pomoci neprohlubovala.

Takto ne!

Rodina paní Milady využívá podporu sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Spolupráce probíhá už osm let. V jejích počátcích bylo důležité podpořit paní Miladu a jejího muže tak, aby byly zajištěny potřeby jejich tří dětí. Pracovníci služby pomáhali paní Miladě vyřídit potřebné záležitosti spojené s bydlením a pravidelně se věnovali také otázce hospodaření s penězi. Průběžně také posilovali zodpovědnost obou rodičů spojenou se zajištěním školních povinností všech dětí. Rodina nabyla v pracovníky služby velkou důvěru. Řada věcí se průběžně dařila, ale přicházely nové starosti. Manžel paní Milady přišel o práci, jedno z dětí chronicky onemocnělo, pronajímatel bytu zvýšil nájemné natolik, že se stávající bydlení stávalo pro rodinu nedostupným. Později se manželství paní Milady rozpadlo a paní zůstala s dětmi sama. Ve všech těchto náročných situacích se paní Milada obracela výhradně na pracovníky sociálně aktivizační služby s prosbou o radu, pomoc, doprovázení či jen prostou účast. Pracovnice služby se stala téměř kamarádkou, na níž je vždy možné se spolehnout a která ví, co dělat. Další lidé, kteří paní Miladě vstupují do života, jsou pracovníci dluhové poradny, poradkyně rané péče a pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí.

Jak na to?

Rodina paní Milady využívá podporu sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Spolu s pracovníci služby si vždy dohodne téma, kterému se společně věnují a definují si konkrétní cíl, jehož chtějí v dohledné době dosáhnout. Pracovnice služby se dostatečně orientuje ve všech tématech, která s tímto druhem služby souvisí. Služba dbá na to, aby nepřebírala zodpovědnost paní Milady při řešení různých situací, které v jejím životě nastávají, ale svou podporu poskytuje tak, aby paní Milada nabyla dostatečné informace, dovednosti a jistoty pro případ, že by podobné situace nastaly znovu. Pracovnice služby si s paní Miladou povídá o tom, jak je možné různým starostem předcházet. Spo-

lečně zpracovaly jednoduché pomůcky, které jí mohou v daných chvílích pomoci – seznam s potřebnými kontakty na různé lidi a instituce, sepsání jednoduchých postupů, potřebných dokumentů pro řešení rozličných situací apod. Pracovnice služby také s paní Miladou pravidelně mluví o tom, že její působení v rodině je jen dočasné. Společně přemýšlejí, na koho by se paní Milada mohla v nouzi obrátit. Podívaly se na síť rodinných a přátelských vazeb, aby si paní Milada připomněla, koho všeho ve svém životě má. V té souvislosti se pracovníci podařilo podpořit paní Miladu, aby se zapojila do spolku rodičů, který funguje při základní škole a zejména aby obnovila kontakt se svým bývalým manželem a dohodla se s ním na konkrétních způsobech společného řešení potřeb dětí. Pracovnice byla několikrát přítomna setkání obou rodičů, aby dohodnutá pravidla podpořila. Jakmile byl dohodnutý cíl spolupráce naplněn, uzavřela pracovnice s paní Miladou dohodu o ukončení poskytování sociální služby. Když se paní Milada po čase dostala do náročnější životní situace a obrátila se na osvědčenou sociální službu, ta ji podpořila, aby se nejprve pokusila situaci vyřešit s pomocí pomůcek, které si pro tento případ dříve vytvořila.

- respekt a důvěra
- předávání odpovědnosti za vlastní život
- profesionalita neznamená kamarádství
- pomoc v rodině, sousedství, komunitě
- prevence
- svépomoc
- sociální práce obcí
- sociální služba



Je důležité nepříznivým životním situacím a rizikům předcházet

Vysvětlení a popis:

Všichni ve svém životě prožíváme lepší a horší období. Díky našim blízkým, průběžnému získávání životních zkušeností i díky podpoře svého okolí často dokážeme předejít vzniku takových nepříznivých situací, s nimiž bychom si následně nedokázali dostatečně poradit. Učíme se i z příběhů ostatních lidí, které nás mohou inspirovat a pomoci nám připravit se na situace, s nimiž zatím sami zkušenost nemáme. Přesto nás mohou v životě zastihnout opravdu velké starosti a těžkosti.

V takových situacích je dobré vyhledat pomoc svých blízkých či odborníků a společně usilovat o to, abychom mohli dopady náročných okolností zvládnout a náš život se mohl vrátit do bezpečných kolejí. Je kolem nás stále dost lidí, kteří podobné štěstí nemají. Ztratili ve svých životech pevné kotvy nebo jim hrozí, že se vydají cestou, která je pro ně nebo jejich okolí ohrožující. Někteří z nich se pohybují na samém okraji společnosti, mnohdy žijí ve zcela jiné realitě, která se jen málo podobá tomu, co je běžné a obvyklé.

Takto ne!

- Paní Simona žije již delší dobu osaměle. V pětapadesáti letech má za sebou těžké životní období, kdy na ni byly kladeny velké nároky. Nejdříve se sama starala o svou nemocnou maminku, nakonec onemocněl její manžel a ona se starala i o něj. Děti jsou dospělé a žijí v zahraničí. Po úmrtí maminky a následně i manžela si uvědomila, že se stále více uchyluje k pití alkoholu, který jí přináší úlevu. Když se s tím jednou svěřila kamarádce, ta jí jen odvětila, že na alkoholičku nevypadá a že „si přece někdy dá panáka každý“. Potíže paní Simony se stupňovaly, několikrát se jí stalo, že zapomněla dojít na pravidelnou lékařskou prohlídku. Lékař si sice všiml jejího zhoršujícího se zdravotního stavu, ale neměl úplně čas doptat se, jak se paní Simoně daří. Sousedka si také uvědomila, že paní Simona méně vychází ven a občas ji potkala, jak se „motá“ na chodbě. Je jí však trapné paní Simonu oslovit nebo se zeptat, jestli něco nepotřebuje.
- V jedné ze základních škol na malém městě učitelé zaznamenali, že se dva žáci sedmého ročníku chovají nevhodně k ostatním dětem. Současně je zřejmé, že se zvyšuje počet jejich zameškaných hodin, chovají se buď hodně divoce nebo naopak vyučování prospí. Jeden bez druhého „nedá ani ránu“. Na jejich násilnické a vulgární chování si začaly stěžovat i některé děti, které to řekly doma rodičům. Celá situace se zhoršuje, všichni jsou vlastně spokojeni, když tihle dva kluci nepřijdou do školy, protože „je klid“. Jednou s nimi sice proběhlo setkání u školního preventisty (to je učitel, který má podobné záležitosti na starost), ale nepřineslo to žádný efekt. Atmosféra ve třídě houstne a je jen otázkou času, kdy se stane něco horšího. Učitelé mají informaci, že v některých dnech kluci na WC kouřili marihuanu a nutili k tomu i ostatní děti. Rodiče kluků nereagují na výzvy školy, nechodí na třídní schůzky, neberou telefon.

Jak na to?

