

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní

Odbor komunitních služeb Magistrátu města Pardubice

Sborník příspěvků

z vědecké konference s mezinárodní účastí

Aktuální otázky sociální politiky 2008 – teorie a praxe

Záštitu nad konferencí převzaly

doc. Ing. et Ing. Renáta Myšková, Ph.D.
Děkanka Fakulty ekonomicko-správní Univerzity Pardubice

a

MUDr. Štěpánka Fraňková
náměstkyně primátora města Pardubice

Pardubice, 11. 11. 2008



Univerzita
Pardubice
Fakulta
ekonomicko-správní

Tato publikace prošla externí recenzí a za jazykovou úpravu zodpovídá autor příspěvku.
© Univerzita Pardubice, 2008

ISBN 978-80-7395-134-4

Programový výbor konference

doc. Ing. et Ing. Renáta Myšková, Ph.D.

Děkanka, Univerzita Pardubice, Fakulta ekonomicko-správní
předsedkyně programového výboru

Prof. PhDr. Karel Rýdl, CSc.

Proděkan pro vnější vztahy, Univerzita Pardubice, Fakulta filozofická

Prof. PhDr. Karel Paulík, CSc.

Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta

Mgr. Ivana Liedermanová

Magistrát města Pardubic, odbor komunitních služeb, vedoucí

Organizační výbor konference

doc. Ing. Ilona Obršálová, CSc.

Mgr. Nela Dosedělová

Ing. Radka Stárková

Mgr. Jan Mandys

Radek Flosman

Odborné zaměření konference

Sociální politika

Sociální práce

Veřejná správa

Cíle konference

Deskripce aktuálních oblastí sociální politiky, sociální péče a veřejné správy

Komparace a propojení teoretických poznatků se zkušenostmi z praxe

Pardubice 2008

Úvodní slovo

Vážené kolegyně, vážení kolegové, milí přátelé,

sociální politika je dnes neodmyslitelnou součástí moderní společnosti a její úspěšná a fungující realizace může sloužit i jako vypovídající indikátor o stavu společnosti.

Cílem sociální politiky je udržování konsensu uspořádání této společnosti, k čemuž si dopomáhá hledáním kompromisů mezi zájmy jednotlivých vrstev společnosti, tedy i vrstvou sociálně nejslabší – osobami sociálně vyloučenými či nesoběstačnými.

Město Pardubice se dlouhodobě intenzivně věnuje koncepci sociální politiky. Výstupem je schválený Komunitní plán rozvoje sociálních služeb, pravidelná činnost sedmi pracovních skupin, koordinační skupiny a partnerů z řad zastupitelů těchto pracovních skupin. Přestože město má tyto koncepční nástroje sociální politiky, nejsou doposud politiky plně využívány. Poskytovatelé sociálních služeb musí velmi složitě a někdy na hraně únosnosti zpracovávat desítky žádostí v rámci vícezdrojového financování, každým rokem se mění filozofie rozdělování dotačních peněz. Tato situace není příznivá pro koncepční práci v sociálních službách. Město se snaží alespoň v rámci komunitního plánování vytvářet čitelnější podmínky pro poskytovatele a uživatele těchto služeb.

Konference *Aktuální otázky sociální politiky 2008 – teorie a praxe* nabízí cennou konfrontaci zástupců akademické obce a sociálních pracovníků z řad poskytovatelů sociálních služeb či sociálních pracovníků veřejné správy. Dává tak prostor pro dichotomii teorie versus praxe, což ji činí neobyčejně zajímavou nejen pro účinkující, ale především pro odbornou i laickou veřejnost.

Jménem pořadatelů, jmenovitě odboru komunitních služeb Magistrátu města Pardubic a Fakulty ekonomicko – správní Univerzity Pardubice, bych vám ráda popřála příjemné zážitky nejen při prezentaci příspěvků, ale i při vzájemných diskusích.

Ivana Liedermanová

vedoucí odboru komunitních služeb Magistrátu města Pardubic

Obsah

FLOSMAN, R.: Realizace terénní práce v sociálně vyloučených lokalitách na příkladu města Pardubice	6
HALÁSKOVÁ, R.: Sociální ekonomika a nestátní neziskové organizace	11
HANZLÍKOVÁ, J.: Škola jako poskytovatel sociálních služeb.....	16
HLADKÁ, M.: Význam dobrovolnictví jako specifického lidského zdroje	20
HLOUŠEK, J.: Plánování sociálních služeb ve venkovském prostředí.....	28
MANDYS, J.: Možnosti sociální inkluze osob bez domova v kontextu platné legislativy a nástrojů sociální politiky.....	34
PASTRŇÁK, R.: Supervize jako aspekt zvyšování nebo udržování pracovních kompetencí v pomáhajících profesích.....	43
PITNEROVÁ, D.: Osobnost vedoucího manažera v sociální sféře.....	47
SABOLOVÁ, V.: Partnerství veřejného a soukromého sektoru v oblasti sociálních služeb...	52
SKARUPSKÁ, H.: Výuka sociální politiky a managementu ve studijních programech PdF UPOL.....	58
SLÁDEK, M.: Etika jako nezbytná součást profesní identity inspektora kvality sociálních služeb.....	61
SLÁDEK, P.: Práce na dálku a sociální politika	65
SOLANSKÝ, O.: Stárnoucí populace Ostravy – současný stav a očekávaný vývoj.....	70
ŠÁNDOROVÁ, Z., BRANDOVÁ, B.: Role profesních standardů při kontrolních činnostech managementu ve Středisku rané péče v Pardubicích	79
ŠEBESTOVÁ, P.: Proces riadenia systému kvality sociálnych služieb na Slovensku.....	84
ŠOLTA, O.: Sociální práce s rodinou, představení projektu „Pomoc ohrožené rodině“	90
ŠPELDA, M.: New public management a veřejná správa	95
VARVAŽOVSKÁ, P.: Neziskové organizace jako významní aktéři v oblasti sociálních služeb	98
WILDMANNOVÁ, M.: Účinnost kontrolních systémů v oblasti sociálního zabezpečení ...	103
ZÁVURKA, M.: Mediace v rodinných věcech	110

REALIZACE TERÉNNÍ PRÁCE V SOCIÁLNĚ VYLOUČENÝCH LOKALITÁCH NA PŘÍKLADU MĚSTA PARDUBICE

Radek Flosman

Abstrakt

Terénní práce v sociálně vyloučených lokalitách je nenahraditelným doplňkem základních sociálních služeb. Ve městě Pardubice je tato služba realizována již od roku 2002 a v současné době se na základě vyhodnocení její efektivity uvažuje o jejím rozšíření. Příspěvek se věnuje problematice terénní práce z pohledu obce jako vykonavatele, přičemž se autor detailněji zaměřuje na několik klíčových oblastí. Jedná se zejména o efektivní aplikaci služby, její udržitelnost a v neposlední řadě financování. Součástí příspěvku jsou i osobní postřehy a zkušenosti, které autor zaznamenal jako terénní pracovník při svém působení v sociálně vyloučených lokalitách v Pardubicích.

Abstract

Socially excluded locality fieldwork belongs among the unreplaceable parts of the fundamental social services. This kind of services has been carrying out since 2002 and on the basis of successful results its extent is considering in these days. The article refers to the issue regarding fieldwork from the point of view of municipality as an executor. The author focuses on several key fields more in detail. It particularly deals with effective application of the services, a way how to keep it and also its funding. The author's subjective remarks and experiences taken from his job as a field worker in socially excluded localities in Pardubice become a part of the article.

Klíčová slova

Terénní práce, sociální služby, sociální vyloučení, problémové lokality, sociální inkluze.

Keywords

Streetwork, social services, social exclusion, problematic areas, social inclusion.

Úvod

Sociálně vyloučené lokality jsou dnes problém, s nímž se potýká téměř každé větší město v České republice. Tyto lokality jsou snadno rozpoznatelné díky některým specifickým ukazatelům, jimiž jsou zejména chudinské domy či ubytovny, v nichž se kumuluje neúměrně vysoké množství nájemníků, často tvořených příslušníky romského etnika¹.

Vznik těchto lokalit je do jisté míry důsledkem neúspěšné asimilační politiky minulého režimu, do jisté míry také odrazem nekoncepční práce politiků, úředníků a aktivistů od počátku devadesátých let až dosud, kdy jejich snaha integrovat romské etnikum do české společnosti za sebou nezanechala výraznějších výsledků, ba naopak, prohloubila se propast mezi nejnižší sociální a společenskou vrstvou společnosti a zbytkem obyvatelstva. Příčiny

¹ Sociálně vyloučení se pochopitelně netýká výhradně Romů, nicméně minimálně v Pardubicích je tento problém úzce spjat s lokalitami, v nichž se vyskytují z převážné míry příslušníci romského etnika.

této propasti lze hledat zejména na začátku 90. let, kdy „stát přestal praktikovat svoji dominantní roli, zejména na trhu práce a sociální péče (Vylitová R. et al., Eds.; 2003).

S přihlédnutím na životní situaci a celkovou letargii osob balancujících na hraně sociální exkluze je zřejmé, že „sociální práce nemůže stavět na předpokladu, že ji tito jedinci či sociální skupiny sami vyhledají v jejich institucích, a přitom právě oni jsou nositeli takových životních témat, k nimž se sociální práce tradičně obrací.“ (Nedělníková D. et al, Eds.; 2006; s. 9).

Proto jeden ze základních nástrojů pro odstranění sociálního vyloučení spatřují odborníci v terénní práci. Lze říci, že tam, kde selhávají úřady, dostávají prostor terénní pracovníci, kteří jsou schopni nabídnout osobám ze sociálně vyloučených lokalit odlišnou a efektivnější formu komunikace.

Na rozdíl od zaměstnanců úřadů mají terénní pracovníci daleko větší přehled o rodinných poměrech a zázemí dotyčných osob, orientují se v příbuzenských vazbách a co je nejdůležitější – těší se důvěře svých klientů.

Terénní pracovník se díky ní stává jakýmsi prostředníkem mezi klientem a dalšími institucemi. Na jedné straně pomáhá klientovi s řešením jeho životní situace, na straně druhé pomáhá de facto i jeho okolí a společnosti tím, že jej oddlužuje, resocializuje a nezřídka kdy pomáhá při jeho zaměstnatelnosti.

Historie terénní práce v Pardubicích

V Pardubicích žije asi 1200 Romů. „Většina pochází z východního Slovenska, odkud přišli do Pardubic v roce 1946“ (Ondruchová A.; 2000; s. 41). Po roce 1989 mnoho Romů emigrovalo, zejména v letech 1991 a 1997, do Kanady, Belgie, Spojeného království a Nizozemí. Někteří z těchto emigrantů v zahraničí zůstali, jiní se vrátili zpět do Pardubic. V souvislosti s jejich návratem se situace v pardubické romské komunitě zhoršila, neboť pro navrátilce bylo obtížné nalézt bydlení a práci, takže po návratu často museli vzít za vděk provizorním ubytováním ve stísněných podmínkách, přičemž neměli žádný finanční příjem. Rostoucí průmyslová zóna v Pardubicích, která s sebou přinesla velké množství cizinců poptávajících levné ubytování, pak tuto krizi ještě prohloubila.

Logickou reakcí vedení města, které s neklidem sledovalo dění v romské komunitě, bylo zavedení terénní práce na seznam poskytovaných sociálních služeb. Cílem terénní práce je zlepšovat interetnické klima ve městě a pomáhat sociálně vyloučeným osobám (v Pardubicích nejčastěji právě Romům) při řešení jejich problémů.

Terénní práce se realizuje v Pardubicích od roku 2002, kdy byl poprvé určen obcím program Podpora terénní práce. Z tohoto programu byla v uplynulých letech financována převážná část výdajů na poskytování zmíněné služby, přičemž zbylou část hradilo ze svého rozpočtu Statutární město Pardubice².

V letošním roce se situace v Pardubicích změnila poté, co poprvé v historii programu byla žádost Pardubic zamítnuta s neoficiálním odůvodněním, že na tak velké město je zde příliš málo klientů³.

² V roce 2007 činila tato částka 30% celkových nákladů.

³ V Pardubicích žije odhadem okolo 1200 Romů, z nichž se převážná většina potýká se sociální exkluzí.

Vzhledem ke skutečnosti, že v roce 2007 se výkon terénní práce podařilo účelně zapojit do procesu tvorby Komunitního plánu sociálních a souvisejících služeb města Pardubic na období 2008 – 2011 i do pracovní skupiny při tvorbě Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb Pardubického kraje na období 2008 – 2010, shledalo vedení města Pardubic tuto službu jako nezbytnou. Z tohoto důvodu rozhodlo o zřízení tabulkového místa „terénní pracovník“ s vědomím, že minimálně do konce roku 2008 bude tato pozice financována v plné výši z rozpočtu města. K tomuto kroku přispěla kromě výše uvedeného primárně i neexistence terénní práce ve vyloučených lokalitách ze strany jiných subjektů (například NNO)⁴, sekundárně pak lobbying dalších odborů Magistrátu města Pardubic (zejména OMI)⁵, které z fungování terénní práce taktéž profitují.

Oproti předchozím letem tak bylo v souvislosti s výkonem terénní práce namísto dvou polovičních úvazků zřízeno jedno tabulkové místo, což se ukázalo v mnoha ohledech jako výhodnější.

Organizační zařazení terénního pracovníka do úseku sociálních služeb pod odborem komunitních služeb Magistrátu města Pardubice mu umožňuje efektivnější a komplexnější řešení problému jednotlivých uživatelů. Dalším pozitivem je i větší respekt mezi kolegy a zástupci jiných organizací, což mu může pomoci při hájení zájmů klienta.

Financování a nastavení služby

Jak je patrné z předcházející kapitoly, základním předpokladem pro realizaci terénní práce jsou finance. Náklady na jednoho terénního pracovníka na rok činí odhadem okolo 183 000,- Kč na jeden úvazek, vychází – li se z hrubé mzdy 13 660,- Kč. Další peníze pak spolkné vzdělávání, supervize a provoz mobilního telefonu, který je pro práci v terénu nezbytný.

Zřizovatel (obec) má možnost tuto službu financovat následujícími způsoby:

- Z vlastního rozpočtu (viz Pardubice)
- Z dotačního programu Úřadu vlády ČR Podpora terénní práce
- Z ESF
- Z dalších dotačních programů (MPSV, krajské úřady)

Úspěšná a efektivní práce v terénu není však jen otázkou peněz. Před samotným zahájením terénní práce je nezbytné inkriminované lokality důkladně zmonitorovat a na základě zpracované analýzy teprve utvářet formu poskytované služby, aby byla co nejefektivnější.

Zřejmě nejdůležitější fáze úspěšného fungování terénní práce nastává při výběru terénních pracovníků. V souvislosti s terénní prací se často diskutuje o tom, zda by měl být terénní pracovník Rom, nebo nerom. Takováto diskuse je však neopodstatněná, důležitým kritériem by totiž měla být kvalita odváděné práce, nikoliv etnický původ.

Nutno však poznamenat, že terénní pracovníci z řad Romů, kteří v minulosti působili v Pardubicích, se de facto neosvědčili. Většinou se nedokázali vyrovnat s vysokým tlakem okolí a také s komplikovanými rodovými vazbami, jež jim stěžovaly práci. Na základě pardubické zkušenosti však nelze paušalizovat – v jiných koutech republiky romští „teréňáci“ bez problému fungují, což dokresluje nevhodnost volby tehdejších romských terénních pracovníků v Pardubicích. Není totiž příliš moudré trvat na tom, aby byl terénní pracovník Rom, pokud se nikdo kvalifikovaný a schopný v dané komunitě nenachází.

⁴ Výjimkou je jeden terénní pracovník Darjav o. s., jehož profesní náplň je však orientována především na prostory Darjav o. s. a přilehlého okolí.

⁵ Odbor majetků a investic

Při výběru terénního pracovníka je důležité dbát na komunikativnost, spolehlivost, sociální inteligenci a časovou flexibilitu. Etnický původ lze ponechat zcela stranou, nebo jej řešit až na posledním místě.

Velkou výhodou v terénu je znalost romského jazyka. U romských „teréňáků“ se s romštinou počítá tak nějak automaticky, z neromského terénního pracovníka udělá znalost jazyka exota a otevře mu cestu k lidem, s nimiž by se za normálních okolností seznamoval daleko obtížněji.

Obecně lze říci, že znalost jazyka budí v romských klientech pocit důvěry. Zároveň je při prvním kontaktu uvádí do rozpaků a mnohdy vede i k úsměvným situacím.

Součástí vzdělávání terénního pracovníka by mělo být i čerpání informací o romské kultuře, romských zvycích. Měl by mít povědomí o tom, že Romové nejsou pouze jedna homogenní skupina, ale že se mezi sebou člení na další subskupiny. První jsou olašští Romové, druhou tvoří tzv. servike Roma – slovenští Romové, třetí jsou ungrike Roma – maďarští Romové a poslední jsou tzv. Sintí – němečtí Romové (Jakoubek M.; 2004; s. 48–50).

U nás se nejvíce setkáváme s Romy slovenskými a maďarskými, společně označovanými jako „Rumungři“⁶.

Znalost některých kulturologických diferencí může být navíc užitečná i pro lepší spolupráci s klienty. Například vědomí toho, že v dané rodině je nepřípustné, aby žena zůstala v místnosti s mužem sama⁷, velí terénnímu pracovníkovi navštěvovat rodinu pouze za přítomnosti muže. Nerespektování tohoto pravidla končí zpravidla domácím násilím, o čemž se terénní pracovník ani nemusí dozvědět.

Při svém působení mezi klienty terénní pracovník jistě narazí také na pojem *mulo*⁸.

Většina Romů na „mule“ stále velmi silně věří, ačkoli to třeba ze studu nebo jiných důvodů tají. To pak může vyústit i v kuriózní situaci, kdy terénní pracovník trpělivě vysvětluje zaměstnankyni úřadu práce, že jeho klientka skutečně nemůže stříhat trávník na hřbitově, jelikož je tam velké množství „mule“.

Adaptuje-li se terénní pracovník již v terénu, je potřeba, aby vedl řádnou agendu a zároveň dostával zpětnou vazbu. Výhodou terénního pracovníka placeného z rozpočtu obce je fakt, že nemusí zpracovávat leckdy velké množství zbytečných spisů, jež si žádá poskytovatel dotace, ale ve spolupráci s nadřízenými si nastaví metodiku tak, aby byla co nejjednodušší a zároveň vyhovovala standardům kvality sociálních služeb.

Vedle vlastní dokumentace může terénní pracovník hledat sebereflexi při pravidelných intervizích s nadřízenými, či supervizích s externím odborníkem. Tato setkání by měla být prevencí před rizikem tzv. „syndromu vyhoření“, který je bohužel při práci se sociálně vyloučenými lidmi velkou hrozbou.

⁶ Tento výraz není autoetnonymem, nýbrž označením olašských Romů pro zmíněné skupiny a nabýval většinou pejorativní konotace. V dnešní době však tento výraz používají již i slovenští Romové, aniž by jej vnímali hanlivě.

⁷ Pravidlo, které se například v romských osadách na Slovensku přísně dodržuje. Velmi často bývá respektováno a dodržováno i romskými obyvateli sociálně vyloučených lokalit v České republice.

⁸ „Mulo“ – romsky „mrtvý“, „duch mrtvého“ – Romové věří v dobré i špatné „mule“.

Závěr

Sociální inkluze nepřizpůsobivých osob do společnosti je cílem mnoha pracovníků, jež se pohybují v sociálních službách. Posláním terénní práce je tohoto cíle dosáhnout a pomoci lidem, kteří na to z nejrůznějších důvodů sami nestačí, se odrazit ode dna a žít plnohodnotný život.

Terénní práce v sociálně vyloučených lokalitách s romským obyvatelstvem je nástroj, který může posloužit integraci sociálně nejslabších Romů do české společnosti. Ačkoli se v poslední době správně razí trend, že by se při řešení romské problematiky nemělo „etnizovat“, nesmí se zároveň zapomínat (obzvláště při výkonu terénní práce) na skutečnost, že někteří Romové dosud vycházejí ze svých tradičních zvyků a hodnot, a podle toho k nim také přistupovat.

Kontaktní adresa:

Radek Flosman
Magistrát města Pardubice
Odbor komunitních služeb
nám. Republiky 12
530 21 Pardubice
Email: Radek.Flosman@mmp.cz

SOCIÁLNÍ EKONOMIKA A NESTÁTNÍ NEZISKOVÉ ORGANIZACE

Renáta Halásková

Abstrakt

Příspěvek se věnuje vymezení konceptu neziskového sektoru a sociální ekonomiky a jejich srovnání. Pozornost je zaměřena především na úlohu neziskových organizací v neziskovém sektoru a v oblasti sociální ekonomiky.

Abstract

The article concerns the definition of the concept of the non-profitable sector and social economics and their comparison. The attention is mainly paid to the role of non-profitable organisations in non-profitable sector and in the area of social economics.

Klíčová slova

Sociální ekonomika, neziskový sektor, neziskové organizace, neziskové organizace poskytující sociální služby

Keywords

Social economics, non-profitable sector, non-profitable organisation, non-profitable organisation providing social service

1. Úvod

V každé moderní ekonomice a moderním státě existuje pestrý mix institucí zabezpečujících fungování ekonomických a společenských vztahů. Vedle veřejného sektoru a tradičních firem existuje také široká škála aktivit nespojených s těmito dvěma sektory, aktivit vykonávaných organizacemi, které nesou v různých zemích různá souhrnná označení: třetí sektor, nestátní neziskový sektor, nezávislý sektor, dobrovolný sektor a také sociální ekonomika.

2. Přístup nestátního neziskového sektoru a sociální ekonomiky

Historicky se vyprofilovaly dva základní teoretické přístupy k (nestátnímu) neziskovému sektoru, resp. obecně k institucím, jejichž hlavním motivem není dosahování zisku, popř. dosahování výnosů z kapitálu; naopak určujícími vlastnostmi těchto institucí je neziskovost, nezávislost, popř. solidarita a demokratický způsob řízení.

- I. Přístup nestátního neziskového sektoru a nestátní neziskové organizace vycházející z pojetí Salamona-Anhaiera; strukturálně-operacionální definice s kritérii institucionalizace, neziskovosti, nestátnosti, samosprávnosti, dobrovolnosti. Výhodou tohoto přístupu je jeho jednoduchost, zřetelnost, využitelnost v rozdílných podmínkách a vhodnost pro mezinárodní komparace a aplikace na některé, zejména evropské realie.
- II. Přístup sociální ekonomiky, který zahrnuje organizace typu družstev (co-ops), vzájemně prospěšné organizace (mutuals) a sdružení, resp. spolky a sdružení (associations); v poslední době jsou některými autory uvažovány i subjekty nadačního typu. Původ konceptu je ve Francii; zajímavou skutečností je, že pojem „sociální ekonomika“ byl akceptován evropskými institucemi. [4]

Koncept nestátního neziskového sektoru (NNS)

Neziskový (netržní) sektor je ta část národního hospodářství, ve které subjekty v ní fungující a produkující statky získávají prostředky pro svoji činnost cestou přerozdělovacích procesů. Cílovou funkcí neziskového sektoru není zisk, ale přímé dosažení užitku, který má nejčastěji podobu veřejné služby. V této skutečnosti spočívá základní ekonomické specifikum neziskových organizací. [5]

Koncept nestátního neziskového sektoru má hluboké historické kořeny, zejména v USA, uplatnění však nachází i v mnoha jiných částech světa. Dnes je hojně využíváno vymezení dle strukturálně-operacionálního přístupu Salomona a Anheiera. Podle nich je neziskovou nevládní organizací ta organizace, která je¹: [2]

1. Organizovaná, tedy vyznačující se jistou institucionalizací své struktury. Funguje např. na základě jasně formulované zakládací smlouvy či zřizovací listiny, má stanovenou organizační strukturu a náplň činnosti, apod. Za nestátní neziskové organizace (NNO) ve smyslu této definice nejsou považována čistě účelově zřízená seskupení dočasného a neformálního charakteru.
2. Soukromá, tedy institucionálně oddělená od vlády. Tento rys NNO by neměl být mylně interpretován jako oddělení těchto organizací od státních financí, které pro ně jsou stále velmi významné v celé vyspělé Evropě a dokonce i v USA.
3. Nerozdělující zisk mezi vlastníky. Tento požadavek je poměrně jasný, český právní řád tento faktor zohledňuje v definici organizací založených za jiným účelem, než je podnikání. Problémem ovšem může být požadavek na příliš striktní omezení rozdělení části zisku mezi členy organizace.
4. Samosprávná, tedy disponující vnitřní strukturou se stanovením řídicích a kontrolních kompetencí.
5. Dobrovolná (také „s účastí dobrovolníků“) a znamená existenci nějakého dobrovolného elementu, konkrétně participaci dobrovolných zaměstnanců. Jednotlivé NNO se samozřejmě budou lišit v intenzitě a formě tohoto prvku své charakteristiky.

Vedle toho se v České republice často používá užší vymezení neziskových organizací (někdy nazývaných jako „nestátní neziskové organizace“ nebo organizace občanské společnosti), které je dáno právními formami občanských sdružení, obecně prospěšných společností, nadací a nadačních fondů a církevních právnických osob. [3]

Koncept sociální ekonomiky

Pojem sociální ekonomika zahrnuje její participativní vztah k vládním politikám zaměstnanosti, sociální soudržnosti a regionálního rozvoje. Společným jmenovatelem jsou sociální efekty ekonomických aktivit občanů. [1]

Koncept sociální ekonomiky kombinuje dva základní přístupy, dvě základní kritéria. Vychází jednak z identifikace shodných rysů jednotlivých organizací, jednak z právních, resp. institucionálních charakteristik.

¹ V kontextu tohoto textu jsou jako pojmy s totožným významem používána označení nevládní nezisková organizace, nestátní nezisková organizace a soukromá nezisková organizace, popř. pouze nezisková organizace.

Normativní přístup vymezení sociální ekonomiky akcentuje společné principy sdílené jednotlivými organizacemi. Právě zaměření na principy a hodnoty může seskupit dohromady i organizačně velmi odlišné typy institucí.

Právně-institucionální přístup sociální ekonomiky bere v úvahu následující typy organizací:

- družstva (co-operatives),
- vzájemně prospěšné organizace (mutual societies),
- spolky (associations).

Právní formy mohou mít samozřejmě v různých zemích různé podoby, názvy i náplň činnosti. To je dáno obecně historií dané země, jejími sociálně-ekonomickými kořeny, vztahy, zvyklostmi. Výše uvedené typy organizací jsou tak či onak přítomny v každé společnosti.

V podmínkách ČR by do tohoto vymezení spadaly ještě obecně prospěšné společnosti (OPS) a některé typy nadací, resp. nadace operující poskytující služby a některé církevní právnické osoby. Součástí sociální ekonomiky jsou poměrně různorodé typy organizací, přičemž nejde vždy o organizace neziskového charakteru (např. chráněné dílny v ČR). [4]

V ČR vyhovují „definici“ sociální ekonomiky následující organizace:

- sociální družstva,
- charity a diakonie,
- ostatní firmy zaměstnávající pracovníky s horším uplatněním na trhu práce,
- nestátní neziskové organizace poskytující sociální služby. [3]

3. Nestátní neziskový sektor a sociální ekonomika – shodné rysy a odlišnosti

Koncept neziskového sektoru i koncept sociální ekonomiky nabízí alternativní pohled na ekonomiku a na role jednotlivých ekonomických subjektů. Oba koncepty obsahují jak shodné rysy, tak i významné odlišnosti. [4]

Společné rysy nestátního neziskového sektoru a sociální ekonomiky:

1. Požadavek na formální strukturu ve vymezení nestátního neziskového sektoru se objevuje v právně-institucionálním přístupu k sociální ekonomice, třebaže v tomto případě jsou pouze uvedeny tři hlavní organizační typy (a navíc platí, že tyto vlastnosti mohou mít i uskupení neformální, tedy bez právní subjektivity).
2. Soukromý/nestátní charakter organizací nestátního neziskového sektoru je implicitně obsažen v konceptu sociální ekonomiky, kde se odkazuje na konkrétní právní typy organizací, které jsou soukromého charakteru.
3. Kritérium samosprávy u strukturálně-operacionální definice zase nachází svůj odraz v požadavku na nezávislost managementu a sociální ekonomiky.
4. Kritérium dobrovolnosti, vycházející patrně především z britské tradice, je v případě vymezení sociální ekonomiky v praxi naplňován jednak svobodnou možností členství, jednak práce členů správních rad je v těchto organizacích většinou dobrovolná.

Odlišnosti nestátního neziskového sektoru a sociální ekonomiky:

1. Koncept sociální ekonomiky jasně deklaruje, že hlavním cílem organizace není dosahovat zisku, ale sloužit členům nebo komunitě. Pojetí NNO takto explicitně cíle organizace neobsahuje, naopak obsahuje striktní vymezení způsobů využitelnosti dosaženého přebytku. Ty jsou naprosto odlišné od praxe tradičních firem typu obchodních společností. Nicméně definice NNO v podstatě připouští jako cíl aktivit organizace přebytek, zisk, ovšem za předpokladu, že tento nebude rozdělen mezi

vlastníky či manažery organizace. Jde tedy spíše o rozdílnost akcentu, nikoliv o diametrální odlišnost přístupů.

2. Středobodem filosofie sociální ekonomiky je demokratický rozhodovací proces, který navíc tím, že umožňuje podíl na řízení všem členům organizace, umožňuje neustálou a průběžnou kontrolu naplňování cílů organizace těmito členy, resp. participanty, účastníky. V případě nestátního neziskového sektoru vychází kontrola také zevnitř organizace (např. ve formě kontroly správní radou, valnou hromadou či speciálním vnitřním kontrolním orgánem). U nestátních neziskových organizací je kontrola většinou zprostředkovaná, nemají na ní podíl ani všichni členové, ani klienti, spotřebitelé a další.
3. Definice nestátní neziskové organizace nepřipouští jakékoliv rozdělení zisku a tak vylučuje ze zkoumání např. celý družstevní sektor², neboť družstva obvykle přerozdělují část zisku svým členům. Tímto způsobem jsou také vyloučeny některé vzájemně prospěšné organizace (např. svépomocné organizace pojišťovacího typu). Přitom právě tyto typy organizací tvoří esenciální části sociální ekonomiky. A je také pravda, že tyto typy organizací stojí v opozici spíše vůči tradičním obchodním společnostem a nikoliv vůči nestátním neziskovým organizacím, s nimiž mají mnohé společné.

4. Závěr

Koncept neziskového sektoru i koncept sociální ekonomiky nabízí alternativní pohled na ekonomiku a na role jednotlivých ekonomických subjektů. Oba koncepty obsahují jak shodné rysy, tak i významné odlišnosti.

Neziskovou nevládní organizací je organizace, která je organizovaná a vyznačující se jistou institucionalizací své struktury, soukromá tzn. institucionálně oddělená od vlády, nerozdělující zisk mezi vlastníky, samosprávná a dobrovolná.

Sociální ekonomika je velmi heterogenním komplexem vztahů a institucí, proto toto kritérium lze využít pouze s přihlédnutím k podmínkám konkrétním země – prioritní zde je kritérium „typického chování“ zúčastněných subjektů. Koncept sociální ekonomiky nemá jasnou tradici mezi podnikatelskými subjekty a mezi neziskovými organizacemi, které nevytvářejí zisk, ale zajišťují sociální funkce dle svého statutu a zaměření.

V podmínkách ČR více či méně vyhovují „definici“ sociální ekonomiky sociální družstva, charity a diakonie, firmy zaměstnávající pracovníky s horším uplatněním na trhu práce a nestátní neziskové organizace poskytující sociální služby.

Použitá literatura:

- [1] HUNČOVÁ, M. Ekonomický rozměr občanské společnosti. Ústí nad Labem, UJEP, FSE, 2004, (178 s.) ISBN 80-7044-605-6.
- [2] Neziskový sektor. Portál veřejné správy v České republice. Praha, MVČR, 2008 – dostupné na www.portal.gov.cz
- [3] Neziskový sektor v České republice. Dostupné na www.czech.cz (2008).

² Tedy typ organizace, které leží v samém „srdci“ sociální ekonomiky. V ČR jsou družstva vnímána jako instituce odlišné od sektoru NNO, i když s některými shodnými znaky.

- [4] Sociální ekonomika a nestátní neziskové organizace v ČR. Praha, CVNS, 2005 – dostupné na www.scmvd.cz
- [5] REKTORČEK, J. A KOI. Organizace neziskového sektoru. Základy ekonomiky, teorie a řízení. Praha, Ekopress, 2007, (187 s.) ISBN 978-80-86929-25-5.

Kontaktní adresa:

Ing. Renáta Halásková, Ph.D.
Ostravská univerzita, Filozofická fakulta
Katedra psychologie a sociální práce
Reální 5
701 03 Ostrava
Email: Renata.Halaskova@osu.cz
tel.: +420 59 709 1952

ŠKOLA JAKO POSKYTOVATEL SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Jana Hanzlíková

Abstrakt

Při poskytování sociálních služeb školou se v praxi objevují určitá specifika. U některých druhů služeb můžeme vymezit specifika především pozitivní, u sociální služby osobní asistence se jedná převážně o specifika diskutabilní až negativní. Týkají se vymezování cílové skupiny, personálního zajištění, tvorby dokumentace dle standardů kvality sociálních služeb a jsou zásadními aspekty poskytování sociální služby v kontextu inspekce kvality sociálních služeb.

Abstract

In the case of social services being provided by a school the experience shows particular specifics. Considering some of the services, these specifics can be qualified as mainly positive; however, considering the service of personal assistance, these specifics are disputable or even negative. They are mainly connected to target group definition, human resources, documentation development according to social services quality standards and they are the fundamental aspects of providing social services in the context of social services quality inspection.

Klíčová slova

Poskytovatel sociální služby, škola, specifika poskytování sociální služby, osobní asistence, sociálně terapeutická dílna, návaznost služeb, cílová skupina, personální zajištění

Keywords

Provider of social services, schools, the specific provision of social services, personal assistance, socio-therapy workshop, the continuity of services, target group, staffing

Základ systému poskytování sociálních služeb

Základem systému poskytování sociálních služeb je uživatel a poskytovatel. Tyto dva subjekty se pohybují v rámci, který je vymezen zákonem 108/2006 Sb. o sociálních službách a dalšími souvisejícími právními předpisy.

V tomto rámci se nachází hranice vzájemných vztahů těchto subjektů, způsoby, formy a pravidla poskytování sociální služby i kritéria kvality.

Poskytovatelem sociálních služeb je podle zákona o sociálních službách a při splnění podmínek stanovených tímto zákonem územní samosprávný celek a jím zřizovaná právnická osoba, jiná právnická osoba, fyzická osoba nebo ministerstvo a jím zřízená organizační složka státu.

Rozlišení poskytovatelů v praxi

V praxi je možné poskytovatele rozlišovat podle různých hledisek. Podle typu poskytovaných služeb v organizaci je můžeme rozdělit do 3 základních skupin.

První skupinu tvoří organizace, které poskytují výhradně sociální služby vymezené v § 32 až v § 70 zákona o sociálních službách. Jedná se o samostatnou jednotku pro poskytování sociálních služeb charakterizovanou sídlem, skupinou uživatelů, pracovním týmem a souborem navazujících sociálních služeb.

Tento typ poskytovatele se řídí výše uvedenými právními předpisy, což znamená předpisy jednoho resortu a a proto může bez problémů splňovat požadavky, které jsou kladeny ve smyslu kvality poskytované služby, dokumentace i implementace standardů kvality do praxe.

Do druhé skupiny můžeme zařadit zařízení zdravotnické, které vedle své hlavní činnosti, což je poskytování zdravotnické péče, poskytuje také registrovanou sociální službu. Zákon o sociálních službách u tohoto typu poskytovatele řeší určité výjimky a zjednodušení – jedná se o odst. 5, § 84 - registrace podle § 78 a § 79 (podmínky registrace) se dále nevyžaduje u poskytování sociálních služeb ve zdravotnických zařízeních ústavní péče podle § 52. Při poskytování sociálních služeb jsou tato zdravotnická zařízení povinna dodržovat povinnosti stanovené poskytovatelům sociálních služeb v § 88, což je

- informovat zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb
- vytvářet takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská a občanská práva ...
- dodržovat standardy kvality sociálních služeb
- uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby a další

Ostatní body § 52 (dostupnost informací, zpracování vnitřních pravidel zajištění služby, zpracování pravidel pro vyřizování stížností, plánování průběhu poskytování soc. služby, evidence odmítnutých uchazečů o službu) nemusí zdravotnické zařízení splňovat.

Třetí skupinu tvoří zařízení, která patří do resortu Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy ČR. Tato zařízení (školy) nejsou v zákoně o sociálních službách vůbec zmiňována, což v konečném důsledku znamená, že musí splňovat veškeré podmínky a kritéria při poskytování sociální služby daná zákonem a dalšími právními předpisy bez jakýchkoli zjednodušení či výjimek. V praxi to znamená, že poskytování sociální služby v tomto typu zařízení musí být v souladu nejen s právními předpisy z oblasti sociální, ale také z oblasti školství. To do praxe vnáší určitá specifika – pozitivní, ale i velmi diskutabilní až negativní.

Specifika poskytování sociální služby školou - sociálně terapeutická dílna, stacionář

Na základě posouzení specifík, které se objevují při poskytování sociálních služeb školou, můžeme rozdělit druhy sociálních služeb do dvou typů.

K prvnímu typu řadíme např. sociálně terapeutickou dílnu, stacionář, ranou péči či denní centrum. Jedná se o druhy sociálních služeb, které při škole mohou fungovat bez jakýchkoli problémů a specifika, která vykazují, jsou převážně pozitivní.

Cílová skupina

Cílová skupina u těchto druhů sociálních služeb není totožná s cílovou skupinou školy - s žáky školy. A to z toho důvodu, že se jedná o jiné věkové kategorie. U rané péče jsou to děti předškolního věku, u stacionáře nebo sociálně terapeutické dílny jsou to osoby nad 18 let, po dokončení povinné školní docházky nebo po absolvování Praktické školy dvouleté nebo se jedná o dospělé osoby.

Personální zajištění

Personální obsazení sociální služby tvoří samostatnou personální jednotku. Organizace přijímá nové pracovníky již v souladu s požadavky na způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odbornou způsobilost danou zákonem o sociálních službách. Personální jednotka poskytující sociální službu je i v rámci organizační struktury

organizace vymezena samostatně, což odpovídá požadavkům registračního řízení i inspekce kvality sociálních služeb.

Dokumentace

Tvorba stanovené dokumentace nepřináší větší problémy, neboť do této oblasti nezasahují školské právní předpisy a dokumentace může být vytvořena plně dle potřeb cílové skupiny a dle právních předpisů z oblasti sociální.

Přínos sociální služby

Velmi přínosná pro žáky školy může být vzájemná propojenost školy a sociální služby. Tato propojenost se dá využít například v případě, kdy se jedná o žáka s těžkým kombinovaným postižením, který nezvládne každodenní několikahodinový pobyt ve školním prostředí. Na základě zdravotního stavu žáka a jeho potřeb a možností je stanovena individuální forma výuky v rozsahu několika hodin týdně. Tento žák tak může využít pobyt ve stacionáři, který je zřízen při škole, kam za ním dochází speciální pedagog, který u žáka zajišťuje individuální výuku. Výhodou tohoto propojení jednotlivých služeb je setrvání žáka v jemu známém prostředí, kde může čerpat služby, které jeho zdravotní stav vyžaduje.

