

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta
Katedra praktické teologie

Bakalářská práce

**ZÁKON O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH
V PRAXI
AZYLOVÉHO DOMU FILIA**

Vedoucí práce: Mgr. Jana Šimečková

Autor práce: Jiřina Dudová

Studijní obor: Sociální a charitativní práce

Ročník: 3.

Forma studia: kombinovaná

2008

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

19. 6. 2008

Děkuji vedoucí bakalářské práce Mgr. Janě Šimečkové
za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

OBSAH

ÚVOD	6
1 <u>ZÁKON O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH</u>	8
1.1 Uvedení do problematiky sociálních služeb	8
1.1.1 Vymezení pojmů	8
1.1.2 Zařazení sociálních služeb v systému sociálního zabezpečení	10
1.1.4 Modernizace sociálních služeb	10
1.2 Historický vývoj zákona o sociálních službách	11
1.3 Návaznost zákona na české i mezinárodní dokumenty.....	12
1.4 Cíle zákona o sociálních službách	12
1.5 Předmět úpravy zákona, jeho zásady a nástroje	13
1.6 Příspěvek na péči	14
1.7 Kategorizace sociálních služeb	15
1.8 Podmínky pro poskytování sociálních služeb	18
1.8.1 Registrace a inspekce poskytování sociálních služeb	18
1.8.2 Smlouva o poskytování sociální služby	19
1.8.3 Okruh pracovníků v sociálních službách	19
1.8.4 Působnost při zajišťování sociálních služeb a jejich financování	20
1.9 Standardy kvality sociálních služeb	21
1.9.1 Vymezení standardů kvality	21
1.9.2 Cíl a využití standardů kvality.....	21
1.9.3 Obsah standardů kvality sociálních služeb	22
2 <u>AZYLOVÉ DOMY</u>	23
2.1 Účel azylových zařízení	23
2.2 Druhy azylových domů	25
3 <u>IMPLEMENTACE ZÁKONA O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH DO PRAXE AZYLOVÉHO DOMU FILIA</u>	26
3.1 Představení Azylového domu Filia	26
3.2 Situace v AD Filia před přijetím nové legislativy	28
3.3 Hlavní kroky při zavádění zákona do praxe AD	34
3.4.1 Povinnosti poskytovatele sociálních služeb	34
3.4.2 Druhy poskytovaných sociálních služeb	35
3.4.2.1 Sociální služba „azylové domy“	36
3.4.2.2 Sociální služba „domy na půl cesty“.....	37
3.4.3 Kapacita zařízení	38
3.4.4 Příjem do zařízení a průběh služby	38
3.4.5 Personální zajištění poskytovaných služeb	40
3.4.6 Způsob financování zařízení	41

3.5	Výsledky srovnání situací	41
3.6	Přínosy a negativa fungování zákona v praxi AD Filia	42
Diskuse	45
ZÁVĚR	48
Seznam použitých zdrojů		50
Seznam zkratk		52
Seznam příloh		53
Přílohy		54
Abstrakt.....		57
Abstract		58

ÚVOD

Nový zákon o sociálních službách má za sebou více než rok svého života. Jeho zrod byl dlouhý a jeho přijetí zásadně změnilo prostředí sociálních služeb. Pracuji již několik let ve vedoucí funkci v příspěvkové organizaci, která provozuje dvoje jesle a dva azylové domy, a tak jsem měla možnost se přímo podílet v těchto zařízeních na procesu zavádění zákona o sociálních službách do praxe. Tento fakt ovlivnil výběr tématu mé bakalářské práce. Rozhodla jsem se využít svých teoretických znalostí a praktických zkušeností k napsání práce, která se zabývá implementací zákona o sociálních službách do praxe jednoho ze zařízení organizace, v níž jsem zaměstnána, a to Azylového domu Filia, ve kterém je poskytována pomoc a podpora dívkám, těhotným ženám a matkám s dětmi.

Bakalářská práce obsahuje teoretickou i praktickou část. Teoretická část práce je rozdělena do dvou kapitol. Na začátku první kapitoly krátce pojednám o problematice sociálních služeb. V další části se věnuji zákonu o sociálních službách. Nekladu si za cíl vysvětlit podrobně celé znění zákona, což není v rozsahu mé práce ani možné, ale pokusím se o stručnou rekapitulaci okolností jeho vzniku, o seznámení s cíli zákona a o objasnění nové koncepce poskytování sociálních služeb v České republice. Budu se snažit vysvětlit některé z pojmů nové terminologie, kterou sebou zákon přinesl a srozumitelně popsat novou kategorizaci sociálních služeb. Třetí kapitolu jsem věnovala objasnění významu standardů kvality sociálních služeb. Druhá teoretická kapitola obsahuje obecné informace o azylových domech a azylových zařízeních, o jejich vzniku, účelu a jejich potřebnosti v naší společnosti.