- Paní Simona žije již delší dobu osaměle. V pětapadesáti letech má za sebou těžké životní období, kdy na ni byly kladeny velké nároky. Nejdříve se sama starala o svou nemocnou maminku, nakonec onemocněl její manžel a ona se starala o něj. Děti jsou dospělé a žijí v zahraničí. Po úmrtí maminky a následně i manžela si uvědomila, že se stále více uchyluje k pití alkoholu, který jí přináší úlevu. Když se s tím jednou svěřila kamarádce, ta ji nejdříve vyslechla a pak se nabídla, že se spolu podívají na internet a zkusí najít nějaké další informace, co by se s touto situací dalo dělat. Protože se v informacích úplně nevyznaly, napsaly společně e-mail s anonymním dotazem směrem k organizaci, která se lidem se závislostí věnuje. Tam paní Simona našla prvotní podporu a po nějakém čase, kdy se vše snažila zvládnout vlastními silami, zavolala na doporučený kontakt. Paní Simona nastoupila nejprve odvykací léčbu v psychiatrické nemocnici a poté se obrátila o pomoc na neziskovou organizaci, kam dosud dochází na terapie, a kde jí pomohli dát si do pořádku i všechny ostatní záležitosti spojené s běžným životem. Dnes říká: „Díky nim jsem znovu nabyla chuť do života, do života bez alkoholu, postupně se mi zvedá sebevědomí. Já vím, je to teprve chvilka, půl roku, ale věřte nebo ne, cítím, že ten boj vyhrávám.“
- Poté, co v jedné ze základních škol na malém městě zaznamenali výchovné potíže s některými žáky, přinesl ředitel školy toto téma na společnou poradou ředitelů škol a obce. Společně pak hledali další možnosti, jak situaci nejen řešit, ale také jak by bylo možné takovým jevům a starostem předcházet. Škola si požádala o dotaci na pozici školního psychologa, který může podpořit nejen žáky se zdravotním znevýhodněním, ale dokáže mnohdy rychleji rozpoznat, co se ve třídě děje a mění. Současně se ředitelé škol domluvili, že osloví organizaci, která pořádá neformální osvětové preventivní aktivity a navážou s ní aktivní spolupráci. Důležité bylo setkání s pracovníci sociálně-právní ochrany dětí, která ředitelům škol pomohla zorientovat se v problematice ohrožených dětí a s tím souvisejících rodičovských povinností. Mluvili konkrétně o tom, jaké možnosti při spolupráci ředitelů škol mají. Současně se všichni společně dohodli, že zajistí vzdělávání pedagogů a dalších kolegů, kteří s dětmi s obtížemi v chování přicházejí do kontaktu. Je pro ně důležité vědět, co se za chováním takových dětí skrývá, jaké jsou jeho možné příčiny a jak s nimi dále pracovat. Na třídních schůzkách dostanou rodiče informační letáčky s kontakty na pomáhající organizace a vedení škol zvažuje také pravidelné besedy s rodiči na témata, která se mohou týkat jejich dětí a jsou riziková. Také se dvěma žáky, kteří mají potíže v chování a docházce, začal pracovat terapeut a pravidelně se schází tým lidí, kteří jsou s chlapci v kontaktu. Tomu předcházelo případové setkání, které svolal po podnětu ze strany školy orgán sociálně-právní ochrany dětí. Ten také oslovil rodiče chlapců, kteří se museli na setkání dostavit. Všichni se shodují na tom, že důležitá je vzájemná spolupráce a informovanost a společné úsilí může přinést výsledky.

- **prevence a předcházení**
- **zkušenost**
- **podpora a respekt**
- **práce s potřebami**
- **osvěta**



Kvalitní případová práce je základem profesionálně poskytnuté pomoci

Vysvětlení a popis:

Při poskytování sociálních služeb pracujeme s potřebami a životním příběhem konkrétního člověka. To nám umožňuje lépe rozumět jeho situaci, hledat odvážná a nová řešení i v situacích, které jsou pro sociální pracovníky neznámé či náročné. Případová práce je uplatňována v nejširším pojetí a vždy do ní zahrnujeme člověka, kterého se týká, jeho blízké a příbuzné a také všechny další, kdo jej mohou podpořit. Zdaleka se přitom nemusí jednat výhradně o sociální pracovníky či zaměstnance konkrétní sociální služby. Základem pro takovou podporu jsou kvalitní, aktuální, přehledné, ucelené informace o potřebách člověka a jeho situaci. Podporu stavíme na odpovědnosti a zapojení člověka a jeho okolí, včetně využití jeho vlastních dovedností a kvalit. Důvěra a kontakt mezi člověkem, který potřebuje pomoc, a tím, kdo je v roli pomáhajícího, mají v případové práci své pevné místo.

Takto ne!

- V pobytové službě s názvem „Jsme-experti-na-život“ postupují pracovníci podle předem daných činností – v čase i způsobu provedení. Například provádějí ve službu určeném harmonogramu „hygieny, polohování, rozvoz jídla, výměnu hygienických pomůcek, aktivizaci“ ad.
- V terénní službě s názvem „Jsme-nejlepší-experti-na-život“ přichází pracovníci do domácnosti klientky a poučuje ji, jak by měla vychovávat své děti, co je nutné udělat a jak věci „mají být“. Vždy přitom vychází z toho, jaké zkušenosti ona sama (rozuměj pracovníce) udělala ve svém životě. Ví předem, co je správně a co ne.
- Pracovníci v každodenní praxi postupují podle konkrétních a individualizovaných postupů, které má každý klient uvedené v osobní dokumentaci. Pracovníci si na popisy postupů sami přišli, dohodli se na nich s klienty a osvědčují se jim. Přesto je vedení služby nutí k tomu, že vše musí ještě jednou, rozdílným způsobem, zaznamenávat do nevyhovujícího počítačového systému („aby byl pořádek, protože tak se to vždycky dělalo“).
- Pan Lukáš žije několik let na ulici. Je to mladý muž, který není v kontaktu s nikým ze svých příbuzných a blízkých. Jeho život se odehrává v nejrůznějších partách a jeho častým společníkem je alkohol. Přestože se ve své situaci orientuje, protože již několikrát zažil, že se mu někdo profesionálně snažil pomoci, opravdová změna jeho situace nepřichází. Snaha sociálních pracovníků najít mu bydlení skončila „neslavně“. Pan Lukáš v opilosti zničil byt, ve kterém žil a který mu přidělila obec. Nikdo v tu chvíli nerozuměl tomu, proč to udělal a sociální pracovníci služby a obce si to vykládali tak, že už se nedá nic dělat a panu Lukášovi už nikdy žádné bydlení nepřidělí. Ještě před touto událostí přitom pan Lukáš absolvoval protialkoholní léčbu v psychiatrické nemocnici, chvíli docházel všude, kam jej sociální pracovníci poslali. Neměl přitom vedle sebe nikoho blízkého, kdo by byl pro něj pevným bodem při jeho snahách zvládnout závislost i svůj život. Nikoho, komu by na něm opravdu záleželo. Pracovníci služeb a dalších institucí s touto skutečností nepracovali. Většina jejich snah byla soustředěná na rychlé řešení situace, bez hlubší znalosti skutečných potřeb pana Lukáše. Někdy scházely i informace o tom, co všechno už má za sebou. Pan Lukáš se stal „známou postavou“ a má kromě jiného i nálepku potížisty a „známého případu“.

Jak na to?

- V pobytové službě se pracovníci pravidelně scházejí v týmu a diskutují o jednotlivých případech klientů. Pokud je to možné, tak je u setkání vždy přítomen i člověk, kterého se podpora týká. Společně pravidelně mluví o tom, jak si člověk danou podporu představuje, v jakém čase, kdo to zařídí, jak v tom všem bude zapojený klient. Přemýšlí o tom, jak člověka nechat žít jeho život, nikoliv přijímat nový životní styl služby.
- V terénní službě se pracovníci nejdříve snaží navázat dobrý, přátelský a přijímající kontakt s rodinou paní Boženy. Teprve potom společně věnují čas rozplétání nelehké situace, ve které se rodina ocitla. Vyhodnocují, co je potřeba řešit urychleně, co může udělat paní Božena sama a kde naopak bude potřeba podpora někoho dalšího. Už nyní vědí, že se paní Božena musí zorientovat v situaci nejstaršího syna, který se toulá a možná experimentuje s návykovými látkami. Potřebuje zjistit, jak jsou na tom děti ve škole, neví, jak vysoké jsou dluhy, které zůstaly po manželovi, který je zrovna ve výkonu trestu. A to je jen malý výčet toho, s čím se rodina potýká. Pracovníci terénní služby se stávají klíčovými, důvěryhodnými lidmi, kteří klientku intenzivně podporují, mnohdy i doprovázejí, společně chodí na některé schůzky atd. Pracovnice není jen ta, která „poradí, zaúkoluje a odchází“, ale také dokáže paní Boženu vhodným způsobem prakticky podpořit. Vždy však s důrazem na to, aby paní Božena zůstala tím, kdo řídí svůj život. Pracovnice dokáže na základě vyhodnocených potřeb paní Boženy a jejích dětí určit, kdo by mohl být do podpory rodiny ještě zapojen, bez koho se nelze obejít, kdy je naopak něčeho příliš. Stále přitom podporuje paní Boženu v jejím úsilí převzít svůj život do vlastních rukou.
- Pracovníci z přímé práce přenášejí své zkušenosti a spolupracují se sociálním pracovníkem a dalšími kolegy na zpracování konkrétních, individuálních a praktických postupů, které odpovídají potřebám konkrétních lidí, kteří službu využívají. Pracovníci na ně „přišli“ spolu s klienty. Společně s vedením služby se pracovníci domlouvají, jakým způsobem budou svou práci zaznamenávat tak, aby papírová zátěž nebyla příliš vysoká, informace se zbytečně nepsaly dvakrát a vše dobře plynulo.
- Pan Lukáš žije několik let na ulici. Je to mladý muž, který nemá kontakty s nikým ze svých příbuzných a blízkých. Jeho život se odehrává na ulici, v nejrůznějších partách a jeho častým společníkem je alkohol. Přestože se ve své situaci orientuje, protože již několikrát zažil, že se mu někdo profesionálně snažil pomoci, opravdová změna jeho situace nepřichází. Snaha sociálních pracovníků najít mu bydlení skončila „neslavně“. Pan Lukáš v opilosti zničil byt, ve kterém žil a který mu přidělila obec. Pana Lukáše na ulici kontaktovala sociální pracovníce obce, která si s ním povídala o tom, jak se mu daří. Využila přitom své dovednosti ve vedení rozhovoru s využitím aktivního naslouchání. Byla udivená tím, jak je pan Lukáš ve své situaci zorientovaný – ví, co není v pořádku, že jeho život neodpovídá tomu, co je obvyklé, rozuměl dokonce tomu, proč se mu některé věci dějí. Dokonce věděl, jak je na tom se svou závislostí. Přesto působil rezignovaně a unaveně, mluvil o tom, že je zbytečný a jeho život nemá žádnou hodnotu. Pracovnice za ním docházela pravidelně a podařilo se jí dojednat krizovou terapeutickou podporu. Pracovník s panem Lukášem sdílel jeho těžkou situaci – nikoliv „jen“ to, že žije na ulici, ale především téma samoty a chybějících opravdových vztahů. Společně se pak dohodli, že pan Lukáš protentokrát zkusí pobyt ve službě, která se věnuje lidem s podobnými potížemi. Vše trvalo poměrně dlouho, protože se ukázalo, že pan Lukáš potřebuje především čas. Potřebuje vědět, že selhání v různých situacích je součástí života, potřebuje o těchto věcech mluvit. A co je pro něj teď nejvíc cenné? Pravidelný osobní kontakt s pracovníkem, kterému věří, a který mu umožňuje bezpečné sdílení. Uvidíme, jak jeho příběh bude pokračovat, ale už teď je zřejmé, že pan Lukáš našel motivaci začít zvládat bydlení s podporou.