Pozitivní pro žáky je také návaznost sociálních služeb na školní docházku. Mnoho žáků, kteří ukončí povinnou školní docházku nebo absolvují Praktickou školu dvouletou, nemá ještě natolik osvojené své dovednosti a schopnosti, aby našli uplatnění na trhu práce či na chráněných pracovištích. Tito absolventi mohou využít možnosti stát se klientem např. sociálně terapeutické dílny a dále rozšiřovat své sociální i pracovní dovednosti.

Důležitým přínosem pro tyto klienty je jejich každodenní kontakt s vrstevníky a jejich příprava k životnímu a pracovnímu uplatnění. Jedná se o cílevědomý a záměrný postup, jehož prostřednictvím se jedinec specializuje a orientuje na sociální dovednosti a určitý okruh pracovní činnosti. Návaznost sociální služby na školní docházku osob se zdravotním postižením přispívá na jedné straně k rozvoji osobnosti jedince, jeho socializaci a na druhé straně zvyšuje možnost jeho zapojení do běžného života a pracovního uplatnění.

Specifika poskytování sociální služby školou - osobní asistence

Do druhé skupiny řadíme osobní asistenci. Jedná se o druh sociální služby, který při provozování školou vykazuje specifika, která jsou často diskutabilní až negativní. To se týká pouze aspektů při poskytování služby ve spojení s naplněním standardů kvality sociálních služeb. Pokud bychom posuzovali přínos této služby pro školu a pro žáky, pak musíme konstatovat, že je jednoznačně velmi vysoký.

Cílová skupina

Cílová skupina je u tohoto druhu služby totožná s cílovou skupinou školy. To znamená, že se nejedná o typickou cílovou skupinu sociální služby, ale o cílovou skupinu svým způsobem uzavřenou, protože ji tvoří žáci příslušné školy. Přijímací procesy školy a sociální služby se navzájem prolínají a jsou na sobě závislé.

Personální zajištění

Personálně nelze tuto sociální službu od školy oddělit, a to z důvodu, že klienty sociální služby jsou žáci školy. Klíčovými pracovníky jsou třídní učitelé nebo vychovatelé, kteří žáka znají a jsou tak schopni vytvořit pro něho individuální plán osobní asistence podle jeho potřeb. Individuální plán osobní asistence pak naplňují osobní asistenti. Koordinátor osobní asistence je pracovník školy, u kterého je nutným předpokladem velmi dobrá znalost organizační struktury školy, podmínek a vztahů ve škole, neboť vypracovává návrhy a podklady na zařazení jednotlivých osobních asistentů do tříd, řeší jednotlivé smlouvy

o poskytování sociální služby apod. Z výše uvedeného je patrné, že nelze vytvořit strukturu personálního zajištění osobní asistence jako samostatnou personální jednotku. Právě naopak do struktury sociální služby zasahují téměř všichni pracovníci školy. Sociální služba je v tomto případě podpůrnou službou pro hlavní činnost zařízení, což je vzdělávání.

Dokumentace

Diskutabilním specifíkem je oblast tvorby dokumentace dle standardů kvality sociálních služeb. Vzhledem k tomu, že klienty služby jsou žáci školy a celá sociální služba je v podstatě zasazena do prostředí školy, je nutné zpracovávat veškerou dokumentaci tak, aby byla v souladu jak s právními předpisy z oblasti školství, tak z oblasti sociální. To v praxi není zcela jednoduché (např. soulad práv klienta sociálních služeb a pravidel a povinností daných školním řádem, soulad postupu při přijímání klienta sociální služby a žáka školy).

Přínos sociální služby

I přes všechna výše uvedená specifika se jedná o sociální službu, která je pro žáky nesmírně přínosná, protože napomáhá k tomu, aby se dítě se zdravotním postižením rozvíjelo v co nejpřirozenějším životním prostředí - v rodině a ve školním kolektivu svých vrstevníků. Bez této sociální služby by některé děti s těžkým kombinovaným postižením mohly být vzdělávány pouze individuální formou v domácím prostředí, což by znamenalo ztrátu přirozených kontaktů se spolužáky a učitelem i ztrátu mnoha zkušeností a podnětů.

V konečném důsledku se tedy osobní asistence velmi pozitivně odráží ve zlepšení možností integrace dětí se zdravotním postižením mezi běžnou populaci a jejich zvládnání každodenních situací a činností.

Příspěvek vychází z praktických zkušeností při poskytování sociálních služeb v Základní škole a Praktické škole SVÍTÁNÍ, Pardubice.

Kontaktní adresa:

Mgr. Jana Hanzlíková
Základní škola a Praktická škola SVÍTÁNÍ, o.p.s.
Komenského 432
530 03 Pardubice
Email: hanzlikova@svitani.cz
Te. č.: 736753651

VÝZNAM DOBROVOLNICTVÍ JAKO SPECIFICKÉHO LIDSKÉHO ZDROJE

Marie Hladká

Abstrakt

Lidské zdroje jsou teorií definovány jako takové schopnosti jednotlivce, které vedou k produkci vzácných, hmotných i nehmotných statků, jak veřejných, tak soukromých. Za lidské zdroje nejsou považováni lidé, ale jejich určité postoje, vlastnosti a nadání. V této souvislosti tedy nelze nevnímat vztah k dobrovolné práci jako jeden z významných lidských zdrojů. Příspěvek nastiňuje obtížné definování pojmů dobrovolník – dobrovolná práce a zároveň uvádí význam této specifické činnosti jak pro jednotlivce a pro organizaci, ve které je dobrovolná práce prováděna, tak její význam ekonomický.

Abstract

Human resources are defined as individual's abilities that lead to the production of scarce tangible and intangible assets, both public and private. Human resources are not considered to be people but their attitudes, characteristics and abilities. In this context the relation to voluntary work must be seen as one of important human resources. The paper describes the difficulty in defining the terms volunteer - voluntary work and describes the importance of this specific activity both for the individual and for the organization in which the work is performed. The economic importance is described as well.

Klíčová slova

Dobrovolná práce, dobrovolnictví, lidské zdroje, neziskový sektor

Keywords

Voluntary work, volunteering, human resources, nonprofit sector

Úvod

Chápání dobrovolnictví v České republice je významným způsobem ovlivněno historií země. Spousta z nás si při slově dobrovolnictví představí nechvalně známé skutečnosti komunistického období: dobrovolně-povinné brigády, účast na oslavách prvního máje, či pseudodobrovolnou účast při volbách aj. Na druhou stranu ale nelze opomenout dobrovolnou práci tisíců jednotlivců, kteří v jiných dobách organizovali spolky, zakládali tělovýchovné jednoty, sbírali peníze na sportovce jedoucí na Olympiádu, podporovali studenty či zakládali nadace. Z dobrovolných sbírek vzniklo Národní divadlo a Národní Muzeum v Praze a po celé zemi jsou stovky budov, tělocvičen, muzeí a jiných památek, které vznikly z dobrovolných peněžitých darů či dobrovolné práce. Dobrovolnictví k práci či finančnímu příspěvku vznikalo z přesvědčení, že to má smysl dělat, ze snahy překročit pouze horizont vlastního života.

I když organizace neziskového sektoru měly po roce 1989 v České republice možnost navázat na tradici mnoha dobrovolných spolků, je dědictví komunistického režimu hluboce zakořeněno v mysli mnoha občanů. Podle výzkumu [FRIČ, 2001] nechápe roli dobrovolnictví ve vyspělé společnosti více než polovina naší populace, třetině je dokonce člověk pracující bez nároku na odměnu k smíchu. Následující příspěvek si proto klade za cíl nastínit klíčové charakteristiky dobrovolnictví a jeho význam pro celou společnost.

Vymezení dobrovolnictví

Pravděpodobně každý z nás si určitým způsobem dokáže definovat pojem dobrovolnictví, dobrovolník a dobrovolná činnost. Nelze říci, že by existovala jednotná definice, podstata dobrovolnictví je pro definování poměrně snadná, velké problémy činí identifikování hranic, kde dobrovolnictví končí a kde začíná.

Dobrovolnictví zaujímá široké spektrum napříč celým neziskovým sektorem. Nalezneme několik typických oblastí, ve kterých nalezneme dobrovolnou činnost, liší se strukturou dobrovolníků (mládež, zaměstnanci,...), intenzitou spolupráce (jednorázové akce, dlouhodobé dobrovolnické programy, dobrovolná služba vykonávaná dle zákona,...), materiálním zabezpečením i velikostí organizace. Dobrovolnou činnost dále můžeme dělit na dobrovolnou občanskou výpomoc, dobrovolnictví vzájemně prospěšné, dobrovolnictví veřejně prospěšné a již zmíněnou dobrovolnou službu. K dobrovolným činnostem se řadí i dárcovství, které je však označováno za jednoduchou pasivní formu, která nevyžaduje větší odhodlání a nadšení. Mezi typické oblasti patří:

- Ekologie a ochrana životního prostředí
- Humanitární organizace a ochrana lidských práv
- Sociální a zdravotní oblast
- Kultura, ochrana památek a činnost v rámci církevního společenství
- Zahraniční dobrovolná služba aj.

Dobrovolnictví představuje velmi různorodou a rozmanitou činnost a díky svojí neformálnosti je poměrně obtížné ji exaktně definovat. V České republice je často užíváno vymezení, které používá sdružení Hestia [TOŠNER, SOZANSKÁ, 2002], kde za dobrovolníka se považuje „člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednost ve prospěch ostatních lidí či společnosti“. Obdobné vymezení nalezneme rovněž jinde ve světě. Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě navíc dodává, že za dobrovolnou práci není považována bezplatná práce na pozici, kterou běžně vykonává nebo může vykonávat profesionál. Nejasné a rozporuplné je také negativní vymezení dobrovolníka v zákoně o dobrovolnické službě, který nepovažuje za dobrovolníky ty pracovníky, kteří bezplatně pracují pro organizaci, jejíž jsou členy. Toto záporné vymezení oklešťuje rozsah dobrovolnictví významným způsobem, neboť popírá tak významnou činnost, jakou je například práce v rámci sportovních klubů a organizací, zájmové skupiny zahrádkářů, včelařů, hasičů aj.

Velmi opodstatněná je bližší specifikace odměny jako odměny finanční. Nelze totiž vykonávat dobrovolnou práci bez neexistence odměny. Každý svoji odměnu dostává, i kdyby nechtěl. Jedná se např. o dobrý pocit, uspokojení z dobré práce a pomoci jiným, zvýšení kvalifikace, získání kontaktů, praxi, uznání aj.). Představitelé neziskového sektoru se rozcházejí v názoru na to, zda je dobrovolníkem i osoba, která za práci není placena, ale plynou jí určité požitky či hodnoty. Jedná se například o dobrovolníky, kteří si za svoji činnost mohou zdarma půjčovat majetek organizace (př. dataprojektor), či zdarma využívat prostorů (př. sportovišť) pro vlastní účely. Jakákoliv lidská činnost je něčím motivována a uvědomění si potřeby dobrovolníky efektivně motivovat (nikoli však finančně) je důležitým aspektem řídicí práce.

Jedna z alternativních definic považuje za dobrovolníka osobu, která dobrovolně pracuje pod úrovní své tržní mzdy. Podle této definice je možné považovat za dobrovolníky i trenéry a cvičitele, kteří za svoji činnost dostávají příslušné náhrady (cestovné, stravné) či symbolickou odměnu, která je o řád nižší než běžná mzda na srovnatelné pozici.

Vymezení splňující požadavky plošného statistického šetření Českého statistického úřadu definuje dobrovolnou práci jako „práci bez peněžní odměny nebo právních závazků, poskytnutá osobám žijícím mimo dobrovolníkovu vlastní domácnost“. Touto velmi metodicky čistou definicí je okruh dobrovolníků oproti předchozím definicím očištěn např. o práci ve správních radách a práci doma.

Duben [DUBEN, 1996] uvádí, že dobrovolnictví spočívá v tom, že „jednotlivci participují na spontánních, soukromých a svobodně zvolených aktivitách, které přináší efekt pro společné blaho, které je účastníky (dobrovolníky) pocíťováno. Přitom tyto aktivity nejsou vynucovány žádnou institucí nebo státní agenturou...“ Giddens [GIDDENS, 2000] charakterizuje dobrovolnictví jako práci bez nároku na mzdu, jako práci, která není vykonávána jako ekonomická nutnost, tedy pro obživu, ani pro zajištění existence potomků. Proto nelze považovat každou práci, za kterou není člověk placen za práci dobrovolnickou. Práce v domácnosti nebyla a dosud není většinou finančně odměňována, ale přesto to není činnost dobrovolnická.

Běžně je dobrovolnictví chápáno jako svobodné rozhodnutí jedince svou práci pomoci druhým a nenárokovat za vykonanou činnost odměnu. V praxi se však setkáváme s nepřehledným množstvím situací, kdy není možné jednoznačně rozhodnout o statusu dobrovolníka. Jak již bylo uvedeno, obvyklým problémem je existence symbolické odměny, novým fenoménem, kterému je věnována široká pozornost, je firemní dobrovolnictví. Sporná je vazba dobrovolníka jako zaměstnance pobírajícího stále mzdu, i když vykonává svoji činnost pro jinou organizaci.

Velmi zajímavá je irská definice, podle které: „dobrovolnictví představuje čas a energii věnovanou ve prospěch společnosti, místní komunity, jednotlivce, mimo nejbližší rodinu, ve prospěch životního prostředí a dalších. Dobrovolné aktivity osoba podniká na základě své svobodné vůle a bezplatně, s výjimkou případných náhrad výloh spojených s touto aktivitou“ [ŠOJDROVÁ, 2007].

Od vzniku neziskových organizací, které se začaly věnovat systematické práci s dobrovolníky, uplynulo již několik let a většina z nich je na správné cestě k profesionalizaci. Potřeba profesionalizovat a právně ošetřit práci s dobrovolníky vyústila v roce 2002 ve vyhlášení zákona o dobrovolnické službě (zákon č.198/2002). Dle tohoto zákona může být dobrovolníkem fyzická osoba starší 15 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby na území České republiky, nebo fyzická osoba starší 18 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby v zahraničí, která se na základě svých vlastností, znalostí a dovedností svobodně rozhodne poskytovat dobrovolnickou službu.

Dobrovolnickou službou je dle tohoto zákona činnost, při níž dobrovolník poskytuje

- pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácím násilím, jakož i pomoc při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase,
- pomoc při přírodních, ekologických nebo humanitárních katastrofách, při ochraně a zlepšování životního prostředí, při péči o zachování kulturního dědictví, při pořádání kulturních nebo sbírkových charitativních akcí pro osoby uvedené v písmenu a), nebo
- pomoc při uskutečňování rozvojových programů a v rámci operací, projektů a programů mezinárodních organizací a institucí, včetně mezinárodních nevládních organizací.

Význam dobrovolnictví pro organizaci

Využívání práce dobrovolníků je velmi důležité strategické rozhodnutí. Organizace musí zvolit vhodné způsoby řízení, motivace a práce s dobrovolníky, vztahy ke stávajícím zaměstnancům, odpovědnost a pracovní režim dobrovolníků, až po formu vyjádření poděkování tak, aby vzájemná spolupráce byla úspěšná. Nedostatečná příprava a kvalita řízení může vést jak ke znechucení dobrovolníků, jejich ztrátě, ale také na vznik nedůvěry organizace k práci s dobrovolníky. Práce s dobrovolníky, ač nikdy není tak jednoduchá, jak se na první pohled může zdát, zajišťuje organizaci mnoho výhod a přínosů. Jsou to především tyto:

- Dobrovolníci představují levný zdroj pracovní síly. Slovo „levný“ znamená, že ani dobrovolná práce není zadarmo. Organizace musí vynaložit určité finanční prostředky na přípravu a realizaci práce s dobrovolníky, je třeba koordinovat jejich aktivity, zajistit dobrovolníkům vhodné pracovní prostředky, prostory. V rámci jejich motivace jim organizace nabízí také např. vzdělávání, zveřejnění jmen, teambuildingové akce. Všechny tyto zmíněné aspekty představují náklady, se kterými je potřeba dopředu počítat. Výše nákladů se odvíjí od skutečnosti, zda organizace pracuje s dobrovolníky podle zákona o dobrovolnické službě (je tzv. přijímající organizací), např. zahraniční dobrovolná služba, humanitární organizace, nebo zda samotní členové organizace jsou dobrovolníky a pracují pravidelně, bezplatně na osobně vytyčeném poslání, např. práce s dětmi (nejčastěji na místní úrovni). Obecně lze říci, že práce s dobrovolníky se významně neliší od řízení lidí v běžné ziskové firmě. Kvůli absenci finanční odměny je však o to důležitější využívat ostatních forem motivování a vedení pracovníků.
- Dobrovolníci mají nemalý vliv na poslání a činnost organizace. Svou přítomností nutí organizaci k neustálému zlepšování se, ke vnímání kritiky od člověka vně organizace. Organizace začíná fungovat na odlišných principech, které pro ni mohou být zásahem do vlastního poslání. Organizace rovněž získávají tolik potřebnou zpětnou vazbu od lidí, kteří přicházejí do organizace zvenčí. Do organizace se dostávají lidé, kteří nejsou zatíženi dosavadními postoji a zkušenostmi vůči organizaci, přicházejí s nekonvenčními přístupy, které se liší podle vzdělání, hodnot a životního stylu každého jedince. Zpětná vazba získaná prostřednictvím rozhovorů a diskusí s dobrovolníky tak může tvořit významný nástroj pro rozhodování managementu organizace.
- Příchod dobrovolníků do organizací, které působí v psychicky náročných oblastech (humanitární, sociální, zdravotní atd.) a kde hrozí tzv. efekt vyhoření, může mít nemalý vliv na psychickou atmosféru v organizaci, může být zdrojem nadšení, nového ducha, optimismu a naděje v další činnost.
- Dobrovolníci mají pro organizaci také vliv jako osoby vyskytující se na současném pracovním trhu (zaměstnanci, zaměstnavatelé,...). Jednak svými současnými kontakty v dosavadních zaměstnáních mohou přispět k rozvoji organizace, sami se stávají partnery při úspěšné spolupráci a v neposlední řadě jsou chápáni jako ideální uchazeči o placenou pozici v organizaci - jsou obeznámeni s fungováním organizace, znají dobře požadovanou náplň práce, organizace je osobně zná, ví, co od nich může očekávat, jaké nároky jsou schopni uspokojit.

Přínosy z pohledu dobrovolníka

Jak již bylo uvedeno v předešlé části, představuje dobrovolnictví pro samotného aktéra velmi významné přínosy, přestože tyto nejsou finanční. Dobrovolník má vždy nějaký důvod,

proč tu kterou činnost provádí a je si vědom odměny, kterou za ni získá. To, že odměna není materiální, ještě nic neznamená. Frič [FRÍČ, 2001] uvádí, že: „ Dobrovolník dostane svoji odměnu, i kdyby ji nechtěl (např. ve formě uznání od ostatních). Lidské jednání je zcela určité vedené lidskou motivací, o proto pokus o ryzí dobrovolnictví končí poznatkem, že záměrné vyhýbání se odměně vede k ukončení dobrovolnictví. A pokud by skutečně jedinec chtěl pracovat bez odměny, byl by racionálním idiotem“. Drucker [DRUCKER, 1994] toto potvrzuje a říká, že: stejně jako v komerční sféře, kde lidé zpravidla po určité době končí, pokud se alespoň částečně neztotožňují s vizí firmy, dobrovolníci odcházejí, neznamená-li dobrovolná práce pro ně žádný přínos.

Přínosy vyplývající z dobrovolné práce můžeme rozdělit na ty, které se váží k profesnímu zaměření dobrovolníka, a ty, které se vztahují k jeho osobnímu - sociálnímu postoji. Mezi přínosy první kategorie lze zařadit: získání nových kontaktů, zkušeností a schopností využitelných ve studiu nebo zaměstnání, rozvíjení kreativity, různorodosti, operativnosti, sebedůvěry, řešení nekonvenčních problémů. Mezi přínosy rozvíjející osobu jedince lze zařadit nový pohled na svět, posilování smyslu pro demokratické postupy a přístupy občanské společnosti, nadšení z práce, uspokojení z pomoci druhým aj.

Existují také skupiny lidí, kteří díky dobrovolnictví mění svůj pohled na svět a své postavení ve společnosti. Jedná se např. o sociálně slabé občany, kteří se zapojením do dobrovolnických programů zařazují do společenského dění, nezaměstnaní získávají zkušenosti potřebné pro výkon budoucí práce, zdravotně postižení se více integrují do společnosti a stávají se více její součástí, důchodci znovu nalézají smysl života, mohou předávat své nabyté zkušenosti dalším dobrovolníkům. Zastřešující prvek pro všechny dobrovolníky je pravděpodobně pocit užitečnosti.

Dobrovolnictví představuje nepeněžní dar organizaci, kdy dobrovolník daruje svůj čas, energii, zkušenosti a dovednosti. Každá dobrovolná práce vyžaduje jinou intenzitu uvedených složek, přičemž nejčastěji je vyžadován čas jedince. Organizace proto musí dobře organizovat výkon dobrovolné práce, tak aby nedocházelo ke zbytečným časovým prodlevám. Energie je zvláště důležitá u těch, kteří pracují s určitým kolektivem např. trenéři sportovních kurzů, lektoři vzdělávacích kurzů atd. Zkušenosti některých dobrovolníků získávají, jiní je předávají.

Ekonomický význam dobrovolnictví

Dobrovolnictví jako významný finanční zdroj neziskových organizací je v ekonomii často pomíjen. Nedochází k transferu finančních prostředků jako při každé jiné směně a proto není tato činnost zachycena v účetnictví organizace. Opomíjen je jak výzkum, tak statistiky. Potřebu znát ocenění dobrovolné práce pocíťují především neziskové organizace (sportovní, sociální, environmentální aj.), nadace, sponzoři a dárci, média a veřejnost, statistika a státní správa. Kalkulace ekonomické hodnoty dobrovolnictví zaujímá významnou roli, neboť umožňuje:

- přesvědčit tvůrce veřejných politik o důležitosti a významnosti ekonomického přínosu dobrovolnictví pro společnost,
- podporovat účast ostatních na dobrovolné práci,
- sledovat vývoj dobrovolnictví, rozpoznat trendy a porovnat je se současným a budoucím vývojem v ekonomice, porovnat rozsah dobrovolnictví s jinými zeměmi.

Dokázání účelnosti a potřebnosti dobrovolné práce, propagace a dokazování úspěchů znesnadňuje absence jakýchkoliv finančních ukazatelů a nehmatatelnost výsledků práce. Výstupy neziskových organizací je obtížné měřit a nějakým způsobem hodnotit. Mnohem výhodnější se proto jeví používání nefinančních ukazatelů, které ale nikdy nepostihnou celou

šší přínosů dobrovolné práce. Oceňování dobrovolné práce se tak stává jedním z ukazatelů, který je často diskutován a začíná být uznávanou hodnotou v mnohých oborech, ač se neopírá o reálně probíhající peněžní transfery.

Donedávna zveřejňoval Český statistický úřad pouze vývoj té části ekonomiky, která probíhá pomocí peněžních mechanismů. Ke dni 1. 7. 2008 však byla na webové stránky Českého statistického úřadu vložena zkrácená verze satelitního účtu neziskových institucí za rok 2006, která obsahuje imputovanou hodnotu dobrovolnické práce. Pracovní skupina pro zavádění satelitního účtu neziskových institucí v ČR uspořádala v prosinci 2005 seminář k problematice oceňování dobrovolnické práce. Po vyslechnutí různých názorů a návrhů se rozhodla přijmout metodu ocenění pomocí mediánu stanoveného podle výsledků z Informačního systému o průměrném výdělku (ISPV), které provádí pracoviště statistické služby Ministerstva práce a sociálních věcí za nepodnikatelskou sféru podle zákona č. 143/1992 Sb., o platu a odměně za pracovní pohotovost v rozpočtových a v některých dalších organizacích a orgánech. Pro rok 2006 hodnota mediánu podle ISPV dosahovala 120,19 Kč/hod., oproti roku 2005 se zvýšila o necelých 7 Kč/hod.

Tab. I: Ocenění dobrovolné práce v České republice

Počet dobrovolníků		Počet hodin odpracovaných dobrovolníky		Oceněná dobrovolnická práce (mil. Kč)	
2005	2006	2005	2006	2005	2006
840 067	891 472	62 988 839	49 765 223	7 145	5 981

Zdroj: http://dw.czso.cz/nufile/SUNI_2006.htm

Mezi další metody ocenění dobrovolné práce patří metodika Ministerstva práce a sociálních věcí, která jako cenu dobrovolné práce určuje šestou třídou a šestý stupeň v platové tabulce. Touto metodou jsou oceňováni pouze dobrovolníci vykonávající činnost v akreditovaných programech. Další metodu uvádí Tošner, Sozanská [TOŠNER, SOZANSKÁ, 2000], hodnotu dobrovolné práce stanovují jako 1,5 násobek zákonné minimální mzdy.

Všechny tyto metody, ač velice přínosné pro alespoň hrubý odhad hodnoty a ceny dobrovolné práce, však neodrážejí klíčové faktory, které by měly být (stejně jako je tomu u stanovení mzdy v podnikatelském prostředí) zahrnuty. Jedná se např. o: náročnost práce, odpovědnost a kvalifikaci pracovníka – dobrovolníka, potřebnou praxi atd.

Význam dobrovolnictví v mezinárodním měřítku

Dobrovolnictví zahrnuje nejen činnost na místní a národní úrovni, ale také mezistátní a mezinárodní programy. Dobrovolníci hrají nezanedbatelnou roli v humanitárních programech OSN, obraně lidských práv, v procesu podpory demokracie. Rovněž kampaně na podporu zvyšování gramotnosti a ochrany životního prostředí by se bez pomoci dobrovolníků neobešly.

S cílem poukázat na činnost dobrovolníků po celém světě a podnítit ostatní potenciální dobrovolníky k jejich zapojení, vyhlásilo Valné shromáždění OSN v roce 1997 rok 2001 jako Mezinárodní rok dobrovolníků. V rámci tohoto roku dobrovolnictví byla přijata rezoluce, která obsahovala doporučení týkající se činnosti dobrovolníků, a byl oceněn jejich význam.

Dobrovolnictví je zde chápáno jako „integrální součást jakékoli strategie zaměřené na omezení chudoby, udržitelný rozvoj a sociální integraci, a zvláště na překonání sociální izolace a diskriminace“ (č. 52/17 z 20. listopadu 1997). Zpráva o podpoře dobrovolné činnosti obsahuje výčet různých přínosů dobrovolné práce včetně závěrů průzkumu, podle něhož se dobrovolnická činnost vyrovná devíti milionům placených pracovních míst na plný úvazek a dosahuje hodnoty 225 miliard USD.

Valné shromáždění OSN přijalo rezoluci, kterou podporuje 72 států, včetně České republiky. Dodatek rezoluce „Doporučení způsobů, kterými mohou vlády a systém OSN podporovat dobrovolnictví“, navrhuje, aby „vlády jednotlivých států podporovaly dobrovolnickou činnost zvyšováním informovanosti o zásadním přínosu této činnosti pro sociální a ekonomické fungování společnosti a aby dobrovolnické programy vycházely vstřícně prostřednictvím podpůrných opatření. Vlády by se měly podílet na přípravě, školení a oceňování dobrovolníků a zajistit daňový, legislativní a další rámce pro komunitní a neziskové organizace zabývající se dobrovolnickou činností. Dobrovolnictví by mělo být zahrnuto do státního plánování rozvoje a měl by být zohledněn potenciální přínos dobrovolnictví pro udržitelný rozvoj.“

Závěr

Význam dobrovolnictví můžeme vidět na třech úrovních – co dobrovolnictví přináší samotnému dobrovolníkovi, čím obohacuje organizaci, pro kterou pracuje, a co dává společnosti. Dobrovolnictví podporuje solidaritu mezi lidmi navzájem a doplňuje činnost dalších sektorů. Dobrovolná činnost poskytuje prostor pro sociální začlenění nezaměstnané a jinak marginalizované části populace i pro smysluplné využití volného času výdělečně činných občanů.

Hlavním cílem rozvoje dobrovolnictví je posílení sociální soudržnosti ve společnosti. Dobrovolná činnost vnáší do moderní společnosti sociální rozměr, na kterém je její fungování životně závislé. Bez stabilního sociálního prostředí ani ta nejvyspělejší společnost nemůže fungovat. Proto je tedy rozvoj dobrovolnictví jedním z nejvýznamnějších současných modernizačních trendů.

Trend dobrovolnictví vykazuje postupný nárůst, zapojení čím dál většího počtu lidí, avšak je nutné si uvědomit, že zároveň roste také okruh lidí a oblastí, které budou tuto pomoc potřebovat. Stále se zvyšují rozdíly mezi sociálně marginalizovanými skupinami (etnickými skupinami, starými lidmi, postiženými, chudými, lidmi z jiných kultur). Tito všichni potřebují pomoc druhého člověka. Nelze však předpokládat, že tyto činnosti a úkoly převezme stát, neboť stát, jak říkala Olga Havlová „nemůže nikoho vzít za ruku ani se mu upřímně podívat do očí“.

Použitá literatura

1. DRUCKER, P. F. Řízení neziskových organizací – praxe a principy. Praha, Management Press. 1994. 184 str. ISBN 80-85603-38-1.
2. DUBEN, R. Neziskový sektor v ekonomice a společnosti. Praha, Codex Bohemia. 1996. 371 str. ISBN 80-85963-19-1.
3. FRIČ, P. a kol. Dárcovství a dobrovolnictví v České republice. Výsledky výzkumu NROS a AGNES. Praha, Agens. 2001. 115 str. ISBN 80-902633-7-2.
4. GIDDENS, A. Třetí cesta: obnova sociální demokracie. Praha, Mladá fronta. 2001. 149 str. ISBN 80-204-0906-8.
5. TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. Dobrovolníci a metodika práce s nimi. Praha, Portál. 2002. 152 str. ISBN 80-7178-514-8.

6. ŠOJDROVÁ, M. Dobrovolnictví za našimi hranicemi, příklady dobré praxe 2007. In: Dobrovolnictví bez hranic. Kroměříž, klub UNESCO, 2007, sborník z konference.
7. Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě).

Kontaktní adresa

Ing. Marie Hladká
Centrum pro výzkum neziskového sektoru
Vinařská 3
603 00 Brno

Ekonomicko-správní fakulta MU
Lipová 41a
602 00 Brno-Pisárky
Email: hladka@e-cvns.cz
Telefon: 542 210 075

PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB VE VENKOVSKÉM PROSTŘEDÍ

Jan Hloušek

Abstrakt

Příspěvek popisuje úskalí zabezpečování sociálních služeb na venkově, role a postavení venkovských obcí v procesu komunitního plánování sociálních služeb.

Abstract

This article describes difficulties securing social services in rural areas, the role and status of rural communities in the process of community planning of social services.

Klíčová slova

Komunitní plánování, sociální služby, venkov, obec

Keywords

Community planning, social services, rural area, community

Celková situace procesu komunitního plánování sociálních služeb je v Královéhradeckém kraji oproti jiným regionům velmi dobrá. Především je potřeba vyzdvihnout fakt, že zde plánuje většina pověřených obcí s rozšířenou působností výkonu státní správy (PO3) a i některé obce s pověřeným obecním úřadem (PO2) a že se daří dokonce aktualizovat již schválené komunitní plány sociálních služeb. Jako první měl Královéhradecký kraj zpracován svůj střednědobý plán rozvoje sociálních služeb (už v únoru 2007), zatímco jiné teprve vstřebávaly tento svůj nový úkol i metodiku, podle které ho mají splnit. Na druhou stranu musíme přiznat, že se neustále opakují tytéž problémy, které se zatím nedaří příliš řešit. Jedním z hlavních nedostatků, který byl identifikován už v roce 2006, je „nezájem menších obcí (PO2 a PO1) o proces KPSS“¹. Potřeba komunikovat při tvorbě krajského plánu a potřeba zapojení PO2 a především PO1 zazněla opět u úst účastníků jednoho z workshopů v rámci konference Zkušenosti s plánováním sociálních služeb obce a kraje, který se konal v Hradci Králové v dubnu 2007. V této době už startoval společný projekt Občanského poradenského střediska a 13 obcí PO3, který se jednou ze svých aktivit zaměřil právě na oslovení malých obcí v Královéhradeckém kraji a jejich zapojení do procesů plánování sociálních služeb a jehož jsem se měl možnost aktivně účastnit jako lektor. V rámci tohoto projektu se uskutečnilo na 50 setkání s více než 350 starosty. Ukázaly se velké rozdíly mezi možnostmi, které má k dispozici město a které malá obec.

Základem komunitního plánování sociálních služeb je spolupráce zadavatelů (obcí, krajů) s poskytovateli sociálních služeb (organizacemi, které v dané oblasti pracují) a jejich uživateli (klienty) při vytváření plánu a vyjednávání o budoucí podobě služeb². Při uplatňování KPSS se vychází z porovnání existující nabídky sociálních služeb se zjištěnými potřebami uživatelů a potenciálních uživatelů. Proces je většinou koordinačně a organizačně zaštitěn zainteresovaným ekonomicky i organizačně silným subjektem nejčastěji městem, které je schopno nalézt pro plánovací činnost dostatek prostředků a kvalifikovaných pracovníků.

¹ HLOUŠEK J. aj. Komunitní plánování sociálních služeb v Královéhradeckém kraji. Hradec Králové, OPS, 2007. 56 s. ISBN: 80-86701-10-7

² MATEROVÁ J. Komunitní plánování sociálních služeb – metodika. Praha, AGORA 2005.

Tomu, zda tomu tak je i ve skutečnosti, by mohl být věnován další samostatný příspěvek.

Naši pozornost však zaujal venkovský prostor, který vykázal taková specifika a také řadu bariér, které vyžadují od již zmíněných zaštiťujících měst velké úsilí, aby mohly být do zahájených procesů zapojeny. Jaký je současný pohled na venkovský prostor? Venkov bývá obvykle definován jako řídce „obydlený prostor, ve kterém má důležitou funkci zemědělství“³. Z demografického hlediska je venkov typický nízkým počtem a hustotou obyvatel, z hlediska urbanistického specifickým typem zástavby. Do takového prostředí jsme vstoupili s tématem sociálních služeb a jiným systémem financování, který obcím přináší nové a ne zrovna populární povinnosti. Očekávali jsme zpětnou vazbu se smíšenými pocity. Nevěděli jsme, nakolik stále ještě platí, že role venkova spočívá především v údržbě krajiny, dlouhodobě utvářenou „cílevědomou lidskou činností za účelem kulturní a hospodářské kultivaci prostředí“⁴, když původními hodnotami tolik otřásly trendy moderní doby (rozpad rodiny, suburbanizace apod.).

Venkov má však ještě další specifika – sociologická, vyznačující se určitým typem komunity s vyšší mírou vzájemné sociální závislosti, silnou vazbou na tradici a slabou inklinací k sociálním změnám. Řada starostů nám naslouchala a potřebě řešit sociální problémy rozuměla. Nebylo však pro ně jednoduché přijmout svou novou roli zadavatele sociálních služeb a zařadit ji mezi už tak předimenzovanou škálu nejrůznějších agend. Pohled starosty na rozvoj malé obce obvykle zahrnuje tyto priority: 1. bydlení, 2. podnikání, 3. zemědělství, 4. cestovní ruch, 5. zaměstnanost, infrastruktura, vybavenost, kulturní život, dopravní obslužnost. Někde v té páté prioritě se nyní snaží uplatnit se svými nároky i sociální oblast. Na všechno však obecní rozpočet nevystačí, a tak paradoxně dochází k uplatnění metody komunitního plánování právě zde, na venkově, přirozeně a bez teorií. Obec se rozhoduje, který ze všech požadavků občanů je ten nejdůležitější a na sociální služby dojde až ve chvíli, kdy na řešení situace jsou vnitřní „komunitní“ síly slabé. Pomoc od profesionálů je vnímána jako potřebná až tehdy, kdy dochází k ohrožení života konkrétního občana, nebo k narušení soužití a sociálního míru v obci.

Venkovští obyvatelé rozhodně nemají stejný komfort veřejných služeb jako obyvatelé měst. Převažuje nutnost se za komfortem někam dopravit, nebo ho za mnohem finančně náročnějších podmínek do obce z větších sídel dovést. Za součást tohoto „komfortu“ jsou považovány i sociální služby. Každý, kdo někdy pracoval v zastupitelstvu malé obce, mi dá za pravdu, že to není jednoduchá práce. Díky dichotomickému pojetí výkonu veřejné správy u nás padá i na ty nejmenší obce řada povinností, přičemž na řádné zabezpečení všech agend nemají tyto obce dostatečné kapacity. Ani finanční, ani technické a ani personální. Výsledek je ten, že neuvolněný starosta spolu s jedním či dvěma zastupiteli jako „Ferda mravenec“ dělá práci všeho druhu a s minimem prostředků musí zabezpečit fungování svojí obce ne zřídka v rozsahu srovnatelným s větším městem. Není tedy divu, že sociální problematika bývá často opomíjena a plánování sociálních služeb vyvolává u těchto starostů shovívavý úsměv. Tento úsměv jim však často tuhl na rtech a střídala ho brunátná červeň v okamžiku, kdy jsme jim v rámci motivačních prezentací připomínali povinnosti, které v sociální oblasti mají zabezpečovat, a to bez ohledu na velikost obce či rozsah výkonu státní správy. Výčet povinností není sice rozsáhlý, ale skrývá se za ním řada velice odborných činností, které průměrný člověk nezná a ani znát nemůže. Jedná se o tyto agendy:

³ MAJEROVÁ, V. Český venkov 2005. *Rozvoj venkovské společnosti*. Praha, PEFČZU2005. 150 s. 80-213-1274-2

⁴ HENDRYCH, P. *Tvorba krajiny a zahrad III:- Historické parky, zahrada a krajina, jejich proměny, kulturně historické hodnoty, význam a ochrana*. Praha, ČVUT 2003. 163 s. ISBN 80-01-02230-7

1) Pomoc při žádosti o dávky

Obecní úřad poskytující dávky je povinen poskytovat občanům také odbornou pomoc při žádosti o ně. Součástí této agendy je také povinnost průběžně informovat občany, kde mohou získat informace o řešení jejich sociální situace (§4a zákona č. 114/1988 Sb., o působnosti orgánů ČSR v sociálním zabezpečení). Navíc v samostatné působnosti musí každá obec v případě potřeby poskytnout nebo zprostředkovat osobě s trvalým pobytem dávku sociální péče (§90 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách). Z toho vyplývá, že by obec měla mít k dispozici a znát právní předpisy upravující oblast sociálního zabezpečení a nejlépe také formuláře žádostí o sociálních dávky. Dále by měla mít k dispozici aktuální adresáře s kontakty na obce poskytující sociální dávky.

2) Mapování situace v obci

Mnohem více povinností ukládá zákon obcím při péči o osoby zdravotně postižené. Obec má za povinnost jednak vyhledávat osoby těžce zdravotně postižené a staré občany žijící v nepříznivých podmínkách, které nemohou sami překonat (§30, vyhl. 182/1991 Sb., k provedení zákona o sociálním zabezpečení) a jednak vyhledávat osoby, které potřebují sociální péči a tuto péči jim poskytnout nebo zprostředkovat ve spolupráci s poskytovateli, obcemi a krajem (§14 zákona č. 114/1988 Sb. o působnosti orgánů ČSR v sociálním zabezpečení). Další povinnost uložená §94 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, se týká celkového zjišťování potřeby poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na svém území. Není sice dán rozsah ani frekvence zjišťování, ale ty by měly vyplývat z dynamiky změn v sociální struktuře obyvatel v území. Z tohoto vyplývá, že by obec měla mít seznam osob, kteří jsou ohroženi sociální exkluzí, znát sociální situaci těchto osob a mít připravené postupy pro řešení jednotlivých případů.