Praktická část je obsažena v poslední třetí kapitole práce. Představuji v ní Azylový dům Filia a srovnávám situaci v tomto zařízení před účinností zákona o sociálních službách se situací po roce jeho účinnosti. Zdůrazňuji přínos nového zákona, ale zabývám se i problémy, které tento zákon do praxe azylového domu přinesl. Kapitola obsahuje seznam nejdůležitějších úkonů, které musely být v souvislosti s přijetím nového zákona o sociálních službách realizovány.

Hlavním cílem práce je ukázat, jak zákon o sociálních službách funguje v praxi, zmapovat změny, které v Azylovém domě Filia v důsledku aplikace zákona do praxe nastaly a zhodnotit, zda došlo vlivem zákona o sociálních službách v Azylovém domě Filia ke zvýšení kvality poskytovaných sociálních služeb.

Nejdůležitějšími zdroji pro mou práci byla nová legislativa, která nabyla účinnosti od 1. 1. 2007, a to zákon č. 108/ 2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a vyhláška č. 505/ 2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

V poslední kapitole práce jsem čerpala uvedené skutečnosti zejména z vnitřních předpisů a metodických materiálů příspěvkové organizace města České Budějovice Jeslová a azylová zařízení, která je poskytovatelem sociálních služeb v Azylovém domě Filia. Teoretické koncepty jsem doplnila vlastními zkušenostmi a názory.

1 ZÁKON O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

1.1 Uvedení do problematiky sociálních služeb

„Sociální služby jsou mimořádně významnou částí aktivit státu, samosprávy a nestátních subjektů. Řešení problémů jednotlivců, rodin a skupin občanů ovlivňuje pozitivně sociální klima celé společnosti. Sociální služby nejsou významné proto, že je potřebuje mnoho lidí, ale proto, že bez jejich působení by se nikoliv nevýznamná část občanů nemohla podílet na všech stránkách společnosti, bylo by tak znemožněno uplatnění jejich lidských a občanských práva a docházelo by k jejich sociálnímu vyloučení.“¹

1.1.1 Vymezení pojmů

Sociální služby se částečně překrývají s kategorií veřejných služeb, které jsou financovány z veřejných rozpočtů. Sociální služby mohou být však poskytovány také jako služby komerční. V širším pojetí spadají do mnoha rezortů státní správy, v užším pojetí jsou vymezeny jako služby spadající do oblasti řízené ministerstvem práce a sociálních věcí. Jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným.² *„Sociální služby umožňují člověku ohroženému sociálním vyloučením participovat na každodenním životě společnosti, čímž se míní přístup ke vzdělání, zaměstnání a kulturnímu a společenskému životu.“³*

Pro účely zákona o sociálních službách se rozumí sociální službou *„činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.“⁴*

Sociální vyloučení je *„vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace.“⁵* Vyloučení ze společnosti je jev, který působí strukturální změny ve společnosti a ve svém

¹ *Obce, města, regiony a sociální služby*, s. 11.

² Srov. MATOUŠEK, O. et al. *Sociální služby*, s. 9 – 10.

³ *Stručný průvodce zákonem o sociálních službách*. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/files/clanky/3222/zlom170x170web.pdf>>.

⁴ *Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách*, § 3a.

⁵ *Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách*, § 3 odst.f).

důsledku ohrožuje soudržnost společnosti. Nedostaví-li se účinná osobní pomoc, může mít nevratný charakter. Extrémním projevem společenského vyloučení je bezdomovství.⁶

Sociálním začleňováním se rozumí „proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný.“⁷

Nepříznivou sociální situací je míněno oslabení nebo ztráta schopnosti řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením, a to z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů.⁸

„Zřizovateli služeb jsou úřady státní správy a samosprávy, neziskové organizace a jiné subjekty, které služby financují, případně i jmenují jejich vedoucí a kontrolují jejich činnost.“⁹

Uživatelé služeb jsou osoby, které využívají sociální služby. Jsou to „fyzické nebo právnické osoby, které mají zvláštní potřeby, na něž služby reagují.“¹⁰ V odborné literatuře se o uživatelích sociálních služeb někdy hovoří jako o objektech sociální pomoci či sociální politiky. Těmito objekty můžeme rozumět jednak všechny občany dané země či určité skupiny lidí, jednak jednotlivce. Tento termín je vhodný pro využití např. v ekonomické literatuře, za výstižnější a osobnější je pokládán pojem uživatelé či klienti sociálních služeb.¹¹

„Poskytovatelé služeb jsou subjekty provozující státní nebo nestátní sociální služby.“¹² V zákoně o sociálních službách se uvádí, že poskytovateli

⁶ Srov. HRADECKÁ V., HRADECKÝ, I. *Bezdomovství – extrémní vyloučení*, s.25.

⁷ *Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách*, § 3 odst.e).

⁸ Srov. tamtéž, § 3 odst.d).

⁹ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 94.

¹⁰ Tamtéž.

¹¹ Srov. KVĚTENSKÁ, D. *Úvod do sociální práce*, s. 64.