- příběh, potřeby, přání a očekávání člověka
- vzájemná dohoda o způsobu poskytování podpory a pomoci
- předávání odpovědnosti za vlastní život
- práce se změnou při vyhodnocování potřeb i způsobu poskytované podpory



Sociální pracovník je odborník na přímou práci v konkrétní sociální službě

Vysvětlení a popis:

Naplnění teze předpokládá, že sociální služba má dostatečný počet sociálních pracovníků s dovednostmi potřebnými pro práci s lidmi, kteří službu využívají. Sociální pracovníci přirozeně, pravidelně a intenzivně vstupují do přímé práce. To znamená, že přicházejí v různých situacích do pravidelného kontaktu s klienty, podporují své kolegy v praktických návodech, jak s klienty pracovat, zapojují se do společné případové a mezioborové spolupráce v rámci příběhu konkrétního klienta. Sociální pracovníci nejsou výhradně administrativními pracovníky.

Takto ne!

- Sociální pracovníce pracuje v pobytové sociální službě, kterou využívá více než 200 lidí. Veškerou svou pracovní dobu tráví ve své kanceláři a věnuje se administrativním činnostem. Nejčastěji jde o uzavírání dodatků ke smlouvám o poskytování služby, výpočet vrátek z úhrad, vedení depozitních účtů a písemnou komunikaci s opatrovníky. Zajišťuje také vedení seznamů osobních věcí jednotlivých klientů, evidenci a rozdělování došlé pošty, zpracování žádanků a výdejek a kontrolu Knihy návštěv.
- Sociální pracovníce v terénní službě má úvazek 0,2, do práce dochází pouze v dopoledních časech dva dny v týdnu. Pracovní dobu tráví v kanceláři a kontroluje výkazy práce kolegů v terénu. Současně se zaměřuje na kontrolu písemných záznamů o průběhu poskytnuté služby, aniž by znala jednotlivé klienty, kterých se týkají. Takzvaně od stolu nastavuje metodická pravidla pro fungování služby. Co nestihne v práci, dodělává po večerech z domova.

Jak na to?

- Sociální pracovníce pobytové služby má ve své pracovní náplni vymezeno, že některé dny v týdnu tráví čas přímo s klienty. V rámci této doby zajišťuje zejména doprovody klientů mimo zařízení. Některé z nich navštěvuje na pokoji a povídá si s nimi. Díky tomu má přirozenou příležitost sledovat, jak lidé ve službě prožívají svůj život, jak se mění jejich potřeby a jestli služba na tyto potřeby stále správně reaguje. Ve zbývajícím rozsahu svého pracovního úvazku se věnuje spolupráci s klíčovými

pracovníky a dalšími kolegy tak, aby služba pružně reagovala na to, co lidé potřebují. Sociální pracovníce se průběžně a pravidelně vzdělává, vyhledává nové trendy a následně dokáže metodicky vést tým svých kolegů. Některým administrativním činnostem, např. vyúčtování služby, evidenci vrátek z úhrad apod., se ve službě věnuje samostatný administrativní pracovník či účetní.

- Sociální pracovníce v terénní službě pro rodiny s dětmi pracuje na plný úvazek. Má přitom konkrétní dovednosti a specializované vzdělávání pro práci s rodinami. Rovněž má jasně určeno, které činnosti vykonává v terénu, přímo v rodinách, a kdy je v kanceláři, na svém pracovišti.
- Sociální pracovník terénního programu pracuje na plný úvazek. Podílí se přitom na spolupráci s kolegy v terénu – nejen teoreticky, ale zná i místa, kam docházejí, účastní se některých setkání s klienty u nich doma nebo na ulici. Má ve svém popisu práce určeno, kolik času tráví v přímém kontaktu s klienty, případně které činnosti s nimi vykonává. Zajímá se o jejich potřeby a dokáže nejen metodicky řídit tým svých kolegů, ale také určit, jaké změny se dějí v obci, co je důležité či s kým řešit některé konkrétní situace. Přináší tyto informace pracovníkům obce – jen tak je možné postupně podmínky lidí v nepříznivé situaci měnit.

Co se ještě osvědčilo?

- Klíčový je dostatečný počet sociálních pracovníků odpovídající počtu a potřebám klientů.
- Důležité je snižovat míru administrativní zátěže, nepřebírat povinnosti opatrovníků a nezavádět další administrativní úkony.
- Dávat příležitost studentům sociální práce v rámci jejich studia – jako praktikantům, dobrovolníkům, neformálním podporovatelům a průvodcům.
- Pokud je ve službě pracovník přímé práce, který chce studovat sociální práci, pak je vhodné jej podpořit.

- lidskost a důvěra
- odborná sociální práce a praxe
- snižování administrativní zátěže
- častý a pravidelný přímý kontakt s klienty služeb
- spolupráce s rodinami, opatrovníky a dalšími lidmi, kteří mohou pomoci



Učíme se od těch dobrých a od sebe navzájem

Vysvětlení a popis:

Je pravda, že učíme-li se od těch, kteří jsou v něčem dobří, můžeme hodně získat. Věříme, že každý pracovník sociální služby má své silné stránky a dovednosti, kterými může inspirovat a motivovat ostatní. Stejně tak je důležité učit se od sebe navzájem, ať již ve službě jako takové, či mezi služba-

mi a jednotlivými účastníky procesu poskytování sociálních služeb. Každý má své zkušenosti, které mohou být pro ostatní cenným zdrojem poznání. Vzájemné učení a sdílení znalostí může přinést prospěch nejen jednotlivcům (klientům, pracovníkům, občanům obce), ale i celé komunitě a společnosti. Takový přístup není důležitý pouze pro pracovníky a poskytovatele sociálních služeb, ale také pro pracovníky veřejné správy, vzdělavatele, metodiky, supervizory apod.

Takto ne!

Vedoucí pracovníci služby vypracovali několik rozsáhlých metodických postupů, které nekonzultovali ani nesdílili se žádným externím podporovatelem či jiným odborníkem. Byli přesvědčeni, že naplnili zákonné požadavky, ale nezohledňovali, jak se vše kolem nich vyvíjí. Ve službě nebyly praktikovány náslechy ani vzájemné diskuse nebo reflexe vlastní práce. Jednou do zařízení přijela kontrola od poskytovatele dotace a požadovala předložit metodické postupy pro práci s klienty. Vedoucí pracovníci byli udiveni, že mají své materiály předkládat, byli přesvědčeni, že jde o čistě vnitřní záležitost. Po zpětné vazbě, která poukázala na některé nedostatky a přežitky, reagovali s tím, že toto jim nikdo neřekl, nevěděli o tom a k případným nápravám se stavěli odmítavě. Po ukončení kontroly dal jeden z těchto pracovníků výpověď, protože v prostředí, kde nikdo nebere v potaz jeho názor a kde nepanuje důvěra v jeho schopnosti, nemůže pracovat.

Jak na to?