3) Zprostředkování informace nebo sociální služby

Na mapování sociální situace navazuje povinnost obce spolupracovat s dalšími obcemi, krajem a s poskytovateli sociálních služeb při zprostředkování pomoci osobám, popřípadě zprostředkování kontaktu mezi poskytovatelem a osobou. Obec v případě potřeby musí poskytnout nebo zprostředkovat osobě s trvalým pobytem dávku sociální péče (příspěvek na péči) nebo sociální službu (§90 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách). Obec musí na vlastní náklady zabezpečit dostupnost informací o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb na svém území (§94 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Z uvedeného vyplývá, že by obec měla mít k dispozici ve srozumitelné podobě aktuální informace o dostupných sociálních službách vč. kontaktů na poskytovatele a tyto informace pravidelně distribuovat osobám, které by je mohly potřebovat.

4) Zajišťování sociálně právní ochrany dětí

Sociálně právní ochrana dětí vyžaduje specifické odborné znalosti, takže většinu agend svěřuje zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, do kompetence obecním úřadům s rozšířenou působností a krajským úřadům. Nicméně obecní úřad má k občanům nejbližší a nejlépe tak může získat informace o ohrožování života, zdraví či vývoje a výchovy dětí. Z toho vyplývá, že i obecní úřady malých obcí mají tímto zákonem uloženy některé povinnosti.

Obec je zákonem definována jako orgán sociálně-právní ochrany dětí a jako takový je povinen přijmout oznámení kohokoliv na porušení povinností nebo zneužití práv vyplývajících z rodičovské zodpovědnosti, na skutečnost, že rodiče nemohou plnit povinnosti vyplývající z rodičovské zodpovědnosti (§ 7 zákona č. 359/1999 Sb.) V takovém případě je povinen předat tyto informace obecnímu úřadu s rozšířenou působností, resp. příslušné komisi pro sociálně-právní ochranu dětí. Obecní úřad je povinen vyhledávat děti, jejichž rodiče

zemřeli nebo neplní povinnosti plynoucí z rodičovské zodpovědnosti a dále děti, které vedou zahálčivý nebo nemravný život spočívající zejména v tom, že zanedbávají školní docházku, nepracují, i když nemají dostatečný zdroj obživy, požívají alkohol nebo návykové látky, žijí se prostitutí, spáchaly trestný čin nebo, jde-li o děti mladší než patnáct let, spáchaly čin, který by jinak byl trestným činem, opakovaně nebo soustavně páchají přestupky nebo jinak ohrožují občanské soužití. Zvláštní důraz je kladen na vyhledávání dětí, které se opakovaně dopouští útěků od rodičů nebo na kterých byl spáchán trestný čin ohrožující život, zdraví, jejich lidskou důstojnost, mravní vývoj nebo jmění, nebo je podezření ze spáchání takového činu (§6, odst. 1 zákona č. 359/1999 Sb.). V takovém případě je obecní úřad povinen působit na rodiče, aby svoje plnili povinnosti vyplývající z rodičovské zodpovědnosti, projednat s rodiči odstranění nedostatků ve výchově dítěte, projednat s dítětem nedostatky v jeho chování, sledovat, zda je na základě kontrolních oprávnění zamezováno v přístupu dětí do prostředí, které je z hlediska jejich vývoje a výchovy ohrožující. (§10 zákona č. 359/1999 Sb.) Obec by tedy měla znát postupy v případě zjištění domácího násilí, osíření či jiného ohrožení výchovy dítěte, mít aktuální adresář institucí zabývajících se sociálně-právní ochranou dětí a měla by aktivně podporovat nebo organizovat aktivity směřující k účelnému využití času dětí a informovat o nich.

5) Zajišťování sociálních služeb

V této oblasti se schází relikty z předchozí právní úpravy s úpravou novou. Obec má za povinnost zejména u osob zdravotně a tělesně postižených zajistit společné stravování, bydlení a jejich zapojování do společenského života (§32 zákona. č. 114/1988 Sb. o působnosti orgánů ČSR v sociálním zabezpečení).

Část agend souvisejících s řešením sociální situace občanů na svém území ukládá § 92 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách obecním úřadům s rozšířenou působností. Ty zajišťují osobám, kterým není poskytována sociální služba, a jsou v takové situaci, kdy neposkytnutí okamžité pomoci by ohrozilo jejich život nebo zdraví, poskytnutí sociální služby nebo jiné formy pomoci, a to v nezbytném rozsahu.

Obecní úřady obce s rozšířenou působností podle tohoto zákona dále poskytují odborné sociální poradenství osobám ohroženým sociálním vyloučením z důvodů předchozí ústavní nebo ochranné výchovy nebo výkonu trestu, osobám, jejichž práva a zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby, a osobám, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností.

Není-li služba zabezpečena obcí a ani obecním úřadem s rozšířenou působností, může obec poskytnout dotaci na úhradu nákladů služeb registrovaným poskytovatelům (§105 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Obec dle tohoto zákona má spolupracovat s dalšími obcemi, kraji a s poskytovateli sociálních služeb při zprostředkování pomoci osobám nebo kontaktu mezi poskytovatelem a osobou. Za účelem zabezpečení dostupnosti sociálních služeb v území obce může také zpracovat střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve spolupráci s krajem, poskytovateli sociálních služeb na území obce a za účasti osob, kterým jsou poskytovány sociální služby (§94 písm. a)-d) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Definici plánu sociálních služeb najdeme v § 3, písm. h) tohoto zákona, který plán vymezuje jako výsledek procesu aktivního zjišťování potřeb osob ve stanoveném území a hledání způsobů jejich uspokojování s využitím dostupných zdrojů, jehož obsahem je:

- popis a analýza existujících zdrojů a potřeb, včetně ekonomického vyhodnocení;
- strategie zajišťování a rozvoje sociálních služeb;
- povinnosti zúčastněných subjektů;

- způsob sledování a vyhodnocování plnění plánu;
- způsob, jakým lze provést změny v poskytování sociálních služeb.

Z výše uvedeného vyplývá, že obec by měla znát dostupné sociální služby a měla by mít předjednané smlouvy o poskytování sociálních služeb pro svoje občany. V souvislosti s tím by měla mít v rozpočtu vyčleněnou položku na financování nejnужnějších služeb, na jejichž zabezpečení by měla spolupracovat s okolními obcemi a krajem v rámci procesu plánování sociálních služeb.

Zákonem uložené povinnosti malé obce sice zatěžují, ale na druhou stranu dobře fungující systém plánování sociálních služeb může velice usnadnit jejich plnění. Není však snadné starostům obcí vysvětlit, v čem spočívá poslání sociálních služeb a jak přispívají ke zkvalitnění života lidí a že stojí za ty vynaložené prostředky z obecního rozpočtu. Přestože mají sociální služby na venkově svou tradici v podobě dovážky obědů a populárních domovů důchodců, jejich bezbřehost a provázanost především se zdravotní stránkou ji činí pro laiky nečitelnou. Pokud dříve sloužila alespoň k řešení bytové problematiky, dnes tuto funkci díky rigidnímu legislativnímu ukotvení tuto funkci plnit nemůže. Je těžko pochopitelné, že starý občan bude žít vymydlený, nakrmený a spokojený s naplňováním svého individuálního cíle, zatímco mu bude polorozpadlá střecha padat na hlavu. Obhajovat účelnost institucionalizovaných služeb pro starou paní, o kterou se její bohatý syn a známý úspěšný podnikatel nepostará a navíc ještě přenáší zodpovědnost za dofinancování potřebné péče na obec, je téměř nemožné. Stále tu zůstává člověk, který potřebuje pomoc, teď, akutně, bez ohledu na okolnosti. Je nutné hledat cesty k řešení. To břímě zůstává na bedrech starostů, kteří ho vlastně nedokáží odmítnout, jakmile si ho přiznají.

Venkov však trápí problémů jako je špatná dopravní obslužnost, nedostatek pracovních příležitostí, malé možnosti společenského a kulturního vyžití a špatná vybavenost (obchody, školy), které obvykle nevyváží výhody, které život na venkově jejich obyvatelům přináší: klidné bydlení poblíž přírody, dobré mezilidské vztahy a bezpečné prostředí. V důsledku dochází k vyliďňování venkova a odchodu mladých lidí do měst, a pokud přicházejí noví obyvatelé novostaveb, pokračují za vysokými zdmi ve svém započatém konzumním stylu života a málokdy se zapojují do rozvoje obce. Už nyní je těžké vytipovat za stávající starosty jejich nástupce, až nebudou schopni svou funkci zastávat, je složité najít kandidáty do zastupitelstev, je skoro nemožné najít někoho s volným časem, který by mohl věnovat komunitě. I zvenčí je patrný tlak ohrožující samotnou existenci vesnic, ať už se bavíme o daňové výtěžnosti, rovném přístupu k informacím a rozvojovým příležitostem včetně pomoci z EU. Venkovský prostor zaujímal v roce 2005 téměř 74% výměry naší republiky, přičemž toto vymezení vychází z čistě české velikostní kategorie (do 2 tis. obyvatel). Sídel tohoto typu bylo cca 5 600, což představuje 89% všech sídel. Statistiky naznačují drobný populační vzestup v posledních letech u obcí od 500 do 1999 obyvatel, zcela opačný trend u těch obcí nejmenších do 199 obyvatel. Stojí před námi velká výzva, zda se pokusíme zachovat neopakovatelný ráz venkovského prostředí a zároveň umožnit jeho obyvatelům vést důstojný, kvalitní a plnohodnotný život. Nelze totiž pominout skutečnost, že lidé žijící na venkově stále tvoří nepřehlédnutelnou část našich obyvatel.

Použitá literatura

- [1] HENDRYCH, P. Tvorba krajiny a zahrad III:- Historické parky, zahrada a krajina, jejich proměny, kulturně historické hodnoty, význam a ochrana. Praha, ČVUT 2003. 163 s. ISBN 80-01-02230-7
- [2] HLOUŠEK J. aj. Komunitní plánování sociálních služeb v Královéhradeckém kraji. Hradec Králové, OPS, 2007. 56 s. ISBN: 80-86701-10-7
- [3] MAJEROVÁ, V. Český venkov 2005. *Rozvoj venkovské společnosti*. Praha, PEFČZU

2005. 150 s. 80-213-1274-2
[4] MATEROVÁ J. Komunitní plánování sociálních služeb – metodika. Praha, AGORA 2005.

Kontaktní adresa

Mgr. Jan Hloušek
Katedra sociální práce a sociální politiky
Univerzita Hradec Králové
Rokitanského 62, Hradec Králové
Email: jan.hlousek@uhk.cz
Tel. č.: 605 462 271

MOŽNOSTI SOCIÁLNÍ INKLUZE OSOB BEZ DOMOVA V KONTEXTU PLATNÉ LEGISLATIVY A NÁSTROJŮ SOCIÁLNÍ POLITIKY

Jan Mandys

Abstrakt

Bezdomovectví představuje extrémní formu sociální exkluze. S bezdomovectvím souvisí nezaměstnanost, zdravotní problémy a sociálně patologické jevy (např. závislosti, drobná kriminalita apod.). Zákon o sociálních službách definuje sociální služby, které jsou těmto lidem poskytovány. Problematika osob bez přístřeší je dále řešena prostřednictvím dotačních titulů ze strukturálních fondů a také na úrovni místních politik. Důležitým vodítkem při sociálním začleňování bezdomovců, je analýza potřeb a životního stylu těchto lidí.

Abstract

Homelessness represents an extreme form of social exclusion. Homelessness is connected with unemployment, health problems, and social-pathological phenomena (e. g. addictions, delinquency, etc.). Social service law defines social services which are provided for these persons. The problem of homeless people is solved by means of structural funds, and at the level of ward politics as well. Important guide-post for social inclusion of homeless people is the analysis of their needs and lifestyle.

Klíčová slova

Sociální politika, sociální služby, bezdomovectví, potřeby, sociální inkluze.

Keywords

Social politics, Social services, Homelessness, Needs, Social inclusion.

Úvod

Bezdomovectví vedle problému sociálního, představuje také závažný problém politický, neboť se dotýká takových zásadních oblastí, jako je např. zdravotnictví, veřejný pořádek apod. V případě, že se bezdomovec rozhodne svou situaci řešit, vyhledá příslušné zařízení sociálních služeb, které je ve většině případů financováno z veřejných financí. Bezdomovec představuje pro společnost často dysfunkčního člověka, který si svou životní situaci zavinil sám, obtěžuje ostatní svou veřejně prezentovanou závislostí na alkoholu a páchá trestnou činnost.

Každá vyspělá společnost by měla mít pro případy, kdy jedinec není schopen svou obtížnou sociální situaci zvládnout sám, vytvořenu fungující záchytnou sociální sít', která nejenom, že napomáhá k sociálnímu začleňování, ale také se mu snaží předcházet.

O legitimitě jednotlivých nástrojů sociální politiky se vede mnoho odborných diskuzí. K debatě o sociálních službách přispívá mimo jiné náměstek ministra práce a sociálních věcí ČR, který říká: „Sociální služby pro mnohé z nás jsou nebo mohou být významnou oporou v různých životních situacích. Představují možnost, jak naplnit některé potřeby nebo jinak napomoci lidem, kteří z nějakého důvodu nemohou či nejsou schopni si je zajistit sami“ (Hošek M.; 2007; s. 1). Předkládaný text si klade za cíl na problematice bezdomovectví deskriptovat úskalí národní i komunální politiky sociálního začleňování osob, které bývají stigmatizovány již pouhým zařazením do širší skupiny, která bývá označována jako osoby

sociálně nepřizpůsobené. V textu proti sobě stojí zásadní determinanty ovlivňující vznik bezdomovectví a konkrétní nástroje sociální inkluze.

Determinanty ovlivňující vznik bezdomovectví

Na vzniku bezdomovectví se podílejí faktory jak individuální (osobnostní, zdravotní apod.), tak socioekonomické (legislativa, bytová politika, společenské klima apod.). Jedinec selhává v plnění běžných rolí a to z důvodu, že potřebné schopnosti buď nezískal vůbec anebo schopnosti v průběhu života z nějakého důvodu ztratil.

V současné literatuře můžeme pozorovat dva zásadní směry úvah o determinantách bezdomovectví. Američtí autoři považují za primární příčinu bezdomovectví nedostatek levného a dostupného bydlení. Oproti tomu čeští a britští autoři častěji hovoří o vícefaktoriálních determinantách bezdomovectví a nedefinují primární příčinu. Následující text se bude věnovat oběma pohledům.

Za jednu samostatnou kategorii příčin bezdomovectví je považována chudoba. Králová (2007) v Evropském kontextu hovoří o tzv. „relativní chudobě“. Na tuto chudobu má přímý vliv nedostatek pracovních příležitostí a dále je spojována s dlouhodobou nezaměstnaností. Chudoba se sebou přináší i psychickou a sociální deprivaci.

Stejně jako Králová, vidí za příčinami bezdomovectví chudobu i Mareš (1999). Relativně velký a rostoucí počet bezdomovců přisuzuje strukturálním problémům, jako jsou nedostatek levných bytů a bydlení, vysoká nezaměstnanost a rostoucí úroveň chudoby. Chudoba je podle Mareše příčinou bezdomovectví ve větší míře než samotná ztráta přístřeší. Bezdomovci podle něj nejsou schopni participovat na běžném životě stejně tak jako většinová společnost.

Na ekonomický vliv vzniku bezdomovectví upozornila již v roce 1995 Horáková, která se domnívá, že bezdomovectví může být negativním důsledkem ekonomické transformace. Ve své práci uvádí některé okolnosti, které k nárůstu počtu bezdomovců po roce 1989 přispěly:

- Privatizované podniky ztratily povinnost zaměstnávat nadbytečné zaměstnance.
- Došlo k rozpadu některých velkých zejména stavebních podniků a současně k zániku mnoha podnikových ubytoven, které byly trvalým bydlištěm části dělníků.
- Amnestie v lednu 1990.

Nejširší přehled determinantů bezdomovectví přináší Hradecký a Hradecká (1996):

1. **Objektivní příčiny** – jsou ovlivněny sociální politikou státu, jednotlivci, sociálním zákonodárstvím. Příčiny objektivního charakteru mohou působit na dodržování lidských práv, na zachování integrity práva a respektování zásady rovných příležitostí pro všechny občany, na vzdělanosti a kvalifikaci občanů.
2. **Subjektivní příčiny** – jsou ovlivněny jednotlivci, rodinami a společenskými skupinami, jejich schopnostmi, rysy, temperamentem, charakterem a věkem. Tyto příčiny můžeme dále dělit na:
 - Materiální – ztráta zaměstnání, nejisté bydlení, dlouhodobá nezaměstnanost, nedostatečné příjmy, zadluženost, neschopnost obhospodařovat vlastní rozpočet, ztráta živitele, majetku.
 - Vztahové – změna struktury rodiny, rodinné nebo manželské problémy, diskriminace ženy, narušené vztahy v rodině, rozdělení či rozpad rodiny, násilí v rodině, sexuální zneužívání, znásilnění.

- Osobní – mentální retardace, duševní či tělesná choroba, nesamostatnost, osamělost, invalidita, alkoholismus, hráčství a další závislosti.
- Institucionální – propuštění z ústavu, z vězení, opuštění dětského domova.

Jejich teorii potvrzuje i pozdější práce Králové (2007; s. 3), která uvádí typické situace a jejich kombinace, kdy dochází ke vzniku bezdomovectví:

- „Partnerské problémy (rozpad partnerství, domácí násilí, odchod).
- Vztahové problémy v rodině (zejména mladí – útěk z rodiny).
- Úmrtí partnera nebo rodičů (zejména senioři, mladiství).
- Zdravotní postižení (fyzické, psychické).
- Ztráta zaměstnání, znevýhodnění na trhu práce (vysoký věk, nedostatečné vzdělání, pohlaví, záznam v rejstříku trestů).
- Migrace do metropole, většího města (představa snadného získání zaměstnání).

Britští autoři definují rizikové faktory a jejich kombinace, jež predisponují člověka k tomu stát se bezdomovcem. Spojovacím faktorem všech bezdomovců jsou nezaměstnanost a chudoba. Fitzpatrick, Kemp a Klinker (2004; s. 46) na základě studií, které proběhly v průběhu 90. let, definují tyto rizikové faktory:

- „Sexuální a psychické zneužívání v dětství nebo dospívání.
- Rodinné spory a rozvraty.
- Delikventní chování a zkušenost s vězením.
- Předchozí služba u armády.
- Nedostatek sociálně podpůrných sítí.
- Dluhy, nezaplacené nájemné nebo hypotéky.
- Neshody v sousedství.
- Zneužívání drog a alkoholu.
- Vyloučení ze školy a nedostatek kvalifikace.
- Problémy s duševním zdravím.
- Špatné psychické zdraví.“

V USA je považován za hlavní příčinu nedostatek dostupného bydlení. Hartman (2000) uznává sice, že jsou důležité i další faktory (např. závislost, špatné zdraví apod.), avšak levné bydlení by podle něj zamezilo vzniku bezdomovectví ve větší míře. Ve své výzkumné studii mezi americkými bezdomovci identifikuje tyto primární příčiny bezdomovectví:

- Nedostatek dostupného bydlení.
- Nezaměstnanost: nezaměstnanost respondentů je způsobena nemocí, závislostí na návykových látkách.
- Nízké příjmy.
- Další sociální problémy: vysoká míra rozvodovosti, domácí násilí, zdravotní problémy a užívání návykových látek

Jiní američtí autoři - Muñoz a kol (2005) přicházejí se dvěma skupinami indikátorů, které mohou člověka k bezdomovectví predisponovat:

1. **Zkušenosti z dětství:** nefunkční rodina, sexuální nebo fyzické zneužívání, hrubé zacházení rodičů s dětmi, psychické onemocnění u rodičů. Tyto indikátory jsou potencionálními rizikovými faktory, aby se člověk stal v pozdějším věku bezdomovcem.
2. **Zkušenosti z dospělosti:** fyzické nebo sexuální násilí v dospělosti, oběť trestné činnosti (okradení, napadení apod.), zkušenost z vězení, délka bezdomovectví (čím je člověk bezdomovcem déle, tím je větší riziko, že jím zůstane), užívání návykových látek.

Nástroje sociálního začleňování

Za základní nástroj sociální inkluze můžeme považovat specifické sociální služby, které se zabývají pomocí a podporou osob bez přístřeší. Konkrétní definici a vymezení rozsahu jednotlivých sociálních služeb přinesl až v roce 2006 Zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách. Sociální služby pro osoby bez domova patří do skupiny služeb sociální prevence, která je zákonem definována jako pomoc při předcházení sociálnímu vyloučení osobám, které jsou v krizi nebo jejich životní návyky a způsob života vedou ke konfliktu se společností, vyskytují se ve znevýhodněném prostředí. Služby nejenom pomáhají sociálně vyloučeným jedincům, ale také brání společnosti před působením negativních jevů. Konkrétní definice jednotlivých typů služeb primárně určené pro osoby bez domova dle zákona o sociálních službách je uvedena v příloze č. 1. Aby jakékoliv sociální služby byly účinné, nemohou stát pouze samy o sobě a musí být součástí širšího sociálního systému.

Tento sociální systém v České republice dále tvoří dotační politika Ministerstva práce a sociálních věcí ČR, dotační politika jednotlivých krajů a měst. V posledních letech nabývá na významu metoda tzv. „komunitního plánování“¹⁵. Tuto metodu využívají jak obce, tak krajské úřady. Krajské úřady vytváří střednědobé plány rozvoje sociálních služeb. Tento plán pak slouží jako stěžejní podklad pro financování jednotlivých poskytovatelů sociálních služeb v daném regionu. Stejným způsobem se obvykle odvíjí dotační politika jednotlivých obcí prostřednictvím lokálních komunitních plánů. Zde nelze opomenout kritickou poznámku, že se stále ještě nedaří účelně propojovat plánování obcí a krajů a z toho nedostatku pak vyplývá následná problematická podpora poskytovatelů sociálních služeb.

Dalším nástrojem jak podpořit sociální inkluzi nad rámec běžného a každoročního financování sociálních služeb z veřejných prostředků, jsou v současné době výzvy v rámci jednotlivých dotačních programů z Evropského sociálního fondu pro programové období 2007 – 2013.

Pokud se bezdomovci rozhodují, že budou využívat sociální síť, obracejí se nejčastěji na terénní programy, noclehárny, nízkoprahová denní centra, azylové domy nebo v případě osob mladších 26 let domy na půl cesty. Tyto služby nejčastěji nabízejí střechu nad hlavou, jednoduchou stravu, podmínky pro hygienu a následné poradenské služby. Je to však to,

¹⁵ „Komunitní plánování sociálních služeb je metoda, kterou lze na úrovni obcí nebo krajů plánovat sociální služby tak, aby odpovídaly místním specifikům i potřebám jednotlivých občanů. Tato definice ukazuje komunitní plánování jako jeden z možných nástrojů při řešení sociální exkluze.“ (Flégr, Liedermanová, Mandys; 2007, s. 1)

co osoby bez domova skutečně očekávají a nejvíce potřebují? V České republice neproběhl žádný relevantní výzkum na téma potřeb nebo hodnot bezdomovců. Veřejná zakázka, která je definována v zákoně o sociálních službách, zužuje celou problematiku na výdej nebo zprostředkování stravy, zajištění střechy nad hlavou nebo místa, kde se uživatel může cítit bezpečný a na poradenské služby. Z determinantů bezdomovectví je však patrné, že poskytované služby jsou spíše segmentem něčeho mnohem širšího, co osoba postižená bezdomovectvím potřebuje. Ale je cesta k sociální inkluzi prostřednictvím saturace základních biologických potřeb tou správnou?

Acosta a Toro (2000) hovoří o tom, že sociální služby neposkytují své služby na základě analýzy potřeb uživatelů, ale poskytují služby spíše intuitivně (tradičně) na základě toho, jaké potřeby většinová společnost bezdomovcům přisuzuje. Tito autoři analyzují potřeby bezdomovců a uvádějí žebříček pěti základních potřeb, tak jak je uvedly osoby bez domova:

1. Zdraví.
2. Stálý příjem.
3. Práce.
4. Stálý domov.
5. Pravidelné jídlo.

Ucelený přehled potřeb osob bez domova, které tito autoři zkoumali, viz příloha č. 2.

Na nebezpečí spojování příčin bezdomovectví s konkrétními charakteristikami a znevýhodněními osob, které zůstaly bez přístřeší, upozorňují Hoch a Slayton (1989). Sociální práce s osobami bez přístřeší se podle nich specializuje, dle specifických potřeb těchto osob a díky tomu, bývají tyto problémy vnímány jako samotná příčina bezdomovectví uživatelů.

Závěr

Sociální začleňování bezdomovců se primárně opírá o společenský úzus, že je třeba zajistit nejprve primární potřeby těchto osob a teprve následně analyzovat a případně řešit jejich sekundární potřeby a problémy. Determinanty bezdomovectví nám však ukazují, že ztráta domova je často spíše vyvrcholením složité životní situace člověka a je tedy zároveň přímou reakcí na nezládnutí této situace nebo určité etapy života.

Sociální služby představují jasnou a o zákon opřenou nabídku, jakým způsobem řešit sociální exkluzi osob bez přístřeší. Zásadní otázkou zůstává, jak důsledně tato nabídka saturuje skutečné potřeby osob, kterým je určena.

Poskytovatelé sociálních služeb musí své služby nabízet primárně v kontextu aktuální sociální politiky (viz konkrétní definice služeb dle zákona o sociálních službách). Bohužel, v našich podmínkách je sociální politika značně nečitelná a stále ještě jí chybí systematičnost a také pružnost. Díky tomu se na jedné straně mnoho potencionálních uživatelů sociálních služeb účinné pomoci nedočká, neboť jejich problém je na hranici veřejného závazku poskytovatelů, a na straně druhé dochází k frustraci poskytovatelů, že problém umějí popsat, znají prostředky pro jeho řešení, ale nemají oporu v platné legislativě ČR.

Použitá literatura

- [1] ACOSTA, O.; TORO, P., A. Let's Ask the Homeless People Themselves: a Needs Assessment Based On a Probability Sample of Adults. In American Journal of Community Psychology, Vol. 28, No. 3; 2000; s. 343 – 366. ISSN 1573-2270.

- [2] FITZPATRICK, S.; KEMP, P.; KLINKER, S. Bezdromovství – Přehled výsledků výzkumů z Velké Británie. Kostelec nad Černými lesy. Institut zdravotní politiky a ekonomiky; 2004. ISBN: 1–86134-255–1.
- [3] FLÉGR, O.; LIEDERMANOVÁ, I.; MANDYS J. Komunitní plánování ve veřejné správě a jeho dopad na rozvoj sociálních služeb v městě Pardubice. In Aktuální otázky rozvoje regionů 2007. Pardubice, Univerzita Pardubice, 2007. ISBN 978–80-7194–978-7.
- [4] HARTMAN, D., W. Policy Implications from the Study of the Homeless. In Sociological Practice: A Journal of Clinical and Applied Sociology, Vol. 2, No. 2; 2000; s. 57 – 76. ISSN 1573-787X.
- [5] HOCH, CH.; SLAYTON, R., A. New Homeless and Old: Community and the Skid Row Hotel. Philadelphia, Temple University Press; 1989.
- [6] HORÁKOVÁ, M. K problematice bezdomovství. In. Sociální politika. 1995, r. 21, č. 10, s. 6–9.
- [7] HOŠEK, M. Úvodní slovo. In Metodiky pro plánování sociálních služeb. Centrum pro komunitní práci. Praha; 2007; s. 1. ISBN 978–80-86902–44-9
- [8] HRADECKÝ, I.; HRADECKÁ, J. Bezdromovectví – extrémní vyloučení. Praha. Naděje; 1996.
- [9] KRÁLOVÁ, J. Společenská rizika související s bezdomovectvím. 2007. [cit. 15. září 2008]. Dostupné na: < <http://www.upol.cz/fakulty/lf/struktura/pracoviste/ustav-socialniho-lekarstvi-a-zdravotni-politiky/phdr-jaroslava-kralova/>>
- [10] MAREŠ, P. Sociologie nerovnosti a chudoby. Praha. Sociologické nakladatelství; 1999. ISBN 80–85850-61–3.
- [11] MUÑOZ, M.; PANADERO, S.; SANTOS, E., P.; QUIROGA, Á. Role of Stressful Life Events in Homelessness: An Intragroup analysis. In. American Journal of Community Psychology, Vol. 35, Nos. 1/2, March 2005; s. 35 – 47. ISSN 1573-2270.
- [12] Zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Příloha č. 1: Sociální služby pro osoby bez přístřeší (cit. Zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách)

§ 57

Azylové domy

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

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

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

§ 58

Domy na půl cesty

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

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

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

§ 61

Nízkoprahová denní centra

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

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

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

§ 63

Noclehárny

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

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

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

§ 69

Terénní programy

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

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

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

Příloha č. 2: Potřeby osob bez domova (Acosta a Toro; 2000)

Důležitost potřeby	Potřeba	Obtížnost uspokojení potřeby
Umístění		Umístění
1	Fyzická bezpečnost	6
2	Další vzdělávání	9
3	Dopravní prostředek/přeprava	5
4	Dosažitelné bydlení	2
5	Zdravotní péče	11
6	Informovanost o zdraví	14
7	Pracovní zaškolení/tréning	3
8	Práce	1
9	Informovanost o agenturách	13
10	Dávky	4
11	Skupinová podpora	18
12	Individuální poradenství	17
13	Sestavování rozpočtu	8
14	Právní poradenství	10
15	Léčba závislostí (drogy, alkohol)	19
16	Jídlo zdarma	20
17	Rodinné poradenství	16
18	Plynná angličtina	15
19	Rodičovské dovednosti	12
20	Péče o dítě	7

Kontaktní adresa

Mgr. Jan Mandys
Fakulta ekonomicko-správní
Ústav veřejné správy a práva
Univerzita Pardubice
Studentská 84
532 10 Pardubice
Email: Jan.Mandys@upce.cz

SUPERVIZE JAKO ASPEKT ZVYŠOVÁNÍ NEBO UDRŽOVÁNÍ PRACOVNÍCH KOMPETENCÍ V POMAHAJÍCÍCH PROFESÍCH

René Pastrňák

Abstrakt

Příspěvek se zaměřuje na proces supervize jako alternativní formy vzdělávání, zvyšování kompetence pracovníků v pomáhajících profesích. V první části se snaží definovat široký pojem kompetence, následně navazuje definice a dělení supervize včetně zamýšlení nad otázkou nutnosti supervize. Závěrečná část nastiňuje praktickou aplikaci supervize v některých zařízeních.

Abstract

The article focuses on the process of supervision as an alternative form of education, increasing the skills of workers in helping professions. In the first part it tries to define the wide concept of competence, then follows the definition and division of supervision, including consideration of the issue of the need for supervision. The final part outlines the practical application of supervision in some facilities.

Klíčová slova

kompetence, vzdělávání, supervize, adaptace, supervizní kontrakt, zakázka

Keywords

competence, education, supervisit program, adaptation, supervisor contract

Kompetence

Kompetenci v pomáhajících profesích chápeme jako schopnost naplnit požadavky, které jsou kladeny na těchto profesí. Formální část kompetencí, lze naplnit institucionalizovaným vzděláváním na středoškolské, vyšší odborné nebo vysokoškolské úrovni zaměřené na sociální práci, sociální pedagogiku, sociálně právní činnost, charitativní a sociální činnost apod., také absolvováním vzdělávání v rozsahu minimálně 200 hodin v kurzech akreditovaných MPSV dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Kompetence pracovníků pomáhajících profesí tj. pracovníků sociálních služeb a zdravotnických pracovníků nelékařských profesí lze rozdělit na formální a neformální.

Za formální kompetence lze považovat

- znalosti týkající se vztahů k problémům
- znalosti potřebné k řešení problémů, za prioritní Strub-Bernasconi [Levická, 2007]⁴ považuje:
- znalosti jednotlivých věd využívaných v sociální práci při řešení problémů
- znalosti hodnot a kritérií, tj. být si vědom normativního nastavení společnosti
- znalost teoretického základu sociální práce.

Neformální kompetencí uvažujeme osobnostní charakteristiku jedince, jeho profesní zkušenost se subjektivními „Aha náhledy na řešení problému“.

Kompetence jsou širokým pojmem, který zahrnuje schopnost přenášet znalosti a dovednosti do nových situací v dané oblasti pomoci. Zahrnuje organizaci, plánování, inovace a vyrovnávání se s nečekanými činnostmi.

Podobně zásadní jako je nabytí kompetencí je i jejich udržení a rozvíjení, toho lze docílit činnostmi v dalším celoživotním vzdělávání. Celoživotní vzdělávání, ať formální či neformální, obsahuje také mimoškolní aktivity, kdy pracovník získává další znalosti a dovednosti včetně profesionálních zkušeností pro rozvoj své osobnosti či prohlubování své odbornosti. Mezi činnostmi celoživotního vzdělávání lze zařadit např.

- účast v akreditovaných kurzech
- účast v zážitkových a sebezkušenostních výcvicích
- stáže
- účast v supervizi.

Supervize

Poslední zmíněnou činností tj. supervizi se budu dále zabývat. Profesionální zkušenosti a následné neselhání je ve významné míře postavený na sebereflexi pracovníka, který nereflektuje jen své myšlenkové pochody a emoční stavy, ale také ostatních účastníků procesu (uživatelů sociální služby). Výkon pomoci je nutné vnímat jako intersubjektivní činnost, která vychází z konkrétní interakce pracovníka a jeho klienta, které jsou ovlivněné předešlými zkušenostmi obou stran [Levická, 2007]⁴.

Což je dle mého názoru vůbec ta nejzásadnější zakázka na supervizi od každého začínajícího pracovníka v pomáhajících profesích, tj. dalšího vzdělávání. Základem pro dosažení a udržení formálních i neformálních kompetencí je aktivní podpora vlastního, odborného růstu. Každý pomáhající pracovník by si měl být vědomý dynamiky rozvoje jednak oboru a jednak své klientely, jejichž nároky stále rostou a roste i důraz na odbornost. Měl by být schopen řídit svůj odborný a osobnostní růst i za pomoci kompetentně zdatnějších kolegů – supervizorů.

Jedna z nejfrekventovanějších definic supervize zní: „*supervize je celoživotní forma učení, zaměřená na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí supervidovaných, při níž je kladen důraz na aktivaci jejich vlastního potenciálu v bezpečném a tvořivém prostředí* [Matoušek, 2001, s.349]⁵.

K naplnění profesionální jistoty a kompetencí v práci s klientem je nutná, během celé profesní kariéry, pravidelná účast na supervizi. Supervize je zacílena na odborný i osobnostní rozvoj pracovníků. Jde o alternativní metodu učení v bezpečném prostředí důvěry, která se zaměřuje na podporu pracovníka, vyjasnění případu, vyhodnocení dosavadních postupů a metod práce, odhalení prožívaných emocí, které reflektují vztah mezi pomáhajícím pracovníkem a uživatelem služby. Supervize je metoda umožňující reflexi vlastního profesního konání, profesního konání pracovního týmu, komunikace organizaci, konfliktů mezi vedoucími pracovníky a pracovníky přímé péče.

Supervizi lze rozdělit na:

Interní:

Jde o supervizi v rámci organizace, kde „služebně starší“, vzdělanější či vedoucí zařízení je subjektivně kompetentní k tomu vést terapii vztahu pracovníka a problematiky vztahující se k profesi a vykonávané činnosti. Kvalitní proces interní supervize bude naplněn za předpokladu, že pracovníci důvěřují svému vedení či kolegovi. Současná praxe je taková, že většina vedoucích není dostatečně vzdělána a vycvičena v oblasti sociálních služeb a pomáhajících profesí, podobně je to i s důvěrou vůči nadřízenému, že nepoužije důvěrné

informace vůči pracovníkovi či špatně pochopí kontext a následné hodnocení kvality odvedené práce pomáhajícího pracovníka. Přesto interní supervizi upřednostňuje např. Baštecká.

Externí:

Jedná se o supervizi, kterou vykonává odborník najatý mimo zařízení. Výhodou je, že supervizor není „spřízněn“ s vedením, není blokován zúženým pohledem pracovníků zařízení, přináší nový pohled na zařízení a její organizaci. Problémem nejčastěji je neznalost supervize a nevyjasněný supervizní kontrakt. Další možnou překážkou je prvotní nedůvěra v cizí osobu a opozice pracovníků vyvolaná povinné účasti na supervizi. Externí supervize je upřednostňována např. Strnadem, Bednářovou.

Proces supervize

Supervizor pracuje se supervidovaným na společně dohodnutých cílech podle sjednaného supervizního kontraktu. V systemickém přístupu supervize je konkrétní definování očekávaných cílů jeden z nejdůležitějších fází supervize, protože již definování cíle hledá řešení. Další zásadou kvalitní a úspěšné supervize je bezpečný a kvalitní vztah, kooperativní, pracovní vztah mezi terapeutem a klientem a jejich vzájemných racionálních já. Další zásadní kompetencí supervizora je, že dokáže takový vztah vytvořit a udržet. Důkazem je to, že supervizor do zařízení přijde více než jednou a struktura supervize a komunikace se vyvíjí [Hawkins, 2004]³.

Cílem supervize tak může být vyšší uspokojení z práce, zvýšení její kvality a efektivity, mimo jiné také prevence syndromu vyhoření. Je prokázáno, že dobrá supervize je prospěšná nejen pro supervidovaného, ale sekundárně také pro klienty, spolupracovníky.

Proces supervize by měl být součástí i adaptace nového zaměstnance, který konfrontuje svou představu pomoci s realitou, půjde především o učení a podporu.

Mimo jiné přístupy v supervizi se rozšiřuje i systemický přístup, který se orientuje také na řešení či na zákazníka, kdy se podobné přístupy objevují i v sociálních službách formou zakázkového modelu či úkolově orientovaného přístupu. Orientace zaměřená na řešení vychází především z předpokladu, že každý systém i osoba disponuje zdroji, které potřebuje k řešení svých problémů, jen jich právě nevyužívá. Abychom odhalili zdroje, k tomu se nepotřebujeme zabývat problémem. Hlavní důraz je od počátku kladen na konstrukci řešení.

Orientace zaměřená na zákazníka znamená, že supervizor nabízí přesně to, co chce pracovník dostat, nikoliv to co podle odborníka potřebuje, to je zásadní pro vytváření supervizního kontraktu. „Dosavadní zkušenosti ukazují, že práce orientovaná na zákazníka pomáhá vyhnout se neefektivní práci a námaze v případě, kdy společně zjišťujeme, že nemáme zakázku. Předpokládáme, že zákazníci – pracovníci jsou experti na svůj problém a zakázku [Schlippe, 2006]⁶.

Proč tedy supervizi používat?

- Jednak proto, že je a má být součástí řízení pracovníků především v rámci adaptačního procesu, kdy adaptace spojená se supervizi je nejen přípustná, ale velmi žádoucí jako podpora nových pracovníků.

- Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v § 111 se zmiňuje o povinnosti se dále vzdělávat.

- Vyhláška č. 505/2006 Sb., která je součástí výše jmenovaného zákona v příloze č. 2 Standardy kvality sociálních služeb také uvádí povinnost (standard č. 10) zařízení mít externího odborníka.

Kvalifikační požadavky supervizora nejsou zatím v českých zemích přesně vymezeny. Nejsou vyjasněny otázky případné akreditace či licencování. Přestože se již v roce 2001 diskutuje o vzdělání supervizora: “*Funkci supervizora by měl zásadně vykonávat osobnostně vhodně disponovaný absolvent magisterského studia z oblasti sociální práce, psychologie, sociální nebo speciální pedagogiky, který prokáže kompetence supervizora v rámci specializační přípravy (minimum 300 hodin) a má alespoň pět let praxe v sociálních službách*“ [Havrdová, 2001]².