¹² KVĚTENSKÁ, D. *Úvod do sociální práce*, s. 64.

sociálních služeb jsou při splnění stanovených podmínek „územní samosprávné celky a jimi zřizované právnické osoby, další právnické osoby, fyzické osoby a ministerstvo a jím zřízené organizační složky státu.“¹³ V České republice není doposud mnoho poskytovatelů z řad fyzických osob. Významnými poskytovateli z řad soukromoprávních organizací jsou nevládní neziskové organizace.¹⁴

1.1.2 Zařazení sociálních služeb v systému sociálního zabezpečení

„Na společnost je nutno nahlížet jako na určitý systém. Nezastupitelné místo zde má sociální sféra a sociální politika, která tuto sféru ovlivňuje.“¹⁵ Součástí sociální politiky je sociální zabezpečení, které je prostředkem k uskutečňování úkolů a cílů sociální politiky a jehož pomocí se uskutečňuje předcházení, zmírňování a odstraňování následků sociálních událostí občanů.¹⁶

Současná soustava sociálního zabezpečení se skládá ze tří nosných pilířů: sociálního pojištění, státní sociální podpory, sociální pomoci. Sociální služby spadají do systému sociální pomoci.¹⁷

1.1.3 Modernizace sociálních služeb

Všude v Evropě procházejí dynamickým vývojem. Modernizace sociálních služeb je jedním z nejdůležitějších témat, kterým Evropa v současné době řeší. Součástí většiny modernizačních snah je hledání rovnováhy mezi dostupností služeb, jejich kvalitou a finanční udržitelností systémů.¹⁸

V České republice čekala veřejnost na modernizaci systému sociálních služeb celá desetiletí. Počínaje prvním lednem roku 2007 má oblast sociálních služeb nový zákon, jímž se řídí - zákon o sociálních službách. Jde o největší změnu v sociální oblasti od dob Marie Terezie. Zákon přináší zásadní změny, od kterých si uživatelé i poskytovatelé služeb slibují podstatné zlepšení své situace.¹⁹

¹³ Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách, § 6.

¹⁴ Srov. KVĚTENSKÁ, D. *Úvod do sociální práce*, s. 58.

¹⁵ WILDMANNOVÁ, M. *Sociální politika*, s. 25.

¹⁶ Srov. KVĚTENSKÁ, D. *Úvod do sociální práce*, s. 7-8.

¹⁷ Srov. tamtéž, s. 45.

¹⁸ Srov. JABŮRKOVÁ, M. et al. *Od paragrafů k lidem*, s. 7.

¹⁹ Srov. tamtéž.

1.2 Historický vývoj zákona o sociálních službách

Hluboké změny probíhající od počátku 90.let ve všech sférách života naší společnosti si vyžádaly nové pohledy na všechny oblasti hospodářského a sociálního rozvoje naší země. Rozsáhlé úpravy se dotkly i systému sociální ochrany obyvatelstva, který nebyl připraven na řešení řady nově vznikajících sociálních situací. První etapa úprav sociálního systému byla zakončena v roce 1995, kdy Poslanecká sněmovna Parlamentu ČR přijala dva nové sociální zákony, a to zákon o důchodovém pojištění a zákon o státní sociální podpoře. Oblast sociálních služeb však zůstala prakticky beze změn.²⁰

Nové služby, které začaly postupně po roce 1989 vznikat, tedy neměly oporu v legislativě. Platil zákon č. 100/1988 Sb. o sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů, a vyhláška č.182/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů, která tento zákon prováděla. Pokusů o změnu tohoto neutěšeného stavu byla celá řada. Již v roce 1993 byl v Poslanecké sněmovně diskutován první návrh zákona o sociální pomoci. Následovalo několik obdobných, věcných návrhů zákonů o sociální pomoci či sociálních službách, které však skončily v připomínkovém řízení nebo se ani nedočkaly paragrafovaného znění. Tyto návrhy legislativy postupně měnily svoji tvář, začala se rozvíjet nejen nová typologie služeb, ale nově také témata - kvalita sociálních služeb, individuální posuzování sociální situace, financování sociálních služeb. Poslední návrh zákona o sociálních službách byl nakonec přijat po 13 letech jeho tvorby, přestože to již mnozí zainteresovaní účastníci ani nečekali.²¹

„Zákon o sociálních službách byl v červenci 2005 schválen Vládou ČR a následně jako vládní návrh předložen do Parlamentu ČR. Zde byl po projednání schválen a po podpisu prezidenta byl 14. března 2006 zveřejněn ve Sbírce zákonů ČR jako zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen „zákon“) s tím, že účinnost byla stanovena od 1.ledna 2000.“²² Zákon byl již pětkrát novelizován.²³

²⁰ Srov. PRŮŠA, L. *Ekonomie sociálních služeb*, s. 9.

²¹ Srov. JABŮRKOVÁ, M. et al. *Od paragrafů k lidem*, s. 11.

²² Tamtéž, s. 11-12.