Při poskytování služby se objevila situace, se kterou pracovníci dosud neuměli pracovat. Obrátili se proto na svého metodického konzultanta, se kterým pravidelně řeší náročnější témata. Vedoucího pracovníka napadlo obrátit se také na organizaci, která ve vzdáleném městě poskytuje tutéž sociální službu lidem s podobnými potřebami. Spojil se s ředitelkou této organizace a domluvil online setkání. Během schůzky si pracovníci obou služeb vyjasnili, jak by si mohli být vzájemně užiteční a naplánovali dva dny stáže v jedné i druhé organizaci. Stáží se účastnili všichni pracovníci přímé práce a získané poznatky následně zapracovali do vlastních metodických postupů. S kolegy z druhé organizace se dohodli, že vždy jednou za rok uspořádají společné setkání za účasti metodika, aby sdíleli aktuální praxi. Účast na tomto setkání plánují nabídnout také zástupcům z řad klientů, pečujících osob, spolupracujících organizací (včetně zdravotnických či jiných návazných služeb) i donátorů. Vedoucímu pracovníkovi se podařilo zajistit na tyto aktivity prostředky z dotace.

Co se ještě osvědčilo?

- Realizace diskusních fór za účasti zástupců několika poskytovatelů a zadavatelů služeb v rámci fungování stejného druhu služeb.
- Meziřesortní setkávání služeb na pomezí oborů/odborníků vstupujících do života člověka (odborníci z oblasti zdravotnictví, školství ad.).

→ pravidelné a efektivní vzdělávání

→ sdílení a předávání zkušeností a dobré praxe

→ pravidelná metodická a supervizní podpora pracovníků

→ spolupráce s rodinami, opatrovníky, obcemi, dalšími poskytovateli služeb



Spolupráce všech resortů je nezbytná

Vysvětlení a popis:

Řešení některých náročných situací v životě člověka mnohdy vyžaduje, aby pomoc byla poskytnuta nejen včas, kvalitně a s dobrým výsledkem, ale také se zapojením dalších odborníků. Mnohdy je to jediný účinný způsob, který může hodně podpořit dobrý konec náročného příběhu. Často se jedná o potřebu respektující a otevřené spolupráce mezi klientem a sociálními pracovníky, zdravotníky, učiteli, sociálními pracovníky obce, kurátory, právníky a dalšími lidmi z nejrůznějších resortů a prostředí navzájem. Zkušenosti ukazují, že pokud se tato spolupráce podaří, pak se výsledky dostavují nejen rychleji, ale mají i dlouhodobější dopad.

Takto ne!

Slečna Yvetta se trápila s psychickými obtížemi, které souvisejí s poruchou příjmu potravy. Bála se o tom hovořit se svými blízkými a neměla ani žádné kamarádky, kterým by se svěřila. Situace se ještě zhoršila, když se rozešla se svým přítelem. Často si připadala tlustá a ošklivá, o čemž psala na sociálních sítích ve skupinách podobně se vyjadřujících online přátel. Ti ji povzbuzovali k držení dalších diet a užívání nebezpečných léků na hubnutí. Ty se daly sehnat na internetu doslova „za hubičku“, tak s tím neměla Yvetta žádné problémy. Postupně se přestala bavit s ostatními, zapomněla na své oblíbené zájmy, přestala chodit do školy a začala cíleně zvracet. Ve chvíli, kdy jednoho dne doma omdlela a rodiče ji našli ležet v koupelně, pochopili, že situace je vážná. Hned druhý den jela slečna Yvetta i s maminkou k obvodní lékařce a ta jim doporučila služby psychiatra. Objednací termín dostaly za čtyři měsíce, žádnou jinou podpůrnou službu psycho-sociálního charakteru v okolí nenašly a nevěděly, na koho jiného se obrátit. Yvetta i maminka zoufale čekají na termín u lékaře a obávají se, co bude dál.

Jak na to?

Ve službách následné péče je poskytována podpora slečně Yvettě, která se potýká s psychickými obtížemi souvisejícími s poruchou příjmu potravy. O svých potížích s jídlem Yvetta hovoří velmi otevřeně: „Všechno to začalo asi před rokem. Před Vánocemi jsem byla hubená a prý hezká holka, jedla jsem, co jsem chtěla. Pak jsem se rozešla s klukem a připadala si tlustá a ošklivá, a tak jsem začala hubnout. Nejedla jsem asi čtyři týdny vůbec nic, jen pila vodu, odhlásila si obědy, vyhýbala se návštěvám u babičky a tety a akcím s kamarádkami. Přestala jsem se bavit s ostatními, zapomněla na své oblíbené zájmy – jít na kolo, na brusle, projít se s holkami, zajít do kina. Začala jsem zvracet, abych ještě lépe hubla dál. A pak to prasklo, naši pochopili a já se zhroutila. Brečela jsem a brečela, pořád. Nenáviděla jsem své tělo i sebe samotnou, nechťelo se mi žít. Hned druhý den jsem s mamkou jela k obvodní lékařce a ta mě poslala k psychiatrovi, u něhož se doteď ambulantně léčím. Ten mne pak také poslal do neziskovky, kde jsou sociální pracovníce, psychologky a nutriční terapeutky a také peer-konzultanti coby lidé s osobní zkušeností s takovými obtížemi. Pracujeme tam na tom, abych jedla pravidelně a hlavně nezvracela. Abych se přijala se vším všudy, abych dovedla o svých pocitech komunikovat, abych měla znovu přátele, chodila ráda do školy a uměla trávit volný čas jinak než přemýšlením o jídle.“ V sociální službě probíhají pravidelná multidisciplinární setkání se slečnou Yvettou, kdy jsou vždy přítomny sociální pracovníce a psychologka služby, ale také nutriční terape-

utka ze spolupracující výživové ambulance. Už dvakrát se stalo, že se všichni společně i s klientkou dohodli na vhodné účasti i lékaře psychiatra. Ten byl připojen online, což pomohlo ušetřit jeho čas, a přitom byly respektovány potřeby klientky společně pohovořit o obavách z psychiatrické medicíny. Kromě individuální podpory probíhají i skupinová setkání s ostatními klienty, která vede peer-konzultantka z neziskovky. Slečna Yveta v posledních dnech mluví o tom, že se ještě necítí ve všem silná, ale je ráda, že „plave“ se záchranným kruhem vstříc běžnému životu bez starostí s jídlem.

Co se ještě osvědčilo?

- Sdílení v rámci společných platforem spolupráce.
- Realizace mezesortních případových konferencí a setkání.
- Společně absolvovat kurzy, semináře, konference, včetně neformálního sdílení.

- respekt a porozumění
- hledání společných východisek
- diskuse
- spolupráce



Žádná kvalita není zadarmo

Vysvětlení a popis:

Že žádná kvalita není zadarmo, to platí i v případě sociálních služeb. Kvalita obvykle vyžaduje výdaje na nastavení, prosazování, udržování a stálé vylepšování sociální služby. Mnohdy je potřeba i nákup speciálních technologií a kvalitního vybavení. Nejdůležitější investicí je však především podpora pracovníků. Výsledkem je spokojený klient i spokojení zaměstnanci a dobrá pověst poskytovatele. Náklady na nastavení a udržování kvalitních služeb se tak jednoznačně promítají do života klientů a jsou známkou hodnot a postojů poskytovatele.

Takto ne!

Organizace s názvem „Máme-málo-peněz“ provozovala tři sociální služby (azylový dům pro matky s dětmi, noclehárnu a odborné sociální poradenství). Od svého vzniku zápasila s finančními zdroji, nedařilo se jim získávat dotační prostředky, neměli moc dárců a nebyla možnost ani chuť hledat zdroje vlastních příjmů. Ředitel organizace byl rád, že zaplatil hlavní náklady, především mzdy pracovníkům a nezbytné provozní náklady. O kvalitě služeb nikdy nepřemýšlel, byl rád, že se tak tak „drží nad vodou“. Navíc byl toho názoru, že jeho služby jsou přece kvalitní, když je on sám řídí. Pracovníci služeb byli hodně nad věcí, co se interních kontrolních mechanismů ke kvalitě služeb týče. Proč by se taky namáhali, když mají tak málo zaplacené. Při jedné z kontrol mu pracovnice úřadu předložila myšlenku spolupracovat s externím metodikem na kvalitu služeb. „Pomohl by vám nastavit řízení kvality, diskutoval by s vašimi pracovníky o jejich potřebách a potřebách vašich klientů, pomohl by zjišťovat zpětnou vazbu od klientů,“ vysvětlovala. Pan ředitel však takové nápady odmítal.