Prakticky aplikovaná supervize

Následují data vycházející z mé praktické zkušenosti lektora, supervizora. Vycházím z metodologie záměrného pozorování a dotazování. V posledních 3 letech jsem pracoval či lektoroval s cca 220 pracovníky sociálních služeb v 6 zařízeních registrovaných jako poskytovatelé sociálních služeb. Z výše uvedeného počtu 220 osob mělo alespoň hodinovou zkušenost se supervizí 5 osob. Pozitivní však je, že ve všech 6 – ti zařízeních již mají supervizora na smlouvaného.

Další data jsem získal v rámci lektorování vzdělávacích kurzů, kde z počtu 45 účastníků, mělo zkušenost se supervizí 10 osob, zarážející je, že 8 z nich negativní. Důvode mbylo především nenaplněné očekávání osobnosti a zkušenosti supervizora a nedostatečně vytvořený kontrakt a zakázka supervize.

Zajímavou zkušenost jsem získal v rámci lektorování ve Fakultní Thomayerově nemocnici v Praze, kde z cca 100 účastníků – zdravotních sester a ošetrovatelského personálu (celkový počet účastníků přednášek) neměli nejmenší ponětí co supervize je.

Je zřejmé, že supervize, která je součástí transformace sociálních služeb na svůj teoretický a především praktický vývoj čeká, obdobné je to i ve zdravotnictví.

Použitá literatura

- [1] BEDNÁŘOVÁ, Z.: Slabikář sociální práce na ulici, Brno: Doplněk, 2003, ISBN 80-7239-148-8
- [2] HAVRDOVÁ, Z., ZAMYKALOVÁ L.: Profesionální struktura a kvalifikační předpoklady pracovníků v sociálních službách, Brno: VÚPSV, 2001
- [3] HAWKIN, P.: Supervize v pomáhajících profesích, Praha: Portál, 2004, ISBN 80-71-78-215-9
- [4] LEVICKÁ, J.: Sociální práce I., Trnava: Oliva, 2007, ISBN 978-80-969454-2-9
- [5] MATOUŠEK, O. a kol.: Metody a řízení sociální práce, Praha: Portál, 2003, ISBN 80-7178-548-2
- [6] SCHLIPPE, A.: Systemická terapie a poradenství, Brno: Cesta, 2006, ISBN 80-7295-082-7

Kontaktní adresa

Mgr. René Pastrňák
Slezská univerzita
Ústav veřejné správy a regionální politiky
Hradecká 17, 746 01 Opava
Email: rene.pastrnak@fpf.slu.cz
Tel. č.: 553684536

OSOBNOST VEDOUcíHO MANAŽERA V SOCIÁLNÍ SFÉŘE

Dagmar Pitnerová

Abstrakt

Příspěvek se zabývá osobností vedoucího pracovníka- manažera v sociální sféře. Poukazuje na jeho odborné znalosti, způsob řízení lidských zdrojů, motivaci, plánování, kontrolu a v neposlední řadě zdůrazňuje týmovou práci. Prezentuje výzkum prováděný u odborných pracovníků v sociálních službách za období 2006-2007.

Abstract

Benefit is focused on personality of manager in social sphere. It describes his expert knowledges, way o human resource management, motivation, planning, control and emphasizes teamwork too. It presents research which was realised by specialists in social services during 2006- 2007.

Klíčová slova

Manažer, styl řízení, plánování, motivace, týmová práce.

Keyword

Manager, style direction, planning, motivation, team work.

1 Osobnost manažera

Manažer musí mít potřebné znalosti ze sociální problematiky, orientuje se v ekonomice (je schopen získat další finanční zdroje), úspěšně komunikovat a měl by znát metody řízení, být v dobré psychické a fyzické kondici.

Manažer v sociální práci by měl disponovat schopnostmi, specificky orientovanými na sociální problematiku:

- § ochota komunikovat,
- § schopnost a ochota naslouchat druhým,
- § důslednost,
- § zodpovědnost,
- § schopnost nadhledu a odstupu,
- § reprezentativnost,
- § vybavenost morálními kvalitami s orientováním na úkoly, nikoliv na zvýraznění své osobnosti,
- § schopnost být dobrým koordinátorem,
- § ochota umožnit další vzdělávání podřízených.

2 Styly manažerského chování

Dědina a Cejthamr [1] popisují 8 stylů manažerského chování. Některé jsou více efektivní, jiné méně.

Mezi efektivní řadíme:

- § **Byrokratický** – nezajímá se o úkoly ani vztahy, pouze o pravidla a procedury kontroly. Bývá velmi svědomitý.

- § **Laskavě autokratický** – má velký zájem o úkoly a malý zájem o vztahy na pracovišti. Vedoucí ví, co chce, a ví, jak toho dosáhnout, aniž by vyvolal odpor u svých podřízených.
- § **Rozvíječ** – upřednostňuje vztahy, neklade důraz na úkoly. Má velkou důvěru v lidi a stará se o jejich individuální rozvoj.
- § **Výkonný** – velký zájem o úkoly a vztahy, jsou to dobrými motivátory, určují vysoké standardy. Jednají s lidmi individuálně a upřednostňují týmové vedení.

Mezi méně efektivní styly manažerského vedení patří:

- § **Dezertér** – vedoucí pracovník nemá zájem ani o vztahy ani o úkoly. Chybí mu angažovanost a jeho přístup označujeme jako pasivní a negativní.
- § **Autokrat** – převažuje u něj zájem o úkoly nad vztahy. Vedoucí pracovník nemá důvěru v ostatní a velmi často bývá nepříjemný.
- § **Misionář** – vztahy jsou pro něho na prvním místě a jeho jedinou náplní je udržování harmonie na pracovišti.

Měřítkem úspěšnosti vedoucího je jeho práce (rozhodování, řešení problémů, organizace času a nakládání s informacemi), osoba manažera (motivace, vnímání rolí, zvládání stresu, samostatnost a platová třída odpovídající věku), manažerovy vztahy k ostatním (posuzování jeho vztahů k podřízeným, nadřízeným, klientům a jeho vedení a moc) a kritérium všeobecné efektivity (splnění úkolů, dosažení cíle, plánování, koordinace a kontrola).

3 Výzkum

V letech 2006 a 2007 byl realizován výzkum u vybraných pracovníků v sociální sféře, kteří v dané době byli studenty Pedagogické fakulty UP v Olomouci, oboru pedagogika – sociální práce. Hlavním cílem bylo získat poznatky z oblasti řízení lidských zdrojů v zařízeních státních i nestátních, v organizacích státní správy (krajské a městské úřady) a v resortu zdravotnictví (léčebny dlouhodobě nemocných). Výzkumu se zúčastnilo celkem 330 respondentů, z toho 304 žen a 26 mužů z České republiky.

Tabulka I: Věkové složení respondentů

Věk	do 30	do 35	do 40	do 45	do 50	51 a více
žena	144	59	17	12	9	4
muž	6	9	5	4	1	1

Tabulka II: Dosažené vzdělání

vzdělání	SOU	Gymnázium	SOŠ				VOŠ			VŠ	
			pedagogická	zdravotní	sociální	jiná	sociálně pedagogická	sociálně právní	sociální	bakalář	magistr
žena	10	48	26	41	59	21	3	12	43	19	3
muž						19	2			2	3

Z výše uvedeného je zřejmé, že si dotazovaní plně uvědomili nutnost zvyšování odborné kvalifikace pro výkon svého povolání. Dvě třetiny sdělily, že by museli v budoucnu své místo opustit, neboť nesplňovali odborné vzdělání dle Zákona č. 108/2006 Sb., O sociálních službách ve znění pozdějších předpisů.

Tabulka III: Odborné pracoviště

pracoviště	sociální zařízení		krajský úřad	městský úřad	nemocnice
	státní	nestátní			
žena	206	31	6	48	13
muž	14	2	1	9	

Byla sledována délka pracovního poměru v sociální sféře: do 1 roku - 21 žen, do 3 let -59 žen, do 5 let -54 žen a 16 mužů, do 10let- 96 žen a 7 mužů, do 20 let- 66 žen a 2 muži a 21 let a výše 8 žen a 1 muž.

Tabulka IV: Pracovní pozice

postavení v zaměstnání	vedoucí pracovník	odborný pracovník	sociální pracovník	zástupce vedoucího
žena	39	51	213	1
muž	11	5	7	3

Spokojeno se svým finančním ohodnocením bylo 123 žen a 13 mužů ze státního sektoru a 6 žen a 2 muži z neziskových organizací. Nespokojeno bylo ze státního sektoru 141 žen a 11 mužů a z neziskových organizací 25 žen.

Tabulka V: Možnost vzdělávání v oboru

možnost vzdělávání v oboru	mám možnost	nemám možnost	nemám zájem
žena	271	24	9
muž	20	4	2

291 respondentů kladně hodnotilo možnost dalšího prohlubování vzdělávání, které jim umožňuje zaměstnavatel. 28 respondentů konstatovalo, že pokud nedojde ke změně v této oblasti, tak budou uvažovat o změně pracovního místa.

Odborných seminářů se pravidelně účastní 108 dotázaných, nepravidelně 162. Odborný výcvik absoluuje pravidelně 21 respondentů a nepravidelně 39.

Tabulka VI: Styl řízení

styl řízení vedoucím pracovníkem	byrokratický	laskavě autokratický	rozvíjející	výkonný	dezertér	autokrat	misionář	tvůrce kompromisů
	59	61	15	81	30	52	14	18

Zarážející je počet vedoucích pracovníků, u kterých převažuje styl řízení byrokratický a laskavě autokratický. V sociální sféře preferujeme styl řízení výkonný.

Tabulka VII: Supervize

supervize na zařízení	ano		ne
	185		145
supervize plní poslání	ano	ne	
	161	24	

Supervizi považujeme za součást nebo jeden z nástrojů řízení lidských zdrojů v sociální oblasti. Je celoživotní forma učení, zaměřená na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí supervidovaných, při níž je kladen důraz na aktivaci jejich vlastního potenciálu v bezpečném a tvořivém prostředí. 2

Výzkum nám potvrdil, že v 59 % organizacích probíhá supervize, plní své poslání. Supervizi realizuje 101 externích a 84 interních supervizorů.

Tabulka VIII: Standardy kvality sociálních služeb (SKSS) na zařízení

existují a pracujeme podle nich a jsou přínosem	146
existují formálně, nepracujeme podle nich a nevnímáme je jako přínos	83
teprve se vytvářejí	31
nejsou zpracovány	6

Standardy kvality sociálních služeb zaujímají své významné místo v systému plánování. Jsou prostředkem pro aktivizaci zaměstnanců, kteří se mohou podílet v pracovních týmech na jejich tvorbě a realizaci. Na Uvedenou otázku neodpovídali pracovníci v oblasti výkonu státní správy (městské a krajské úřady). 161 respondentů (60%) uvedlo, že tvorba SKSS probíhala v pracovním týmu a ve 105 sociálních zařízeních (40%) se jednalo o práci jednotlivců.

71% dotázaných konstatovalo, že pracují v týmech a 29% individuálně.

Závěr

Řízení lidských zdrojů je považováno za nejdůležitější součást sociálního manažmentu. Tvoří tu část organizačního řízení, která se zaměřuje na člověka v pracovním procesu - jeho získávání, formování, fungování, využívání, jeho organizování a propojování jeho činnosti, výsledků jeho práce, jeho pracovních schopností a pracovního chování, vztahu k vykonané práci, zaměstnání a spolupracovníkům a v neposlední řadě jeho osobního uspokojení z vykonané práce, jeho personálního a sociálního rozvoje. Typickým rysem pro organizace působící v sociální oblasti u nás je jejich různorodá struktura, která vychází z jejich právně - organizačního ukotvení. V současné době můžeme konstatovat, že postupně dochází ke zkvalitnění řízení lidských zdrojů i díky zavádění standardů kvality sociálních služeb (personální standardy). Řízení lidských zdrojů v sociální oblasti je procesem, na jehož realizaci se podílí nejenom řídící manažer, ale i všichni zaměstnanci sociální organizace. Vedoucí manažer vytváří dobré pracovní vztahy ve vlastní organizaci. Kvalitní a produktivní vztahy na pracovišti ve většině případů nevznikají náhodně, vedoucí manažer by je měl podporovat pomocí různých nástrojů. V tomto případě je velmi důležitá komunikace, organizace práce a kvalitní informační systémy. Za jeden z nástrojů řízení lidských zdrojů považujeme v sociální oblasti supervizi.³

Použitá literatura

- [1] DĚDINA, J., CEJTHAMR, V. Management a organizační chování. Praha: Grada Publishing, 2005.
- [2] PITNEROVÁ, D. Supervize in Goldmann R. a kol. Vybrané kapitoly ze sociálních disciplín 3. vyd. Olomouc: UP, 2006. ISBN 80-244-1454-6.
- [3] PITNEROVÁ, D. Management sociální práce. Olomouc: Univerzita Palackého, 2008. ISBN 978-80-244-2012-7.

Kontaktní adresa

Mgr. Dagmar Pitnerová
Univerzita Palackého Olomouc
Pedagogická fakulta
Katedra pedagogiky s celoškolskou působností, oddělení sociálních studií
E-mail: pitnerov@pdfnw.upol.cz
Tel. č.: 585635511

PARTNERSTVÍ VEŘEJNÉHO A SOUKROMÉHO SEKTORU V OBLASTI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Veronika Sabolová

Abstrakt

Článek je věnován problematice partnerství veřejného a soukromého sektoru a jeho možného uplatnění v oblasti sociálních služeb. V úvodu je stručně naznačena charakteristika partnerství veřejného a soukromého sektoru (PPP) a jsou uvedeny jeho základní znaky. Zvláštní pozornost je pak zaměřena na specifika využití PPP v oblasti sociálních služeb. Závěrem je ukázáno, že díky aplikaci principů PPP lze dosáhnout výrazných úspor ve veřejných zdrojích.

Abstract

The article is devoted to the issue of Public Private Partnership and its potential application in the field of social services. In the introduction, is briefly reflected the characteristics of Public Private Partnership (PPP) and are given its basic features. Particular attention is focused on the specifics of using PPP in the field of social services. Finally, is shown that through the application of the principles of PPP can achieve significant savings in public resources.

Klíčová slova

Financování projektů, partnerství veřejného a soukromého sektoru, sociální služby, stárnutí populace.

Keywords

Aging population, financing projects, Public Private Partnership, social services.

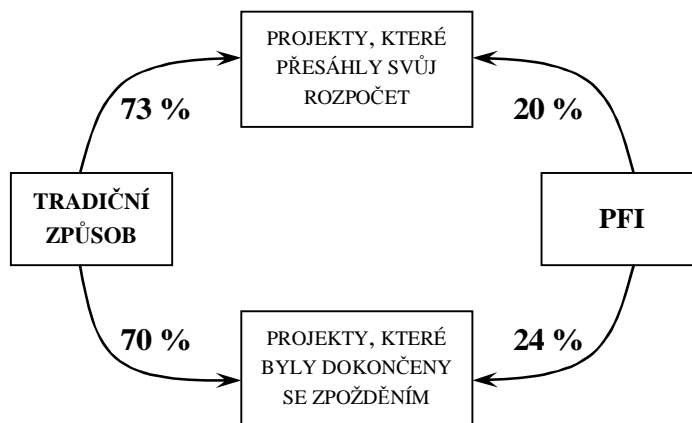
Projekty partnerství veřejného a soukromého sektoru

Partnerství veřejného a soukromého sektoru je v odborných kruzích známé pod anglickým názvem Public Private Partnership (PPP). Pro instituce veřejného sektoru, které jsou na základě svého postavení povinny zabezpečovat veřejné služby, představuje partnerství alternativní způsob jejich zajištění. Veřejný sektor může tímto způsobem naplno využít organizačních a odborných znalostí profesionálních subjektů soukromého sektoru, jakož i jejich dovednosti, případně kapacity, jež jsou nutné při výstavbě a provozu veřejné infrastruktury, potažmo při zajištění podpůrných služeb. Rizika projektu partnerství veřejného a soukromého sektoru jsou částečně realokována na soukromý sektor, tzn. odpovědnostně odpovídá každý z partnerů za to riziko, které dokáže lépe řídit.

Počátky využívání projektů partnerství spadají do 80. let minulého století do Velké Británie. V praxi se však jejich využití brzy osvědčilo a díky svým neopomenutelným přínosům překročil tento typ projektů hranice anglosaských zemí. Dnes se tato koncepce využívá a rozvíjí v mnoha zemích po celém světě. Projekty PPP jsou striktně definovatelné na základě několika následně vyjmenovaných typických znaků. Instituce veřejného sektoru a skupina dodavatelů ze soukromého sektoru uzavírají kontrakt dlouhodobého charakteru, čítajícího nejčastěji 15–40 let. Oba účastníci kontraktu vzájemně sdílejí jak užitky, tak i rizika plynoucí ze zabezpečení veřejné infrastruktury nebo veřejných služeb.

Veřejný zadavatel projektu specifikuje svoji poptávku co do výsledků, kterých má být dosaženo a soukromý subjekt vystupuje v roli dodavatele komplexního řešení, kterým lze těchto výsledků dosáhnout. Řešení má nejčastěji tzv. formu DBFO (design – build – finance – operate), vyjadřující činnosti, které jsou v pravomoci soukromého subjektu. V praxi to tedy znamená, že soukromý sektor navrhne, vybuduje a zafinancuje veřejnou infrastrukturu a následně zajistí také její provoz a služby podpůrného charakteru. Soukromý dodavatel realizuje výnosy z projektu prostřednictvím pravidelných plateb od zadavatele z řad veřejného sektoru. Tyto platby se nazývají „platby za dostupnost“ a, jak už název napovídá, jsou vázány na dostupnost infrastruktury a služeb. Alternativou je vázanost na míru využívání konečnými uživateli, v takovém případě se jedná o „stínové mýtné“. Pokud má dodavatel právo inkasovat platby přímo od konečných uživatelů, jde o „reálné mýtné“ v rámci koncese.

Subjekt v roli vlastníka vybudované veřejné infrastruktury je variabilní podle zvoleného modelu PPP a podle dohodnutých podmínek v koncesní smlouvě. Veřejná infrastruktura se však po uplynutí doby PPP projektu zpravidla převádí do vlastnictví veřejného sektoru. Aplikace principu PPP má za cíl dosáhnout vyšší „hodnoty za peníze“ (Value for Money) pro veřejný sektor. Tato hodnota vyjadřuje nižší celoživotní náklady projektu, které jsou kvantifikovatelné a upravené o rizika. Navíc však bere v úvahu také kvalitativní (nekvantifikovatelné) užitky a náklady projektu. Aplikace principu PPP umožňuje také u vhodných typů projektů pořídit veřejnou službu levněji, rychleji a v lepší kvalitě. Veřejná služba je totiž chápána jako finální výsledek participace soukromého sektoru, který projekt bere jako svoji podnikatelskou příležitost, umožňující mu realizovat adekvátní výnosnost. Ve Velké Británii publikoval Národní kontrolní úřad zprávu, kde uvádí, že 88 % projektů typu PFI (projekty Public Finance Initiative představují podskupinu standardizovaných projektů PPP) bylo dokončeno v termínu a v rámci plánovaných rozpočtů. Projekty PFI tedy vykazují lepší výsledky než projekty zadávané tradičním způsobem, jak demonstruje Obr. 1. Projekty PFI jsou dokončovány v termínech z důvodu, že příjem investora začíná až ve chvíli, kdy je dané aktivum dokončeno a investor začne zajišťovat službu veřejnosti. [3]



Obr. 1: Porovnání tradičního způsobu realizace projektů a PFI

Na celém světě dochází k realizaci PPP projektů v mnoha sektorech. V posledních letech se však z této široké škály vytříbily následující typické oblasti:

- § doprava – dálnice, mosty, tunely, provoz přístavů či letišť, městské myto,
- § školství, veřejná správa, zdravotnictví – administrativní budovy,
- § zařízení sociálních služeb,
- § justiční a vězeňské areály,
- § sportovní a volnočasová zařízení,

§ vodní a odpadové hospodářství – úpravny pitné vody, čistírny odpadních vod, spalovny odpadu.

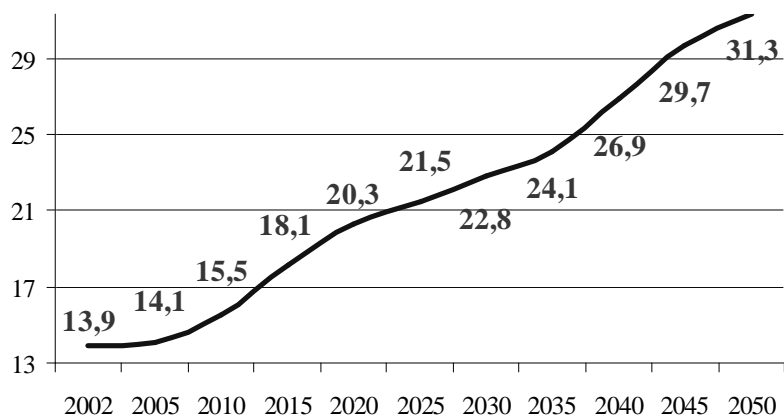
Z výčtu vyplývá, že oblastí aplikace typickou pro formu PPP je také okruh sociálních služeb. Stejně jako v obecném měřítku, tak i v oblasti sociálních služeb, nejvíce principy PPP uplatňuje při realizaci projektů Velká Británie. Je považována za průkopníka této inovace a tím pádem disponuje nejdelší historií projektů tohoto typu. Realizace projektů formou PPP v oblasti sociálních služeb však probíhá i v mnoha dalších zemích světa.

Partnerství veřejného a soukromého sektoru v oblasti sociálních služeb

V současné iniciální fázi uplatňování principu PPP v projektech zajišťování veřejných služeb se pro Českou republiku jeví jako nejefektivnější z hlediska sociálních služeb zapojit v podobě PPP soukromé partnery do projektů v oblasti výstavby (příp. rekonstrukce) a dlouhodobého provozu a údržby pobytových zařízení sociálních služeb. Napovídají tomu především zahraniční „best practice“, ale také předpoklad dostatečně pravděpodobného dosažení hodnoty za peníze. Pobytová zařízení sociálních služeb vhodná pro realizaci formou PPP jsou především domovy pro seniory a pro osoby se zdravotním postižením. Zařadit do této kategorie lze také domovy se zvláštním režimem, případně chráněná bydlení.

Předpokladem pro dosažení hodnoty za peníze skrze aplikaci PPP je dostatečný objem investičních nákladů infrastrukturní složky projektu. Tento předpoklad může být splněn díky rezidenčnímu charakteru služeb, které tato zařízení poskytují. Ovšem musí dojít také ke vhodnému strukturování, případně sdružování jednotlivých částí projektu. Transakční náklady projektu jsou spojeny nejen s přípravou projektu, ale také s vyjednáváním smluvního partnerství s privátním subjektem. A právě na základě vztahu těchto nákladů a požadované limitní velikosti transakce je vhodné sdružovat jednotlivé projekty do kontraktu pouze s jedním partnerem pro efektivní zabezpečení předmětné infrastruktury. Objemově rozsáhlé investiční náklady se pohybují v řádech stovek milionů korun. Za příklad lze vzít některé pilotní projekty PPP v České republice. Finančně i velikostně nejrozsáhlejší se jeví projekt „AirCon“ a „Dálnice D3 Tábor-Bošilec“. První jmenovaný předpokládá modernizaci železniční trati Praha-Kladno a výstavbu připojení na Letiště Ruzyně (včetně následného provozu a údržby této infrastruktury). Odhadované investiční náklady tohoto projektu se pohybují v rozmezí 15–18 mld. Kč. Druhý projekt zahrnuje výstavbu, financování a údržbu 30km úseku dálnice D3 a jeho náklady jsou odhadovány na 11 mld. Kč. [2]

Existuje předpoklad deklarující, že ve středním a dlouhodobém horizontu bude přetrvávat dostatečná poptávka po pobytových zařízeních sociálních služeb ze strany jejich uživatelů. Tento předpoklad je podpořen především tendencemi v demografickém vývoji v České republice, potažmo ve většině zemí vyspělého západního světa. V těchto zemích dochází obecně ke stárnutí populace. Český statistický úřad uvádí, že v České republice dojde ke značnému růstu obyvatel starších 65 let. Tento růst při neměnném absolutním počtu obyvatel země by měl zaznamenat mezi roky 2002 až 2050 pohyb z 13,9 % na 31,3 %, jak je patrné z Obr. 2. V důsledku to tedy znamená více než zdvojnásobení celkového počtu potenciálních uživatelů sociálních služeb poskytovaných nejen domovy pro seniory, ale také např. zařízeními pro osoby se zdravotním postižením. Dojde tedy k dvojnásobnému nárůstu případů oslabení schopnosti péče o vlastní osobu a ztráty soběstačnosti v důsledku seniority. Nejvýrazněji však poroste počet osob nad 85 let a to až pětinašobně. [5]



Obr. 2: Vývoj počtu osob ve věku nad 65 let v % v letech 2002–2050

Příležitost pro zapojení principu PPP lze spatřovat v nutnosti transformace převážné části pobytových zařízení sociálních služeb směrem k humánnímu přístupu a zohledňování individuální potřeb všech uživatelů. Nedostatek personálu v porovnání s počtem uživatelů je hlavní příčinou často problematického přístupu ke klientům. Ke zlepšení situace nepřispívá ani koncepce takovýchto pobytových zařízení, která mnohdy působí destimulujícím dojmem a může vést až k patologickým sociálním jevům. To způsobuje především chybějící princip individuálního přístupu, zapříčiněný právě nízkým stavem personálu. Zmiňovaná transformace by měla vést ke změně velkých rezidenčních zařízení v menší zařízení s rodinnou atmosférou. Klient takového zařízení bude mít možnost většího soukromí a bude se mu dostávat dostatečně individuálního přístupu ze strany personálu. Tato koncepce by měla stimulovat osobní růst každého uživatele a především naplňovat hlavní cíl pobytových zařízení sociálních služeb, čímž je život v důstojných podmínkách.

Transformace tohoto typu v příštích letech způsobí potřebu kvantitativně rozsáhlé a kvalitativně náročné rekonstrukce stávajících zařízení sociálních služeb. K tomuto účelu lze zrekonstruovat také jiné vhodné nemovitosti ve veřejném vlastnictví, příp. přistoupit k výstavbě nové infrastruktury sociálních služeb. Měřítka takového projektu je natolik velké, že je na první pohled patrná obrovská náročnost na finanční zdroje. Vhodnost využití principu PPP je tak zdůrazněna především ve dvou rovinách. První výhodou je skutečnost, že celkové náklady na rekonstrukci (případně výstavbu) a provoz jednotlivých projektů lze snížit díky vyšší efektivitě řízení soukromého sektoru. Druhou rovinou jsou nedostačující zdroje jak státního, tak i krajských a municipální rozpočtů, které lze takto doplnit soukromým kapitálem. V krátkém období to umožní okamžitou investiční akci, která uskuteční transformaci bez ohledu na momentální nedostatek prostředků z veřejných rozpočtů. Splátky ve formě služebního soukromému partnerovi pak z dlouhodobého hlediska způsobí rozložení finanční potřeby veřejných zdrojů na delší časový úsek. [1]

Závěr

V českém systému sociálních služeb existuje významný potenciál pro využití principu projektů partnerství veřejného a soukromého sektoru. Nutné je však naleznout politickou a odbornou shodu všech účastníků systému. Principy PPP jsou totiž efektivní jak pro veřejného zadavatele sociálních služeb, tak pro soukromého dodavatele. Zadavatel získá lepší hodnotu pro konečného uživatele za peníze daňových poplatníků (prostředky veřejného sektoru) a dodavatel dostane podnikatelskou příležitost, která mu zajistí stabilní dlouhodobý výnos.

Nevýhodná je nutnost zohlednění transakčních nákladů celé přípravné fáze projektu, ve které dochází k rozhodnutí o formě realizace projektového záměru. Během této fáze se zpracovává relativně rozsáhlá a komplexní dokumentace, která definuje projekt a dovoluje zadavateli udělat kvalifikované rozhodnutí o formě realizace. S tím jsou spojeny náklady na konsorcium poradců veřejného zadavatele z oblasti ekonomické, technické a právní a také náklady na vlastní personální zdroje zadavatele. V době rozhodování zadavatele o formě realizace se na tyto náklady pohlíží již jako na „utopené náklady“. Další velikou nákladovou položkou jsou náklady časově náročného procesu selekce soukromého uchazeče, následujícího po přistoupení k realizaci formou PPP a odsouhlasení koncesního projektu. Výběr probíhá buď formou soutěžního, nebo koncesního dialogu, u kterého je i nadále žádoucí asistence poradce zadávajícího subjektu, což pochopitelně vyvolává další dodatečné náklady realizace formou PPP. V zahraničí se výše těchto transakčních nákladů pohybuje v rozmezí 2–4 % sumy celkových investičních nákladů projektu. Vzhledem k demonstrované rozsáhlosti nákladů se jeví jako efektivní sdružovat malé investiční potřeby do vhodnějšího velikostně rozsáhlejšího projektu s jedním partnerem ze soukromého sektoru (viz také výše).

Směrem k uplatnění principu PPP směřuje řada kvalitativních faktorů, popsaných v následujícím textu. Veřejné rozpočty jsou zatíženy mandatorními a jinými výdaji. Okamžité finanční nároky realizace projektu kladené na tyto rozpočty, umožňuje princip PPP časově rozložit do delšího období např. 30 let. Na nedostatky v nabídce sociálních služeb, pociťované veřejnou poptávkou, lze pak reagovat okamžitou realizací projektového záměru. Proces výběru soukromého dodavatele infrastruktury vystavuje projektový záměr PPP projektu řadě analýz ze stran specializovaných subjektů. Tyto prověrky provádějí nejen konsorcia uchazečů, ale také např. instituce poskytující úvěr a jejich poradci. Jistota správného nastavení a realizovatelnosti projektu je tímto pro zadavatele řádně utvrzena. Na základě rozhodnutí Eurostatu je také možné veřejné závazky z projektu realizovaného formou PPP nezahrnovat do veřejného dluhu České republiky, který je na základě Maastrichtských kritérií sledován Evropskou unií. Podmínkou je však alokace podstatné části rizik na soukromého dodavatele.

Principy PPP zavádí do veřejného rozpočtování důležitý prvek jistoty. Již v okamžiku investičního rozhodování jsou díky samotné podstatě PPP vyčísleny celoživotní náklady projektu. Ve smlouvě mezi zadavatelem a soukromým dodavatelem je totiž vymezena maximální výše nákladů za dodávku veřejné služby. Tato maximální hranice se snižuje v případě nedostatečné dostupnosti či kvality služeb. S dostatečnou dostupností a kvalitou služeb souvisí zásada platby jen za výsledky (kvalitu služby). Smluvní maximální náklady placené veřejným zadavatelem je možné penalizací za nedostupnost nebo nekvalitu služeb snížit. Tento fakt představuje pro soukromý subjekt obrovskou motivaci pro plnění včas a v požadované jakosti.

Projekty výstavby a dlouhodobého provozu pobytových zařízení sociálních služeb, realizované formou partnerství veřejného a soukromého sektoru (PPP), tedy bezpochyby vytvářejí skutečné a materiálně významné úspory ve vynakládaných veřejných prostředcích. Překážkou v praktické implementaci PPP v sociálních službách však zůstává nízké povědomí o PPP, ale hlavně o možnostech jeho aplikace. Tato překážka v teoretickém povědomí existuje především mezi veřejnými subjekty působícími v sociální oblasti. Negativem uplatňování principu PPP se jeví také prozatímní nedostatek příkladů takových projektů v oblasti sociálních služeb v České republice.

Použitá literatura

- [1] Asociace PPP. Analýza možností aplikace PPP v oblasti sociálních služeb [online]. [cit. 2008-09-01]. Dostupné na WWW:

- <http://www.asociaceppp.cz/content/o_ppp/dokumenty_ppp/sektorove_studie/files/ppp_v_oblasti_socialnich_sluzeb.pdf>.
- [2] PPP Centrum. Projekty v ČR [on-line]. [cit. 2008-09-01]. Dostupné na WWW: <<http://www.pppcentrum.cz/index.php?cmd=page&id=1149>>.
- [3] PPP Centrum. Zahraniční zkušenosti [on-line]. [cit. 2008-09-01]. Dostupné na WWW: <<http://www.pppcentrum.cz/index.php?cmd=page&lang=cs&id=102>>.
- [4] SVOBODOVÁ, K. Analýza: Stárnutí populace podle výsledků projekce ČSÚ [online]. [cit. 2008-09-01]. Dostupné na WWW: <http://www.demografie.info/?cz_detail_clanku&artclID=34>.

Kontaktní adresa

Ing. Veronika Sabolová
Ústav ekonomie, Fakulta ekonomicko-správní
Univerzita Pardubice
Studentská 95, 532 10 Pardubice
E-mail: veronika.sabolova@student.upce.cz
Tel.: + 420 466 036 480

VÝUKA SOCIÁLNÍ POLITIKY A MANAGEMENTU VE STUDIJNÍCH PROGRAMECH PDF UPOL

Helena Skarupská

Abstrakt

Příspěvek se zabývá problematikou výuky sociální politiky a příbuzných předmětů, výuky řízení lidských zdrojů ve studijních programech Pedagogické fakulty Univerzity Palackého v Olomouci.

Abstract

The contribution is focused to teaching of social policy and similar subjects and teaching management of human resources in curriculum of Faculty of Education Palacký University, Olomouc.

Klíčová slova

Sociální politika, řízení lidských zdrojů, učební program

Keywords

Social policy, management of human resources, curriculum

Sociální politika bývá nejčastěji definována jako cílevědomá činnost státu, organizací a institucí, usilujících o vytvoření podmínek, které omezují příčiny sociální nerovnováhy a zajišťují předpoklady pro harmonický rozvoj jedinců, sociálních skupin a společenských celků [NOVOTNÁ, SCHIMMERLINGOVÁ, 1992, s. 14].

Řízení lidských zdrojů je činnost, kterou můžeme chápat jako řízení zaměstnanců, spolupracovníků v dané instituci či organizaci. Podíváme-li se blíže na jednotlivé oblasti řízení lidských zdrojů, pro naše účely je důležitá oblast vzdělávání a rozvoje.

Proč má být výuka sociální politiky součástí studijních programů u oborů, které jsou vyučovány na pedagogických fakultách? Celou problematiku můžeme rozdělit do dvou kategorií.

První kategorii tvoří studijní programy, kde je sociální politika součástí oboru, základním studiem pro výkon dané profese – jedná se zejména o studijní obory pedagogika sociální práce, který připravuje absolventa na činnost sociálního pracovníka a sociální politika je zde nezbytnou součástí přípravy na tuto činnost a obor učitelství sociálních a zdravotních předmětů, který připravuje učitele na výuku ve středních školách zaměřených do zdravotnických anebo sociálních oblastí. Zde je příprava zaměřena přímo na budoucího učitele sociální politiky jako jednoho z předmětů, pro který má absolvent aprobaci.

Druhou kategorii tvoří ty studijní programy, kde je sociální politika nebo její části rozšiřujícím studiem k výkonu dané profese. Témata sociální politiky nebo jejích částí jsou obsažena v předmětech sociální politika a sociální zabezpečení, vzdělávací politika, legislativa handicapovaný, speciálně pedagogické poradenství, zdravotní a sociální politika a zejména vzdělávací politika. Obory, ve kterých se tyto předměty studují, jsou obory učitelské – výchova ke zdraví, speciálně pedagogické – speciální pedagogika, speciální andragogika, speciální pedagogika a komunikační technika, speciální pedagogika pro předškolní vzdělávání; a obory neučitelské jako je pedagogika – veřejná správa,

vychovatelství a pedagogické asistentství. Studium vzdělávací politiky je součástí i předmětu řízení školy a pedagogického procesu v podmínkách EU u kvalifikačního studia pro vedoucí pedagogické pracovníky realizovaného katedrou celoživotního vzdělávání.

V první kategorii studia se jedná o výuku předmětu, který je rozvržen na jeden akademický rok – dvousemestrální výuka s hodinovou dotací 3 hodiny týdně, nejčastěji 2 hodiny přednášek a 1 hodina seminářů.

V druhé kategorii studia se jedná o jednosemestrální výuku rozvrženou nejčastěji na 1 hodinu přednášek a 1 hodinu seminářů.

Výuka předmětů je nejčastěji zasazena do druhého ročníku, pouze u bakalářského studijního programu pedagogika – sociální práce je předmět sociální politika umístěn do obsahu prvního ročníku, na něj v druhém ročníku navazují předměty právo sociálního zabezpečení a vzdělávací politika jako jednosemestrální předměty, v navazujícím magisterském studiu azylová politika a péče, trh práce a politika zaměstnanosti – opět jednosemestrální předměty.

Předměty managementu – řízení jsou obsahem studia jak ve studijních programech neučitelských – pedagogika – sociální práce, pedagogika – veřejná, navazující magisterské studium řízení volnočasových aktivit, tak v programech speciální pedagogiky a v učitelském programu – učitelství zdravotních a sociálních předmětů pro střední odborné školy. Dále jsou náplní kvalifikačního studia pro vedoucí pedagogické pracovníky. Jedná se většinou o obecný management, management sociální práce a personalistiku.

Pro studijní programy a obory pěstované na pedagogické fakultě je tedy studium sociální politiky a řízení lidských zdrojů důležitou náplní obsahu. Na pedagogické fakultě a obsah jejich studia nemůže nahlížet pouze z pohledu výchovy a vzdělávání, ale také, a v současné době zejména, z pohledu řízení výchovně vzdělávacího procesu, řízení pedagogických kolektivů, řízení třídních kolektivů. Řízení lidských zdrojů vychází nejen z psychologie práce, znalostí rozhodovacích procesů a struktur, ale také z obsahu a zaměření jednotlivých politik, v našem případě politiky sociální jako komplexní politiky řešící problematiku sociální nerovnosti, maximálního harmonického rozvoje jedince i celých skupiny, tak z ní vycházející politiky vzdělávání, řešící zejména problematiku vzdělávacího procesu, délky vzdělávání a typy vzdělávání, ale částečně i problematiku zaměstnanosti, kdy především u středního odborného, vyššího odborného a vysokoškolského vzdělávání by mělo jít o reakci těchto programů na situaci na trhu práce – nevzdělávat v oborech, které jsou z hlediska zaměstnanosti neperspektivní a podporovat obory, které mají na trhu práce dostatek volných kapacit.

V současné době pedagogické fakultě neposkytují přípravu pouze v učitelských profesích, ale podstatná část z nich má akreditované obory, které jsou částečně příbuzné s pedagogikou a spadají do oblasti tzv. pomáhajících profesí. V našem případě se jedná o získávání odbornosti v sociální práci a veřejné správě. Pro tyto obory činnosti jsou znalosti a dovednosti z oblasti sociální politiky a řízení lidských zdrojů nezbytné pro výkon dané profese.

Z hlediska personálního zabezpečení výuky těchto předmětů se jedná o část pedagogů, kteří jsou v interním vztahu k fakultě a o část pedagogů, kteří jsou externími vyučujícími a v praxi tuto činnost vykonávají jako svoji profesi. Pro posluchače je toto spojení optimální, sejetí teorie s praxí přináší širší pohled na danou problematiku.

