

# e-Infomační bulletin SKOK



pro organizace  
působící v sociální a zdravotně sociální oblasti  
za květen 2011

## K čemu je dobrá Agentura

Když byla Agentura pro sociální začleňování v romských komunitách v roce 2008 zřízena, stala se milovaným dítětem vlády, jejím nástrojem k řešení a argumentem pro vnější svět. Usnesení o jejím vzniku padlo poté, co bylo v ČR identifikováno přes tři sta vyloučených romských komunit. Těžká však byla její cesta od centra do terénu, k obcím a regionům, na jejichž teritoriu se tyto komunity nacházely. Přes lákavé výzvy k financování projektů z Evropského sociálního fondu se většina obcí ve svých strategických plánech vyloučenými romskými lokalitami vůbec nezabývala, a proto své projekty na zlepšení života obyvatel, kteří v nich žijí, jich předložila jen hrstka. Agentura se nicméně rozjela po republice a zřídila několik center s místními spolupracovníky, kteří měli obstarávat oboustranný kontakt. Je třeba předeslat, že ne všude byly tyto pobočky vítány, respektive vnímány jako potřebné.

Po zahájení Evropského roku boje proti chudobě a sociálnímu vyloučení, v únoru 2010, se objevil další problém. Vzhledem k tomu, že NNO, zabývající se již léta fenomény chudoby a pomocí k integraci lidí, kteří ji zažívají, byly Ministerstvem práce a sociálních věcí pověřeny zpracováním podkladů pro tvorbu Národního akčního plánu sociálního začleňování (NAPSI), došlo ke konfrontaci dvou skupin, které pro českou vládu získaly prakticky stejné zadání, ale vzájemně mezi sebou nekomunikovaly. Díky přístupu NNO se nakonec otupily hrany a došlo k navázání spolupráce, nicméně na tomto školním příkladu se ukázalo, že ve vládě ČR opravdu „pravice neví, co dělá levice“.

Obě skupiny, jedna navázaná na Evropskou síť proti chudobě – EAPN ČR – a SKOK, o. s., v projektu zvaném krátce „NAPSI spolu!“, druhá na síť lokálních konzultantů a expertů, nicméně zvolily odlišný postup k tvorbě strategických dokumentů na potírání chudoby a sociálního vyloučení. Zatímco Agentura přichází do regionů jako deus ex machina, s vládní podporou a prověřenými spolupracovníky, „NAPSI spolu!“ operuje v terénu, vyhledává lidi, kteří by mohli kompetentně promluvit o svých dobrých i špatných zkušenostech a za pomoci sociálních pracovníků vytváří prostředí, v němž jsou lidé s negativními životními zážitky ochotni sdílet svůj osud s ostatními.

Ačkoliv se zde používá zjednodušující pohled na práci Agentury ve venkovských lokalitách, můžeme identifikovat jako důvod pro její pomalý rozjezd právě to, že přichází se svými odborníky nejprve za vedením obce či regionu. Byrokracie, zvyklá na dodržování úředních postupů, si dává na čas a neobvyklá řešení ji nelákají. NNO naopak většinou neobvyklá řešení vyhledávají a spolupracovníky získávají mezi lidmi, kteří jsou s chudobou denně konfrontováni.

Agentura pro sociální začleňování v romských lokalitách nicméně ve čtvrtém roce svého působení pokročila a vyhlásila nástroje, jimiž hodlá zvládat sociální začleňování. Jsou to lokální partnerství, situační analýzy, strategické plány a projektové poradenství. V současné době působí ve třiatvaceti lokalitách a v každé z nich podle tohoto schématu postupuje. Jejimi devizami jsou nadresortní přístup a propojování místních autorit a neziskového sektoru. Poprvé se zde např. objevuje souběžné řešení sociálních problémů a bydlení, vzdělávání a zaměstnanosti.

Kdybychom byli ve Velké Británii, odpovídala by se Agentura se svými výsledky již po dvouletém období analýz Parlamentu a po schválení by mohla získat peníze na další činnost. Tady však jsme v Čechách a Češi rádi říkávají, že práce nemá nohy – neuteče.