Nemá na externího metodika peníze, o potřebách pracovníků a klientů ví vše nejlépe on sám, klienti vědí, že za ním mohou vždycky přijít a cokoli mu říct. A navíc nemá na nic z toho čas. Jednoznačně mu bylo bližší hledat důvody, proč to nejde, než způsoby, jak by to mohl udělat.

Jak na to?

Organizace s názvem „I-když-máme-málo-peněz-umíme-určit-priority“ provozovala tři sociální služby (azylový dům pro matky s dětmi, noclehárnu a odborné sociální poradenství). Přestože si svou finanční jistotu teprve postupně budovali, ředitel organizace si z jednoho školení odnesl nápad spolupracovat s koučem. Po třech setkáních manažerského koučování byl rád, že do toho šel. Kouč mu pomohl uvědomit si, co je jeho největší devízou. Byli to především pracovníci služeb, klienti služeb a kvalita služeb. S pomocí kouče dokázal formulovat výši zdrojů, které potřebuje, a podmínky, za jakých je může získat. Nastavil si strategický plán, jak na to, a s trpělivostí sobě vlastní postupně realizoval všechny kroky. Podařilo se mu získat dotaci na rozvoj odborných kompetencí pracovníků všech služeb. Součástí projektu byly i aktivity spojené s vybudováním systému řízení kvality, díky kterým mohl využít několika externích konzultací s odborníky na sociální práci a posilování soběstačnosti klientů. To přispělo k posílení schopností sociálních pracovníků služeb rozumět kvalitě. Nalezl další zdroje na financování mzdových nákladů pracovníků, kteří následně ocenili nejen zvýšení mezd, ale také řadu výhod, které doposud v organizaci nebyly nastaveny. Díky manažerskému koučování pan ředitel nastavil i systém získávání zpětné vazby od klientů, ale i od obce a kraje, aktivně se zapojil do dvou pracovních skupin a společně s ostatními poskytovateli využívá sdílení zkušeností. Zjistil, že podobně to mají i ostatní. Do kvality služeb stojí za to investovat! Dobré jméno a zájem o službu jsou k nezaplacení.

Co se ještě osvědčilo?

- Klíčové je, aby výdaje spojené se supervizemi, vzděláváním, externí podporou a růstem v oblasti kvality služeb byly součástí jejich obvyklých rozpočtů.
- O tématech spojených se zvyšováním kvality služeb se diskutuje v rámci komunitního plánování, díky čemuž se vyhláší dotační tituly na tyto aktivity z veřejných rozpočtů.

- rozvoj a sebehodnocení
- zvyšování odbornosti pracovníků
- pravidelná externí metodická i supervizní podpora
- kvalitní zázemí
- stabilní finanční zajištění



III.3 Cesty ke kvalitě, cíle a opatření

V tomto oddíle jsou popsány cesty ke kvalitě, které jsou zpracovány jako cíle a na ně navazující opatření. Cíle vyjadřují žádoucí stav, kterého má být dosaženo. Na ně navazující opatření popisují možnosti a způsoby, kterými je možné cíle naplnit.

Všechny níže popsané cesty ke kvalitě **vycházejí z vize a tezí** obsažených v tomto dokumentu. Současně jsou provázány s dlouholetými zkušenostmi, které Moravskoslezský kraj při systematické a cílené práci s kvalitou v prostředí sociální práce a sociálních služeb získal.

CÍL



V Moravskoslezském kraji jsou cíleně a systematicky podporovány aktivity, které vedou ke zvyšování kvality všech druhů poskytovaných služeb.

Opatření

- Vedení Moravskoslezského kraje je prostřednictvím spolupráce s odborem sociálních věcí průběžně informováno o aktivitách souvisejících s rozvojem kvality sociálních služeb.
- Moravskoslezský kraj cílenými aktivitami podporuje rozvoj a kvalitu komunitních služeb a neformálních aktivit, včetně dobrovolnictví.
- Moravskoslezský kraj pravidelně vyhlašuje dotační tituly na rozvoj a zvyšování kvality sociálních služeb.
- Moravskoslezský kraj vytváří prostor pro diskusi napříč systémy a resorty ve vazbě na podporu a rozvoj kvality sociálních služeb.
- Téma kvality sociálních služeb je nedílnou součástí procesu střednědobého plánování rozvoje sociálních služeb a tato praxe je cíleně přenášena do plánování na úrovni obcí.
- Ve vazbě na kvalitu sociálních služeb a sociální práce jsou podporovány pilotní a inovativní aktivity ve prospěch řešení nejrůznějších nepříznivých sociálních situací občanů kraje.
- Probíhá průběžná a cílená spolupráce se zástupci inspektorů kvality sociálních služeb.
- Jsou rozvíjeny a podporovány nové podpůrné nástroje na ověřování, sebehodnocení a rozvoj kvality služeb.
- Jsou podporovány a realizovány aktivity vedoucí k vzdělávání dalších odborníků (např. metodiků pro kvalitu sociálních služeb).

CÍL



Poskytovatelé sociálních služeb spolupracují s Moravskoslezským krajem v procesech souvisejících s posilováním a zvyšováním kvality podpory lidí v nepříznivé sociální situaci.

Opatření

- Moravskoslezský kraj podporuje vzájemnou spolupráci zadavatelů, poskytovatelů sociálních služeb a dalších aktérů (včetně MPSV) při práci s kvalitou.
- Jsou podporovány a realizovány projekty a aktivity zaměřené na zvyšování kvality a snížení podílu institucionálních prvků ve všech druzích sociálních služeb a aktivitách sociálního charakteru.
- Informace a data získávaná od poskytovatelů sociálních služeb jsou využívána ve prospěch zvyšování jejich kvality.
- Je zajištěna systematická aktualizace modelů sociálních služeb, a to v rámci odborné veřejné diskuse s poskytovateli, zadavateli a veřejností k tématu kvality služeb ve vazbě na tyto modely. Probíhá distribuce a propagace tohoto nástroje nejen směrem k sociálním službám, ale také k sociálním pracovníkům obcí a orgánů sociálně-právní ochrany dětí.
- Jsou vytvářeny příležitosti pro sdílení dobré praxe na všech úrovních, včetně sdílení inovativních, neotřelých a nových přístupů k podpoře lidí v nepříznivé sociální situaci.
- Je zajištěna metodická podpora k tématu kvality sociálních služeb na odboru sociálních věcí Krajského úřadu Moravskoslezského kraje, a to nejen směrem k příspěvkovým organizacím kraje, ale také pro další poskytovatele či zadavatele sociálních služeb.
- Téma rozvoje kvality sociálních služeb je pevně ukotveno v procesu střednědobého plánování Moravskoslezského kraje, a to prostřednictvím pracovní skupiny.
- Teze kvality definované v tomto dokumentu jsou uváděny do praxe poskytování sociálních služeb v Moravskoslezském kraji.

CÍL



Poskytovatelé sociálních služeb v Moravskoslezském kraji pracují cíleně s kvalitou a využívají nejrůznější nástroje k podpoře a růstu. Současně kladou důraz na sociální začleňování a zkompetentňování klientů služeb jako jeden ze základních znaků kvality.

Opatření

- V rámci poskytovaných služeb jsou poskytovateli průběžně minimalizovány a odstraňovány institucionální prvky.
- Poskytovatelé kladou důraz na takový způsob podpory a realizaci aktivit, které vedou k běžnému způsobu života klientů služeb.

- Aktivní spolupráce poskytovatelů sociálních služeb a lidí či organizací mimo prostředí sociálních služeb při realizaci komunitních aktivit je považována za jeden ze znaků práce s kvalitou.
- Poskytovatelé sociálních služeb aktivně zavádějí kvalitativní změny ve službách ve vazbě na modely sociálních služeb.
- Je kladen důraz na zkvalitňování procesu jednání se zájemcem o službu tak, aby byly vždy důsledně mapovány a vyhodnocovány individuální potřeby konkrétního člověka.
- Kvalitní případová práce a práce s potřebami jsou v praxi sociálních služeb považovány za pilíř kvality.
- Poskytovatelé sociálních služeb úzce spolupracují s dalšími zdroji člověka využívajícího službu při řešení jeho životní situace, a to vše v náležitě kvalitě a s respektem k jeho potřebám.

CÍL



V kraji jsou realizovány cílené a systematické kroky zaměřené na změny v poskytování odpovídající podpory rodinám s dětmi.