²³ zákonem č. 29/2007 Sb., který nabyl účinnosti 20. února 2007; zákonem č. 213/2007 Sb., který

„S určitým zpožděním následovalo přijetí prováděcí vyhlášky k tomuto zákonu; vyhláška č. 505/2006 Sb. byla uveřejněna ve Sbírce zákonů až dne 15.listopadu 2006 s účinností stejnou jako samotný zákon.“²⁴ I tato prováděcí vyhláška již byla novelizována.²⁵

1.3 Návaznost zákona na české i mezinárodní dokumenty

Teze k zákonu, uvedené v jeho důvodové zprávě, vycházejí z širších strategických dokumentů Ministerstva práce a sociálních věcí ČR, například z Bílé knihy v sociálních službách (vzata na vědomí Vládou ČR v roce 2003), z programových dokumentů v oblasti sociální péče (např. Národního akčního plánu sociálního začleňování na období 2004 - 2006), Operačního programu rozvoje lidských zdrojů apod. Musely být brány ohledy na mezinárodní závazky ČR, zejména vůči Evropské unii či Radě Evropy, vyplývající z mezinárodních deklarací, např.ze Společného memoranda o sociálním začleňování, Evropské sociální charty, Úmluvy o lidských právech apod.²⁶

1.4 Cíle zákona o sociálních službách

V důvodové zprávě k zákonu jsou uvedeny následující cíle zákona:

- vytvořit podmínky pro uspokojování oprávněných potřeb osob, které jsou oslabeny v jejich prosazování
- naplnit princip rovných příležitostí pro všechny členy společnosti
- zajistit potřebnou podporu a pomoc pro sociální začlenění osob a důstojné podmínky života odpovídající úrovni rozvoje společnosti
- podpořit a podporovat proces sociálního začleňování

nabyl účinnosti dnem 22. srpna 2007; zákonem č.261/2007 Sb., který nabyl účinnosti 1.ledna 2008; zákonem č.124/2008 Sb., a to s účinností od 1.července 2008 a zákonem č.129/2008 Sb., a to s účinností od 1.ledna 2009.

²⁴ JABŮRKOVÁ, M. et al. *Od paragrafů k lidem*, s. 12.

²⁵ zákonem č. 166/2007 Sb., který nabyl účinnosti 4. července 2007 a zákonem č. 340/2007 Sb., který nabyl účinnosti 1.ledna 2008 (s výjimkou čl. I bodů 8 a 23)

²⁶ Srov. *Analýza zákona o sociálních službách z pohledu uživatelů a poskytovatelů*. Dostupné na WWW: <http://www.skok.biz/_download/projekty/zakon-o-socialnich-sluzbach-analyza-2006-09.pdf>.

- podporovat proces sociální soudržnosti společnosti
- zabezpečit ochranu osob oslabených ve schopnosti prosazovat svá práva
- podporovat jednotlivé uživatele sociálních služeb v naplňování cílů, kterých chtějí pomocí služeb dosáhnout při řešení vlastní nepříznivé sociální situace
- získat přehled o rozsahu a charakteru sítě sociálních služeb
- zajistit potřebnou síť sociálních služeb v území
- zrovnoprávnit poskytovatele sociálních služeb²⁷

1.5 Předmět úpravy zákona, jeho zásady a nástroje

Zákon o sociálních službách upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách. Zákon vymezuje, kdo má právo při splnění podmínek stanovených v tomto zákoně na poskytnutí sociálních služeb a příspěvek na péči.²⁸

K tomu, aby mohly být naplněny výše uvedené principy, nabízí zákon následující zásadní nástroje:

- Každému člověku garantuje **bezplatné sociální poradenství**.
- Lidem, kteří jsou závislí na pomoci jiného člověka, je poskytována nová sociální dávka „**příspěvek na péči**“.
- Lidem, kteří nezvládají svou situaci samostatně nebo s pomocí rodiny, nabízí zákon velmi pestrou **nabídku sociálních služeb**, ze které si mohou svobodně vybírat podle svého uvážení. Zákon garantuje, že poskytované služby budou pro uživatele bezpečné, profesionální a přizpůsobené potřebám lidí, a to vždy tak, aby v první řadě zachovávaly důstojnost uživatelů a podporovaly je v aktivním přístupu k životu.

²⁷ Srov. JABŮRKOVÁ, M. et al. *Od paragrafů k lidem*, s. 12-13.

²⁸ Srov. KVĚTENSKÁ, D. *Úvod do sociální práce*, s. 64.

- Zákon vytváří prostor pro **spoluúčast lidí na procesech rozhodování** o rozsahu, druzích a dostupnosti sociálních služeb v jejich obci či kraji.²⁹

1.6 Příspěvek na péči

Nová státní dávka „příspěvek na péči“ je poskytována fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci, které jsou závislé na pomoci jiné fyzické osoby. Existují čtyři stupně závislosti podle rozsahu potřebné pomoci, které odrážejí potřeby posuzované osoby a nároky na péči o ni.³⁰ Účelem dávky je umožnit osobě, aby si podle vlastního uvážení zajistila potřebnou pomoc, a to buď v rámci rodiny anebo prostřednictvím poskytovatele služeb formou poskytnutí některé ze služeb, popřípadě prostřednictvím jiné fyzické nebo právnické osoby.³¹

V souvislosti se zavedením příspěvku na péči byly zrušeny dávky poskytované za obdobným účelem před 1. 2. 2007, a to zvýšení důchodu pro bezmocnost a příspěvek při péči o blízkou nebo jinou osobu poskytovaný osobám pečujícím o bezmocnou osobu nebo o dítě dlouhodobě těžce zdravotně postižené vyžadující mimořádnou péči.³²

Tabulka Výše měsíčního příspěvku na péči pro jednotlivé stupně závislosti

závislosti	Stupeň	Výše příspěvku na péči v Kč (měsíčně)	
		Osoby do 18 let	Osoby nad 18 let
Stupeň I – lehká závislost		3 000	2 000
Stupeň II – středně těžká závislost		5 000	4 000
Stupeň III – těžká závislost		9 000	8 000
Stupeň IV – úplná závislost		11 000	11 000

Zdroj: Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 11.