MUDr. Milena Černá, SKOK

## Z domova

### Vzdělávejte se pro růst – adaptabilita

MPSV připravuje výzvu pro globální granty v režii realizace úřadů práce. Tato výzva je součástí individuálního projektu *Vzdělávejte se pro růst – adaptabilita*, který je financovaný z ESF, oblast podpory 1.1. OP LZZ – Zvýšení adaptability zaměstnanců a konkurenceschopnost.

Část projektu je věnovaná zaměstnancům a zaměstnavatelům v sociální oblasti pro typy sociálních služeb: osobní asistence, pečovatelská služba, podpora samostatného bydlení, odlehčovací služby, centra denních služeb, denní stacionáře, chráněné bydlení.

V době uzávěrky zatím nebyla k dispozici konkrétnější informace mimo to, že výzva bude vyhlášena koncem května, začátkem června. Sledujte tedy [www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz). (vlč)

### Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením

Na portálu MPSV byla zveřejněn text Úmluvy OSN o právech osob se zdravotním postižením. K tomuto dokumentu byl je připojen komentář Mgr. Stanislavy Makovcové.

Zdroj informace: [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz), odkaz *Sociální služby* ► *Kvalita sociálních služeb – standardy, podpora*

## Tip pro Vás

### Manuál pro metodiky v sociálních službách

Občanské sdružení INSTAND vydalo 3 publikace, které jsou výsledkem činnosti v projektu *Vzdělání jako základ rozvoje sociálních služeb*. Publikace jsou ke stažení webových stránkách organizace a v omezeném množství jsou k dispozici vytištěné na vyžádání – viz [www.instand.cz](http://www.instand.cz).

**Manuál pro metodiky v sociálních službách** (<http://instand.cz/archives/publikace-vydane-v-ramci-projektu-vzdelani-jako-zaklad-rozvoje-socialnich-sluzeb>) je jednou z vydaných publikací, která byla na základě praktických zkušeností zpracována během roku 2010. Smyslem publikace je inspirovat poskytovatele sociálních služeb, a to jak ty, kteří dosud pochybují o významu metodických postupů, tak i ty, kteří vnímají jejich potřebnost, ale neví, jak „do toho“, jak začít nebo se setkávají při metodické práci s konkrétními problémy. Text je zaměřen na role metodika, tvorbu pravidel a metodik a hodnocení a kontrolní činnost. V neposlední řadě publikace obsahuje inspirující praktické přílohy.

Zdroj informace: [www.kr-stredocesky.cz](http://www.kr-stredocesky.cz) a [www.instand.cz](http://www.instand.cz). (vlč)

## Česká republika – člen EU

### Dobrovolný evropský rámec pro kvalitu sociálních služeb

MPSV na svých webových stránkách zveřejnilo dokument *Dobrovolný evropský rámec pro kvalitu sociálních služeb*. Zpracovatelem a předkladatelem je Výbor pro sociální ochranu, který je součástí agendy Zaměstnanost, sociální věci a sociální začleňování Evropské komise. Citace z úvodu:

„Současný Evropský rámec kvality má za cíl vytvořit jednotné chápání kvality sociálních služeb v rámci EU, prostřednictvím identifikace kvalitativních principů, jež by tyto služby měly splňovat. Navržením sady metodologických směrnic bude navíc Rámec kvality užitečný i veřejné správě, která odpovídá za organi-

zování a financování sociálních služeb. Díky němu si budou moci vytvořit specifické nástroje pro definování, měření a hodnocení kvality sociálních služeb na patřičné úrovni. Bude tak sloužit jako reference pro definování, zajišťování, hodnocení a zlepšování kvality těchto služeb.“ (...)