Opatření

- Jsou realizovány aktivity směřující k transformaci zařízení pro děti ve vazbě na aktuální změny legislativy a zákonné požadavky. Transformace probíhá nikoliv jen jako přestavba objektů, ve kterých jsou služby pro rodiny a děti zajišťovány, ale důraz je kladen na kvalitativní přesah, snížení institucionálních prvků a cílenou podporu veřejnosti a pracovníků služeb.
- Je zajištěn rozvoj kvalitních terénních sociálních služeb a aktivit preventivního a doprovodného charakteru pro děti a rodiny.
- Je podporováno dlouhodobé a systematické vzdělávání pracovníků služeb pro rodiny a děti pro zvýšení jejich odborného potenciálu a kvality služby.
- Teze kvality definované v tomto dokumentu se promítají do praxe poskytování služeb pro rodiny a děti v Moravskoslezském kraji.

CÍL



Moravskoslezský kraj cíleně usiluje o zvyšování prestiže sociální práce a prestiže pracovníků, kteří působí v sociální oblasti.

Opatření

- Pravidelně probíhá veřejné oceňování dobré praxe v sociálních službách a veřejné oceňování pracovníků, kteří působí v sociální oblasti, a to napříč profesemi.
- Jsou podporovány aktivity zaměřené na zvyšování prestiže sociální práce – osvětové a propagační aktivity, výstavy, koncerty, festivaly, tisk, média, sítě, konference atd.
- Probíhá systematická spolupráce se vzdělavateli na území Moravskoslezského kraje pro zkvalitnění přípravy budoucích profesionálů, kteří budou pracovat v prostředí sociální práce (střední školy, vyšší odborné školy, vysoké školy ad.) i potenciálními zaměstnavateli.

Závěr

Koncepce kvality sociálních služeb a návazných aktivit v Moravskoslezském kraji (dále jen „Koncepce kvality“) je určena k širokému využití a inspiraci nejen poskytovatelům sociálních služeb, ale také lidem, kteří sociální služby potřebují a využívají, zadavatelům, odborné i široké veřejnosti. Způsob zpracování dokumentu cílí především na jeho srozumitelnost a současně čerpá z dlouholeté praxe podpory zvyšování kvality služeb, kterou Moravskoslezský kraj má.

Z tezí, vize a cílů je přitom zřejmé, že práce na zvyšování kvality je dlouhodobá záležitost. Bude i nadále vyžadovat nejen čas, ale také nasazení a úsilí všech, kteří do řešení nejrůznějších situací v sociální oblasti zasahují. Je přitom zřejmé, že samotné sociální služby nemohou vyřešit vše, čemu lidé v nepříznivé sociální situaci čelí. Spolu s nimi do podpory vstupují obce jako zadavatelé služeb, odborníci z dalších resortů a spolupracujících organizací a veřejnost. Sociální práce (včetně sociálních služeb) přitom v posledních letech reaguje na nejrůznější nové krize, které se v celospolečenském prostoru objevují. Ať už se jedná o dopady pandemie, uprchlickou krizi spojenou s válečným konfliktem, povodně, nebo jiné nenadálé výzvy. Proměňují se také nepříznivé sociální situace, kterým lidé v současnosti čelí, a které souvisí například s dopady chudoby a sociálního vyloučení. To vše musí sociální služby důsledně promítnout do svého fungování. Často se tak děje bez předchozích zkušeností, ale s velkým nasazením a úsilím. Kvalita je přitom klíčem pro zajištění důstojného a respektujícího přístupu všem, kdo podporu, pomoc a péči potřebují. Pracují s ní organizace napříč spektrem poskytovatelů sociálních služeb a mnohé z nich mají v této oblasti velké zkušenosti.

Moravskoslezský kraj dlouhodobě pracuje na zkvalitnění procesu zjišťování a vyhodnocování potřeb v území a ve spolupráci s obcemi a dalšími aktéry hledá kvalitní a udržitelná řešení. Koncepce kvality je přirozenou reakcí na tyto snahy a vychází z předpokladu, že kvalitní a cílená podpora je skutečně efektivní a nese výsledky. Neobejde se přitom bez zaměření na aktivity a služby preventivního charakteru, mezioborovou spolupráci, spolupráci s obcemi a zapojení co nejširší veřejnosti.

Koncepce kvality si proto klade za cíl nejen otvírat témata spojená s rozvojem kvality sociálních služeb, ale také být inspirací a oporou při hledání cest pro smysluplnou práci s lidmi, kteří se ocitají v ohrožení sociálním vyloučením, nebo jsou jím přímo zasaženi. Staví při tom na zkušenostech, které lidé v Moravskoslezském kraji v prostředí sociálních služeb získali a současně posiluje zásadu, že kvalita je jejich nedílnou součástí. Koncepce kvality je otevřeným a dlouhodobým strategickým dokumentem, který bude aktualizován vždy v souvislosti s reálnými celospolečenskými a legislativními změnami tak, aby byla zajištěna jeho aktuálnost a přímý dopad na kvalitu.

Strategie rozvoje Moravskoslezského kraje 2019–2027 v části nazvané „S novou energií měníme život v kraji“, mimo jiné v jedné z vizí pro léta 2030+ uvádí, cit.: „Ve srovnání s ostatními regiony bude kraj jeden z nejatraktivnějších s ohledem na kvalitu vzdělávání, sociální a zdravotní služby a bydlení za dostupnou cenu.“ Vize Moravskoslezského kraje jsou nedílnou součástí a inspirací pro nastavování dalších důležitých strategických oborových dokumentů.

Ze všech výše uvedených informací vyplývá, že Koncepce kvality zastřešuje další strategie, které Moravskoslezský kraj v sociální oblasti vytváří. Velmi úzce mj. souvisí s procesem vyhodnocování potřeb na území kraje ve vazbě na plánování potřebných sociálních služeb a aktivit. Výstupem těchto procesů je vždy aktuálně platný Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb a dalších aktivit v Moravskoslezském kraji, který je s Konceptí kvality propojený a akcentuje kvalitu při reakci na potřeby občanů kraje. K dalším důležitým dokumentům, které Koncepce kvality zastřešuje patří ty, které se zaměřují na předcházení sociálnímu vyloučení a podporu aktivit preventivního charakteru na území Moravskoslezského kraje. Jedná se o Konceptci prevence kriminality Moravskoslezského kraje, Strategii prevence a snižování škod spojených se závislostním chováním v Moravskoslezském kraji, Strategii podpory rozvoje romských komunit Moravskoslezského kraje a Moravskoslezský krajský plán vyrovnávání příležitostí pro občany se zdravotním postižením.

Věříme, že tento materiál, stejně jako všechny související, bude důležitou a užitečnou součástí fungování sociálních služeb a návazných aktivit v celém Moravskoslezském kraji.

Vybrané odkazy na legislativu a zdroje pro práci s kvalitou

Asociace dítě a rodina, z. s. – podpora ohrožených dětí a rodin

<https://ditearodina.cz/>

Blog Tudy tam

<https://tudytam-vzdelavani.cz/blog/>

Bydlení (nejen) pro lidi se zdravotním postižením

<https://www.mpsv.cz/documents/20142/954262/ManualArchitekturyBydleni.pdf>

Česká asociace streetwork

<https://www.streetwork.cz/>

Jak je možné pomoci – příběhy dobré praxe poskytování služeb

Krajský úřad Moravskoslezského kraje

S využitím zpracovaných výstupů – Závěrečných zpráv projektu „Evaluace poskytování sociálních služeb v Moravskoslezském kraji“, CZ.1.04/3.1.00/A9.00019

(dostupné na vyžádání na Krajském úřadě Moravskoslezského kraje)

JDI jednota pro deinstitucionalizaci

<https://jdicz.eu/>

Katalog sociálních služeb v Moravskoslezském kraji

<https://sluzby.msk.cz/katalog-socialnich-sluzeb>

Komunitní práce v Moravskoslezském kraji

<https://komunitniprace.msk.cz/>

Kuchařka sociálního pracovníka

<https://profesni-svaz-socialnich-pracovniku.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/pravni-kucharka-socialniho-pracovnika.pdf>

Koncepce kvality sociálních služeb v Moravskoslezském kraji

(včetně transformace pobytových sociálních služeb). 2008, Moravskoslezský kraj.

Kritéria sociálních služeb komunitního charakteru a kritéria transformace a deinstitucionalizace

<https://www.mpsv.cz/kriteriya-socialnich-sluzeb-komunitniho-charakteru-a-kriteriya-transformace-a-deinstitucionalizace>

Liga lidských práv

www.llp.cz

Metodika procesu případové práce

<https://zlinskykraj.cz/informace-o-socialnich-sluzbach>

Modely sociálních služeb

<https://www.msk.cz/cs/temata/socialni/modely-socialnich-sluzeb-1590/>

Myšlení zaměřené na člověka

<https://rytmus.org/wp-content/uploads/2020/11/Mysleni-zamerene-na-cloveka.pdf>

Souhrnná zpráva o procesu transformace v Moravskoslezském kraji

<https://www.instand.cz/wp-content/uploads/2020/05/Souhrnn%C3%A1-zpr%C3%A1va-o-procesu-transformace-v-Moravskoslezsk%C3%A9m-kraji.pdf>

Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb a dalších aktivit v Moravskoslezském kraji na léta 2024–2026

<https://www.msk.cz/cs/temata/socialni/strednedoby-plan-rozvoje-socialnich-sluzeb-a-dalsich-aktiv-v-moravskoslezskem-kraji-11011/>

Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v České republice, z. s.