Použitá literatura

1. NOVOTNÁ, SCHIMMERLINGOVÁ. Sociální práce, její vývoj a metodické postupy. Praha: 1991. ISBN 80-7066-483-5

2. Seznam přednášek pedagogické fakulty Univerzity Palackého na rok 2008/2009, prezenční i kombinované studium.

Kontaktní adresa

PhDr. Helena Skarupská, Ph.D.
Pedagogická fakulta Univerzity Palackého v Olomouci
Katedra pedagogiky, oddělení sociálních studií
Žižkovo nám. 5
771 40 Olomouc
Email: helena.skarupska@upol.cz
Tel. č.: 585 635 510

ETIKA JAKO NEZBYTNÁ SOUČÁST PROFESNÍ IDENTITY INSPEKTORA KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Miloš Sládek

Abstrakt

Inspekce kvality sociálních služeb je významný nástroj sociální politiky Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky v oblasti sociálních služeb. Inspekce je odborná činnost, jejíž podstatou je kontrola v širším významu, včetně uvádění praxe poskytovatelů do kontextu politiky sociálního začleňování. Vzhledem ke značné pravomoci a odpovědnosti inspektorů by měl být kladen zvláštní důraz na odborné předpoklady těch, kteří budou inspekce vykonávat - inspektorů kvality sociálních služeb. Součástí odborného vzdělávání inspektorů a to nejen základního, by měla být oblast profesní etiky, protože inspektoři přichází, při inspekční činnosti do eticky silně exponovaných situací a musí řešit i etická dilemata.

Abstract

Quality inspection of social services is a significant element in the social politics of the Ministry of Labour and Social Affairs within the Czech Republic of social services. Inspection is a professional activity, whose core is verification of broad importance, including the introduction of provider's experience into the context of social integration politics. Considering the significant authority and responsibility of the inspectors, special emphasis should be put on the professional qualifications of those who will carry out the inspections – the inspectors of social services quality. Part of the inspectors' professional education and not only the primary one should be the field of professional ethics since the inspectors come across ethically contentious situations within their profession and so they must solve these ethical code dilemmas.

Klíčová slova

Etika, profesionální etika, inspekce, kvalita, sociální služby.

Keywords

Ethical code, professional ethic, inspection, quality, social services

V současné době můžeme obecně **etiku** rozdělit jednak na vědní disciplínu, zabývající se nejobecnějšími morálními a mravními problémy, tedy etiku chápanou jako **disciplínu filosofickou**. A na etiku zkoumající vybrané hodnoty, normy, principy a povinnosti, jejichž posláním je přispívat k formování typu chování, jednání a rozhodování, žádoucím pro určitou profesi, tzv. **profesní etiku**, např. etika lékaře, soudce, apod. (Nesvadba; 2006).¹

Od 1. ledna 2007 je účinný zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, kterým se mimo jiné do praxe zavádí **inspekce kvality** sociálních služeb.² Inspekce má v systému nově konstruovaných sociálních služeb nezastupitelné postavení. Hlavním cílem inspekce je zajištění ochrany zájmů osob, kterým jsou sociální služby poskytovány, vůči neodborným nebo jinak nedostatečným postupům při poskytování služeb a podpora rozvoje kvality služeb u každého poskytovatele.

1 Nesvadba, P., Filosofie a etika. Plzeň, Aleš Čeněk, 2006, s. 197 - 199, ISBN 80-86898-92-X

2 Ustanovení § 96 až 98 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Profesní etika je jedna ze součástí aplikované etiky, která reflektuje etické aspekty pohledů a problémů vznikajících v rámci příslušných povolání. Věnuje se etickým normám a hodnotám a taktéž povinnosti jejich dodržování v konkrétní profesi. „*Být fundovaně připravený na výkon povolání je pouze jednou stranou mince. Druhá strana souvisí s tím, jak se to – které povolání vykonává, jak záleží jednotlivci nebo „komunitě“ příslušného povolání na jeho dobré pověsti a společenské potřebě (ve smyslu společenského dobra).*“ (Janotová; 2005).³ Definice upravující profesní etiku lze unifikovat - profesní etika je soubor norem nebo pravidel, jimiž se řídí vykonavatelé určitého povolání.

Vzhledem k tomu, že profesní etika se zabývá otázkami týkajícími se povinností, (co by člověk měl dělat), řadíme ji do skupiny deontologických etik (Thompson; 2004).⁴ V podstatě se normy a hodnoty profesní etiky odvozují z obecných mravních norem a zároveň vyjadřují konkrétní specifika jednotlivých povolání.

Vybrané etické normy – specifikace pro povolání inspektora kvality sociálních služeb

- I **Respektování hodnoty člověka** – důstojnosti každého jedince bez ohledu na jeho původ, rasu, pohlaví sexuální orientaci, věk, postižení a víru. Motivovat a napomáhat k seberealizaci každého jedince s přihlédnutím k oprávněným zájmům ostatních.
- I **Důvěrnost** – souvisí s výsadním postavením inspektorů z hlediska přístupu k informacím. S výjimkou zdravotní dokumentace mají přístup ke všem materiálům. Inspektor musí důsledně dbát na pravidlo diskrétnosti a osobní informace o konkrétním uživateli sociální služby sdělovat jen se souhlasem uživatele, případně pouze při spáchání závažného trestného činu v rámci plnění oznamovací povinnosti nebo v zájmu ochrany zdraví a života uživatele nebo ostatních uživatelů.
- I **Nestrannost** – hodnocení a závěry inspektora musí být doloženy relevantními zdroji a důkazy, (písemné doklady, rozhovory s vedením poskytovatele, se zaměstnanci, s uživateli a pozorováními). Je nepřijatelné vnášet do hodnocení předsudky, emocionální reakce, osobní vztahy apod. Inspekční tým musí být ze zákona nejméně tříčlenný, tedy v případě určité pochybnosti je možná konzultace v inspekčním týmu o správné interpretaci inkriminované skutečnosti.
- I **Odvaha** – v případě, že inspektor zjistí pochybení v pracovních postupech nebo nepřijatelné chování pracovníků k uživatelům a má svá zjištění dostatečně podložena důkazy, musí nález projednat s kontrolovanou osobou bez ohledu na její postavení a moc. Zároveň inspektor nesmí podlehnout tlakům změnit svůj soud, který zaznamenává do inspekční zprávy, má-li dost důkazů.
- I **Spravedlnost** – zejména spravedlivost v přístupu, ať se již jedná o uživatele služeb, pracovníky nebo vedení poskytovatele sociálních služeb. Stejná míra zájmu, zdvořilosti a úcty k osobě.⁵

Shora uvedený výčet vybraných etických norem pro povolání inspektora kvality sociálních služeb není určitě kompletní. Postupným výkonem inspekcí a řešením eticky exponovaných oblastí v rámci inspekcí, dojde k vymezení dalších etických norem důležitých pro výkon povolání inspektora kvality sociálních služeb.

3 Janotová, H. a kol., Profesní etika, Praha, Eurolex Bohemia, s.r.o., 2005, s. 9 - 18, ISBN 80-86861-42-2

4Thompson, M., Přehled etiky. Praha, Portál, 2004, s. 11 - 13 , ISBN 80-7178-806-6

5 Etika v praxi pro inspektory sociálních služeb (MPSV, Bannock), Zpráva v rámci Projektu podpory MPSV při reformě sociálních služeb, materiály, podklady a výstupy ze seminářů, Praha, Olomouc, 2001 – 2003

Etický kodex inspektorů kvality sociálních služeb

Etický kodex inspektorů kvality sociálních služeb byl oficiálně zveřejněn Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR v červenci 2008. Je souborem principů, které se inspektoři sociálních služeb zavazují dodržovat. Kodex má za úkol poskytnout rámec k prosazování hodnot této profese a etickému chování. Z obsahu etického kodexu uvádím následujících sedm kapitol:

- Ø poslání profese
- Ø základní předpoklady a principy
- Ø odpovědnost ke své profesi
- Ø vztah k uživatelům služeb zařízení, ve kterých provádí inspekci
- Ø vztah k pracovníkům a vedení, kde provádí inspekci
- Ø vztah k zadavateli inspekce
- Ø týmová spolupráce – profesní vztahy⁶

Etický kodex inspektorů je významným regulátorem etického chování. Obsahuje soubor základních etických pravidel a tím zabezpečuje orientační minimum etiky v chování inspektorů. Inspektoři kvality sociálních služeb tak prezentují před společností svoje poslání a předně to, jak chtějí svoji profesi co nejlépe vykonávat ke spokojenosti uživatelů sociálních služeb a celé společnosti.

Prestiž povolání inspektora kvality sociálních služeb

Profese inspektora kvality sociálních služeb je poměrně novou profesí, dosud není ani samostatně vedena v katalogu prací. O to důležitější je pečovat od samého začátku o udržování a zvyšování dobré pověsti tohoto povolání. Je také nutné zabývat se myšlenkou založení asociace nebo profesní komory inspektorů a dbát o důsledné plnění podmínek pro vstup do tohoto profesního uskupení.

Udržování a zvyšování prestiže povolání lze zajistit dvěma způsoby:

- n vytvořením systému atestací a certifikací, které jsou podmínkou pro vstup do profesního uskupení a dozorem nad kvalitou profesně etické přípravy
- n profesně etickou samoregulací (psaná pravidla) – etický kodex a také i pomocí různých etických komisí

Na Ministerstvu práce a sociálních věcí ČR byla v červenci 2008 ustanovena Komise pro vedení Seznamu specializovaných odborníků – inspektorů kvality sociálních služeb MPSV ČR. Komise může za určitých podmínek, přijmout následující opatření:

- o veřejné napomenutí specializovaného odborníka - inspektora kvality sociálních služeb
- o pozastavení činnosti specializovaného odborníka (nejdéle na dobu 1 roku)
- o výmaz specializovaného odborníka – inspektora kvality sociálních služeb ze Seznamu

6 Etický kodex inspektorů kvality sociálních služeb, Praha, 2008

Závěr

Základní etické principy v sociální práci jsou velmi obsáhlé z hlediska celého spektra sociální práce. Etické normy pro inspektory kvality sociálních služeb jsou přibližně stejné jako pro osoby pracující v oblasti sociálních služeb. Rozdíl je pouze v tom, že inspektoři mají značnou pravomoc a větší odpovědnost. Činnost inspektora je dále důležitá z hlediska možného vlivu na pracovní chování a jednání pracovníků poskytovatele sociálních služeb a zejména také na ochranu práv a oprávněných zájmů uživatelů.

Příspěvek má za cíl upozornit na důležitost etiky v profesionálním chování inspektora kvality sociálních služeb, přičemž profesní etika zde představuje standard očekávaného chování jednotlivých inspektorů.

Použitá literatura

- [1] Etický kodex inspektorů kvality sociálních služeb, Praha, 2008, s. 12
- [2] Etika v praxi pro inspektory sociálních služeb (MPSV, Bannock), Zpráva v rámci Projektu podpory MPSV při reformě sociálních služeb, materiály, podklady a výstupy ze seminářů, Praha, Olomouc, 2001 – 2003
- [3] Jankovský, J., Etika pro pomáhající profese, Praha, Triton, 2003, s. 223, ISBN 80-7254-329-6
- [4] Janotová, H. a kol., Profesní etika, Praha, Eurolex Bohemia, s.r.o., 2005, s. 96, ISBN 80-86861-42-2
- [5] Nesvadba, P., Filosofie a etika. Plzeň, Aleš Čeněk, 2006, s. 331, ISBN 80-86898-92-X
- [6] Thompson, M., Přehled etiky. Praha, Portál, 2004, s. 168, ISBN 80-7178-806-6
- [7] Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Kontaktní adresa

Mgr. Miloš Sládek
Krajský úřad Pardubického kraje
Oddělení sociálních věcí
Komenského náměstí 125
532 11 Pardubice
E-mail: milos.sladek@pardubickykraj.cz
Tel. č.: 420 466 026 567

PRÁCE NA DÁLKU A SOCIÁLNÍ POLITIKA

Pavel Sládek

Abstrakt

Práce na dálku může umožnit pracovat lidem s dočasným nebo trvalým postižením. Tento styl práce je možno aplikovat jen u určitých profesí, které nevyžadují časté osobní kontakty se zaměstnavatelem a spolupracovníky. Pro rozvoj práce na dálku je určující situace v odvětvích tzv. nových technologií. Pracovník na dálku vykonává svou činnost prostřednictvím počítače, protože se nachází na odlišném místě než zaměstnavatel nebo zákazník a komunikace tedy probíhá na dálku díky telekomunikačním sítím.

Abstract

Telework can be a way to 'get to work' for people with temporary or permanent disabilities. This type of work may apply only to certain professions, and above all to those which do not call for frequent personal contacts with employers and with their collaborators.

Future development of teleworking is determined by the development of the so-called new technologies. The teleworker carries out his/her work on the computer because he/she is in a different location than their employer or client and their communication materializes via telecommunication networks.

Klíčová slova

Práce na dálku, regionální rozvoj, kombinace kanceláře a domova, satelitní kanceláře, homeworking (práce doma), mobilní teleworking, telecentra (lokální centra), „telecottages“, dočasně nebo trvale postižení.

Keywords

Teleworking, regional developments, combination office and work, satellite office, mobile teleworking, telecentre, telecottages, temporary or permanent disabilities.

Téma příspěvku bylo vybráno pro jeho aktuálnost vzhledem k možnostem řešení problematiky zaměstnanosti vybraných skupin pracovníků. Tato problematika práce na dálku (teleworking) není v České republice zatím dostatečně rozpracována. Cílem příspěvku je poukázat na teleworking jako na vhodný způsob práce i pro tělesně postižené v určitých profesích. Práce na dálku je nový způsob organizace práce, který se v poslední době stává stále aktuálnějším. Umožňuje individuálně optimalizovat vykonávání práce podle vlastních potřeb z hlediska času i místa.

V současném světě dochází k výrazným změnám ve využití informačních technologií, které se v dnešní době stávají hybnou silou národních ekonomik vyspělých zemí. Rozvoj telekomunikací vytváří podmínky pro stále jednodušší a dokonalejší možnosti komunikace se světem z domova prostřednictvím různých forem, od telefonního spojení až po videokonference. Stejně důležitá je stále se zvyšující úroveň přenosu dat i zdokonalení vazeb na bankovní sektor i státní správu.

Pro skutečnou práci na dálku jsou důležité tyto předpoklady:

- Práce prostřednictvím počítače.
- Pracovník se nachází na odlišném místě než zaměstnavatel nebo zákazník.
- Komunikace probíhá na dálku s využitím telekomunikačních sítí.

Výhody práce doma

- zlepšení produktivity
- redukce fixních nákladů
- podchycení neobvyklých segmentů trhu práce
- nezávislost na místě výkonu práce
- možnost zaměstnat lidi se sníženou pracovní schopností
- umožnění více lidem plnohodnotně pracovat
- udržení kvalifikovaných pracovníků mimo velká města

Nevýhody práce doma

- negativní důsledky sociální izolace, chybí přirozená lidská komunikace se spolupracovníky
- nejasná hranice mezi pracovní dobou a domácími pracemi, což působí problémy zejména u žen
- problémy u lidí se sklonem k workholismu
- možný konflikt pracovního a rodinného života – neschopnost oddělit čas pro práci a volný čas

Výzkum - rozhovory s vybranými respondenty

Charakteristiky vybraných respondentů jsou součástí autorova výzkumu z roku 2005.

Týkají se seniorů, kteří díky teleworkingu stále aktivně pracují. Výzkum byl realizován formou polostrukturovaného rozhovoru se zástupci různých profesí. ¹

Výsledky rozhovorů

- Respondenti se zabývají převážně tvůrčí činností.
- Jde především o vysokoškoláky.
- Nejčastěji se vyskytují profese: překladatelé, účetní, manažeři, poradci.
- Většinou pracují pro svého stávajícího nebo bývalého zaměstnavatele.
- Získat práci jako pracovník na dálku bez předchozích kontaktů je velmi obtížné.
- Práce na dálku není výlučně záležitost pracovníků v oblasti informačních technologií.

Psychologické aspekty

Práce na dálku není vhodná pro každý typ osobnosti. Vyžaduje totiž velkou míru osobní disciplíny a zodpovědnosti. Pro někoho je těžké naučit se rozlišovat, kdy je doma, a kdy už v práci, následkem čehož hrozí dva extrémy: pracovník na dálku je sveden domácím prostředím, a buď plně nevyužívá pracovní dobu, nebo se z něho naopak stane workholik a doplatí na to především jeho rodina. Podíváme-li se na problém z hlediska psychologického, zjistíme, že na lidskou psychiku působí spíše záporné vlivy teleworkingu.

¹ Příklad jednoho seniora pracujícího úspěšně na dálku:

Odborný poradce, MVDr. v důchodu, 70 let, vzdělání: vysokoškolské - Vysoká škola veterinární.

Respondent se rozhodl pracovat na dálku po přestěhování z rodinných důvodů z Prahy do okresního města vzdáleného cca 40 km. Hledal možnosti, jak zůstat ve spojení se svými bývalými spolupracovníky a navázat na vybudované pracovní kontakty a být stále v centru dění. Respondentova znalost práce s výpočetní technikou je velmi dobrá, je možné ho hodnotit jako pokročilého. S výpočetní technikou se naučil pracovat až po odchodu do důchodu, jeho erudice je obdivuhodná.

Tak například lidé, kteří mají sklon k workholismu, mohou mít velké problémy při přechodu na teleworking. Tyto problémy se mohou prohlubovat a mohou bezprostředně ohrozit jejich zdravotní stav. Práce doma totiž zvyšuje nebezpečnost některých návyků, jako na příklad pití kávy, kouření, alkoholismus, nezdravý způsob stravování. V některých případech neprospívá vztahům v rodině např. ani to, že pracovník tráví doma dvacet čtyři hodin denně. U svobodných lidí hrozí ztráta jakéhokoliv sociálního kontaktu. Někteří jedinci si toto nebezpečí neuvědomují, ale z dlouhodobého hlediska by to mohlo vést až k narušení jejich psychiky.

Zmínili jsme se o závislosti zvané workholismus. Název této poruchy je odvozen od slova work (práce), slovo je vytvořené podle vzoru alkoholismus a používá se zhruba od 60. let 20. století. Porucha bývá někdy označována také termínem work addiction (závislost na práci) a často bývá dávána do souvislosti s nutkavými poruchami.²

Sociální izolace je jedním z největších problémů pro pracovníky na dálku. Největší izolaci trpí pracovníci na dálku, kteří pracují převážně doma a bydlí ve městě. Je zajímavé, že pracovníci na dálku, kteří bydlí mimo město, tyto problémy nevnímají v takovém rozsahu. Ti, kteří pracují na samotách, často chápou tento způsob práce jako další možnost pro jakoukoliv komunikaci a navíc pracovníci na vesnicích žijí většinou mnohem intenzivnějšími vztahy ve svém bydlišti.

Velmi nebezpečná je skutečnost, že sledované osoby samy většinou žádné depresivní vlivy nezaznamenaly. Zvláštní také je to, že v odborné literatuře dosud převládá pouze kladné hodnocení tohoto fenoménu. Někteří autoři si ovšem izolaci uvědomují, zejména pokud jde o ženy pracující doma.

Pracovníci na dálku často pracují pod velkým tlakem. Tento tlak nevytvářejí jejich nadřízení, ale oni sami tím, že na sebe kladou příliš velké nároky, které jsou především spojené s obavou, aby nezklamali důvěru svého šéfa. Ze stejného důvodu pracují tito zaměstnanci déle než ti, co denně docházejí do kanceláře. Aby dokázali - podle svého názoru - ideálně naplnit představu svých nadřízených, strnule dodržují svůj pravidelný denní režim. Dochází zde tedy k paradoxu: nejen, že nevyužívají v podstatě zcela volnou pracovní dobu, ale naopak pravidelně dodržují pracovní dobu výrazněji, než kdyby docházeli každý den do firmy.

Na stránkách, které jsou určeny pro tělesně postižené, se objevují v rámci inzerce vedle seriózních nabídek stejné nabídky pro práci na dálku jako pro ostatní populaci, tedy nabídky zapojení do Multi-Level Marketingu, v horším případě pyramidové hry. V tomto případě je ještě aktuálnější zamyslet se nad problematikou etiky v podnikání na internetu, ale i podnikání obecně.

V některých ohledech se situace tělesně postižených liší od zbytku populace, někdy jsou problémy podobné, ovšem jejich dopad na pracovníka je vždy mnohem bolestivější. Na úvod je potřeba si položit otázku, zda je práce na dálku pro tělesně postižené vůbec vhodná. V tomto případě je to individuální. Někteří tělesně postižení by raději pracovali v kolektivu mimo domov. Jsou ale případy, kdy tělesně postižený odmítá opustit domov a nechce „mezi lidí“; v takovém případě je práce na dálku velmi vhodná. Pokud tělesně postižený začne pracovat (a to i doma), je to většinou prospěšné pro fungování rodiny. Největším problémem,

² Viz japonský fenomén *karoši*, což doslova znamená smrt z přepracování. Tento termín se v Japonsku může objevit např. na úmrtním listu jako příčina smrti.

a to nejen u tělesně postižených, je nevyrovnaná situace na trhu práce na dálku, kde poptávka několikrát převyšuje nabídku. Tento problém se snaží vyřešit státní i neziskové organizace, i když celá věc je zatím ve stádiu příprav a vytváření projektů.

Zaměstnávání tělesně postižených na dálku přináší zaměstnavateli některé výhody. Může totiž např. vyhovět zákonu tím, že zaměstná tělesně postižené, které by jinak nemohl zaměstnávat, např. proto, že by sám neměl finanční prostředky k tomu, aby zajistil pro takového pracovníka odpovídající podmínky na pracovišti (bezbariérová cesta, doprava, zázemí - např. WC apod.). Problémem zůstávají pracovní konzultace, které se jinak při práci na dálku velmi často využívají.

Přesto, že v běžné populaci je počítač velmi často součástí normálního vybavení bytu, u tělesně postižených je počítačů méně. Nejméně počítačů bývá v případě, kdy se jedinec stane tělesně postiženým v pokročilejším věku. Výrazně horší podmínky pro práci na dálku tělesně postižených jsou ve venkovských oblastech, kde většinou buď neexistuje jiné připojení než přes Telecom, nebo je velmi nákladné.

Otázkou je, dají-li se v těchto případech využít centra (telecentra, telecottage, lokální centra). Nejlépe je tato centra umístit např. v domech, kde bydlí převážně tělesně postižení. Centra ovšem mohou sloužit nejen pro tělesně postižené, ale lze je využít také na vzdělávání v oblasti výpočetní techniky.

Práce na dálku je vhodná nejen pro tělesně, ale i pro některé duševně postižené (ve společnosti tvoří zhruba 1-1,5 % populace). Na rozdíl od tělesně postižených, které práce na dálku nemusí vždy uspokojovat, protože tento styl práce někdy ještě více prohlubuje jejich samotu, některým duševně postiženým tato samota naopak nevadí. Týká se to např. některých fobií, které pacientovi znemožňují kolektivní nebo individuální dopravu do práce, případně práci vůbec, pokud je v nějakém pracovním kolektivu. Lidé takto postižení často nemají možnost plnohodnotně pracovat, a to ani v případě, kdy nejsou narušeny jejich rozumové schopnosti (např. u psychóz). Práce na dálku by tyto problémy pomohla řešit.

Tento způsob práce je také vhodný pro jedince trpící neurózou. Neuróza není takové onemocnění, které zamezuje nebo deformuje vnímání reality. Její výskyt se v populaci jen odhaduje, protože odbornou pomoc vyhledá jen malá část těchto lidí. Procento neuróz prudce vzrůstá (60. léta - cca 15%, současnost 35-40%).

Závěr

Určitou výhodou pro pracovníky na dálku může být to, že nejsou vystaveni konfliktům na pracovišti a mohou trávit více času s rodinou. Pracovníci na dálku ovšem na druhé straně mohou postrádat sociální kontakty a zažívají stres kvůli nepochopení svých rodinných příslušníků. Mohou rovněž postrádat přechodnou etapu mezi prací a volným časem, která je u „normálních“ pracovníků jasně vymezena.

V případě handicapovaných pracovníků a žen v domácnosti je ovšem teleworking mnohdy jedinou možností, jak plnohodnotně pracovat. Je však nutné sledovat případné zdravotní problémy vyplývající z tohoto způsobu práce. Především je důležité, aby teleworking vyhovoval jak zaměstnavateli, tak zaměstnanci a nebyl jednostranně někomu vnucen.

Práce na dálku je dnes využívána zejména v rozvinutých zemích, které mají lepší podmínky než Česká republika (např. USA nebo skandinávské země). Některé ekonomické aspekty by mohly být pro české podniky zajímavé a mohly by jim poskytnout určitou konkurenční výhodu. Teleworking rozhodně není jediný a všemocný nástroj optimalizace práce, může však kladně ovlivnit hospodářský vývoj. Případným negativním aspektem je možno předcházet dostatečnou informovaností nejen vedoucích pracovníků, ale i ostatních

zaměstnanců. Práce na dálku může doplnit alternativy, kterými lidé řeší svůj problém nezaměstnanosti. Skladba nezaměstnaných v daném regionu pak nemusí odpovídat požadované kvalifikační struktuře pracovníků pro práci na dálku. Přesto tento způsob práce může pozitivním způsobem ovlivnit nezaměstnanost v určitém regionu.

V České republice zatím není odpovídajícím způsobem vyřešena právní stránka práce na dálku. Vyvoření právního základu bude podmiňovat další rozvoj tohoto perspektivního způsobu práce.

Je možné konstatovat, že teleworking je velkou příležitostí pro rozvoj nových trendů zaměstnanosti v 21. století. Práce na dálku umožňuje většímu počtu lidí plnohodnotně pracovat. Vytváří možnost pracovat i pro starší kvalifikované lidi v důchodovém věku a tělesně postižené. Překážkou však může být setrvačnost v myšlení a přístupu zaměstnavatelů i zaměstnanců.

Rozvoj informačních a telekomunikačních technologií je rozhodujícím impulzem k urychlení dalšího rozvoje teleworkingu.

Kontaktní adresa

Mgr. Pavel Sládek, Ph.D.

Ústav řízení a ekonomiky podniku, Fakulta strojní, ČVUT

Horská 3, 128 00, Praha 2

Email: pavel.sladek1@fs.cvut.cz

Tel. č.: 602218681

STÁRNOUCÍ POPULACE OSTRAVY – SOUČASNÝ STAV A OČEKÁVANÝ VÝVOJ

Oldřich Solanský

Abstrakt

Uvedený příspěvek je stručnou analýzou současného stavu populace v Ostravě a výhledem věkového složení obyvatel tohoto města do roku 2050.

Autor přehledně sumarizuje ukazatele populačního vývoje v Ostravě v letech 1900 až 2007, přičemž akcentuje především záporné migrační saldo. Poté se zabývá hlavně změnami ve věkové struktuře obyvatel ČR a Ostravy. Hlavní pozornost věnuje prognóze vývoje struktury obyvatel v Ostravě do roku 2050 – dle střední varianty vývoje.

Příspěvek má sloužit jako jeden z podkladů pro komunitní plánování v Ostravě.

Abstract

The presented report is a brief analysis of the present state of the population in the city of Ostrava and also a perspective of the age composition of this city until 2050.

The author summarises digestedly the indicators of the progress of the population in Ostrava between the years 1900 and 2007, and at the same time he accentuates the negative migration balance in particular. Secondly, he deals mainly with the changes in the age composition of the inhabitants of the Czech Republic and the city of Ostrava. The chief focus is on the prognosis of the progress of the population structure in the city of Ostrava until 2050 – according to the middle variety of the progress.

The report is to serve as one of the background papers for the community planning in the city of Ostrava.

Klíčová slova

Populační vývoj, migrační saldo, natalitní vlna, věková struktura, prognóza vývoje věkového složení obyvatelstva

Keywords

Progress of the population, migration balance, natality wave, age composition, prognosis of the progress of the age composition of the population

1. Ukazatele populačního vývoje v Ostravě v letech 1900 až 2007

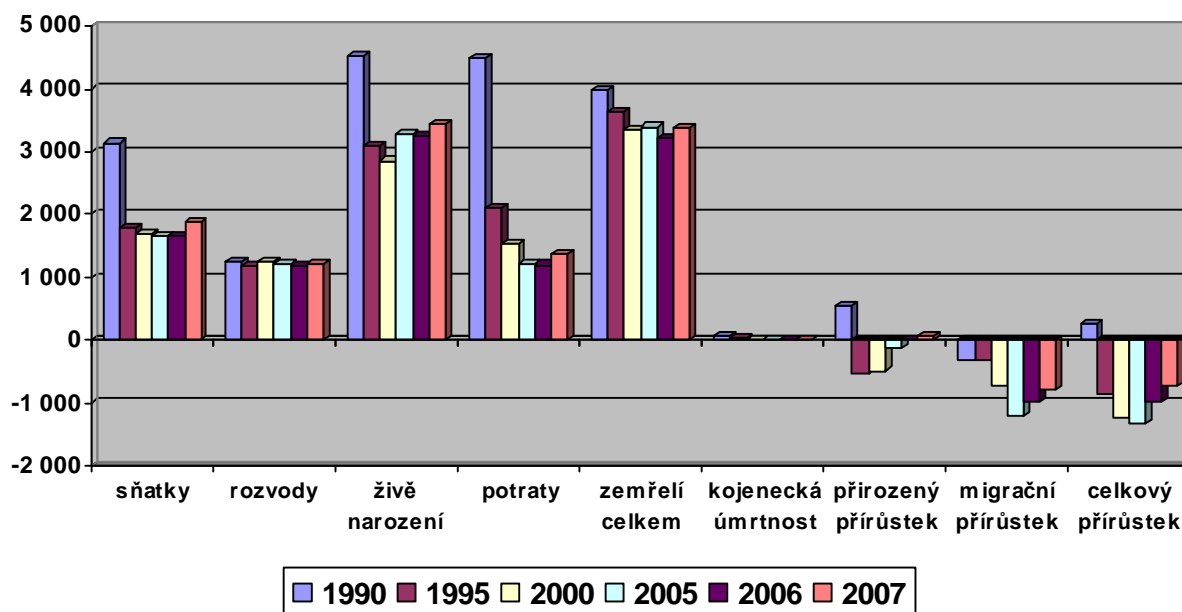
Přehled základních ukazatelů populačního vývoje v Ostravě od roku 1990 po současnost přehledně ukazují následující tabulka a graf.

Tabulka č. 1: Ukazatele populačního vývoje v Ostravě od roku 1990

Absolutní údaje	OSTRAVA					
	1990	1995	2000	2005	2006	2007
Sňatky	3 138	1 794	1 692	1 653	1 652	1 896*
Rozvody	1 245	1 182	1 241	1 224	1 193	1 208*
Živě narození	4 516	3 098	2 853	3 269	3 241	3 431
Potraty	4 498	2 099	1 527	1 225	1 197	1 366*
Zemřelí celkem	3 970	3 627	3 342	3 393	3 233	3 364
Kojenecká úmrtnost	62	36	17	16	10	9*
Přirozený přírůstek	546	- 529	-489	- 124	8	67
Migrační přírůstek	- 299	- 328	-733	- 1 200	- 988	- 791
Celkový přírůstek	247	- 857	-1 222	- 1 324	- 980	- 724

* nový okres Ostrava

Graf č. 1: Populační vývoj v Ostravě od roku 1990 (absolutní hodnoty)



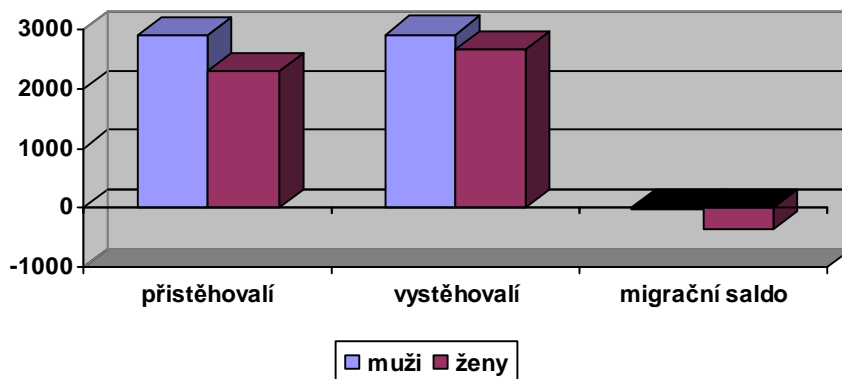
Rok 1990 byl předposledním rokem, kdy v Ostravě existoval ještě celkový přírůstek obyvatel. Od roku 1992 začalo obyvatel v Ostravě ubývat a tento úbytek se postupně zvětšoval (s drobnými výkyvy v letech 1994, 1997 a 1999). V roce 2004 dosáhl maxima (-1686 obyvatel) a poslední tři roky se už zmenšuje. Obyvatel Ostravy tedy od roku 1992 nepřetržitě ubývá. Tento úbytek způsobuje především pasivní migrační saldo, které svého vrcholu dosáhlo rovněž v roce 2004 (-1342 obyvatel) a poslední tři roky dosahuje postupně menších záporných hodnot.

Přirozený úbytek, který v Ostravě začal platit od roku 1994 se změnil v přirozený přírůstek až v roce 2006. Tento přírůstek je ovšem velice malý a ani v roce 2007 se nijak podstatně nezvětšil (o 59 obyvatel).

K 31. 12. 2007 měla Ostrava 308 374 obyvatel. V roce 1990 to bylo 331 466 – což je v současné době úbytek celkem 23 092 obyvatel. Částečnou odpověď na to, proč se Ostrava

v posledních letech „vylidňuje“, nám může poskytnout podrobnější analýza migračního salda, kterou na příkladu z roku 2007 názorně ukazuje následující graf.

Graf č. 2: Migrační saldo okresu Ostrava v roce 2007 dle pohlaví



Z uvedeného grafu jasně vyplývá, že rozdíl mezi přistěhovalými a vystěhovalými je mnohem větší u žen než u mužů. Jedním z důvodů, proč ženy opouštějí okres Ostravu více než muži může být to, že při zakládání rodiny preferují pro výchovu svých dětí čistější prostředí a volí tedy po sňatku stěhování za mimoostravským partnerem. Dalším důvodem může být hledání lukrativnějších pracovních příležitostí, především u mladých žen s vyšší kvalifikací.

Porodnost je v Ostravě průměrná a nijak významně se na ní neprojevuje populační boom posledních let. V roce 2007 se narodilo o 421 dětí více než v roce předcházejícím, kdy se ale narodilo oproti roku 1995 naopak o 160 dětí méně.

Počet **potratů** dlouhodobě klesá a to i přes to, že v roce 2007* jich bylo o 169 více než v roce 2006.

Úmrtnost je v Ostravě ve sledovaném období poměrně konstantní s lehce klesající tendencí (maximum v roce 1990 – 3970 osob, minimum v roce 2006 – 3233 osob). Statisticky prokazatelnější klesající tendenci má úmrtnost v Ostravě ve věkové kategorii nad 65 let, což je typickým znakem stárnutí populace.

Kojenecká úmrtnost jednoznačně klesá. V roce 2007* je v porovnání s rokem 1990 sedmkrát nižší.

Obec Ostrava měla v roce 2007 hustotu zalidnění 1 439,5 obyvatel / km². Je to po Praze druhá nejvyšší hustota obyvatelstva v rámci ČR. Je samozřejmé, že vysoká koncentrace obyvatel určitého územního celku přináší i vyšší koncentraci sociálních problémů.

* nový okres Ostrava

2. Změny ve věkové struktuře obyvatel ČR

Změny ve věkové struktuře obyvatel Ostravy jsou samozřejmě určovány do značné míry změnami ve věkové struktuře celé České republiky.

Změny věkové struktury ČR v devadesátých letech 20. století a v prvním desetiletí 21. století jsou podmíněné především předchozím vývojem porodnosti a úmrtnosti.

Silná generace 70. let zaujímá v tomto sledovaném období výsadní postavení. Jsou to vlastně děti rodičů, kteří patřili k natalitní vlně po 2. světové válce (v roce 1946 se živě

narodilo 210,5 tisíc a v roce 1947 – 206,7 tisíc dětí). Tito lidé (narození po 2. světové válce) tvoří dnes druhou nejpočetnější generaci šedesátníků.

Natalitní vlnu po druhé světové válce však neovlivnil pouze samotný konec války, ale především také natalitní vlna s vysokým počtem narozených dětí po 1. světové válce (nejvíce 257,3 tisíc živě narozených dětí v roce 1921 a až do roku 1930 vždy nad 200 tisíc živě narozených dětí každý rok), která se právě po konci 2. světové války dostává do plodných let.

Právě tato generace sekundárně ovlivnila počet narozených v 70. letech a terciálně se promítá v současné době. (Dnes je to už odcházející generace lidí starších 85 let)

Nejsilnější současná generace je tedy generací třicátníků (v roce 1974 se živě narodilo 194,2 tisíc dětí a v roce 1975 191,8 tisíc dětí)

Natalitní vliv současné nejsilnější generace 70. let se však neprojevil v druhé polovině 90. let, jak se původně očekávalo, ale projevuje se až nyní, především poslední 3 až 4 roky (v roce 2005 se živě narodilo 102,2 tisíc dětí, v roce 2006 105,8 tisíc dětí a v roce 2007 dokonce 114,6 tisíc dětí)

Ve sledovaném období populace ČR celkově zestárla. Proces stárnutí způsobuje především postupný pokles úmrtnosti, prodlužování střední délky života a nízká porodnost. (v roce 2007 vzrostla naděje na dožití už na 73,7 let u mužů a 79,9 roku u žen)

Za celé sledované období postupně klesal podíl dětské složky obyvatelstva, až ji v roce 2007 poprvé převýšil podíl obyvatel starších 65 let.

Jen nepatrně se do věkové struktury obyvatel ČR promítlo působení migrace. I když imigrace se v devadesátých letech zvýšila, počet a věk cizinců (v roce 2007 tvořili cizinci 3,8 % obyvatel ČR) věkovou strukturu obyvatel ČR zatím podstatně neovlivnil.

2.1. Konkrétní změny věkové struktury obyvatel Ostravy od roku 1990

Změny ve věkové struktuře obyvatel Ostravy jsou za sledované období podobné jako změny ve věkové struktuře obyvatel ČR.

Také v Ostravě se projevuje dominantní vliv silné generace 70. let – v současné době nejpočetnější věkové skupiny. (v roce 1974 se v Ostravě živě narodilo 5 654 dětí a v roce 1975 5 594 dětí)

Natalitní vliv generace 70. let, který se projevuje až v současné době, není v Ostravě tak výrazný, jako v celorepublikovém měřítku. (v roce 2005 vykazuje Ostrava 3 269 živě narozených dětí, v roce 2006 dokonce o 28 méně, tedy 3 241 živě narozených dětí a v roce 2007 3 431 živě narozených dětí)

Populační stárnutí se za sledované období projevuje v Ostravě ještě markantněji než v celkové populaci ČR díky nižší úmrtnosti, vyšší potratovosti a v posledním roce i díky nižší porodnosti.

Rovněž podíl dětské složky po celé sledované období v Ostravě klesal. V roce 1990 tvořili obyvatelé Ostravy ve věku 0 až 14 let 21,1 % ostravské populace, v roce 1995 18,3 %, v roce 2000 16,3 % a v roce 2005 14,6 % populace Ostravy.

Věkovou strukturu Ostravy však na rozdíl od věkové struktury ČR negativně ovlivnila také migrace. Od roku 1990 do roku 2007 (včetně) odešlo z Ostravy 76 724 původních obyvatel. Za stejnou dobu se jich do Ostravy přistěhovalo pouze 65 076. Od roku 1990 tedy pouze stěhování ubylo v Ostravě 11 648 obyvatel. A protože z Ostravy odcházejí lidé především mladí (převážně ženy), je také negativní migrační saldo jednou z příčin stárnutí ostravské populace.