²⁹ Srov. *Stručný průvodce zákonem o sociálních službách*. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/files/clanky/3222/zlom170x170web.pdf>>.

³⁰ Srov. tamtéž.

³¹ Srov. *Důvodová zpráva k zákonu o sociálních službách*. Dostupné na WWW: <<http://www.skok.biz/zakon-o-socialnich-sluzbach.php>>

³² Srov. tamtéž.

1.7 Kategorizace sociálních služeb

Zákon o sociálních službách přináší novou kategorizaci sociálních služeb, do určité míry převzatou z německé právní úpravy. Sociální služby se dělí na: sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence.³³

Sociální poradenství poskytuje informace osobám v nepříznivé sociální situaci. Je rozděleno na poradenství základní a odborné. Základní poradenství jsou povinni poskytnout zdarma všichni poskytovatelé sociálních služeb. Odborné poradenství zabezpečuje pomoc ve specializovaných poradnách, které se profilují podle speciálního jevu (např. bezdomovství) či cílové skupiny (např. občané propuštění z výkonu trestu).³⁴

„Základní sociální poradenství poskytuje informace o nárocích, službách a možnostech, které mohou vyřešit nebo zmírnit obtížnou situaci člověka. Poskytované informace vyplývají ze systému sociální ochrany občana, k němuž patří pojištění, podpora, pomoc, nebo ze systému, který zajišťuje zaměstnanost. Základního sociálního poradenství je i zprostředkování další potřebné odborné pomoci.“³⁵

Služby sociální péče jsou definovány v zákoně jako služby, které *„napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života a společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení.“³⁶* Mezi služby sociální péče patří:

- osobní asistence
- pečovatelská služba
- tísňová péče
- průvodcovské a předčitatelské služby
- podpora samostatného bydlení
- odlehčovací služby
- centra denních služeb
- denní stacionáře

³³ Srov. KOLDINSKÁ K., Legislativní zakotvení sociálních služeb. In MATOUŠEK, O. et. al. *Sociální služby*, s. 43.

³⁴ Srov. SÝKOROVÁ, J. Připravované nástroje pro zajištění kvality v sociálních službách. In *Kvalita v sociálních službách*, s. 34.

³⁵ HARTL, P. Poradenství. In MATOUŠEK, O. et. al. *Metody a řízení a sociální práce*, s. 84

³⁶ Zákon č. 108/2006, Sb. o sociálních službách, § 37.

- týdenní stacionáře
- domovy pro osoby se zdravotním postižením
- domovy pro seniory
- domovy se zvláštním režimem
- chráněné bydlení sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče³⁷

Služby sociální prevence jsou zákonem vymezeny jako sociální služby, které „*napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky, způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.*“³⁸

Služby sociální prevence se zaměřují na jevy a situace, které nejsou zapříčiněny neschopností pečovat o sebe z důvodu věku či zdravotního stavu. Týkají se oblasti tzv. „sociálně negativních jevů“ (např. bezdomovství, zneužívání návykových látek, krize v rodině).³⁹ Mezi služby sociální prevence jsou zařazeny sociální služby:

- raná péče
- telefonická krizová pomoc
- tlumočnické služby
- azylové domy
- domy na půl cesty
- kontaktní centra
- krizová pomoc
- intervenční centra
- nízkoprahová denní centra
- nízkoprahová zařízení pro děti a mládež
- noclehárny
- služby následné péče
- sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

³⁷ Srov. tamtéž, §§ 39 - 52.

³⁸ Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách, § 53.

³⁹ Srov. SÝKOROVÁ, J. Připravované nástroje pro zajištění kvality v sociálních službách. In *Kvalita v sociálních službách*, s. 34.

- sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdrav. postižením
- terénní programy
- sociální rehabilitace⁴⁰

Obsah každého druhu sociální služby je vymezen souborem základních činností. Přehled všech základních činností je uveden v § 35 zákona o sociálních službách. Základní činnosti se člení na úkony, jejichž rozsah je upraven v prováděcí vyhlášce k zákonu. Poskytovatelé prokazují zajištění základních činností poskytované služby při podání žádosti o registraci. Vedle povinných základních činností mohou být při poskytování služby zajišťovány nadstandardně i fakultativní (dobrovolné) činnosti.⁴¹

Sociální služby se poskytují osobám bez úhrady nákladů nebo za částečnou nebo plnou úhradu nákladů. Při stanovení výše úhrady za základní činnosti je poskytovatel sociální služby omezen maximální denní částkou nebo částkou za úkon uvedenou v prováděcím předpise k zákonu o sociálních službách. Za fakultativní služby je možné zaplatit úhradu v plné výši provozních nákladů.⁴²

Zákon rozlišuje tři formy poskytování sociálních služeb: služby pobytové, služby ambulantní, služby terénní. *„Pojmovým znakem pobytových sociálních služeb je poskytnutí ubytování v zařízení sociálních služeb. Ambulantními sociálními službami se rozumí takové druhy služeb, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb; jejich součástí však není ubytování. Terénní sociální služby jsou poskytovány v přirozeném sociálním prostředí osob, například v domácnostech nebo v místech, kde osoby pracují nebo se vzdělávají.“*⁴³

⁴⁰ Srov. Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách, §§ 54 – 70.

⁴¹ Srov. KRÁLOVÁ, J.; RÁŽOVÁ, E. *Sociální služby a příspěvek na péči*, s. 52.

⁴² Srov. *Důvodová zpráva k zákonu o sociálních službách*. Dostupné na WWW: <<http://www.skok.biz/zakon-o-socialnich-sluzbach.php>>

⁴³ KRÁLOVÁ, J.; RÁŽOVÁ, E. *Sociální služby a příspěvek na péči*, s. 50 – 51.

Sociální služby se poskytují v zařízeních sociálních služeb. Jde o následující zařízení, jejichž kombinováním lze zřizovat i mezigenerační a integrovaná centra:

- 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
- pracoviště rané péče
- intervenční centra
- zařízení následné péče⁴⁴

1.8 Podmínky pro poskytování sociálních služeb

1.8.1 Registrace a inspekce poskytování sociálních služeb

Sociální služby lze poskytovat pouze na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb.⁴⁵ Oprávnění vzniká rozhodnutím o registraci, jež vydává krajský úřad nebo MPSV, je-li zřizovatelem poskytovatele služeb, a to po splnění podmínek stanovených poskytovatelům těchto služeb v § 79 zákona o sociálních službách.⁴⁶ Všichni poskytovatelé sociálních služeb na území České republiky jsou vedeni v registru poskytovatelů sociálních služeb, který vede krajský úřad.

⁴⁴ Srov. Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách, § 34.

⁴⁵ Výjimky jsou stanoveny v §§ 83 a 84 zákona o sociálních službách.

⁴⁶ Srov. KRÁLOVÁ, J.; RÁŽOVÁ, E. *Sociální služby a příspěvek na péči*, s.114 – 115.

Registr je veden v listinné a elektronické podobě, jeho část je veřejným seznamem.⁴⁷

Poskytovatelé sociálních služeb podléhají inspekci kvality sociálních služeb. Inspekce je vykonávána formou státní kontroly a provádí ji registrující orgán. Předmětem inspekce je plnění zákonem uložených povinností poskytovatelům sociálních služeb a kvalita poskytovaných sociálních služeb.⁴⁸ „Kvalita sociálních služeb se při výkonu inspekce ověřuje pomocí standardů kvality sociálních služeb.“⁴⁹

1.8.2 Smlouva o poskytování sociální služby

Poskytování sociálních služeb je nově založeno na smluvním principu. Sjednávání druhu služby a rozsahu poskytovaných služeb podle individuálních potřeb osob ve smlouvě je významným krokem směřujícím k uplatnění svobodné vůle lidí, kterým jsou služby poskytovány. Smlouva současně uživateli služeb umožňuje vymáhat sjednaný rozsah služby a poskytovatele sociálních služeb zavazuje k poskytování služby. Smlouva o poskytování sociálních služeb musí být u většiny poskytovaných služeb uzavřena v písemné formě. Charakter smlouvy je soukromoprávní a řídí se ustanoveními občanského zákoníku.⁵⁰

1.8.3 Okruh pracovníků v sociálních službách

Zákon o sociálních službách vymezuje okruh pracovníků vykonávajících v sociálních službách odbornou činnost (tj. sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, zdravotničtí pracovníci, pedagogičtí pracovníci a další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby). Za podmínek stanovených zákonem č. 198/2002 Sb. mohou působit při poskytování sociálních služeb i dobrovolníci.⁵¹

⁴⁷ Srov. KRÁLOVÁ, J.; RÁŽOVÁ, E. *Sociální služby a příspěvek na péči*, s. 123 - 124.

⁴⁸ Srov. tamtéž, s. 125 – 126.

⁴⁹ Tamtéž, s. 127.

⁵⁰ Srov. *Stručný průvodce zákonem o sociálních službách*. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/files/clanky/3222/zlom170x170web.pdf>>.

⁵¹ Srov. *Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách*, §§ 109-117.