<https://www.spmpr.cz/z-hnizda>

Rytmus, o. p. s. – dokumenty a podpůrné materiály ke kvalitě

<https://old.kvalitavpraxi.cz/dokumenty/>

Veřejný ochránce práv

www.ochrance.cz

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů

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

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů

Život 90 – odkazy na videa na podporu života seniorů

<https://www.youtube.com/user/zivot90>

Příloha č. 1

SWOT strategie – Setkání s řediteli zařízení sociálních služeb – příspěvkových organizací Moravskoslezského kraje

Vytěžit z těchto položek

přednosti, výhody, „Co je na nás dobré“

Pořadí	Výrok	Počet bodů
1.	Finanční stabilita krajských sociálních služeb a organizací v sociální oblasti	29 b
2.	Spolupráce s krajem, který má vizi	17 b
3.	Odborní pracovníci v krajských službách a organizacích	16 b
4.	K dispozici je dobré materiálně technické vybavení	12 b
5.	Organizace se umí poučit z chyb	11 b
6.	Prošlapávání nových cest a směrů	9 b
	Dovednost stále hledat nové prvky ke zvýšení kvality	9 b
7.	Dovednost poskytovat sociální služby i lidem, kteří by jinak žádnou sociální službu neměli, nenašli by ji	7 b
	K dispozici je kvalitní vzdělávání pro pracovníky	7 b
8.	Dovednost dobře poskytovat poradenství v případě řešení situace dětí se zdravotním postižením	5 b
9.	Dovednost poradit si v krizových situacích	4 b
	Podpora z různých projektů – metodická, vzdělávací apod.	4 b
10.	Odvaha čelit novým výzvám	3 b
	Umíme široké veřejnosti ukázat, že to děláme dobře	3 b
11.	Propojování zdravotní a sociální sféry při poskytování služby	1 b
	Dovednost navzájem si pomáhat, spolupracovat	1 b
---	K dispozici jsou vzdělání, zapálení a loajální zaměstnanci	Bez bodového hodnocení
	Dovednost využívat s klienty běžné veřejné služby	
	Dovednost spolupracovat s psychiatrickou nemocnicí	
	Nejsou vypovídány smlouvy klientům, kteří jsou hospitalizováni v psychiatrické nemocnici	
	Dovednost lépe poskytovat sociální poradenství	
	Možnost a dovednost poskytnout bezpečné zázemí dětem, které do zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc (ZDVOP) nepatří – např. děti s výchovnými problémy, psychiatrickým onemocněním apod.	

Tyto položky zlepšit

Příležitosti, možnosti, „Co se nám nabízí“

Pořadí	Výrok	Počet bodů
1.	Pracovat s tématem prestiže sociální práce a jejího zvyšování	41 b
2.	Realizovat aktivity na podporu pracovníků (benefity, firemní školky, dětské skupiny a další služby)	23 b
3.	Spolupracovat s dalšími obory (školství, zdravotnictví atd.)	16 b
4.	Využívat projekty na zvyšování kvality	9 b
5.	Sdílet odborné pracovníky	8 b
6.	Využít profesní zákon (o sociální práci)	6 b
	Mít možnost více rozhodovat o směrech vzdělávání pracovníků	6 b
7.	Využívat sociální síť	5 b
8.	Mít k dispozici jednotný systém výkaznictví	4 b
9.	Zdravě konkurovat soukromému sektoru	3 b
10.	Spolupracovat s dalšími kraji – sdílet dobrou praxi a inspiraci	2 b
	Využít digitalizaci (monitoring klientů, komunikace s lékaři, jednotný systém, nové technologie, asistivní technologie, AI)	2 b
	Usilovat o to, ať jsou klienty pobytových služeb ti, kteří to skutečně potřebují	2 b
---	Využít výstupy z kulatých stolů (od potřeby z „reality“)	Bez bodového hodnocení
	Rozšířit nabídku služeb podle potřeb (např. rehabilitační péče)	
	Využít spolupráci → dobrovolníci, studenti, školy (budoucí pracovníci)	
	Spolupracovat s univerzitou	
	Oceňovat, publikovat a propagovat výsledky	
	Využít fundraising	
	Využít v případě změny systémovou změnu v navýšení kompetencí zdravotních sester v sociálních službách ve vazbě na zdravotní pojišťovny	
	Jednotný systém žádostí o službu – „ať víme“	
	Zapojení dalších příjmů klientů do úhrad za sociální služby	

Sledovat tyto položky

Hrozby, nežádoucí ohrožení, „Co by nás mohlo blokovat“

Pořadí	Výrok	Počet bodů
1.	Nízká prestiž profese v sociálních službách	30 b
2.	PSS může být „kde kdo“	27 b
3.	Odlišné přístupy k lidem ve třech systémech (školství, zdravotnictví, sociální)	21 b
4.	Nedostatek lidí (obecně problém se sháněním pracovníků napříč společnostmi)	17 b
5.	Předsudky zvenčí o tom, jak jsou služby poskytovány, co se v nich „děje“, ad.	15 b
6.	Špatně nastavený nový materiálně-technický standard v legislativních návrzích	9 b
7.	Nedostatek financí Legislativní změny jsou pomalejší, než bychom očekávali	7 b 7 b
8.	Legislativní změny na sebe nenavazují, nejdou „ruku v ruce“	2 b
---	Nedaří se spolupráce s některými obcemi ohledně financování Negativní „reklama“ Vyšší tolerance nekvality – například riziko vícelůžkových pokojů – způsobená nedostatkem míst	Bez bodového hodnocení

Tyto položky eliminovat

Nedostatky, slabiny, „Čím se sami ohrožujeme“

Pořadí	Výrok	Počet bodů
1.	Nedaří se stabilizovat personál a získávat odborné zaměstnance	57 b
2.	Zátěž z vysoké míry byrokracie – „papír pro papír“	25 b
3.	Nedostatek zaměstnanců u náročných cílových skupin – fluktuace (odcházejí do školství nebo zdravotnictví – a v tu chvíli nemáme co nabídnout lepšího – prestiž, finanční ocenění); fluktuace.	15 b
4.	Někdy nemůžeme uspokojit všechny potřeby klientů/nedostatek personálu, náročnost klientů	13 b
5.	Někteří pracovníci nejsou loajální, neplní očekávání	12 b
6.	Nedaří se nám bořit předsudky (vůči službě, společnosti) – osvěta Nedaří se komunikace s obcemi pro lepší spolufinancování	11 b 11 b
7.	Nedaří se pružněji reagovat na změny potřeb klientů	8 b
8.	Vyšší míra systematického uplatnění paliativní péče ve službách	2 b
---	---	Bez bodového hodnocení

Příloha č. 2

Výsledky SWOT brainstormingu – návrh SWOT strategie

Pracovní skupina pro plánování a rozvoj sociálních služeb v Moravskoslezském kraji

Vytěžit z těchto položek:

přednosti, výhody, „Co je na nás dobré“

Pořadí	Výrok	Počet bodů
1.	Probíhá dlouhodobá systémová podpora kvality (metodická podpora, různé nástroje, podpůrné audity atd.) → existuje systémový přístup	38 b
2.	Máme podporu v kraji – vedení kraje projevuje zájem o toto téma a o zvyšování kvality	30 b
3.	Disponujeme řadou odborníků na kvalitu sociálních služeb	19 b
4.	Platformy spolupráce kraje s dalšími aktéry ↔ společná cesta ke kvalitě	18 b
5.	Máme příklady dobré praxe	16 b
6.	Poskytovatelé mají zájem zvyšovat kvalitu	14 b
7.	Deklarace DŮRAZU NA KVALITU	8 b
8.	Existují příležitosti pro práci s kvalitou (projekty)	7 b
9.	Propojování sociálních služeb, obcí a občanů/vliv na zvyšování kvality	5 b
10.	Začínáme pracovat s náročnými tématy a potřebami Je zřejmá silně zvýšená odbornost v sociálních službách Máme zkušenosti v oblasti kvality a jejího řízení	3 b 3 b 3 b
11.	Máme k dispozici modely sociálních služeb	2 b
---	Jsou vyhlašovány dotace na zvyšování kvality sociálních služeb Transformace sociálních služeb = výsledek práce s kvalitou Podpora multitýmů a meziresortní spolupráce Ukotvení kvality ve Střednědobém plánu rozvoje sociálních služeb Možnost vyjednávání o podobě služby s krajem Služby dokážou kvalitně, odborně a komunitně pracovat s lidmi se zdravotním postižením Krajský sociální fond (pro zajištění fungování služeb)	Bez bodového hodnocení