3. Předpokládaný vývoj struktury obyvatel v Ostravě do roku 2050

- podle střední varianty vývoje

Struktura vývoje obyvatel Ostravy do značné míry kopíruje strukturu vývoje obyvatel ČR.

Tabulka č. 2: Prognóza věkového složení obyvatel Ostravy podle pětiletých věkových skupin do roku 2050 – střední varianta

	2010	2015	2020	2025	2030	2035	2040	2045	2050
0 až 4	14401	14047	13426	12551	11900	11808	11874	11706	11289
5 až 9	13938	14387	14033	13413	12538	11888	11796	11862	11694
10 až 14	13242	13929	14377	14024	13404	12530	11881	11789	11855
15 až 19	17067	13350	14037	14485	14133	13515	12642	11994	11902
20 až 24	19720	17427	13721	14407	14856	14506	13889	13020	12374
25 až 29	21119	20214	17928	14236	14920	15367	15019	14405	13539
30 až 34	25983	21539	20639	18362	14683	15366	15813	15466	14855
35 až 39	26039	26340	21920	21027	18762	15102	15784	16230	15886
40 až 44	20881	26330	26634	22253	21373	19126	15494	16176	16623
45 až 49	20765	21091	26490	26802	22487	21629	19414	15827	16511
50 až 54	20232	20791	21132	26455	26778	22567	21744	19579	16064
55 až 59	22609	19736	20321	20683	25890	26230	22168	21394	19302
60 až 64	21984	21425	18750	19374	19768	24814	25181	21331	20628
65 až 69	16283	20259	19837	17426	18095	18528	23346	23749	20182
70 až 74	11178	14365	17987	17740	15675	16402	16887	21406	21855
75 až 79	9033	9145	11913	15077	15048	13424	14219	14765	18888
80 až 84	6640	6435	6723	8960	11545	11748	10646	11500	12106
85 až 89	3472	3737	3776	4154	5748	7635	8024	7466	8333
90 a více	820	1425	1787	2021	2438	3540	5094	6117	6431
Celkem	305406	305969	305433	303451	300042	295725	290915	285781	280319

Červeně je označena silná generace 70. let.

Uvedená tabulka názorně dokumentuje postupné stárnutí obyvatel Ostravy. Zatímco lidí v nejnižších věkových kategoriích bude pomalu ubývat, počet lidí v nejvyšších věkových kategoriích naopak dramaticky poroste.

3.1. Vývoj počtu občanů Ostravy do roku 2050 v nejdůležitějších skupinách

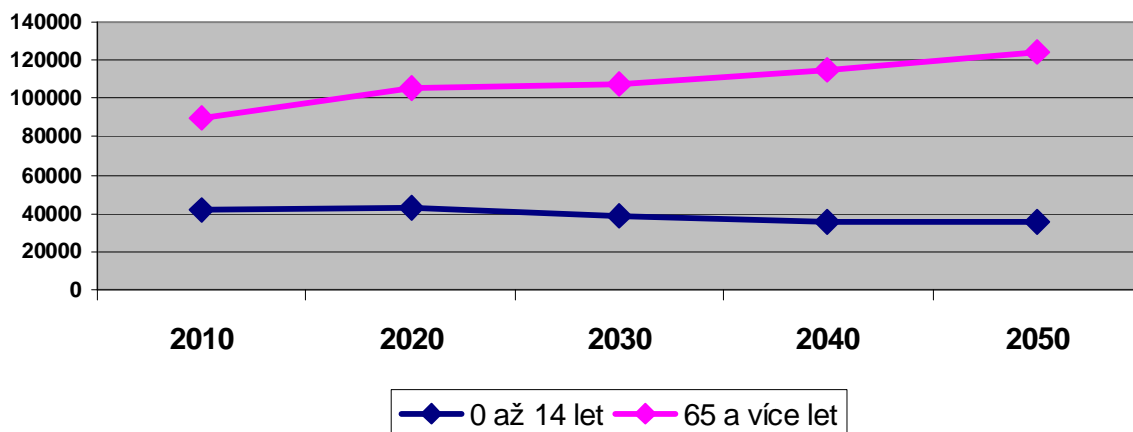
Pro odhad budoucího vývoje počtu a struktury obyvatel Ostravy je nesmírně důležité srovnání počtu lidí v nejmladších a v nejstarších věkových kategoriích. Zjednodušeně řečeno srovnání budoucího počtu dětí a důchodců.

Tabulka č. 3: Četnost obyvatel v Ostravě – širší věkové kategorie

	2010		2020		2030		2040		2050	
	muži	ženy	muži	ženy	muži	ženy	muži	ženy	muži	ženy
0 až 14	21361	20697	21490	20826	19439	18837	18262	17696	17896	17342
15 až 64	108628	110312	101636	102291	97768	98142	89592	89620	80036	79479
65 a více	19108	28985	26156	36713	29305	40170	34259	44994	39089	49855
Celkem	149097	159994	149282	159830	146512	157149	142113	152310	137021	146676

Jak je z uvedené tabulky patrné, počet dětí by se měl od roku 2020 postupně snižovat a naopak počet důchodců by měl neustále růst. Tato tendence (zvyšující se počet starých lidí) by měla být natolik výrazná, že by měla velmi významně ovlivnit také snižující se počet lidí ve věku 15 až 64 let.

Graf č. 3: Očekávaný vývoj počtu osob ve věku 0 až 14 let a 65 a více let v Ostravě do roku 2050



Uvedený graf názorně dokumentuje tzv. rozevírající se nůžky – postupné zvětšování rozdílu mezi počtem dětí a důchodců.

Změny věkové struktury se projeví v nárůstu četností neproduktivních skupin, přičemž počet dětí do 14 let bude výrazně převyšován počtem obyvatel ve věku 65 let a starších. Podíl osob v produktivním věku bude neustále klesat.

Situace v Ostravě bude ve srovnání s vývojem v ČR problematičtější, a to zvláště tehdy, nepodaří-li se výrazně změnit migrační saldo, které je zatím pro Ostravu stále negativní. Zvláště citelné je opouštění Ostravy mladými ženami, které by jinak mohly ovlivnit nárůst natality.

Převratnější změny v postojích k rodičovství se nedají předpokládat ani u mladé generace lidí v Ostravě (stejně jako v celé ČR), zvláště pak tehdy, nedejde-li k výraznému oživení ekonomiky a její restrukturalizaci tak, aby mladí lidé našli pracovní uplatnění a naplnění svých profesních ambicí v Ostravě a blízkém okolí. Samozřejmě, že pracovní uplatnění mladých lidí a dostatek bytů pro mladé rodiny nejsou jedinými podmínkami pro nárůst natality (o jejíž multifaktoriální podmíněnosti se hovoří v předcházející kapitole), nicméně, jsou to podmínky základní.

Silná generace 70. let bude do roku 2050 stejně jako v ČR nejvýraznější věkovou skupinou obyvatel Ostravy a bude tedy ovlivňovat věkové složení obyvatelstva. Tento fakt se projeví v postupném stárnutí obyvatel, v růstu průměrného věku.

Velmi početnou skupinou obyvatel Ostravy budou stejně jako v ČR kolem roku 2030 a 2040 šedesátiletí až sedmdesátiletí občané.

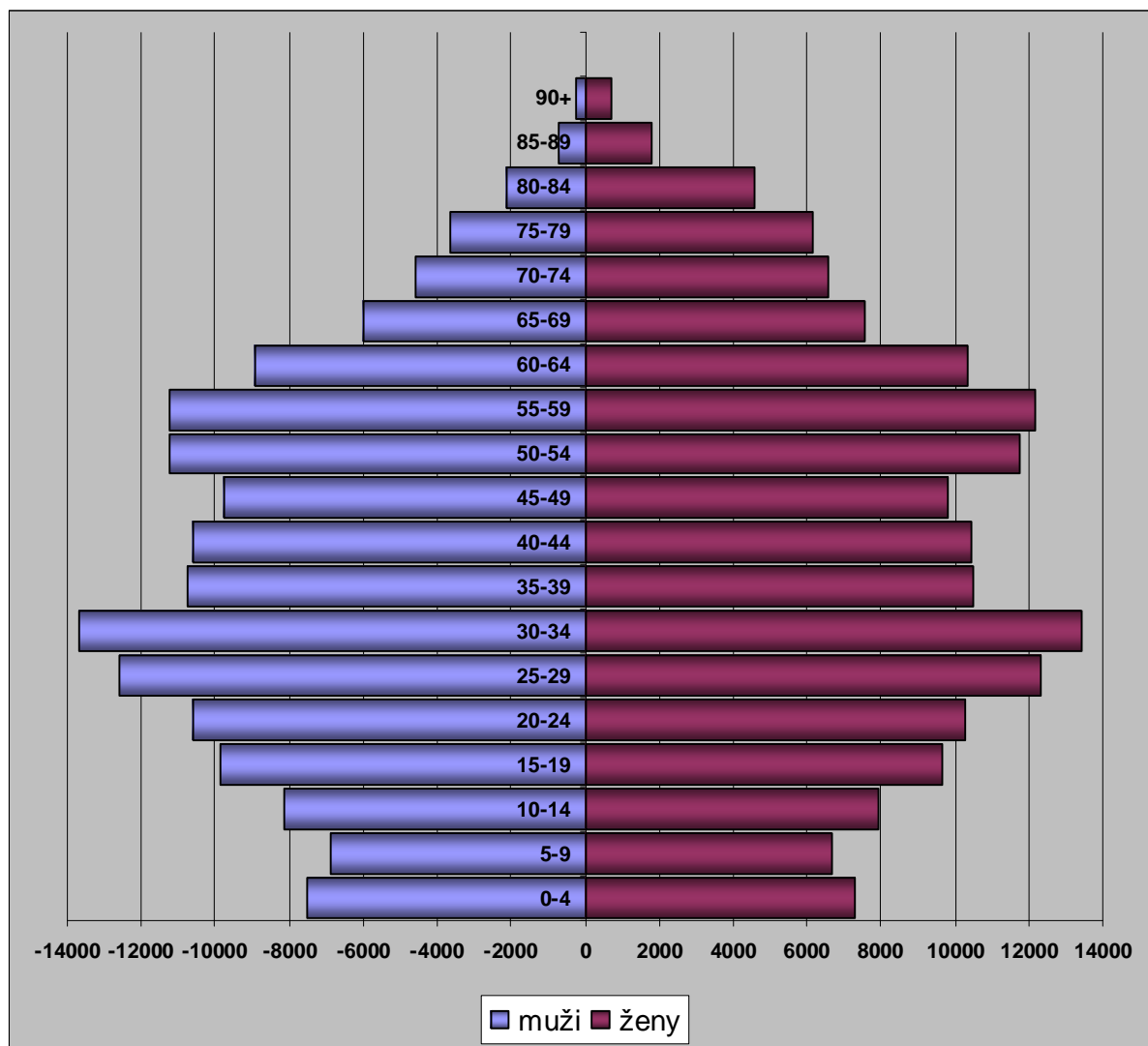
V období po roce 2040 populační stárnutí obyvatel Ostravy vyvrcholí.

3.2. Dílčí závěry vyplývající ze srovnání vývoje obyvatel Ostravy v průběhu let 2010 – 2050

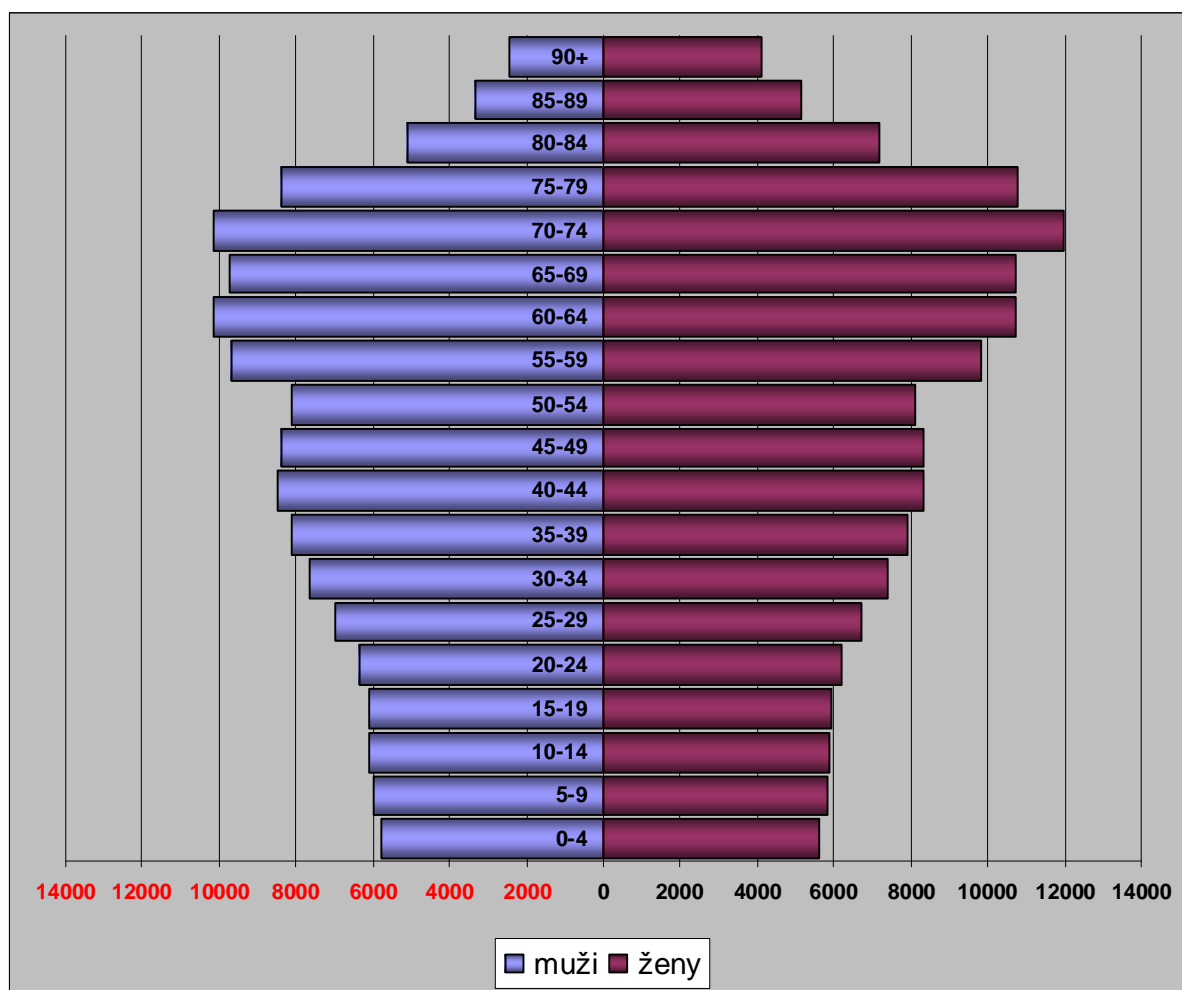
- **Současné dvě nejpočetnější věkové kategorie (30 až 34 let a 35 až 39 let) zůstanou v produktivním věku přibližně do roku 2040.** Poté se situace velmi dramaticky změní a nedojde-li do té doby k podstatným a převratným změnám pozitivních hodnot migračního salda, bude v Ostravě citelný nedostatek osob v produktivním věku.
- **Děti silných ročníků žen ze 70. let nebudou mít podstatný vliv na zvýšení porodnosti v Ostravě.**
- **Podíl lidí ve všech postproduktivních kategoriích vůči ostatní populaci v Ostravě bude během celého sledovaného období neustále stoupat.** Je to způsobeno přirozeným rolováním věkové kategorie početné poválečné generace a od roku 2040 také nejpočetnější generace 70. let. K tomu bude přispívat také předpokládaná snižující se mortalita a prodlužující se naděje na dožití.
- Problémem, který může být v budoucnu v Ostravě velmi vážný, je **snižující se počet mladých lidí**, a to nikoliv pouze díky nízké porodnosti, ale také díky migraci těchto lidí (především mladých žen), kteří Ostravu opouštějí.

Příloha

Graf č. 4: Strom života: Rozložení věkové struktury obyvatel Ostravy v kategoriích po pěti letech v r. 2006



Graf č. 5: Strom života: Rozložení věkové struktury obyvatel Ostravy v kategoriích po pěti letech v r. 2050



Kontaktní adresa

PhDr. Oldřich Solanský
 VŠB – TU Ostrava
 Dr. Malého 17/2076
 Moravská Ostrava
 701 00
 Email: o.solansky@email.cz
 Tel. č.: 608 624 016

ROLE PROFESNÍCH STANDARDŮ PŘI KONTROLNÍCH ČINNOSTECH MANAGEMENTU VE STŘEDISKU RANÉ PÉČE V PARDUBICÍCH

Zdenka Šándorová, Blanka Brandová

Abstrakt

Sdružení pro ranou péči v Pardubicích – Středisko rané péče v Pardubicích (dále jen SdRP-SRP) je registrovaným poskytovatelem služby sociální prevence - raná péče v Pardubickém kraji. Při své činnosti vycházejí odborní pracovníci – poradci rané péče ze znalostí profesních standardů, které plně respektují obecně platné Standardy kvality sociálních služeb. Tyto Standardy následně uvádějí do „dobré praxe“ při realizaci samotné služby.

Zpětná hodnotící vazba teoretického i praktického naplňování standardů poskytovatele služby sociální prevence raná péče ve SdRP-SRP je uplatňována ze tří různých pozic. 1. z pozice managementu SdRP-SRP, 2. z pozice supervizorů (hodnotitelů) z řad členů Asociace pracovníků v rané péči a 3. v obecném pojetí dle zákona č. 108/ 2006 Sb. o sociálních službách inspekcí kvality sociálních služeb dle § 97.

Prezentovaným příspěvkem chtějí autorky:

- 1) zhodnotit praktickou roli uplatňování profesních standardů při kontrolních činnostech managementu ve SdRP-SRP*
- 2) vyzdvihnout důležitost supervizní činnosti respektování profesních standardů na pracovištích rané péče členy Asociací pracovníků v rané péči,*
- 3) nastítnit některé problematické standardy ve vztahu k inspekční činnosti dle zákona o sociálních službách (§ 97).*

Abstract

The Association for Early Intervention in Pardubice – Early Intervention Centre in Pardubice (EIC) is a registered provider of services for the prevention of social exclusion in early intervention in the Pardubice region. The work of professional counsellors in early intervention is based on the knowledge of professional standards which fully comply with the Standards of the Quality of Social Services. These are introduced into “good practice” when implementing services for the prevention of social exclusion in early intervention.

Feedback for evaluation of theoretical and practical fulfilment of the standards by the provider of services for the prevention of social exclusion in early intervention in the EIC is provided by three different sources:

- 1) by EIC management,*
- 2) by supervisors (evaluators) which are members of the Association of Workers in Early Intervention,*
- 3) adherence to Law no. 108/2006 of the Digest (social services) through monitoring by inspections for quality social services according to article 97.*

In this presentation the authors would like to:

- 1) *evaluate the practical role that professional standards play during the monitoring activities of the EIC management;*
- 2) *document contributions that the professional standards play in supervising activities in the workplaces of early intervention by members of the Association of Workers in Early Intervention;*
- 3) *outline some problematic standards in relation to inspection activities in accordance to the Law concerning social services (article 97).*

Klíčova slova

Standard kvality sociální služby, profesní – druhové standardy, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, Vyhláška č. 505/ 2006 Sb., Středisko rané péče v Pardubicích, Asociace pracovníků v rané péči

Keywords

Standard quality of social services, professional - the generic standards, Act No. 108/2006 Coll., On social services, Decree No. 505 / 2006 Coll. Center early childhood in Pardubice, the Association of early care

1. Uvedení do problematiky

V souvislosti s vývojem moderních sociálních služeb je naplňována potřeba existence definované normy – **standardu úrovně poskytování sociální služby**. Po široké diskusi a zapojení mnoha poskytovatelů sociálních služeb vydalo MPSV v dubnu **2002 Standardy kvality sociálních služeb**, které vyjadřují základní obecné minimum každé sociální služby. Tyto Standardy jsou v současnosti s drobnějšími úpravami přílohou č. 2 Vyhlášky č. 505/2006 Sb. k zákonu o sociálních službách, kterou musí každý registrovaný poskytovatel naplňovat. Naplňování Standardů odráží kvalitu sociálních služeb jednotlivých poskytovatelů a ověřuje se při výkonu inspekce. § 99 zákona č. 108/ 2006 Sb. o sociálních službách definuje Standardy kvality sociálních služeb „*jako soubor kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami.*“ (zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách)

Se zaváděním tzv. **národních Standardů kvality sociálních služeb** cítily některé organizace potřebu specifikovat ve standardech svoji odlišnost. Tak vznikaly průběžně i **profesní – druhové Standardy rané péče/ intervence**, které respektují obecné standardy a definují zvláštní odbornost služby sociální prevence – raná péče (§ 54 zákona 108/ 2006 Sb. o sociálních službách). Hlavní zastřešující organizací, která garantuje kvalitu svých členských organizací, je **Asociace pracovníků v rané péči**.

2. Role standardů při kontrolních činnostech managementu ve Středisku rané péče v Pardubicích

Z úvodu do problematiky vyplynulo, že naplňování Standardů sehrává důležitou až stěžejní roli všech zaregistrovaných poskytovatelů sociálních služeb (a máme na mysli jak standardy dle již citované vyhlášky tak profesních – druhových). V kontextu této konference a prezentovaného příspěvku autorky využívají možnosti podělit se o své teoretické vědomosti a zejména praktické zkušenosti (příklady dobré praxe) z pozice managementu (statutárních zástupců) nestátní neziskové organizace Střediska rané péče v Pardubicích (dále jen SRP), které je již 5. rokem terénní oporou rodičů dětí raného věku se speciálními potřebami v Pardubickém kraji. V současné době je SRP registrovaným poskytovatelem služby sociální prevence raná péče (dle § 54 zákona 108/ 2006 Sb. o sociálních službách).

Management SRP věnuje značnou pozornost kvalitě poskytované služby, a to prostřednictvím implementace obou druhů standardů do činnosti pracovníků v přímé péči s následnou zpětnou vazbou a samozřejmě důslednou kontrolní činností. Standardy přijímá jako nástroj systému řízení kvality SRP.

Sledujeme-li tedy „historické“ souvislosti organizace ve vztahu k naplňování standardů a také i kontroly kvality rané péče, pak od vzniku SRP (únor 2003) se činnost řídila profesními - druhovými standardy rané péče/intervence, které rozpracovala pracovní skupina pražských pracovníků v rané péči ve spolupráci s MPSV. Všichni poradci rané péče, kteří prošli jejím vzdělávacím programem, byli s nimi seznámeni a řádně proškoleni. K dodržování těchto profesních – druhových standardů se přihlásila průběžně většina poradců rané péče a poskytovatelů – nestátních neziskových organizací. K odbornému profesnímu posílení a zaštitění pracovníků v rané péči byla vytvořena Asociace pracovníků v rané péči (registrována MV ČR 25. 9. 2003). Pověření pracovníci – supervizoři - provádějí kontrolu standardů rané péče v jednotlivých členských organizacích a na jejím základě vydávají osvědčení – garanci. SRP má udělenou garanci dne 3. 7. 2006.

S účinností zákona č. 108/2026 Sb. o sociálních službách, prováděcí Vyhlášky č. 505/2006 Sb. včetně příloh (1. 1. 2007) a registrace SRP jako poskytovatele služby sociální prevence - raná péče (červen 2007) se situace pro management SRP mění v tom smyslu, že SRP musí jako registrovaný poskytovatel respektovat a implementovat obecné Standardy sociálních služeb. Na základě výše uvedených skutečností je vypracován managementem SRP „*Metodický průvodce Střediska rané péče v Pardubicích vzhledem ke Standardům kvality sociální služby*“.

„*Metodický průvodce*“

- a) odráží strukturu národních Standardů kvality dle přílohy k Vyhlášce,
- b) standardizuje zvláštní odbornost služby – tedy rané péče implementací profesních – druhových standardů,
- c) ale také respektuje konkrétní podmínky a situaci poskytovatele – SRP,
- d) je závazný jak pro management, tak pro všechny pracovníky v přímé péči.

3. Přehled „Standardů kvality sociálních služeb“ náročnějších při implementaci do činnosti SRP

V anotaci autorky uvedly, že v příspěvku zaměří pozornost na Standardy, jejichž implementace do činnosti SRP byla nebo je náročnější. V úvodu je nutné zdůraznit, že na tvorbě „*Metodického průvodce Střediska rané péče v Pardubicích vzhledem ke Standardům kvality sociální služby*“, vnitřních směrnic, dalších souvisejících textů a materiálu se **podílel celý tým pracovníků SRP!**

Cílená pozornost byla věnována v SRP rozpracování těchto Standardů:

- *č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb*
 - a) Písemné definování a zveřejnění poslání, cílů a zásad rané péče, okruhu osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování služeb rané péče, individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována.
- *č. 2 Ochrana práv*

- a) Písemné zpracování vnitřních pravidel, ve kterých SRP vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu.
- *č. 4 Smlouva o poskytování sociální služby*
 - a) Písemně zpracovaná vnitřní pravidla pro uzavření Smlouvy o poskytování služby raná péče.
- *č. 5 Individuální plánování průběhu sociální služby*
 - a) Písemné zpracování vnitřních pravidel služby sociální prevence rané péče, kterými se řídí plánování a přehodnocování procesu rané péče.
- *č. 6 Dokumentace o poskytování sociální služby*
 - a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
 - b) Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby.
- *č. 9 Personální a organizační zajištění sociální služby.*
 - a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců; organizační struktura a počty jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby – rané péče, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována
- *č. 15 Zvyšování kvality sociální služby*
 - a) Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby rané péče v souladu s definovaným posláním, cíly a zásadami sociální služby a osobními cíly jednotlivých osob.

Výše uvedeným Standardům je věnována v SRP cílená pozornost z důvodu, že plnění standardů kvality sociálních služeb se hodnotí podle splnění jednotlivých kritérií systémem bodového hodnocení a většina uvedených Standardů patří do tzv. zásadních, které musí být hodnoceny počtem bodů 2 (jestliže dané kritérium je splněno dobře), nebo 3 (jestliže kritérium je splněno výborně). Je-li zásadní kritérium splněno nižším bodovým hodnocením, pak poskytovatel nesplňuje standardy kvality sociálních služeb. Dále pro kompletnost informace poskytovatel nesplní standardy kvality sociální služby, pokud počet bodů je nižší než 50% z maximálního celkového počtu bodů, které může dosáhnout.

4. Závěr

Shrme-li prezentovaný příspěvek, pak SRP přijímá Standardy jako nástroj systému řízení kvality své služby a to na úrovni

- managementu a pracovníků v přímé péči SRP v „*Metodickém průvodci Střediska rané péče v Pardubicích vzhledem ke Standardům kvality sociální služby*“.
- supervizorů Asociace pracovníků v rané péči v kontextu *Standardů rané péče/ intervence*
- inspekce poskytování sociálních služeb v kontextu *Standardů kvality sociálních služeb podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*.

Tento třístupňový systém řízení kvality považuje management SRP za dostatečně funkční a efektivní. Role Standardů je při řízení a kontrolní činnosti v SRP nezastupitelná.

Použitá literatura

- [1] „Metodický průvodce Střediska rané péče v Pardubicích vzhledem ke Standardům kvality sociální služby“
- [2] Příloha č. 2 k Vyhlášce č. 505/ 2006 Sb. – Obsah standardů kvality sociálních služeb
- [3] Sbírka zákonů, částka 37 – zákon č. 108/ 2006 Sb., ze dne 14. března 2006 o sociálních službách, s. 1257
- [4] Standardy kvality sociálních služeb podle zákona č. 108/ 2006 Sb., o sociálních službách.
- [5] Vyhláška č. 505/ 2006 Sb. ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Kontaktní adresa

PaedDr. Bc. Zdenka Šándorová, Ph.D.
Mgr. Blanka Brandová
Sdružení pro ranou péči v Pardubicích
Středisko rané péče v Pardubicích
Bělehradská 389
530 09 Pardubice
Email: www.stredisko@ranapece-pce.cz

PROCES RIADENIA SYSTÉMU KVALITY SOCIÁLNYCH SLUŽIEB NA SLOVENSKU

Petronela Šebestová

Abstrakt

Príspevok je určený pre pracovníkov sociálnych služieb, ktorí sa zaoberajú štandardami kvality v sociálnych službách a komplexným procesom systematického rozvoja kvality v sociálnych službách. Cesta k trvalému zlepšovaniu kvality je charakterizovaná tým, že zariadenia sociálnych služieb v pravidelných intervaloch uskutočňujú celkové samohodnotenie predpokladov podľa modelu CAF.

Abstract

The contribution is intended for social service workers who deal with the standards of quality in social services and the complex process of systematic development of quality social services. The road to lasting improvement of the quality is characterized by social service facilities at regular intervals, total self-made assumptions on the CAF model.

Klíčová slova

Kvalita, hodnotenie kvality, sociálne služby, model CAF

Keywords

Quality, quality assessment, social services, CAF model

Kvalita sociálnych služieb by mala byť určená štandardne pre všetkých poskytovateľov. Má vychádzať z predpokladu, že každý občan, ktorý požiadá o sociálnu pomoc z dôvodu sociálnej núdze, bude mať poskytnuté plnohodnotné služby a informácie, ktoré sú zárukou k vytvoreniu čo najkvalitnejších podmienok k zmierneniu následkov jeho nepriaznivej situácie.

Pojem plnohodnotné služby a informácie si v súčasnosti na Slovensku každý poskytovateľ sociálnych služieb vysvetľuje zo svojho uhla pohľadu a možností, ktoré má práve k dispozícii.

Na Slovensku doteraz neexistuje žiadny právny predpis, ktorý by upravoval kvalitu poskytovania sociálnych služieb. Toto voľné pole, resp. právne vákuum v štandardizácii kvality sociálnych služieb, dáva vlastne priestor a možnosti, rôznym subjektom, ktoré prijímajú a vydávajú podľa svojich predstáv, materiály a usmernenia nielen pri aplikácii tzv. štandardov kvality v sociálnych službách, ale v akýchkoľvek otázkach týkajúcich sa sociálnej práce i napriek tomu, že v súčasnosti platný zákon o sociálnej pomoci takúto svojvoľnú interpretáciu neumožňuje i napriek tomu, že publikované materiály vychádzajú zo zahraničných skúseností. Je to síce povzbudivé konanie s prvkom konkurencieschopnosti, ale nám to veľmi nepomôže, pretože každá krajina má svoju legislatívu prispôbenú na svoje socio-ekonomicko-kultúrne podmienky, ktoré sú práve v sociálnych službách podstatnou východnou situáciou v ich aplikácii. Akokoľvek by sme sa snažili aplikovať v súčasnosti, tak často používaný termín tzv. „good experiences z iných krajín“, nikdy tieto skúsenosti nebudeme môcť použiť v pôvodnej podobe, pretože nám v tom bránia práve odlišnosti vývoja spoločenského fungovania.

Príkladom preberania zahraničných skúseností je napr. aplikácia procesu supervízie, ktorá sa využíva na zvyšovanie kvality v sociálnych službách a niektorí odborníci v sociálnej práci, proces supervízie považujú aj za nejaký kontrolný systém, dokonca audit.

Pojem supervízia má nespočetné množstvo definícií a výkladov, ktoré vychádzajú z niekoľkých prúdov myslenia a praxe. Napr. Asociácia národných organizácií pre supervíziu v Európe (ANSE), fungujúca od r. 1997 a združujúca 22 európskych štátov (Slovensko nie je členom ANSE) používa pojem supervízia aj vo význame koučing. Supervízia či koučing je podľa definície tejto organizácie forma podpory, ktorej cieľom je zaistenie a rozvoj kvality komunikácie a kooperácie v pracovnom prostredí. Supervízori a kouči pracujú ako nezávislí konzultanti štandardizovanými metódami, systémami kvality, založenými na otvorených profesionálnych a vedeckých diskusiách a etických kódexoch.

Podľa Slovenskej psychoterapeutickej spoločnosti supervízia napomáha reflektovaniu psychoterapeutického procesu, vzťahovej dynamiky a potrieb, psychodynamiky pacienta, schopnosti adekvátneho výberu a načasovania intervencií, rozvinutiu senzitivity pre mikrokomunikačné procesy, ktoré sú ovplyvňované neuvedomovanými emóciami. Psychoterapeutova príprava musí zabezpečiť schopnosť komplexného porozumenia pacientovej dynamiky a v procese terapie i reflektovanie vlastných emócií, myšlienok a tendencií vo vzťahu s pacientom (tzv. protiprenosová problematika), aby mohol voliť optimálne intervencie a cielene viesť liečbu k zmierneniu alebo odstráneniu symptómov pacienta.

Supervízia sa na niektorých britských a írskych univerzitách označuje aj ako **tutoring**. Charakterizujú ju ako „konzultáciu v rámci vzájomne príjemného rešpektujúceho dialógu. Obsahom je porovnávanie pracovných plánov študentov s výsledkom, reflexia toho, čo sa podarilo a čo nie, prípadne organizačné a časové zmeny a ako sa to všetko premieta do ďalšieho procesu učenia študenta. Tutoring sa opiera o plán učenia, ktorý vypracuje tútor so študentom na začiatku semestra, proces jeho kontroly a povzbudzovania. Tento systém vedenia študenta zo strany učiteľa (tútorstvo) sa označuje napríklad na amerických a niektorých nemeckých univerzitách aj ako academic advisor a pod.

Nejednosť obsahovej náplne resp. predmetu supervízie spôsobuje nielen v zahraničí, ale aj u nás na Slovensku situáciu, ktorá práve v chápaní pojmu supervízie, ako nástroja kontroly a hodnotenia kvality sociálnych služieb, môže spôsobiť to, že skutočne uznávané systémy v oblasti zavádzania a správy systémov riadenia kvality budú zaznávané, pretože pár nadšencov, alebo samozvancov, ktorí sa stavajú do pozície supervízorov si môžu presadiť napr. v pripravovanom zákone o sociálnych službách, že supervízia je jediný a najsprávnejší systém kontroly kvality služieb. Zabúdajú na to, že najskôr musia byť určené štandardy kvality resp. prijatý spoločný systém riadenia kvality a až potom sa dá porovnávať posudzovať a kontrolovať, kto štandardy spĺňa a kto nie. Ale v žiadnom prípade posudzovanie štandardov kvality, ani procesov systémov riadenia kvality, aj keby nejaké existovali, nepatrí do úlohy supervízorov.

Myslíme si, že supervízia by sa mala chápať tak, ako ju chápal v 19. st. jej zakladateľ pastor Samuel Barnett, ktorý ju uplatnil pri študentoch Oxfordskej univerzity, ktorí pracovali v londýnskom slume. Boli to vlastne počiatky komunitnej práce a supervízia predstavovala vzdelávaciu podporu resp. metódu špecifickej formy výučby, pri ktorej učiteľ vedie študenta a poskytuje mu tzv. tutoring.

Z našich skúseností, čo sa týka zavádzania a správy riadenia systému kvality v sociálnych službách je na tento účel najvhodnejší tzv. spoločný systém hodnotenia kvality podľa modelu CAF - Common Assessment Framework, ktorý bol vyvinutý na základe analýz vykonaných Európskou nadáciou pre manažérstvo kvality v Nemecku, inšpirovaný modelom výnimočnosti Európskej nadácie pre manažérstvo kvality (EFQM) a modelom nemeckej Akadémie Speyer. Model výnimočnosti EFQM je určený pre organizácie podnikateľskej sféry i verejnej správy. Model CAF (spoločný systém hodnotenia kvality) je primárne určený

akémukoľvek typu organizácie verejnej správy a je efektívnym nástrojom, ktorý by mal dať certifikovanú podobu kvalite v sociálnych službách, čím by sa predišlo amatérskemu hodnoteniu a pohľadu na kvalitu služieb.

Na rozdiel od statického hodnotenia systému kvality podľa ISO noriem, je model CAF dynamický proces, ktorý sa orientuje na trvalé rozvíjanie kvality, zvyšovanie efektívnosti, vlastnej výkonnosti a zlepšovaní výkonnosti s dlhodobou perspektívou tak, aby akákoľvek činnosť bola vždy v prospech klienta. ISO norma určuje presný postup vykonávania určitých procesov v zariadení. Avšak nesie v sebe riziko, že v prípade zmeny legislatívy, stráca svoju platnosť a celý proces jej tvorby sa môže začať odznova. Sociálna práca je dynamická profesia, kde uplatnenie noriem obzvlášť tých, ktoré sa týkajú práce s klientom by bolo kontraproduktívne, pretože každý občan, ktorému sa poskytuje sociálna služba si vyžaduje inividuálny prístup, ktorý sa nedá paušalizovať. Princíp dosahovania kvality podľa modelu CAF spočíva v samohodnotení zariadenia sociálnych služieb podľa 9 kritérií a 28 subkritérií a systému bodového hodnotenia každého kritéria s vyhodnotením jeho silných a slabých stránok. Sú to:

Kritérium 1: Vodcovstvo

Kritérium 2: Stratégia a plánovanie

Kritérium 3: Zamestnanci

Kritérium 4: Partnerstvá a zdroje

Kritérium 5: Procesy

Kritérium 6: Výsledky vo vzťahu k občanovi/zákazníkovi

Kritérium 7: Výsledky vo vzťahu k zamestnancom

Kritérium 8: Výsledky vo vzťahu k spoločnosti

Kritérium 9: Kľúčové výsledky výkonnosti

V prvom okamihu sa nám môže zdať, že samohodnotenie je subjektívna záležitosť, ktorá môže skresľovať skutočný stav kvality poskytovaných sociálnych služieb. Toto podozrenie vyvedie z omylu každý subjekt, alebo zariadenie, ktoré si vybralo model CAF, ako nástroj zvyšovania kvality a pokúsilo sa ho aplikovať vo vlastnom zariadení.

Model CAF má široký záber a pokrýva hodnotenie všetkých činností v zariadeniach sociálnych služieb, t.j. od riadenia, plánovania, starostlivosti o zamestnancov, disponibilných zdrojov, uzatváraní partnerstiev až po nadväzovanie spolupráce. Nedá sa oklamať, pretože systém samohodnotenia je kontrolovateľný cez tzv. prepojenia, ktoré sú súčasťou každého subkritéria. Nemôžeme si napríklad vymyslieť, že v zariadení sociálnych služieb považujeme za kľúčový proces sociálnu rehabilitáciu, pretože v tzv. prepojeniach a ďalších kritériách sa požaduje o tom dôkaz a postup. Dôkaz znamená presné zdokumentovanie poskytovania sociálnej rehabilitácie (vytvorenie procesu na základe skutočne realizovaných postupností) a súčasne aj vyhodnotenie účinnosti vlastníkom procesu, ktorý v našom prípade bude sociálno-rehabilitačný pracovník v zariadení sociálnych služieb.

Kritériá 1 – 4 sa zaoberajú predpokladovými charakteristikami zariadenia sociálnych služieb. Tieto určujú, čo zariadenie robí a ako pristupuje ku svojim úlohám za účelom dosiahnutia želaných výsledkov.