Zákon definuje také činnosti a podmínky pro výkon povolání sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách, stanoví povinnost dalšího vzdělávání pracovníků „*Jedná se o prvotní ucelenou právní úpravu předpokladů k výkonu povolání sociálního pracovníka a dalších odborných pracovníků v sociálních službách.*“⁵² Požadavky na odbornou způsobilost pracovníků poskytujících odbornou činnost v sociálních službách i stanovená povinnost dalšího vzdělávání pracovníků jsou jedním z nástrojů k zajištění kvality sociálních služeb.⁵³

1.8.4 Působnost při zajišťování sociálních služeb a jejich financování

Obcím i krajům ukládá zákon o sociálních službách povinnost zajišťovat dostupnost informací o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb a zprostředkovat kontakt mezi uživatelem a poskytovatelem služby. Kraje a obce jsou povinni vytvářet podmínky pro poskytování sociálních služeb ve svém území a ve vzájemné spolupráci stanovovat střednědobé plány poskytování sociálních služeb.⁵⁴ Ministerstvo má podle zákona povinnost zpracovávat střednědobý národní plán rozvoje sociálních služeb.⁵⁵

Na financování sociálních služeb mohou být poskytnuty dotace ze státního rozpočtu a dotace z rozpočtu obce a kraje. Na financování služeb mohou být použity také programy financované v rámci Strukturálních fondů Evropských společenství a programů Evropských společenství.⁵⁶ Dotace ze státního rozpočtu je možné poskytnout jen poskytovatelům sociálních služeb, kteří jsou zapsáni v registru a poskytuje se z rozpočtu kraje. Státní dotace se poskytuje jen k financování běžných výdajů souvisejících s poskytováním sociálních služeb v souladu se střednědobým plánem rozvoje sociálních služeb.⁵⁷

⁵² *Důvodová zpráva k zákonu o sociálních službách.* Dostupné na WWW: <<http://www.skok.biz/zakon-o-socialnich-sluzbach.php>>

⁵³ Srov. JABŮRKOVÁ, M. et. al. *Od paragrafů k lidem*, s. 42.

⁵⁴ Srov. *Stručný průvodce zákonem o sociálních službách.* Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/files/clanky/3222/zlom170x170web.pdf>>.

⁵⁵ Srov. *Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách*, § 96.

⁵⁶ KRÁLOVÁ, J.; RÁŽOVÁ, E. *Sociální služby a příspěvek na péči*, s. 141.

⁵⁷ Srov. *Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách*, § 92 a § 101.

1.9 Standardy kvality sociálních služeb

1.9.1 Vymezení standardů kvality

Zákon o sociálních službách ukládá všem poskytovatelům sociálních služeb, dodržovat při poskytování služeb standardy kvality sociálních služeb.⁵⁸ „Standardy kvality sociálních služeb jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami.“⁵⁹

Standardy kvality byly vytvořeny v uplynulých letech⁶⁰ ve spolupráci s poskytovateli i uživateli sociálních služeb. Vzhledem k tomu, že vznikly z takto široké a také dlouhodobé diskuse, je možné je považovat za všeobecně přijatou představu o tom, jak má vypadat kvalitní sociální služba.

1.9.2 Cíl a využití standardů kvality

„Výchozím principem při tvorbě standardů kvality byla snaha zajistit, aby sociální služby směřovaly k podpoře setrvání člověka v přirozeném prostředí a k rozvoji jeho přirozených sociálních vazeb.“⁶¹ Cílem standardů kvality je garantovat, že poskytované sociální služby budou odpovídat svému poslání a že lidé v naší společnosti budou mít stejné příležitosti k ochraně před sociálním vyloučením.⁶²

Poskytovatelé sociálních služeb využívají standardy kvality jako vodítko při poskytování svých služeb a jako pomůcku při postupném zvyšování kvality poskytovaných služeb. Jak již bylo výše zmíněno, opírá se o ně i nově zavedený institut inspekce kvality, který pomocí standardů ověřuje kvalitu sociálních služeb při výkonu inspekce přímo v místě poskytování služby.⁶³

⁵⁸ Srov. Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách, § 88 f.

⁵⁹ Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách, § 99.

⁶⁰ Standardy kvality sociálních služeb jsou vytvářené u nás od roku 1998, vycházejí z národních standardů vydaných MPSV v roce 2002. Srov. Od paragrafů k lidem, s. 36.

⁶¹ Standardy kvality sociálních služeb, s.1.

⁶² Srov. JABŮRKOVÁ, M.; MEDLÍNOVÁ, I. Ke standardům kvality sociálních služeb (1). Sociální politika, s.7-8.

⁶³ Srov. JABŮRKOVÁ, M. et al. Od paragrafů k lidem, s. 37.