Tyto položky zlepšit:*Příležitosti, možnosti, „Co se nám nabízí“*

Pořadí	Výrok	Počet bodů
1.	Vytváření prostoru pro diskusi napříč systémy a resorty, MLUVIT SPOLU	35 b
2.	Vytvářet příležitosti pro podporu KOMUNITNÍHO ŽIVOTA Zapojování těch, kterých se „to týká“	27 b 27 b
3.	Pilotní a inovační projekty	14 b
4.	Podpora aktivit „mimo“ sociální službu (příklady: iglú pro lidi bez přístřeší, komunitní lednice atd.)	12 b
5.	Budování profesní identity a prestiže lidí, kteří pracují v sociálních službách a v sociální oblasti Sdílení dobré praxe na všech úrovních Příklady dobré praxe „neotřelých“ řešení nepříznivé sociální situace občanů	10 b 10 b 10 b
6.	Umět využívat data a informace ze služeb	6 b
7.	Cílená práce s personálními zdroji (personální práci)	3 b
8.	Pokračování komunikace s univerzitami a VOŠ Pokračování komunikace s dalšími resorty	2 b
9.	Příklady dobré praxe z jiných krajů a zemí	1 b
---	Stáže Inspirace komerční sférou v některých oblastech Propojení firem se sociálními službami a aktivitami v sociální oblasti Dobrovolnictví Projektové aktivity, zdroje EU a další Využívání technologií ve prospěch klientů Oceňování kvality Velká schopnost zvládat pružně krizové situace a tyto situace využít	Bez bodového hodnocení

Sledovat tyto položky:*Hrozby, nežádoucí ohrožení, „Co by nás mohlo blokovat“*

Pořadí	Výrok	Počet bodů
1.	Nedostatek kvalitních pracovníků	50 b
2.	Nedostatečný systém kontroly kvality, včetně její vymahatelnosti	31 b
3.	Prohlubování „propasti“ mezi resorty	21 b
4.	Nezájem těch, kteří mohou kvalitu ovlivňovat	18 b
5.	Nedostatek financování, nevhodné rozdělení	13 b
6.	Změna hodnot ve společnosti	11 b
7.	Zvyšující se psychická zátěž	9 b
8.	Absence jakýchkoliv personálních zdrojů (včetně pracovníků kuchyně, údržby, zdravotních pracovníků ad.) Stárnutí personálu = náhlá vlna odchodu pracovníků	5 b 5 b
9.	Konzervativní školství	3 b
10.	Složitý způsob vykazování a vysoká administrativní zátěž	2 b
11.	Nevhodná novela legislativy, která ohrozí kvalitu Společenské krize (vátky, nemoci atd.)	1 b 1 b
---	Složitost systému dávek Složitost systémů → služby, instituce... Špatná struktura informace směrem „ven“ a k „nám“ Nezájem médií o témata Zvyšování dopadů chudoby Zvyšující se osamělost seniorů, nízká dostupnost kvalitních aktivit a podpory ambulantního a terénního typu	Bez bodového hodnocení

Tyto položky eliminovat:

Nedostatky, slabiny, „Čím se sami ohrožujeme“

Pořadí	Výrok	Počet bodů
1.	Nedostatek sociálních pracovníků s „vhledem“ do sociálních služeb a ochotou v nich pracovat	41 b
2.	Ne všechny služby umí pracovat s potřebami a zdroji	36 b
3.	Meziresortní spolupráce v Moravskoslezském kraji	18 b
4.	Pořád jsou lidé, kteří nemohou najít službu, nebo vhodnou podporu (reálně, v čase, v místě)	15 b
5.	Sociální služby a jejich kvalita – neumíme je dostatečně prezentovat	14 b
	Neumíme kvalitu služby srozumitelně komunikovat s veřejností	14 b
6.	Rozvoj kvality někdy brzdí nastavený způsob financování (obec, kraj, MPSV...)	7 b
	Nízký podíl komunitních služeb pro některé skupiny/kapacity, umístění...	7 b
7.	Nadužívání sociálních služeb – závislost na službě	4 b
	Ze služby (systému) se někdy vytrácí konkrétní ČLOVĚK	4 b
8.	V kraji existují zařízení, která ohrožují klienty	3 b
9.	Univerzity/nízká úroveň spolupráce ve prospěch kvalitní profesní výbavy sociálních pracovníků	1 b
---	Meziresortní spolupráce na Krajském úřadu MSK Meziresortní spolupráce v jednotlivých sociálních službách („bloky“) Nízká míra prostupnosti sociálních služeb (až neprostupnost) – cílové skupiny Nezdravá řevnivost mezi poskytovateli	Bez bodového hodnocení

Příloha č. 3

Seznam příspěvkových organizací kraje v sociální oblasti
(k 31. 12. 2024)

Název	Sídlo organizace	Webové stránky
Harmonie, příspěvková organizace	Chárovská 785/85 794 01 Krnov	www.po-harmonie.cz
Sagapo, příspěvková organizace	Uhlířská 2 792 01 Bruntál	www.sagapo.cz
Náš svět, příspěvková organizace	Pržno 239 739 11 Frýdlant nad Ostravicí	www.nassvetprzno.cz
Fontána, příspěvková organizace	Celní 3 748 01 Hlučín	www.fontana-po.cz

Název	Sídlo organizace	Webové stránky
Domov NaNovo, příspěvková organizace	Poštovní 912 742 13 Studénka	www.dnanovo.cz
Zámek Dolní Životice, příspěvková organizace	Zámecká 1 747 56 Dolní Životice	www.zamekdolnizivotice.cz
Sírius, příspěvková organizace	Mánesova 1684/7 746 01 Opava	www.sirius-opava.cz
Benjamín, příspěvková organizace	Modrá 1705, 735 41 Petřvald	www.benjaminpetrvald.cz
Domov Jistoty, příspěvková organizace	Koperníkova 870 735 81 Bohumín	www.domovjistoty.cz
Domov Letokruhy, příspěvková organizace	Dukelská 650 747 87 Budišov nad Budišovkou	www.domov-letokruhy.cz
Domov Hortenzie, příspěvková organizace	Za Střelnicí 1568 744 01 Frenštát pod Radhoštěm	www.domovhortenzie.cz
Nový domov, příspěvková organizace	U Bažantnice 1564/15 735 06 Karviná	www.ndkarvina.cz
Domov Na zámku, příspěvková organizace	Kyjovice 1 747 68 Kyjovice	www.domov-kyjovice.cz
Domov Duha, příspěvková organizace	Hřbitovní 1128/41 741 01 Nový Jičín	www.domovduha.cz
Domov Odry, příspěvková organizace	Hranická 410/56 742 35 Odry	www.ddodry.cz
Domov Bílá Opava, příspěvková organizace	Rybářská 27 746 01 Opava	www.ddopava.cz
Domov Březiny, příspěvková organizace	Rychvaldská 531 735 41 Petřvald	www.domovbreziny.cz
Domov Příbor, příspěvková organizace	Masarykova 542 742 58 Příbor	www.domovpribor.cz
Domov Vítkov, příspěvková organizace	Lidická 611 749 01 Vítkov	www.domov-vitkov.cz
Domov pod Bílou horou, příspěvková organizace	Příčná 317/4 742 21 Kopřivnice	www.domovpodbh.cz
Dětské centrum Pluto, příspěvková organizace	Hornická 900/8 735 64 Havířov-Prostřední Suchá	www.plutocentrum.cz
Centrum psychologické pomoci, příspěvková organizace	Na Bělidle 815 733 01 Karviná	www.cepp.cz

KONCEPCE KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB
V MORAVSKOSLEZSKÉM KRAJI

Vydavatel: Moravskoslezský kraj

Realizace a design:  StudioDonné

© 2025



Krajský úřad Moravskoslezského kraje
28. října 2771/117, 702 00 Ostrava

Tel.: 595 622 222
E-mail: posta@msk.cz
ISBN: 978-80-7576-095-1



**Spolufinancováno
Evropskou unií**

Tento dokument vznikl v rámci projektu Žít normálně II, registrační číslo CZ.03.02.02/00/22_006/0000935, který byl spolufinancován z prostředků Evropského sociálního fondu plus v rámci Operačního programu zaměstnanost plus.