### **Zastřešující principy kvality pro sociální služby**

Místní dostupnost

Veřejná a informační přístupnost

Cenová dostupnost

Zaměřenost na osobu

Komplexnost

Kontinuita:

Orientace na výsledky

Zdroj informace: [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz), odkaz Sociální služby ► *Kvalita sociálních služeb – standardy, podpora*

### **O komentář redakce požádala paní MUDr. Milenu Černou, předsedkyni EAPN ČR**

*Výbor pro sociální ochranu Evropského parlamentu vydal koncem roku 2010 dokument, který se soustřeďuje na kvalitu sociálních služeb v členských zemích EU. Už dávno jsou zapomenuty výroky o tom, že sociální politika je věcí každé členské země. Prostupnost hranic si žádá, aby občané jednotlivých zemí byli zastupitelní i v sociálních službách, podobně jako v jiných profesích. Přitom se ukazuje, že v jednotné Evropě je potřeba identifikovat principy kvality, které nelze pominout, ale které budou na druhé straně dostatečně flexibilní, aby se nemusely měnit tradiční přístupy jedné každé země.*

To je dobrý signál, ale věc má háček. Jelikož v evropských zemích (na rozdíl např. od USA) je většina sociálních služeb financována z veřejných zdrojů, stoupá poptávka po **definicích veřejné prospěšnosti**. Ne každá služba, která se deklaruje jako veřejně prospěšná, skutečně veřejně prospěšná je. Za některými se skrývá byznys, za některými hobby převedené do nabídky tak sugestivní, že i státní úředníci podlehnou jejímu kouzlu. Mám na mysli například tzv. zooterapii, kde domácí mazlíčci prudce stoupají v ceně, dokáží-li stáhnout ponožku z nohy svého majitele nebo otevřít dveře zavřené na kliku. Jen ve velmi bohatém státě se výcvik psů, schopných takového výkonu, může považovat za sociální službu, financovanou z veřejných zdrojů. Na tomto příkladu je vidět, jak neostrá je v naší zemi hranice mezi veřejně prospěšnými a vzájemně prospěšnými činnostmi, v tomto případě službami pro lidi se zdravotním postižením.

Na volání po definici kvality sociálních služeb Česká republika odpovídá, že zavedla **standardy kvality sociálních služeb** již téměř před 10 lety. Máme tedy v Evropě značný předstih. Naše zkušenosti však vypovídají také o tom, jak je obtížné kvalitu monitorovat, kontrolovat a hodnotit. Jak obtížné je zkoumat podporu a ochranu lidských práv klientů při poskytování sociálních služeb a nesklouznout přitom do byrokratického houští.

Dokument Výboru pro sociální ochranu definuje tři základní vztahové dimenze, které jsou rozhodující pro kvalitu sociálních služeb:

- 1) vztah mezi uživatelem a poskytovatelem sociálních služeb;
- 2) vztah mezi poskytovateli sociálních služeb a veřejnou správou;
- 3) lidské a fyzické zdroje v organizaci poskytovatele.

Dokument se dále dosti podrobně zabývá úlohou **dobrovolnictví v sociálních službách**. Je známo, že v neziskových organizacích v sociální a zdravotně sociální oblasti se pohybuje velké množství neplacených pečovatелů, ale běžně se nestává, že by byli školeni na profesionály, jako je tomu v poslední době v ČR. Školení dobrovolně pečujících u nás stále přibývá ve vazbě na příspěvek na péči pro lidi se zdravotním postižením. Určitě je to dobré z hlediska profesionálního výkonu laických pečujících, ale na druhé straně, tím, že dobrovolníci čerpají veřejné prostředky, to snižuje hodnotu dobrovolnictví v celé sociální sféře.

**Koncept sociálních služeb** podle citovaného dokumentu rozlišuje dvě kategorie sociálních služeb. Za prvé **zákonné programy sociální ochrany** (organizované např. odbory), které zohledňují věk, odchod do důchodu, nemoc, zdravotní postižení, úrazy či nezaměstnanost, za druhé pak **sociální služby poskytované jednotlivcům** (poradenství, asistence, jazykové kurzy pro migranty, podpora rodin s dětmi a seniorů a nakonec i poskytování bytů lidem se zdravotními a sociálními handicap).

V tomto okamžiku se v dokumentu zřetelně vynořuje cíl sociálních služeb - **začleňování sociálně slabších skupin občanů do společnosti** - ať jsou z ní vyloučeni na základě jakýchkoliv nešťastných událostí, a zejména pak jejich souběhu.