Kritérium 5 je tvorba procesov, ktoré si organizácia stanoví na základe reálnej činnosti a svojho poslania. Procesy sú manažérske, kľúčové a podporné. Vytvorenie mapy procesov v zariadení sociálnych služieb predpokladá dobrú znalosť každej jednej operácie resp.

postupu, ktorý daný proces charakterizuje. Mapa procesov znázorňuje grafické znázornenie väzieb a prepojení medzi procesmi. Dôležité je určiť vlastníka procesu, pretože on zodpovedá za návrh, zlepšovanie a realizáciu procesu, koordináciu a integráciu procesu v rámci organizácie. Zodpovednosti vlastníka procesu sú nasledovné:

- rozumieť procesu - ako je proces vykonávaný v praxi?
- smerovať proces - ako zapadá do širšej vízie? Kto sú interné a externé zainteresované strany a sú ich očakávania plnené? Ako proces súvisí s inými procesmi?
- komunikovať o procese s internými a externými zainteresovanými stranami.
- monitorovať a merať proces - do akej miery je proces účinný a efektívny?
- porovnávať proces - ako fungujú iné organizácie a čo sa od nich dá naučiť?
- predvídať proces - aká je dlhodobá vízia procesu a čo je treba urobiť pre jej dosiahnutie?
- zaznamenávať proces - čo presne môže byť zlepšené? Kde sú slabé stránky a ako je možné ich ovplyvniť?

Používaním týchto krokov môže vlastník procesu dosiahnuť trvalé zlepšovanie procesu. Zo správne zadaných a dlhodobo overovaných procesov môže vzniknúť norma, ktorá však, ako som už uviedla je statická a nesie v sebe riziko neplatnosti pri akejkoľvek zmene legislatívy. Príkladom takejto neustálej legislatívnej zmeny na Slovensku je oblasť zdravotníctva. A zdravotníctvo veľmi úzko súvisí so sociálnymi službami.

V kritériách 6 – 9 sa merajú výsledky dosiahnuté vo vzťahu jednak ku klientom a zamestnancom a vo vzťahu k spoločnosti – občanom. Každé kritérium sa delí na subkritériá. 28 subkritérií určuje hlavné oblasti, ktoré je potrebné zväžiť pri samohodnotení organizácie.

V prípade, že sa zariadenie sociálnych služieb rozhodne aplikovať model CAF ako nástroj na trvalé zvyšovanie kvality sociálnych služieb je nevyhnutné zvoliť hlavného manažéra – koordinátora a tzv. CAF tím zamestnancov, ktorí budú zodpovední za vypracovanie jednotlivých kritérií. Mali by to byť vedúci organizačných útvarov, ktorí sa bezprostredne podieľajú na vedení zariadenia a poznajú obsahovú náplň odborných útvarov, nielen z pohľadu ich riadenia, ale aj priameho výkonu a prepojenia na ďalšie organizačné útvary. Tento tím sa bude podieľať na vypracovaní samohodnotiacej správy, ktorá sa odovzdáva Úradu pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR. Zamestnanci úradu posúdia samohodnotiacu správu, overia validitu údajov a spoločne s projektovým tímom zariadenia sociálnych služieb sa dohodnú na základe hodnotenia a merania výsledkov, na zostavení Akčného plánu. Akčný plán je systematický integrovaný plán aktivít pre komplexné fungovanie organizácie. Je výsledkom samohodnotiacej správy, tiež je založený na dôkazoch a údajoch poskytnutých samotným zariadením sociálnych služieb a čo je najdôležitejšie, z hľadiska zamestnancov zariadenia. Vychádza zo silných stránok, poukazuje na slabé stránky organizácie a reaguje na každú z nich, vhodnou zlepšovacou aktivitou. Proces tvorby akčného plánu môže byť štruktúrovaný. To znamená, že projektový tím sa dohodne na prioritných oblastiach, ktoré je potrebné začať nevyhnutne zlepšovať, berúc do úvahy hlavné poslanie zariadenia a jeho strategické ciele. V rámci prioritných úloh si stanoví aktivity na ich zlepšenie a časový horizont (jeden rok, dva roky a pod). Časový horizont sa dá určiť zo skutočných podmienok, ktoré existujú v zariadení a z predpokladaného časového horizontu možného dosiahnutia nami stanoveného cieľa. Pritom treba brať do úvahy aj tie skutočnosti, že dosahovanie zlepšenia nie je vždy závislé iba na nás, ale aj od zainteresovaných strán.

Budovanie systému a manažérstva kvality podľa modelu CAF nie je jednoduché. Do systému musia byť pracovníci zaškolení, musia si ho osvojiť. Napĺňanie jednotlivých kritérií nemôžu robiť zamestnanci, ktorým vyhovuje ustálený systém práce a každú novú vec považujú za zbytočnú a myslenie ich bolí. Veľmi dôležitou takmer nepostrádateľnou podmienkou pri zavádzaní kvality podľa modelu CAF je súhlas zriaďovateľa alebo nadriadeného orgánu zariadenia, ako jednej zo zainteresovaných strán, ktoré sa stanovujú v prvom kritériu. Inak sa asi veľmi ťažko dopracuje zariadenie k získaniu 200 bodového výsledku, pretože tak ako som už spomínala, úspešnosť nami stanovených cieľov nie vždy závisí iba od projektového tímu organizácie.

Ďalším dôležitým momentom pri kafke – naše pracovné pomenovanie projektu, je aj oboznámenie zamestnancov zariadenia sociálnych služieb s jej cieľom a vhodným spôsobom ich pre tento cieľ motivovať. Naplniť uvedené podmienky nie je ľahké a z vlastnej skúsenosti môžem povedať, že napr. Bratislavský samosprávny kraj si neosvojil túto myšlienku zavádzania kvality podľa modelu CAF. Taktiež väčšina zamestnancov zariadenia kde sa pilotne skúšal model CAF, sa nestotožnila s myšlienkou byť lepší a konkurencieschopnejší.

U zamestnancov sa dá tento postoj pochopiť, pretože systém je založený na písomnom dokladovaní úloh, ktoré zamestnanec vykonal, čo znamená istý systém pravidelnej kontroly ich práce. Do projektu musia byť aktívne zapojení všetci zamestnanci, pretože hodnotenie kvality je založené na predpokladoch PDCA *plánuj – realizuj- kontroluj – konaj (plan – do – check -- act)* na všetkých úrovniach pracovného procesu.

Ako som už spomínala, zavedenie a manažovanie systému kvality v sociálnych službách podľa modelu CAF je najpriateľnejším systémom pre štandardizáciu kvality v sociálnych službách, pretože systém samohodnotenia, predstavuje úvodný proces k benchmarkingu.

V praxi benchmarking zvyčajne zahŕňa pravidelné porovnávanie rôznych stránok výkonnosti s organizáciami, ktoré sú uznávané za profesionálne dobré; niekedy sa odvolávame na termín „najlepší v triede“, ale keďže nikto nemôže s istotou povedať, kto je najlepší, preferuje sa termín dobrý. Ďalej je to odhaľovanie rezerv vo výkonnosti, hľadanie nových prístupov, ktoré prinesú zlepšenie výkonnosti, následnú implementáciu zlepšení a sledovanie pokroku a preskúmanie prínosov. Keďže všetkým nám, ktorí pracujeme v zariadeniach sociálnych služieb, ide predovšetkým o kvalitu poskytovaných služieb je potrebné, aby si jednotlivé zariadenia, ktoré majú rovnaké činnosti a poskytujú sociálne služby klientom s rovnakou diagnózou, navzájom vymieňali skúsenosti, porovnávali svoju činnosť a tým optimalizovali proces kvality.

Model CAF je odporúčaný organizáciám verejnej správy v členských štátoch EÚ, ako pomocný nástroj pre pochopenie techník manažérstva kvality a ich aplikáciu vo svojej činnosti. Vláda SR svojim uznesením v septembri 2003 schválila Národný program kvality na roky 2004 - 2008, ktorý ukladá ministrom a predsedom ostatných ústredných orgánov štátnej správy zavádzať Spoločný systém hodnotenia kvality verejnej správy podľa modelu CAF. Schválením Národného programu kvality SR na roky 2004-2008 sa vláda SR zaviazala presadzovať komplexnú politiku kvality prostredníctvom jednotlivých nástrojov. Gestorom oblasti kvality na Slovensku je Úrad pre normalizáciu, skúšobníctvo a metrologiu SR. Úrad zodpovedá za koncepciu a program rozvoja Národného programu kvality SR a metodicky usmerňuje a koordinuje aktivity vyplývajúce z tohto programu, koordinuje zabezpečenie a realizáciu súťaže „Národná cena Slovenskej republiky za kvalitu“.

Súťaž je každoročne vyhlasovaná koordinátorom štátnej politiky kvality v Slovenskej republike, Úradom pre normalizáciu, metrologiu a skúšobníctvo SR. Je určená pre akúkoľvek organizáciu, ktoré sú registrované v Slovenskej republike podľa príslušných platných

právných predpisov. Uchádzači o Národnú cenu SR za kvalitu sú rozdelení do niekoľkých kategórií, tak aby hodnotenie výsledkov bolo porovnateľné.

Stupne ocenenia sú:

Ocenenie za zapojenie organizácie do súťaže - organizácia začala využívať model výnimočnosti EFQM alebo model CAF, zúčastnila sa súťaže a dosahuje bodové hodnotenie 200 až 300 bodov.

Ocenenie zlepšenia výkonnosti organizácie - organizácia začala využívať model výnimočnosti EFQM alebo model CAF, zúčastnila sa súťaže a bola ocenená za dosiahnuté výsledky v zavádzaní modelu výnimočnosti EFQM alebo modelu CAF. Organizácia, ktorá získa toto ocenenie dosahuje bodové hodnotenie v rozsahu 301 až 400 bodov.

Ocenený finalista - organizácia, ktorá získa toto ocenenie dosiahla viac ako 400 bodov.

Víťaz Národnej ceny SR za kvalitu - toto ocenenie získava organizácia s najvyšším počtom získaných bodov v danej kategórii.

V prípade záujmu som ochotná poskytnúť k nahliadnutiu vzor vypracovanej samohodnotiacej správy podľa modelu CAF.

Kontaktná adresa

Mgr. Petronela Šebestová
Vysoká škola Sládkovičovo
Katedra sociálnej práce
Richterova 6
Sládkovičovo
Slovenská republika
Email: petronela.sebestova@gmail.com

SOCIÁLNÍ PRÁCE S RODINOU, PŘEDSTAVENÍ PROJEKTU „POMOC OHROŽENÉ RODINĚ“

Oldřich Šolta

Abstrakt

Projekt POR je koncipován jako přímá sociální práce s klientem v prostředí jeho domova. Na projektu jsou společně zainteresovány odbor komunitních služeb Magistrátu města Pardubice, studenti Vyšší odborné školy a rodiny z evidence sociálních terapeutů. Zaměřuje se na ty rodiny, jejichž stabilita je ohrožena obtížnou životní situací, nízkým výchovným potenciálem rodičů, alkoholismem, domácím násilím, duševním nebo fyzickým omezením rodičů apod. Studenti v projektu pracují v pozici dobrovolného sociálního pracovníka. Rodina do projektu vstupuje rovněž zásadně dobrovolně. Souhlas s docházením studenta stvrzuje podpisem. Součástí vstupní přihlášky rodiny je i zformulování očekávání rodiny od spolupráce se studentem. Do rodiny student dochází již samostatně jedenkrát týdně na tři hodiny. Po celou dobu je v kontaktu se sociálním terapeutem. Formou přímé sociální práce projekt podporuje rodinu při zvládnání situací, které by ji mohly destabilizovat. Dobrovolný sociální pracovník funguje jako jakýsi průvodce, který má možnost vnést změnu do nevyhovujících stereotypů v komunikaci rodinných příslušníků. Pomáhá rodičům /zásadně společně/ s přípravou dětí do školy, nabízí aktivity ke společnému trávení volného času dětí s rodiči, provází při vyřizování úředních záležitostí nebo hledání zaměstnání atd. Povinnou součástí projektu pro studenty jsou supervizní semináře. Smyslem je považovat rodinu bez jakéhokoli rozlišování za vždy kompetentní a schopnou ke změnám ve směru k sebeúdržavným mechanismům. Projekt svou koncepcí a provedením dává klientům možnost vnímat takovýto vstup do rodiny jako neinvazivní a partnerskou institucionální pomoc.

Abstract

The project „EFH“ is organized as a direct social work with a client at his own home. Department of social services, Pardubice Municipality, students of terciál educational system and families kept on file by the social therapists are involved along in the project. It is focused on the families which stabilities are threatened by a complicated life situation, a parent´s low educational credit, alcoholism, family violence, or parents´ mental and physical disability. The students work as the voluntary social workers in the project. The families become involved in the project on principle voluntarily as well and they confirm their approvals with students´ coming by giving their signatures. The expression of family expectations contribution of its cooperation with a student is a part of entrance application form. A student already individually meets a family for three hours a week. He keeps in touch with a social therapist all the time. A family is supported in a way of a project direct social work to be able to arrange situations or moments when it could be made unstable. A voluntar social worker works as a guide who is able to change plain communication stereotypes of members of a family. He helps parents to prepare their children to school /on principle together/, gives advice how to spend their free time in common, or accompanies them within managing administrative issue or looking for a job. An obligatory part of the students´ project is an executive program. The aim is to consider a family as an element which is competent and able to change a way towards to self-salutary mechanism with no distinguishing in every time. The project in the form of its organisation and application offers to its clients the options to understand such an entry to their families as an unaggressive and cooperational institutional help.

Klíčová slova

Dobrovolník, rodina

Keywords

Volunteer, family

V české společnosti od počátku 90-tých let můžeme sledovat sílící trendy k určitému posunu v tradičních strukturách rodiny a jejich náhradu liberálnějšími chování. Na jedné straně zůstává zachována vysoká hodnota manželství a rodičovství a na druhé můžeme pozorovat tendenci k individualizaci, rozvolnění institucionálních vazeb v rodině. To lze pozorovat i na proměnách v natalitním a sňatkovém chování. Sociální práce s rodinou na sebe bere moderní podobu, kde je pozornost věnována nejen tzv. dysfunkčním rodinám, ale též rodinám, které ještě nepřekročily pomyslný práh, a z pohledu státních orgánů není důvod se jimi zabývat. Projekt, který popisují dále je právě takovou nabídkou. Hledá rodiny“na hraně“.

Už koncem 19. století můžeme sledovat ty stejné prvky a tendence v soužití rodiny a státu, jakožto dvou institucí vedle sebe, podobně jako dnes. Rodina je určitou samostatnou jednotkou, umožňuje prožívat intimitu svých členů nezávisle na okolí. Postupně se vyvinul celý systém zákonodárství, který tuto jednotku popisuje a akceptuje. Na druhé straně, jako protiváha, vzniká tendence státu nějakým způsobem do této struktury pronikat a intervenovat.

Singly, F. (1999) odkazuje na Durkheimovu přednášku, ve které popisuje, jak jistý inspektor veřejné sociální péče chce zavést na základě zákonů o sociální hygieně preventivní systém pro všechny děti. Pochvaluje si skutečnost, že „byly proraženy zdi, kterými byly domácnosti obehnané a těmito otvory se společnost snaží nahlížet a pronikat, aby v případě potřeby chránila dítě“. Hygienické a výchovné důvody slouží k ospravedlnění tohoto kontrolního pohledu státu na chování rodičů.

Celý systém práce s rodinou je založen na tomto schématu. Ustupují do pozadí regulační mechanismy vesnice, komunity, široké rodiny, tradice. Na jejich místo je dosazena kontrola státem, podporovaná celou škálou odborníků z řad sociálních pracovníků, psychologů, rodinných terapeutů, lékařů, právníků, pedagogů...

Práce s rodinami mi potvrzuje výchozí představu rodinné terapie a obecně teorie rodiny, že vnější prostředí ovlivňuje především rodiče a ti jsou pak rozhodujícími činiteli, jenž ovlivňují děti. Není to tedy primárně okolí, ale jsou to rodiče, kteří pod vlivem okolí formují své děti.

Pokud jsou rodiče-jako partneři-ze sebe vzájemně zklamaní, a tím pádem rozzlobení, zmatení a nejistí, znamená jakýkoli stres z vnějšího prostředí další velkou zátěž. Jestliže rodiče-jako individuality-sami neintegrovali poznatky ze své primární rodiny, bude pro ně mimořádně obtížné vytvořit integrované manželství, v rámci něhož by byli schopni jasně a konzistentně komunikovat s dítětem. V zájmu zachování nejisté sebeúcty budou vlivy vnějšího prostředí překrucovat a dezinterpretovat. Satirová, V. (2007)

Tento zajímavý pohled rodinné terapie směřuje sociální práci s dítětem k sociální práci s celou rodinou. Navzdory tlakům moderní společnosti na rodinu většina rodin nároky doby úspěšně zvládá. Předkládaný projekt Pomoc ohrožené rodině se zabývá skupinou rodin, které z různých důvodů těmto tlakům neodolávají.

Laická i veřejná odbornost stojí před otázkou, zda rodina jako instituce není překonaným modelem.

Zánikem rodiny se zabývali již staří Římané, příčinu můžeme nalézat v průmyslové revoluci, která oslabil mechanismy sociální kontroly, klesl vliv náboženství. Na destrukci

rodiny jako instituce se podílela doba budování socialismu, která by v extrémních podobách viděla výchovu dětí nejráději v rukou všemožných vzdělávacích a výchovných zařízení. (Kde vznikla tak rozsáhlá podpora ústavní výchovy, ve které patříme na přední příčky v Evropě?). Pomyslnou štafetu přebírá v současnosti silná potřeba individualizmu. Narůstá hodnotová diskontinuita mezi rodiči a dětmi, vnikají společnosti akceptované nemanželské formy soužití, ztrácí se prvek-v roli matky, která by pečovala o „rodinné hnízdo“. Na trhu života je tolik položek ke konzumu, že není jednoduché se jich vzdát, usadit se a mít děti. Tyto „vábivé nezbytnosti“ jsme začátkem 90-tých let neměli k dispozici. Dětem vznikla konkurence.

Z pohledu rodinné politiky lze rozlišit tři typy aktivit zaměřených na podporu rodiny¹:

Sociální služby, které jsou zaměřeny na pomoc a podporu jednotlivým členům rodiny a/nebo rodině jako celku nacházejícím se v nepříznivé sociální situaci za účelem prevence sociálního vyloučení. Základními druhy sociálních služeb jsou:

- sociální poradenství (např. manželské a rodinné poradenství, poradny pro seniory, poradny pro osoby se zdravotním postižením, poradny pro oběti trestných činů a domácího násilí)
- služby sociální péče (např. osobní asistence, pečovatelská služba, odlehčovací služby, centra denních služeb)
- služby sociální prevence (raná péče, telefonická krizová pomoc, azylové domy, domy na půl cesty, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, terénní programy)

Služby na podporu fungující rodiny, které mají preventivní a podpůrný charakter. Jejich účelem je usnadňovat a posilovat partnerské a manželské soužití a rodičovství, podporovat rodiny v péči o děti a při harmonizaci práce a rodiny. V této skupině lze dále rozlišit:

1. Komerčně poskytované služby na podporu fungující rodiny:

- hlídání dětí do tří let věku a nad tři roky věku nerodičovskou osobou (provozováno v režimu z. č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání)
- pomoc s vedením domácnosti (např. údržba domácnosti, rodinné zásobování - provozováno v režimu z. č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání)
- volnočasové a vzdělávací aktivity pro děti (provozováno v režimu z. č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání)

2. Nekomerčně poskytované služby na podporu fungující rodiny:

- mateřská centra
- poskytování volnočasových aktivit pro děti nebo pro rodiny s dětmi (např. centra pro rodinu, družiny)
- podpora v oblasti slučitelnosti profesních a rodinných rolí (zejména přednášková činnost a poradenství)
- podpora a výchova k harmonickému partnerství, manželství a odpovědnému rodičovství (zejména přednášková činnost a kurzy)

¹ uvedené členění odkazuje na postoj MPSV

Činnosti poskytované v rámci sociálně-právní ochrany dětí:

preventivní činnost v rámci sociálně-právní ochrany dětí
poradenská činnost v rámci sociálně-právní ochrany dětí
činnost v rámci sociálně-právní ochrany dětí v náhradní rodinné péči
práce s dětmi vyžadující zvýšenou pozornost v rámci sociálně-právní ochrany dětí
zřizování zařízení sociálně-právní ochrany dětí

Projekt Pomoc ohrožené rodině

Projekt POR je koncipován jako přímá sociální práce s klientem v prostředí jeho domova.

V roce 2008 probíhá již osmý cyklus tohoto projektu. Jelikož se nabízená forma podpory rodině u vytipovaného okruhu klientů setkává opakovaně s pozitivní odezvou, budeme i v tomto roce pokračovat obdobně jako v předchozích bězích projektu.

Na projektu jsou společně zainteresovány Oddělení sociální prevence Magistrátu města Pardubice, studenti Vyšší odborné školy (obor sociální práce) a rodiny z evidence OSP. Zaměřuje se na ty rodiny, jejichž stabilita je ohrožena obtížnou životní situací, nízkým výchovným potenciálem rodičů, alkoholismem, domácím násilím, duševním nebo fyzickým omezením rodičů apod. Studenti pracují v projektu v pozici dobrovolného sociálního pracovníka. Rodina do projektu vstupuje zásadně dobrovolně. Souhlas s docházením studenta stvrzuje podpisem.

Nejprve je sepsána tripartitní smlouva o studentské praxi mezi studentem, MmP a VOŠ. Na jejím základě student absolvuje úvodní stáž na OSP pod vedením sociálního terapeuta. Po podpisu pravidel pro práci dobrovolníka v rodině je seznámen s provozem na oddělení soc. prevence, sociální sítí v Pardubicích, jsou probrána základní pravidla pro sociální práci s rodinou.

Společně se sociálním terapeutem pak navštíví dobrovolník vybranou rodinu, která je do programu zařazena. Při úvodním setkání s rodinou je vypracován tzv. Plán podpory rodiny. Snahou je zformulovat vzájemná očekávání od spolupráce, zjistit možnosti rodiny, popsat jednotlivé body postupu a časově je zarámovat. Do rodiny dobrovolník dále dochází již samostatně jedenkrát týdně na tři hodiny. Po celou dobu je v kontaktu se sociálním terapeutem. Dobrovolník má dále za povinnost z každé návštěvy vypracovat krátkou strukturovanou zprávu, která je zároveň formou zpětné vazby.

Formou přímé sociální práce projekt podporuje rodinu při zvládání situací, které by ji mohly destabilizovat. Nejedná se přitom o sociální službu podle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách. Nelze tedy uplatňovat nárok na příspěvek na tento program. Dobrovolný sociální pracovník funguje jako jakýsi průvodce, který má možnost vnést změnu do nevyhovujících stereotypů v komunikaci rodinných příslušníků. Pomáhá rodičům /zásadně společně/ s přípravou dětí do školy, nabízí aktivity ke společnému trávení volného času dětí s rodiči, provází při vyřizování úředních záležitostí nebo hledání zaměstnání atd.

Povinnou součástí projektu pro studenty jsou supervizní semináře. Probíhají 1 x měsíčně pod vedením rodinného terapeuta. Sestávají ze tří bloků. První část je věnována okruhu problematiky, se kterou se studenti mohou při práci v rodině setkat. Poruchy komunikace, výchova „hyperaktivního dítěte“, specifika romské rodiny atd. Druhá část semináře probíhá formou supervizní reflexe práce studenta v rodině. Studenti konzultují především situace, ve kterých si nevěděli rady / hádka rodičů za jejich přítomnosti, pocity nekompetence, hranice profesionality, plačící klient apod./ Ve své třetí části se seminář zaměřuje na nácvik jednoduchých metod a technik, jež lze v práci s rodinou využít.

Každoročně kontaktujeme 6-7 rodin a stejný počet studentů. V kterémkoli okamžiku může rodina z projektu vystoupit. Je možné, že z důvodu potřeby je jedna rodina do projektu zařazena i po dobu delší než jeden rok. V každém případě se ale snažíme dobu působení studenta v rodině ohraničit jako jednoletou. Smyslem je považovat rodinu bez jakéhokoli rozlišování za vždy kompetentní a schopnou ke změnám ve směru k sebeúdržavným mechanismům.

Za dobu existence projektu jím prošlo cca. 50 rodin. Projekt svou koncepcí a provedením dává klientům možnost vnímat takovýto vstup do rodiny jako neinvazivní a partnerskou institucionální pomoc.

Použitá literatura

- [1] Ministerstvo práce a sociálních věcí, informace z oblasti rodiny. [online], [cit. 2008-10-20]. Dostupné z [www: http://www.mpsv.cz/cs/](http://www.mpsv.cz/cs/)
- [2] SATIR, V.: *Společná terapie rodiny*. Portál, Praha 2007 ISBN 978-80-7367-391-8
- [3] SINGLY, F.: *Sociologie současné rodiny*. Portál, Praha 1999 ISBN 80-7178-249-1
- [4] Zákon č.108/2006 Sb., O sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Kontaktní adresa

Oldřich Šolta
Magistrát města Pardubice
Odbor komunitních služeb
Štrosova 44
530 21 Pardubice
Email: oldrich.solta@mmp.cz

NEW PUBLIC MANAGEMENT A VEŘEJNÁ SPRÁVA

Marek Špelda

Abstrakt

Tento článek se zabývá možnostmi zvyšování efektivity fungování veřejného sektoru. Metody New Public Managementu uplatňované v ostatních státech mohou být pro veřejnou správu ČR inspirativní.

Abstract

This article deals with possibilities of effective exploration public sector function. New Public Management methods alleged in the others states can be inspiration for public administration in the ČR.

Klíčová slova

Benchmarking, CAF, contracting, efektivita, New Public Management, veřejná správa, veřejné statky.

Keywords

Benchmarking, CAF, contracting, efficiency, New Public Management, public administration, public goods.

Úvod

Posláním obce je mj. zajišťovat poskytování veřejných statků obyvatelstvu. K tomu mohou obce zřizovat neziskové organizace, podniky, spolupracovat se soukromým sektorem nebo zadat kompletní zajištění těchto statků soukromému sektoru.

Pokud k tomuto účelu obce zřizují podniky, je pak prioritou těchto podniků poskytovat statky a ne tvořit zisk. Dle toho jak obce nastaví případné výše poplatků za poskytované statky a dle toho jak tyto podniky hospodaří ve vedlejší hospodářské činnosti, mohou na konci účetního období vykázat zisk, který se pak může u některých právních forem podniku stát příjmem rozpočtu obce.

V ČR však tyto podniky bývají často spíše ztrátové a musejí být dotovány. Je to dáno např. nízkou motivací zaměstnanců, méně účinnou organizací práce, materiálním vybavením a nutností jeho obnovy atd.

Cestou jak docílit vyšší efektivity využití vynakládaných prostředků na zajišťování veřejných statků může být např. New Public Management (dále jen NPM). Jeho principy začala uplatňovat M. Thatcherová v reakci na zvyšující se tlak veřejnosti na politiky v 70. letech 20. století ve Velké Británii. Veřejnost požadovala snížení daní (což by však při zachování vyrovnaného státního rozpočtu znamenalo snížení veřejných výdajů), současně však zachování vysoké životní úrovně a nezměněné dostupnosti veřejných služeb. NPM obsahuje celou řadu nových metod řízení veřejné správy a přenáší do veřejného sektoru zkušenosti, postupy a procesy, které byly doposud využívány pouze v sektoru soukromém [5]. Veřejné správy se týká zejména contracting, dále pak model CAF či benchmarking.

Contracting

Contracting (v české literatuře je používán termín kontrahování či kontraktování) přenáší do veřejného sektoru vyšší zaměření tohoto sektoru na kvalitu statků, výkonnost a účinnost poskytování veřejných statků a prohlubování spolupráce se soukromým sektorem - jejich

kooperace. V praxi to znamená, že část statků, které byly doposud zajišťovány veřejným sektorem, budou nově zajišťovány sektorem soukromým a to na základě uzavřené smlouvy mezi orgánem veřejné správy a příslušnou soukromou organizací. Bylo dokázáno, že takto mohou být stejně kvalitní či dokonce kvalitnější statky poskytovány za nižší cenu (mezinárodní studie ukazují, že veřejný sektor může ušetřit až 20 % nákladů). Nejlepší uváděné úspory v jednotlivých zemích: USA 20 %, Velká Británie 20 %, Austrálie 15 - 20 %, Švédsko 9 - 25 %, Island 20 - 25 % a Dánsko 5 - 30 % blíže viz [1]. Dalším typem kontrahování je výkonové kontrahování - v tomto případě jednotlivé organizace veřejného sektoru uzavírají dohody mezi sebou. Pokud jedna instituce dokáže poskytnout stejné statky levněji než druhá, není důvod, aby tyto statky druhé straně nemohla poskytovat. I v tomto případě pak dochází k úspoře veřejných výdajů.

Mezi výhody kontrahování patří zejména snížení veřejných výdajů, zkvalitnění služeb, větší variabilita služeb, alokační efektivnost apod. Neexistují však pouze výhody, existují i nevýhody tohoto přístupu, kterými mohou být např. zvýšení nákladů na monitorování, zda a v jaké kvalitě jsou služby soukromým sektorem poskytovány. Je tedy nutné zvážit zda tyto náklady pak nepřevyšují potenciální úspory. Další nevýhodou může být skutečnost, že soukromá instituce, která produkuje a poskytuje veřejné služby při této produkci využívá majetek veřejného sektoru, který je tím opotřebováván, což přináší další náklady. A právě možné nevýhody zejména situace, že dodatečné náklady převýší potenciální úspory vedly některé autory k závěru, že pro ČR by nebylo výhodné přijmout principy NPM (byly a jsou proto implementovány jen dílčí principy a zásady NPM).

Další metody NPM zaměřené na řízení kvality veřejných služeb

Další metodou NPM zaměřenou spíše na kvalitu veřejných služeb je např. **model CAF** (Common Assessment Framework - česky Společný hodnotící rámec), který slouží k hodnocení organizací veřejné správy právě za účelem zvýšit kvalitu poskytovaných veřejných služeb. Základem modelu je sebehodnocení, kterým organizace identifikují své silné a slabé stránky, čímž získávají přehled o aktivitách vedoucích k trvalému zlepšování výkonnosti organizace. Pro sebehodnocení jsou používány dvě skupiny kritérií. Do první skupiny zaměřené na předpoklady a podmínky činnosti patří kritérium [4]:

- § vedení a řízení,
- § strategie a plánování,
- § management lidských zdrojů,
- § partnerství a zdroje,
- § management procesů a změn.

Druhá skupina kritérií je zaměřena na dosažené výsledky a obsahuje tato hodnotící kritéria:

- § klienti/občané,
- § zaměstnanci,
- § společnost,
- § klíčové výsledky činností a výkonnost.

Model CAF je v ČR v současnosti, díky projektům financovaným z Národní politiky podpory jakosti, Evropského sociálního fondu či státního rozpočtu, aplikován ve více jak 75 organizacích veřejného sektoru. A to na úrovni krajských úřadů, magistrátů či obecních úřadů obcí s rozšířenou působností [2].

Zvyšováním kvality veřejných služeb se zabývá také **benchmarking**, jehož podstatou je měření a analýza procesů a výkonů organizací, jejich následné porovnání a zlepšení na základě principu učení se od druhých [3]. Měl by to být neustále se opakující proces, způsob řízení změn směřující k trvalému zlepšování. V ČR byl v roce 2003 zahájen projekt „Benchmarking v oblasti rozšířené působnosti obcí 3. typu“. Tento česko-kanadský projekt Vzdělávacího centra pro veřejnou správu ČR si klade za cíl analyzovat současný výkon přenesených kompetencí státní správy, získaná data vzájemně porovnat a nalézt nejlepší řešení a následně identifikovat příležitosti úřadů ke zlepšení práce a kvality poskytovaných veřejných služeb. Tato metoda vznikla pro potřeby soukromého sektoru, ale své uplatnění našla i v sektoru veřejném. Někde je dokonce jeho aplikace pro subjekty veřejné správy povinná (např. Velká Británie, Kanada)[2].

Závěr

Principy NPM je nutné vždy přizpůsobit konkrétnímu prostředí každé země. A v každé zemi pak závisí na místních podmínkách a má také své konkrétní dopady (tedy i negativní). A proto se i v jednotlivých zemích, které začaly uplatňovat zásady NPM, rozsah kontrahování veřejných statků liší. Největší úspěchy byly dosaženy na Novém Zélandě, kde dokonce v rámci tamního systému NPM vzniklo několik vlastních podob NPM a contractingu. Vznikly nové struktury vztahů mezi jednotlivými složkami veřejné správy, nové metody navrhování smluv (včetně metodiky stanovování a kontroly cílů a cen apod.). Velké úspěchy byly zaznamenány i ve Velké Británii, Austrálii, Kanadě a USA, ale také v některých neanglosazských zemích jako např. v Nizozemí, Německu, Švédsku, Dánsku, Finsku, Francii. Dokonce i v některých rozvojových státech Afriky a Střední Ameriky.

Použitá literatura

- [1] LÖFFLER, E.; ORMOND, D. New Public Management: What to take and what to leave [online], OECD: 1998, [citováno dne 10. 5. 2008].
Dostupné na: <http://www.clad.org.ve/congreso/ormond.html>
- [2] OLŠOVÁ, P. Management územní správy. In Obec a finance. 2005_1, [online], [citováno dne 10. 5. 2008]. ISSN 1211-4189.
Dostupné na: <http://denik.obce.cz/GO/clanek.asp?id=6169357>
- [3] Podstata a smysl benchmarkingu. Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR. [online], [citováno dne 1. 5. 2008].
Dostupné na: http://www.benchmarking.vcvscr.cz/index.php?p_menu=obench&hl_sloupec=benchmarking&detail=podstata
- [4] Společný hodnotící rámec - CAF 2006. [online], 1. vyd., Praha: Národní informační středisko pro podporu jakosti, 2007, [citováno dne 10. 5. 2008]. ISBN 978-80-02-01901-5
Dostupné na: <http://www.csq.cz/res/data/000097.pdf>
- [5] ŠKARABELOVÁ, S. Nové trendy v řízení organizací veřejné správy. In Rektořík J.; Šelešovský J. a kol. Jak řídit kraj město a obec. Rukověť územní samosprávy. Brno: MU Brno, 2002, s. 31-37. ISBN 80-210-2957-9

Kontaktní adresa

Ing. Marek Špelda
Ústav ekonomie, Fakulta ekonomicko-správní
Univerzita Pardubice
Studentská 84
532 10 Pardubice

NEZISKOVÉ ORGANIZACE JAKO VÝZNAMNÍ AKTÉŘI V OBLASTI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Pavla Varvažovská

Abstrakt

Nestátní neziskové organizace jsou v současné době významnými aktéry působícími v oblasti sociálních služeb. Z tohoto důvodu se autorka stati pokusila zhodnotit současnou roli těchto organizací a to zvláště v návaznosti na nový zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, poukázat na význam a nezbytnost těchto organizací a posoudit vývoj jejich role do budoucna.

Abstract

Non-government non-profit organizations are significant actors in the sphere of social services nowadays. From this reason the author of the thesis attempted to evaluate current role of these organizations especially in relation to the new code 108/2006 Sb. concerning social services, to highlight the importance and necessity of these organizations and evaluate development of their role in the future.

Klíčová slova

Nestátní nezisková organizace, sociální služby, standardy kvality sociálních služeb, komunitní plánování

Keywords

Non-government non-profit organization, social services, quality standards of social services, community planning

Úvod

Neziskové organizace (NO) se nacházejí všude tam, kde se lidé chtějí soukromě angažovat a nahradit tak neexistující nebo nedostatečně fungující státní instituce zejména při poskytování různých služeb občanům. Oblastí, ve kterých neziskové organizace působí, je tedy mnoho, jednou z nich, ve které neziskový sektor postupně zaujímá stále větší úlohu, je oblast sociálních služeb.

K 1. 1. 2007 nabyt účinnosti nový zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který přinesl další zásadní změny v dosavadním systému poskytování sociálních služeb. Do této doby byla oblast sociálních služeb upravena zastaralou legislativou platnou před rokem 1989, která znala převážně ústavní péči a pečovatelskou službu. Ostatní sociální služby, jako například osobní asistence, sociální rehabilitace, sociálně terapeutické dílny a mnohé další, byly provozovány v podmínkách bez právní úpravy. Následkem toho bylo obtížné zajistit dostupnost těchto forem služeb všem potenciálním uživatelům a chyběl zde i jasný systém financování a možnost kontroly kvality těchto služeb.

Cíl a metodika

Vzhledem k tomu, že aktéry působícími v oblasti sociálních služeb se stávají stále více nestátní neziskové organizace, zhodnotí autorka v této stati roli těchto organizací v současné době, poukáže na jejich význam a nezbytnost a posoudí vývoj role těchto organizací do budoucna. Autorka si pro své šetření zvolila území Ústeckého kraje a zde působící neziskové organizace poskytující sociální služby. Práce vychází ze studia dokumentů,

konzultací na příslušném odboru Krajského úřadu Ústeckého kraje a rozhovorů v neziskových organizacích působících v oblasti sociálních služeb.

Výsledky

Neziskové organizace

Základním impulsem pro založení neziskových organizací je snaha řešit konkrétní problémy nebo jim předcházet, a to bez ohledu na ziskovost činnosti. Na rozdíl od soukromých komerčních firem totiž hlavním měřítkem není finanční zisk, ale schopnost naplňovat veřejně prospěšnou činnost. Zisk tedy mohou vytvořit, ale musí ho zase vložit zpět k rozvoji organizace a plnění jejích cílů. Česká legislativa doposud nevyjasnila pojem „nezisková organizace“, což činí problémy jak při interpretaci obecných zákonů, které regulují i činnost neziskových organizací, tak při interpretaci zákonů specifických (např. zákon o DPH). Přesto lze říci, že legislativní rámec pro činnost nestátních neziskových organizací je v ČR v zásadě vymezen. Fungování (založení, provoz, likvidace) všech právních neziskových typů, které na území ČR působí, je ošetřeno speciálními zákony. Zákon o dobrovolnické službě je využíván všemi těmito právními formami. Tyto zákony různě detailně a konkrétně nastavují práva a povinnosti jednotlivých právních typů [8]. Neziskové organizace mohou hrát také roli důležitých zaměstnavatelů, přičemž pracovní místa, která nabízejí, v některých případech dokáží v regionu udržet i lidi s vyšším vzděláním. Neziskový sektor má také obecně přiznaný vzrůstající ekonomický potenciál. Jinak řečeno, neziskové organizace přivádějí do regionu značné finanční prostředky.

Neziskové organizace lze z jednoho pohledu členění rozdělit na dvě základní skupiny:

- vládní (státní, veřejné) neziskové organizace zabezpečující převážně realizaci výkonu veřejné správy na úrovni státu, regionu či obce. V podmínkách ČR jsou jejich právními formami příspěvkové organizace a bývalé rozpočtové organizace, od roku 2001 organizační složky státu, kraje či obce.
- nestátní (nevládní, občanské, soukromé) neziskové organizace, jež jsou založeny na principu sebeřízení společnosti, což představuje schopnost určitého společenství lidí žijících a spolupracujících ve vymezeném prostoru, organizovat a vzájemně usměrňovat svá jednání. Jedná se o podílení se na veřejné politice v rámci občanské společnosti, kdy se občané sdružují do různých typů nestátních neziskových organizací, čemuž napomáhá i svoboda sdružování jako jedna ze základních svobod demokratického státu. Jejich základní právní formy představují občanská sdružení, nadace a nadační fondy, obecně prospěšné společnosti a církevní právnické osoby [4].

Neziskový sektor v České republice je co do počtu organizací poměrně rozsáhlý. Na konci roku 2007 působilo v ČR celkem 98 550 neziskových organizací. Nejčastější formou jsou občanská sdružení, kterých bylo 61 802 [1].

Sociální služby dle zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Podle tohoto zákona je sociální službou činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení (§ 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Sociální služby jsou specializované činnosti, které mají pomoci člověku řešit jeho nepříznivou sociální situaci, pokud to lze, mají podporovat jeho vlastní aktivitu vedoucí k řešení takové situace. Hlavním posláním zákona je chránit práva a oprávněné zájmy lidí, kteří jsou oslabeni v jejich prosazování, a to z různých důvodů jako je věk, zdravotní postižení, nedostatečně podnětné sociální prostředí, krizová životní situace a mnoho dalších příčin [2].

Poskytovateli sociálních služeb mohou být obce, kraje a jimi zřizované právnické osoby, další právnické osoby, zejména nestátní neziskové organizace, fyzické osoby a Ministerstvo práce a sociálních věcí. Sociální služby z hlediska forem jsou poskytovány jako služby pobytové, ambulantní nebo terénní. Pro poskytování sociálních služeb se zřizují zařízení sociálních služeb, kterými jsou dle § 34 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách: centra denních služeb, denní stacionáře, týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení, azylové domy, domy na půl cesty, zařízení pro krizovou pomoc, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, terapeutické komunity, sociální poradny, sociálně terapeutické dílny, centra sociálně rehabilitačních služeb a pracoviště rané péče. Podle typu sociální situace rozlišujeme služby sociální péče, nebo služby sociální prevence. Sociální služby také zahrnují sociální poradenství, které jsou povinni zajistit všichni poskytovatelé sociálních služeb [7].

Komunitní plánování sociálních služeb a kvalita sociálních služeb

Komunitní plánování sociálních služeb spočívá ve spolupráci zadavatelů (obcí a krajů) s uživateli a poskytovateli sociálních služeb při vytváření plánu, vyjednávání o budoucí podobě služeb a realizaci konkrétních kroků. Společným cílem je zajistit dostupnost kvalitních sociálních služeb. Při plánování sociálních služeb se vychází zejména z porovnání existující nabídky sociálních služeb se zjištěnými potřebami jejich současných i potenciálních uživatelů. Na základě tohoto srovnání dochází ke zformulování priorit v oblasti sociálních služeb.

Úspěšnost plánování služeb zajišťuje také podpora ze strany politické reprezentace při zahajování plánování, v jeho průběhu i při uskutečňování konkrétních činností směřujících např. k rozšíření nabídky služeb, zvyšování jejich efektivity a spolupráci různých subjektů při zajišťování potřebných služeb. Neméně významné je zabezpečení koordinace celého procesu, kterou může provádět vybraný pověřený subjekt např. nestátní nezisková organizace nebo přímo zaměstnanci dané obce či kraje. Pracovní struktury v podobě pracovních, konzultačních nebo vyjednávacích skupin se skládají ze zástupců všech zainteresovaných stran [6].

Kvalita sociálních služeb se ověřuje pomocí tzv. standardů kvality sociálních služeb, které se staly prvním a v současné době nejdůležitějším nástrojem k zajištění kvality v sociálních službách. Jedním z nevýznamnějších ukazatelů při hodnocení sociálních služeb je to, jak se poskytovaná služba promítá do života těch, kteří ji využívají. Uživatel služby spolu s pracovníkem zařízení určují cíl, k jehož dosažení má směřovat poskytování dané služby.

Neziskové organizace v oblasti sociálních služeb ve sledovaném kraji

Neziskový sektor v Ústeckém kraji má své významné místo a je považován za klíčového partnera v různých oblastech společenského dění. Zejména v sociálních službách je jeho místo nenahraditelné. Spolupráce Ústeckého kraje s neziskovým sektorem probíhá na dobré úrovni. Kraj zřizuje různé poradní a iniciativní orgány, jejichž členy jsou radní, úředníci a nezřídka i zástupci NO. Pro zástupce těchto subjektů krajský úřad také pořádá různé semináře a vzdělávací kurzy a poskytuje NO své prostory k propagaci svých zařízení a služeb. Podle Českého statistického úřadu působilo na území Ústeckého kraje v roce 2007 celkem 7 227 nestátních neziskových organizací.

V Ústeckém kraji bylo k 1. březnu 2008 registrováno celkem 566 sociálních služeb, které jsou poskytovány na území kraje [3]. Dle výsledků dotačního řízení Ministerstva práce a sociálních věcí ČR na rok 2008 [5] působí na území Ústeckého kraje celkem 89 nestátních

neziskových organizací poskytujících sociální služby, z toho je 64 občanských sdružení, 12 obecně prospěšných společností a 13 církevních právnických osob.¹

K poskytovatelům sociálních služeb v kraji rovněž patří 53 příspěvkových organizací (kraje nebo obcí), 6 obcí nebo organizačních složek obce, 4 společnosti s ručením omezeným, 1 veřejná obchodní společnost a 3 fyzické osoby. Z výše uvedených údajů vyplývá, že nestátní neziskové organizace tvoří více než polovinu (57%) všech poskytovatelů sociálních služeb v kraji. Všechny zmíněné subjekty žádaly o dotaci na celkem 428 sociálních služeb, z toho připadalo na občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti a církevní právnické osoby 274 služeb. Dle těchto údajů poskytují nestátní neziskové organizace na území Ústeckého kraje téměř dvě třetiny všech sociálních služeb (64%). Obce podporují poskytování sociálních služeb prostřednictvím příspěvků zřizovatele jim zřizovaným organizacím. Některé (zpravidla větší) obce dále podporují poskytování sociálních služeb dotacemi určenými zejména nestátním neziskovým organizacím působícím na jejich území.

Diskuse a závěr

Od nově zavedených změn si uživatelé i poskytovatelé, zejména ti z neziskového sektoru, slibovali podstatné zlepšení své situace. Na jedné straně se odehrály změny v oblasti poskytovatelů sociálních služeb, zejména v tom kdo je a kdo může být poskytovatelem sociálních služeb. Na straně druhé se změnil vztah poskytovatelů k uživatelům a naopak. Došlo k proměně uživatele z objektu péče na individuální subjekt, tedy z někoho, kdo je nucen z nějakého důvodu péči snášet na toho, kdo má možnost službu ovlivňovat tak, aby vyhovovala jeho osobním potřebám.

Novou legislativní úpravou bylo dosaženo řady významných úspěchů (sociální začlenění se stalo hlavním smyslem sociálních služeb, zavedly se nástroje k zajištění kvality služeb i zvyšování odbornosti pracovníků v této oblasti), objevily se však i slabé stránky, například financování, které působí spíše likvidačně směrem k terénním službám a nedostatečné metodologické i personální zajištění kontroly kvality a plánování služeb. Problémy působí také posuzování příspěvku na péči a kontrola jeho využití.

Přínosem je nesporně právní vymezení širšího spektra sociálních služeb jako je osobní asistence, raná péče, respitní péče a řada dalších, které se definitivně zařadily k dosud upravované pečovatelské službě a ústavní péči. Na druhou stranu se však ukazuje, že je tato legislativa příliš restriktivní a těsná pro neustále se vyvíjející systém sociálních služeb. Vymezení služeb a jednotlivých zařízení uzavírá systém pro nové typy služeb a nutí poskytovatele, aby se uměle přizpůsobovali termínům v zákoně. Zákon přitom používá v některých případech nejednoznačnou terminologii a neodpovídající definice (např. azylové bydlení, u kterého se nejedná o prevenci). Bylo by proto potřeba upravit typologii služeb tak, aby odpovídala realitě a umožňovala vývoj systému a vznik nových služeb.

Nestátní neziskové organizace hrají v sociální oblasti skutečně významnou roli a v současné době již nejsou pouze doplňkovým faktorem, neboť poskytují různé typy

¹V tomto počtu jsou zahrnuty i organizace, které nemají sídlo v kraji, ale poskytují v něm služby. Reálný stav se však může nepatrně lišit, neboť v údajích jsou zahrnuty i organizace, které o dotaci žádaly, ale nebyly podpořeny. U nich je pravděpodobné, že z těchto důvodů služby nebudou nadále poskytovat, takových organizací však není mnoho. Naopak nestátních neziskových organizací, které nežádaly o dotaci MPSV, ale jsou poskytovateli sociálních služeb, by mělo být minimum.

profesionálních sociálních služeb pro specifické cílové skupiny obyvatel. Tyto organizace pak společně se státními organizacemi vytváří komplexní systém sociálních služeb, který dává klientům možnost výběru ze spektra nabídek podle jejich individuálních potřeb a požadavků.

Role těchto organizací bude do budoucna patrně ještě narůstat, což je způsobeno především zvyšující se poptávkou po sociálních službách, jejichž poskytovateli jsou převážně nestátní subjekty. Díky nově přijatým legislativním změnám v systému poskytování sociálních služeb postupně dochází ke zvyšování jejich profesionality a zejména kvality poskytovaných služeb. Organizace jsou nuceny přijímat řadu opatření a připravovat se na absolvování inspekce poskytování sociálních služeb. Dále by mělo postupně docházet k propojování plánování jejich finanční podpory, na které jsou závislé, se střednědobými plány rozvoje sociálních služeb krajů a obcí vycházejícími z reálné místní potřeby určující charakter a rozsah sítě těchto služeb. Toto vše lze vnímat v konečném efektu nejen ve prospěch těchto organizací, ale zejména uživatelů jejich služeb.²

Použitá literatura

- [1] ICN, o.p.s. Statistika počtu NNO. Dostupné z: URL:<http://neziskovky.cz/cz/fakta/> [cit. 2008-03-06]
- [2] MPSV ČR. Otázky a odpovědi k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Praha: MPSV ČR, 2006.
- [3] MPSV ČR. Ve veřejné části registru poskytovatelů sociálních služeb jsou k dispozici informace o konkrétní poskytované sociální službě přístupné od vydání rozhodnutí o registraci a následného úředního zveřejnění, viz Registr poskytovatelů sociálních služeb [databáze on-line]. Dostupné z: URL:<http://iregistr.mpsv.cz/socreg/> [cit. 2008-03-25]
- [4] MPSV ČR. URL:<http://www.mpsv.cz/cs/858> [cit. 2008-03-16]
- [5] MPSV ČR. URL:<http://www.mpsv.cz/cs/4951> [cit. 2008-03-20]
- [6] ŠKARABELOVÁ, S. (ed.) Definice neziskového sektoru (Sborník příspěvků z internetové diskuse CVNS). CVNS, Brno 2005. str. 27
- [7] Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 37, platné znění.
- [8] Zpráva o stavu neziskového sektoru v České republice v roce 2006. Praha: ICN, o.p.s., 2006. str. 1

Kontaktní adresa

Ing. Pavla Varvažovská
Česká zemědělská univerzita v Praze, Provozně ekonomická fakulta
Katedra humanitních věd
Kamýcká 129, 165 21 Praha 6
Email: varvazovska@pef.czu.cz
Tel. č.: 224 382 312, Fax.: 224 382 347

² Poznatky uváděné v příspěvku vyplynuly z řešení VZ MSM 6046070906 "Ekonomika zdrojů českého zemědělství a jejich efektivní využívání v rámci multifunkčních zemědělskopotravinářských systémů".

ÚČINNOST KONTROLNÍCH SYSTÉMŮ V OBLASTI SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ

Mirka Wildmannová

Abstrakt

Prostředky, které jsou vydávány na sociální rizika by měly být vynakládány účelně, hospodárně a dle platné legislativy. Kontrolní systémy zjišťují, jestli nedochází k chybné sociální diagnóze rizika a ke zneužití prostředků v oblasti sociálního zabezpečení. V sociální správě provádějí správní řízení orgány státní správy nebo místní samosprávy, jež jsou k tomu pověřeny zákonem. Zákon je navíc vybavuje takovými pravomocemi, aby byly tyto orgány schopny plnit efektivně úkoly, které jim ze správy v oblasti sociální ochrany plynou.

Cílem příspěvku je zjištění současné situace pověřených kontrolních systémů v oblasti sociálního zabezpečení z různých úrovní veřejné správy.

Abstract

Finance spended as protection against social risks, should be spended efficiently due to law. Supervisory systems checks if an failure in social risk diagnose appeared and if finance in social security wasn't missused. In social administration, state offices and municipal offices make administration acts by law. Due to the law the administration have power to do all of the aims efficiently. The aim of this paper is to identify contemporary situation of supervisory systems in social security administration due to different levels of public administration.

Klíčová slova

Kontrolní systémy, sociální zabezpečení, účinnost, cílenost, kriteria efektivnosti

Keywords

Supervisory systems, social security, efficiency, objective, criteria of effectiveness

1. Úvod

Specifikem kontrolních systémů v oblasti sociálního zabezpečení je způsob provádění kontrol využívání dávek, péče a pomoci v oblasti sociálního zabezpečení. Kontrolující osoby mohou vstupovat do zařízení, domů k příjemcům dávek, zjišťovat jakým způsobem jsou poskytnuté prostředky využívány, jestli nejsou použity nesprávně nebo nezneužívány, jestli jednotlivá zařízení, která poskytují sociální služby, dodržují standardy kvality, nechat si předložit příslušnou dokumentaci. Mohou žádat vysvětlení, nápravu, ukládat pokuty, pozastavovat dávky, určovat zvláštního příjemce, provádět kontroly následné, odebrat právo registrace organizacím.

Dle Vojtěcha Krebse (2005) je nutno si zodpovědět otázku, o jakou společnost vlastně usilujeme. Zda chceme, aby stát značnou část břemene našich povinností vzal na sebe a zajistil, aby nikdo netrpěl za své vlastní chyby, lenost, nespořádaný rodinný život, poškozování vlastního zdraví atd. a nestyděl být se závislý na státních dávkách a parazitoval na pracovitosti ostatních. Nebo zda chceme, aby každý byl odpovědný za sebe, za svou rodinu, byl hrdý na svoji nezávislost, aby žil ve společnosti, která mu nabídne možnost pracovat či zaměstnávat druhé, aby žil ve společnosti, kde normální život je žít v rodině, pečovat o děti a kde odpovědi na sociální problémy nejsou jen státní dávky a péče, ale také dobrovolná iniciativa jedinců i různých sociálních uskupení apod. I v tomto případě může stát

vykonat mnoho, ale spíše nepřímo – především v tom, aby takové postoje jasně podpořil a aby také nutil občany k tomu, co musí být v životě normální, tj. starat se o sociální bezpečí své a svých bližních. Smyslem druhé alternativy není zbavit lidi podpor, dávek, služeb atd., ale zabezpečit aby tyto byly prostřednictvím celospolečenské solidarity poskytovány jen těm nejpotřebnějším, a to tím nejúčinnějším způsobem a v míře, která nezeslabí jejich motivaci těživé sociální situace překonávat. V zásadě by celospolečenskou solidaritou měly být pokryty jen sociální situace, které jedinec, resp. Jeho rodina není z objektivních důvodů schopna řešit na úrovni přijatelné pro společnost poskytnutím garancí sociální důstojnosti těm nejpotřebnějším občanům.

Cílem příspěvku je analyzovat účinnost kontrolních systémů v oblasti sociálního zabezpečení – odpovědět na otázku jak probíhají tyto kontrolní systémy v oblasti sociálního zabezpečení z různých úrovní veřejné správy a jak jsou tyto systémy účinné. Příspěvek čerpá především ze současných platných legislativních materiálů.

2. Zhodnocení kontrolních systémů v oblasti sociálního zabezpečení

a) KONTROLA VÝBĚRU POJISTNÉHO NA DŮCHODOVÉ A NEMOCENSKÉ POJIŠTĚNÍ

Odbory kontroly České správy sociálního zabezpečení (ČSSZ) v rámci územní působnosti koordinují a usměrňují provádění **sociálního pojištění**. Tento odbor zejména kontroluje vznik a zánik pojistného poměru, plnění úkolů malé organizace a organizace v provádění nemocenského pojištění, vedení příslušných evidencí a dokumentace z oblasti sociálního pojištění a plnění povinností subjekty sociálního pojištění uložených příslušnými právními předpisy. Dle informací ČSSZ kontroly plnění povinností v oblasti sociálního zabezpečení v současné době provádí celkem 755 zaměstnanců ze všech 91 pracovišť v celé České republice. Všechny organizace a malé organizace kontroluje ČSSZ v pravidelných **dvouletých cyklech**. A to proto, aby případné problémy odhalila co nejdříve a sjednala nápravu v okamžiku, kdy je ještě možná. Tedy například v situaci, kdy případný dluh na pojistném, který vznikl kvůli špatnému stanovení výše pojistného, je organizace a malá organizace ještě schopná doplatit. Plánované kontroly se tak zaměřují především na správné stanovení vyměřovacího základu, výpočet pojistného a na plnění povinností v oblasti nemocenského a důchodového pojištění. Například sledují, zda organizace a malé organizace správně vypočítávají a vyplácejí dávky nemocenského pojištění svým zaměstnancům. Neplánované kontroly zase souvisejí se vznikem organizace či malé organizace. Jejich účelem je zjistit a zároveň odstranit chyby, které vznikají kvůli neznalosti právních předpisů. Při ukončení činnosti organizace a malé organizace probíhá tzv. **kontrola likvidační**.¹

Nejvíce porušení kontroloři zjišťují:

- při placení pojistného – organizace a malé organizace chybně stanoví vyměřovací základ,
- při platbě nemocenského pojištění – kontrolované subjekty pozdě nahlásí nebo odhlásí své zaměstnance k nemocenskému pojištění a často také nesprávně stanoví počty dnů v rozhodném období a denní vyměřovací základ pro výpočet výše dávky nemocenského pojištění.

¹ *Česká správa sociálního zabezpečení* [online]. Dostupná na WWW: <<http://cssz.cz/cz/o-cssz/profil-organizace/organizacni-struktura/okresni-spravy-socialniho-zabezpeci.htm>>.

b) KONTROLA V OBLASTI ZDRAVOTNÍHO POJIŠTĚNÍ

Zdravotní pojišťovny jsou povinny sdělit Správci centra za uplynulé kalendářní čtvrtletí, a to nejpozději do 60 dnů, součet časů zdravotních výkonů uvedených v seznamu zdravotních výkonů s bodovými hodnotami, v členění podle nositelů výkonů. Činnost Informačního centra zdravotního pojištění **kontroluje Ministerstvo zdravotnictví.**

Zdravotní pojišťovny **kontrolují využívání a poskytování zdravotní péče hrazené ze zdravotního pojištění** v jejím objemu a kvalitě včetně dodržování cen u smluvních zdravotnických zařízení a pojištěnců. Kontrolní činnost provádějí prostřednictvím informačních dat v rozsahu stanoveném zákonem a činností revizních lékařů. Další kontrolní činnost provádějí odborní pracovníci ve zdravotnictví způsobilí k revizní činnosti. Revizní lékaři posuzují odůvodněnost léčebného procesu se zvláštním zřetelem na jeho průběh a předepisování léčivých přípravků, prostředků zdravotnické techniky a na posuzování potřeby lázeňského pobytu jako součásti léčebné péče. Revizní lékaři a další odborní pracovníci dále kontrolují, zda

- poskytnutá péče odpovídá péči vyúčtované zdravotní pojišťovně,
- byly vyúčtovány pouze ty výkony, léčivé přípravky a prostředky zdravotnické techniky, které je zdravotní pojišťovna povinna uhradit,
- rozsah a druh zdravotní péče odpovídá zdravotnímu stavu pojištěnce.

Pokud kontrola prokáže neoprávněnost nebo nesprávnost vyúčtování zdravotní péče, zdravotní pojišťovna takovou péči neuhradí. Pokud kontrola prokáže, že pojištěnci byl předepsán léčivý přípravek v rozporu s podmínkami stanovenými v rozhodnutí Ústavu o výši a podmínkách úhrady a zdravotní pojišťovna tento léčivý přípravek zařízení lékárenské péče uhradila, má příslušná zdravotní pojišťovna právo na úhradu zaplacené částky za takový léčivý přípravek zdravotnickým zařízením, kde byl léčivý přípravek předepsán.

Zdravotní pojišťovny podléhají **kontrole státních orgánů České republiky.** Zdravotní pojišťovna vede osobní účet pojištěnce jako přehled výdajů na zdravotní péči poskytnutou tomuto pojištěnci a zaplacených regulačních poplatků a doplatků za částečně hrazené léčivé přípravky a potraviny pro zvláštní lékařské účely, které se započítávají do limitu. Na vyžádání pojištěnce je zdravotní pojišťovna **povinna** písemně bezplatně a bez zbytečného odkladu poskytnout **jedenkrát ročně formou výpisu z osobního účtu** údaje o zdravotní péči uhrazené za tohoto pojištěnce v období posledních 12 měsíců včetně zaplacených regulačních poplatků a doplatků za částečně hrazené léčivé přípravky a potraviny pro zvláštní lékařské účely za toto období, popřípadě tyto údaje za počet měsíců, po které byl pojištěnec v průběhu posledních 12 měsíců u této zdravotní pojišťovny pojištěn.²

c) KONTROLA VÝBĚRU PŘÍSPĚVKU NA STÁTNÍ POLITIKU ZAMĚSTNANOSTI

Pokud se jedná o **příspěvek na státní politiku zaměstnanosti**, realizuje správa sociálního zabezpečení pouze jeho příjmovou stránku. Vybírá tento příspěvek a **kontroluje správnost jeho odvodu**, popř. pokud jde o jeho výběr, také o něm rozhoduje. Vybírá jej spolu

² *EHavit, s.r.o.* [online]. Dostupné na WWW: <<http://business.center.cz/business/pravo/zakony/vzp/cast7.aspx>>. ISSN 1213-7235.

s pojistným, přičemž alikvotní část (stanovenou z vyměřovacího základu pomocí příslušné procentní sazby) je povinna neprodleně účetně oddělit (tj. vyjádřit jeho výši) tak, aby mohla být v rámci státního rozpočtu sledována odděleně.³

d) KONTROLA VYPLÁCENÍ STÁTNÍ SOCIÁLNÍ PODORY

Orgány státní sociální podpory, které o dávce rozhodují nebo ji vyplácí – **Úřady práce**, popřípadě orgány státní sociální podpory příslušné rozhodovat, mají právo **přezkoumat správnost a úplnost podkladů** předložených právníky a fyzickými osobami. V rozsahu vymezeném v zákoně vykonává státní správu ve státní sociální podpoře. Ministerstvo práce a sociálních věcí. Zde se jedná zejména o vytváření potřebných informačních systémů státní sociální podpory, o shromažďování a ukládání údajů do těchto informačních systémů, o řízení těchto informačních systémů, plnění úkolů vyplývajících z práva Evropských společenství apod.

Státní orgány, další právníky osoby a fyzické osoby, kromě příjemců dávek, oprávněných osob a osob společně posuzovaných, jsou **povinny na výzvu** příslušného orgánu státní sociální podpory, který o dávce rozhoduje nebo ji vyplácí, nebo na požádání žadatele o dávku a osoby společně posuzované sdělit údaje rozhodné podle tohoto zákona pro nárok na dávku, její výši nebo výplatu. Zaměstnanci zařazení v orgánech státní sociální podpory pověřeni provedením kontroly mají oprávnění **kontrolovat** u právníky nebo fyzický osob plnění uložených povinností. Za tím účelem jsou právníky nebo fyzické osoby povinny umožnit nahlížet do potřebných dokladů a poskytovat uvedeným zaměstnancům potřebnou součinnost. Jde-li o banky, týká se oprávnění kontrolovat jen povinnost, které banka plní jako zaměstnavatel osoby, jejíž údaje se pro nárok nebo výši dávky zjišťují. Zaměstnancům právníky nebo fyzický osob, kteří nesplní nebo poruší povinnosti, může zaměstnanec zařazený v orgánu státní sociální podpory uložit pořádkovou **pokutu až do výše 2 000 Kč**, a to **i opětovně**. Tuto pokutu lze uložit ve lhůtě jednoho roku ode dne, kdy k nesplnění povinnosti došlo. Pokutu vybírá a vymáhá orgán státní sociální podpory, jehož zaměstnanec pořádkovou pokutu uložil. Výnosy z pokut uložených úřady práce jsou příjmem státního rozpočtu České republiky, výnosy z pokut uložených orgány hlavního města Prahy jsou příjmem jeho rozpočtu a výnosy z pokut uložených krajskými úřady jsou příjmem rozpočtu kraje, který pokutu uložil. Fyzické osobě, právníky osobě nebo podnikající fyzické osobě, která se dopustí přestupku tím, že nesplní povinnost sdělit bezplatně údaje rozhodné podle tohoto zákona pro nárok na dávku hrozí za tento přestupek **pokuta do 250 000 Kč**. Fyzická osoba, kterou je oprávněná osoba, osoba společně posuzovaná nebo příjemce dávky, se dopustí přestupku tím, že:

- a) nesplní povinnost osvědčit skutečnosti rozhodné pro trvání nároku na dávku, její výši nebo výplatu nebo ohlásit změny v těchto skutečnostech ve stanovené lhůtě, nebo
- b) nepodrobí se ve stanovené lhůtě vyšetření zdravotního stavu nebo jinému odbornému vyšetření.

³ Právní poradce *Sociální zabezpečení, Zdravotní pojištění*, Nakladatelství Sagit, Ostrava Hrabůvka, 1996-2007. Dostupný na WWW: < http://www.sagit.cz/pages/lexikonheslatxt.asp?cd=154&typ=r&levelid=sz_404.htm>.

Za tyto přestupky může být uložena pokuta do výše 10 000 Kč. Výplata dávky může být **zastavena** nebo dávka může být **odejmuta**, jestliže se příjemce dávky nepodrobil vyšetření a byl ve výzvě na tento následek upozorněn.⁴

3. Doporučení pro kontrolní systémy

Všechny organizace v rámci odvádění sociálního pojištění kontroluje ČSSZ v pravidelných **dvouletých cyklech**. A to proto, aby případné problémy odhalila co nejdříve a mohla sjednat nápravu. Pracovníci kontrol mohou ukládat nápravná opatření, které napomáhají k odstranění nedostatků a ukládat pokuty. Nesrovnalosti většinou vznikají neznalostí právních předpisů u organizací. Kontroly provádí celkem 755 zaměstnanců ze všech 91 pracovišť v celé České republice a tento počet je dostačující. Kontroly jsou efektivní a splňují svůj účel.

V rámci nemocenského pojištění byla kontrola zpřísněna. Příslušná správa sociálního zabezpečení může snížit nebo odebrat nemocenské dávky, popř. pracovní neschopnost ukončit. Nemocenské dávky mohou být kráceny nebo odejmuty **i za dobu**, za kterou již byly vyplaceny. Počet kontrolorů byl posílen i o kontrolu zaměstnavatelů nebo pověřených soukromých agentur během prvních 14-ti dní. Orgán nemocenského pojištění současně provádí svým lékařem kontrolu i u ošetřujícího lékaře. Tyto kontroly jsou efektivní a účelné.

U zdravotního pojištění právo na bezplatnou zdravotní péči stejně jako povinnost být zdravotně pojištěn jsou stanoveny zákonem. Klient si může vybrat z devíti zdravotních pojišťoven. Na vyžádání pojištěnce je zdravotní pojišťovna **povinna** písemně bezplatně poskytnout **jedenkrát ročně formou výpisu z osobního účtu**. Tímto si mohou pojištěnci sami kontrolovat veškeré provedené zdravotní úkony. Zdravotní pojišťovny podléhají kontrole státních orgánů České republiky. Zdravotní pojišťovny **kontrolují využívání a poskytování zdravotní péče hrazené ze zdravotního pojištění** v jejím objemu a kvalitě včetně dodržování cen u smluvních zdravotnických zařízení a pojištěnců. Kontrolní činnost provádějí prostřednictvím informačních dat v rozsahu stanoveném zákonem a činností revizních lékařů.

Systém státní sociální podpory je **adresný**, což se projevuje tím, že některé z dávek jsou vázány na vyšší příjmu v rodině a převážná většina nároků na dávky a výše dávek se váže na **životní minimum**. Vyplácení dávek je upraveno zákonem, tyto dávky vyplácejí Úřady práce.

V rámci sociální pomoci kontroly vyplácení **příspěvku na péči** provádějí obce s rozšířenou působností. Po provedení analýzy u šesti oslovených obcí tyto kontroly v současné době provádějí jen tři obce, tj. jedna polovina. Počet příjemců příspěvku vzrostl oproti počtu příjemců dávek v minulém systému téměř o třetinu. Problém vznikl proto v **nedostatečném počtu pracovníků** provádějící kontroly. **Tito pracovníci provádějí také šetření o stupni závislosti a nároku na dávky a proto kontroly odsouvají až na druhé místo. Na jednoho takového pracovníka tak připadá 450 až 600 žadatelů o příspěvek. Dalším problémem jsou velmi dlouhé čekací lhůty na vyjádření posudkových lékařů z úřadů práce. Tyto dávky by mohly být zneužívané zvláště u stupňů závislosti I. a II., protože o tyto zkouší zažádat téměř všichni. Příjemci dávek rovněž nejsou dobře informováni o způsobu využití těchto dávek a využívají je nesprávně. Nakupují za ně**

⁴ Zákon č. 402/2001 Sb. o státní podpoře [online]. Dostupný na WWW:< <http://zakonycr.cz/seznamy/117-1995-Sb-zakon-o-statni-socialni-podpore.html>>.

léky, nebo je užívají k přilepšení svých příjmů. Příjemci jsou povinni do 8 dnů nahlásit, jak příspěvek využijí, což jistě napomůže snadnější kontrole. Obce mají pravomoc dávky pozastavit, stanovit zvláštního příjemce nebo odejmout úplně. Pokud by tyto kontroly probíhaly v dostatečné míře, mohly by být účinné. Doporučila bych navýšení stavu zaměstnanců na obcích s rozšířenou působností, kteří by se specializovali jen na provádění kontrol příjemců příspěvku na péči. Tedy aby tato funkce byla z důvodu objektivnosti oddělena od provádění sociálních šetření o poskytování dávek. Dále bych doporučila důsledné informování žadatelů o využití tohoto příspěvku. A to při podávání žádosti pověřenými pracovníky obcí s rozšířenou působností, odbornými lékaři, popř. pomocí brožur. Také by bylo potřeba navýšit počet posudkových lékařů na Úřadech práce.

V současné době probíhá pilotní program vyplácení poukázek-dávek, které mají napomoci, aby tyto sociální dávky byly adresné a efektivní. Bohužel problémem nastává možnost jejich směňování za peníze u překupníků. **Proto bych navrhovala zřízení elektronických čipových karet na jméno a na prokázání občanským průkazem.**

U poskytovatelů sociálních služeb vyškolení pracovníci krajských úřadů provádějí inspekce kvality. Zákon říká, že tyto inspekce by se měly provádět od roku 2007. V tomto roce ze 13-ti krajských úřadů provedly inspekci jen 4 úřady. Od roku 2008 jsou zhotoveny půlroční plány inspekci u 9-ti úřadů a také se začínají provádět. Krajské úřady se v současné době potýkají s problémem nevyjasněného financování specializovaných odborníků (vyškolených inspektorů) ze strany MPSV ČR. Někteří inspekce provádí vlastními zaměstnanci, jiní oslovují externisty. Podle provedené analýzy bylo provedeno do dubna roku 2008 65 inspekci. Z tohoto počtu jen 10 zařízení splnilo podmínky (základní kritéria standardů) a 55 zařízení nesplnilo a je zde naplánovaná následná kontrola. Pravidla jsou nastavena poměrně přísně, i když má zařízení nadpoloviční počet bodů, pokud nesplní jedno zásadní kritérium, nemůže projít. Po ukončení inspekce zařízení zasílají **plán odstraňování zjištěných závad**. Snaží se zde, aby zásadní kritéria, zejména z oblasti ochrany práv uživatel, byla naplněna nejdříve. Poté následuje kontrola opětovná kontrola. Krajské úřady mají pravomoc zařízením, které by nesplnily podmínky, odebrat povolení registrace. Již nutnost registrace poskytovatelů služeb a také přísně nastavená pravidla dodržování „standardů kvality“ jistě napomohou zvyšování kvality těchto služeb a dodržení určitého standardu pro klienty.

U provádění inspekci po vyjasnění financování odborníků ze strany MPSV bych doporučila kromě pololetních sestavování plánů sestavovat i plány dlouhodobé (sestavuje Ústecký kraj), kde bude procentuálně naznačeno jaký typ inspekce a druh sociální služby bude dlouhodobě kontrolován. Bude tím docílena rovnoměrná kontrola všech typů služeb. Slabou stránkou kontroly v sociálních službách je nedostatek vyškolených a kvalifikovaných inspektorů s praxí. O tom svědčí skutečnost, že až do poloviny března roku 2008, mělo MPSV k dispozici pouze 26 registrovaných a vyškolených inspektorů. Teprve v březnu tohoto roku bylo v rámci projektu „Vzdělávání inspektorů kvality sociálních služeb“ vyškolen dalších 91 inspektorů. Myslím si tedy, že by inspekce po tomto posílení měly probíhat efektivněji.

Použitá literatura

- [1] KREBS a kol. Sociální politika, ASPI, Praha, 2005, vydání třetí, přepracované, 506 s., ISBN 80-7357-050-5.
- [2] PRŮŠA, L. Ekonomie sociálních služeb, ASPI Publishing, Praha 2003, 151 s., ISBN 80-86395- 69.

- [3] URBANOVÁ, M. Systémy sociální kontroly a právo. ALEŠ ČENĚK, Plzeň 2006. 191 s., ISBN 80-86898-94-6.
- [4] NOVÁKOVÁ, I., VELÍŠKOVÁ, A. Finanční kontrola ve veřejné správě v dotazech a odpovědích, BOVA POLYGON, Praha 2005, vydání první. 184 s., ISBN 80-7273-1246.
- [5] Zákon č. 108/2006 o sociálních službách 6. Vyhláška MPSV č. 505/2006 Sb.
- [6] Zákonem č. 552/1991 Sb., o státní kontrole
- [7] Zákon č. 114/1988 Sb. o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení, ÚZ č. 617, Nakladatelství Sagit, , Ostrava Hrabůvka, 2007
- [8] Zákon č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění
- [9] Zákon č. 402/2001 Sb. o státní podpoře
- [10] <http://www.finance.cz/socialni-podpora/informace/statni-soc-podpora/narok/>
- [11] <http://www.cszo.cz>
- [12] <http://www.mpsv.cz>
- [13] <http://www.portal.justice.cz/justice>
- [14] <http://www.cssz.cz>
- [15] <http://www.zakonycr.cz/seznamy/117-1995-Sb-zakon-o-statni-socialni-podpore.html>

Kontaktní adresa

Ing. Mirka Wildmannová, Ph.D.
Katedra veřejné ekonomie
Ekonomicko-správní fakulta
Masarykova univerzita Brno
Lipová 41a
602 00 Brno
Email: mirkaw@econ.muni.cz
Tel. č.: 549 498 514

MEDIACE V RODINNÝCH VĚCECH

Milan Závurka

Abstrakt

Tento příspěvek se zabývá problematikou mediace, která je v současné době velmi diskutována. Příspěvek se zabývá mediací jednak obecně a jednak mediací se zaměřením na oblast rodinných vztahů. Je zdůrazňováno, že proti mediaci jako takové výhrady nejsou. Spíše je sporné, která kategorie profesí má tuto činnost provádět.

Abstract

This contribution take an interest in media problems which is currently highly discussed. The contribution take an interest in media generally and also in media with a view to the family relations sphere. It is underlined that there are no reservations against media itself. More likely it is debatable which professions category should practise this activity.

Klíčová slova

Mediace, rodinné věci, rodinné vztahy, kategorie profesí

Keywords

Media, family matters, family relations, professions category

Úvod

Nedílnou součástí sociální politiky je oblast rodinných vztahů. Setkáváme se s tím, že z různých důvodů dochází k narušení těchto vztahů. K tomuto narušení může dojít např. z důvodu rozvodu partnerů, neshod ohledně výchovy a výživy dětí a z důvodu dalších. Stále více se ukazuje, že v této oblasti chybí mediační činnost. Řešení na úrovni soudní má být až poslední alternativou. Je samozřejmé, že na tomto úseku působí manželské a rodinné poradny, oddělení péče o děti městských a magistrátních úřadů i řada dalších speciálně zaměřených institucí. Působení těchto orgánů a institucí je bezpochyby nezastupitelné, ale přece jen provádění toho, co lze označit jako mediaci, nepatří do jejich působnosti. Jeví se tedy jako nanejvýš aktuální zavést mediaci i do oblasti rodinných vztahů a právem je nám vytýkáno ze strany Evropské unie, že jsme tak dosud neučinili.

Konkrétní problémy

Aby bylo možno mediaci zavést, je nutné provést její legislativní zakotvení. Poslední novela občanského soudního řádu již výslovně s mediací v rodinných vztazích počítá a dává dokonce soudu oprávnění tuto mediaci nařídit i proti vůli rodičů nebo partnerů. Tato ustanovení však nelze použít z prostého důvodu, že dosud nebyl projednán a přijat zákon o provádění mediací v občansko-právních a rodinných vztazích, byť se na přípravě tohoto zákona intenzívně pracuje. Tento zákon by se vztahoval i pro oblast pracovních a obchodních sporů.

Připravovaný zákon vychází z toho, že bude existovat skupina tzv. registrovaných mediátorů, kteří budou registrováni u ministerstva spravedlnosti. Registrování mediátorů budou dvojího typu. Jednak půjde o specialisty právě na oblast rodinných vztahů, kde požadavky na jejich kvalifikaci a vzdělávání mají být vyšší. Musí projít vzděláváním u akreditované instituce a složit příslušné zkoušky. Zatím však není na jisto postaveno, která akreditovaná instituce by vzdělávání rodinných mediátorů měla provádět. Druhým typem

mediátorů budou mediátoři, kteří budou vystupovat v ostatních právních vztazích a nebudou mít oprávnění zasahovat do vztahů rodinných.

Počítá se s tím, že mediace bude jednak dobrovolná a jednak nařízená – s nařízenou mediací se počítá právě u rodinných vztahů, jak již bylo shora zmíněno, ale i zde nebude vyloučena mediace dobrovolná na základě vlastního rozhodnutí rodičů nebo partnerů.

Diskutovaným problémem je, která kategorie profesí může tuto činnost vykonávat. Názor, že by to měli být specialisté s právnickým vzděláním, není pro oblast rodinné mediace úplně správný, protože v těchto vztazích nejde zpravidla ani tak o řešení problematiky právní, ale spíše o řešení problematiky psychologické a sociální. Protože však nelze pominout ani oblast právní, nejvhodnější by se jevila jakási kombinace obou specializací, která by se dala získat právě vzděláváním u akreditované instituce.

Je nutné podotknout, že Evropská unie přijala směrnici o mediacích, která by měla být implementována do roku 2011, ale která upravuje pouze některé aspekty mediací v občansko-právních a obchodních vztazích a není zaměřena podrobněji na oblast mediace rodinné. Nevyhneme se tedy pro oblast rodinné mediace podrobnější vnitrostátní úpravě.

Závěr

Z výše uvedeného stručného přehledu vyplývá, že mediace v rodinných věcech je nanejvýš vhodná, nebo nutná a že na její přípravě se intenzivně pracuje. Jejím zavedením by mohlo dojít k citlivému vyřešení řady sporných míst v rodinných vztazích a vyhnout se tak komplikovaným a dlouholetým soudním sporům.

Použitá literatura

[1] Interní materiály Ministerstva spravedlnosti ČR – bez ISSN a ISBN

Kontaktní adresa

JUDr. Milan Závurka, Ph.D.
Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Studentská 84
532 10 Pardubice
Email: zavurkam@tiscali.cz
Tel. č.: 327533552

Název	Aktuální otázky sociální politiky 2008 - teorie a praxe (sborník)
Vydavatel	Univerzita Pardubice
Odpovědný redaktor	Ing. Filip Gyenes
Do tisku	listopad 2008
Stran	112
Náklad	60
Vydání	první

ISBN 978-80-7395-134-4