Tento úhel pohledu je klíčový pro jakýkoliv evropský dokument týkající se sociální oblasti – i kvalita sociálních služeb z něho vychází. Není na škodu připomenout si, že sociální služby sloužící k začleňování

nejsou „bez tečky“: v určitém časovém úseku začínají, působí, přecházejí do další etapy a končí. Někteří poskytovatelé sociálních služeb „vynikají“ v udržování klientů bez perspektivy jejich osamostatnění. I když se původní cíl zcela nezdaří, nelze sociální služby poskytovat do nekonečna. Podobně jako je tomu se sociálními projekty financovanými evropskými strukturálními fondy: po dohodnutém datu se pomoc ukončuje, nastává hodnocení její účinnosti a zejména prověření její udržitelnosti. Bez této zásady nelze kvalitu sociálních služeb posoudit.

Z toho důvodu také **k principům kvality pro sociální služby** náleží:

- orientace na výsledky;
- kontinuita a postupný přechod na další typy služeb;
- komplexnost;
- orientace na uživatele;
- cenová a místní dostupnost;
- dostatek informací pro celou veřejnost.

Z podrobnějšího rozboru jednotlivých principů pak vybíráme **aktivní účast a posílení rozhodování uživatelů služeb** jako princip, jehož blahodárnost jsme ocenili při národních setkáních lidí se zážitkem chudoby, a který doporučujeme aplikovat i na regionální a lokální úrovni. Jde o zapojení uživatelů sociálních služeb, případně jejich rodin, přátel a neformálních pečovatелů do procesu plánování, rozvoje, dodávky, monitorování a hodnocení služeb – jinými slovy o uplatnění principu participace. Na tomto místě zdůrazňujeme, že taxativní výčty sociálních služeb jsou brzdou rozvoje, a že nové metody sociální práce, které se čas od času objevují, mohou urychlit a zkvalitnit proces sociálního začleňování.

Proti českým standardům kvality sociálních služeb dokument Výboru pro sociální ochranu zkoumá širší pole vztahů, které s poskytováním sociálních služeb souvisejí, např. **spolupůsobení všech zainteresovaných stran v dané komunitě**, vytváření partnerství a v neposlední řadě také dobrou správu věcí veřejných.

Bez ohledu na to, že kritéria kvality sociálních služeb popsána v dokumentu Výboru pro sociální ochranu pod názvem „Dobrovolný evropský rámec pro kvalitu sociálních služeb“ jsou modernějšího střihu, EAPN ČR rozhodně doporučuje **přenést informaci o české zkušenosti s tvorbou a implementací standardů kvality sociálních služeb do národní legislativy na půdu Evropského parlamentu.**

## Pozvánky od členských organizací SKOK



### „Otevřeno seniorům“ – sociální kampaň Diakonie ČCE

*Kampaň je součástí přípravného programu Age Platform Europe pro Evropský rok seniorů 2012.*

Několik tipů k zamyšlení z tzv. seniorského desatera:

Stárnutí je proces, nikoli stav. Neexistuje žádný přesně určený čas „stáří“, starší lidé jsou řekněme jen „mladí lidé s více lety“. Senioři neexistují. Lidé nad 60 - 65 let, kterým jsme zvyklí běžně říkat senioři, jsou nadmíru různorodým seskupením lidí v naší společnosti! Stárnutí české populace není sociální problém. Věkové indexy mnoho neříkají o skutečné ekonomické závislosti jednotlivých složek populace. Stárnutí populace je historicky zcela ojedinělou záležitostí – cílem není společnost „pro staré“, nýbrž společnost přátelská „pro každý věk“. Senioři volí, pracují a nakupují. Starší lidé jsou velmi dobrými zákazníky a konzumenty různých služeb. Řada z nich je aktivních i po odchodu do důchodu. Na stáří se neumírá. I ve vysokém věku se zhruba 1/2 až 2/3 osob těší zcela uspokojivému zdraví.

Zdroj: [www.diakoniecce.cz](http://www.diakoniecce.cz) a [www.otevrenoseniorum.cz](http://www.otevrenoseniorum.cz).