Standardy kvality jsou užitečné ale i pro uživatele a zadavatele sociálních služeb. Umožňují totiž porovnávat efektivitu jednotlivých druhů služeb, jež pomáhají řešit stejný typ nepříznivé sociální situace, i efektivitu různých zařízení poskytujících stejný druh služby.⁶⁴

1.9.3 Obsah standardů kvality

Standardy se týkají všech sociálních služeb, a proto jsou formulovány obecně. Z důvodu srozumitelnosti jsou rozloženy na kritéria, která jsou měřitelná. Porovnáním kritérií se skutečností lze zjistit, zda poskytovaná služba vyhovuje standardům kvality.⁶⁵ Ve standardech je kladen důraz na zachování důstojnosti, rozvoj nezávislosti a autonomie uživatelů, na ochranu práv uživatelů a na naplnění jejich osobních cílů. Kritéria uvedená ve standardech se zaměřují jak na výsledek, tak na proces poskytování služeb.⁶⁶

Obsah jednotlivých standardů kvality a způsob hodnocení plnění standardů stanoví prováděcí vyhláška č.505/2006 Sb. Standardy kvality sociálních služeb jsou rozděleny do 3 okruhů:

➤ Procedurální standardy

- cíle a způsoby poskytování sociálních služeb
- ochrana práv osob
- jednání se zájemcem o sociální službu
- smlouva o poskytování sociální služby
- individuální plánování průběhu sociální služby
- dokumentace o poskytování sociální služby
- stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
- návaznost poskytované sociální služby na další postupné zdroje

⁶⁴ Srov. CHRENKOVÁ, M.; SOBKOVÁ, H.; VAJDÁKOVÁ, Z. Metody sociální práce, sociální služby a standardy kvality v sociálních službách. In *Metodické a koordinační dovednosti službách. Sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností*, s. 35.

⁶⁵ Srov. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: Průvodce poskytovatele*, s. 5.

⁶⁶ Srov. *Standardy kvality sociálních služeb*, s. 4 -5.

➤ **Personální standardy**

- personální a organizační zajištění sociální služby
- profesní rozvoj zaměstnanců

➤ **Provozní standardy**

- místní a časová dostupnost poskytované sociální služby
- informovanost o poskytované sociální službě
- prostředí a podmínky
- nouzové a havarijní situace
- zvyšování kvality sociální služby⁶⁷

2 AZYLOVÉ DOMY

Azylové domy jsou jedním z typů azylových zařízení, které postupně živelně vznikaly na území našeho státu po roce 1989 jako reakce na to, že se v důsledku transformace společnosti ocitla určitá část občanů bez základního zabezpečení, bez domova či dokonce bez přístřeší. Mnohdy suplovaly sociální lůžka, domovy důchodců nebo i zrušené podnikové ubytovny. Vznikaly bez právní opory. Jejich zřizovateli byly především nestátní subjekty, které tak pružně reagovaly na potřeby společnosti.⁶⁸ Postupně začaly zřizovat azylové domy i obce, které tím řešily především situaci svých občanů, kteří se ocitli bez domova.

2.1 Účel azylových zařízení

Azylová zařízení jsou zařízení, která slouží pro sociální práci s lidmi bez přístřeší a nabízí jim také potřebnou péči, jejíž součástí je i zabezpečení základních životních podmínek. Vůči klientům jsou v nich uplatňovány odborné postupy sociální práce, nejde tedy jen o ubytování a jídlo, ale o určitý sociální program. Podle rozsahu účasti na sociálním programu se určuje i rozsah azylové péče. Nejmenší rozsah péče poskytují noclehárny.⁶⁹

⁶⁷ Srov. vyhláška č.505/2006 Sb.

⁶⁸ Srov. *Obce, města, regiony a sociální služby*, s. 117 – 118.

⁶⁹ Srov. *Obce, města, regiony a sociální služby*, s. 117.

„Jde o službu reagující na neopakovatelné lidské osudy, o službu, která musí reagovat na zcela specifické vlastnosti občanů, jejich životní názory a mravní normy, které je dovedly do takového stavu, že nejsou bez pomoci schopni dostát běžným zvyklostem života. To je vylučuje z běžné společnosti, brání jim podílet se na hospodářském, kulturním i společenském životě a při uplatňování jejich občanských práv.“⁷⁰

V zákoně o sociálních službách jsou jednotlivé typy azylových zařízení vymezeny jako zařízení sociálních služeb (nízkoprahová denní centra, azylové domy, domy na půl cesty, zařízení pro krizovou pomoc, noclehárny) a jsou zařazeny mezi služby sociální prevence, jejichž cílem je napomáhat osobám překonat jejich nepříznivé sociální situace a společnost chránit před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.⁷¹

Pojem **azylový dům** vysvětluje Matoušek jako „*ubytovací zařízení pro osoby bez přístřeší, jež by těm klientům, kteří jsou pro změnu životního stylu motivováni, mělo umožnit integraci do společnosti.*“⁷² V zákoně o sociálních službách se uvádí, že jde „*o pobytové služby na přechodnou dobu poskytované osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.*“⁷³

Dům na půl cesty je zařízení pro klienty, kteří se pohybují na cestě od závislého života v institucionální péči k životu ve vlastním bytě. Je třeba upevnit či rozvinout jejich sociální dovednosti.⁷⁴ V zákoně o sociálních službách je uvedeno, že 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.*“⁷⁵

⁷⁰ *Obce, města, regiony a sociální služby*, s. 115-116.

⁷¹ *Srov. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*, § 53.

⁷² MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 32.

⁷³ *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*, § 57.

⁷⁴ *Srov. Obce, města, regiony a sociální služby*, s. 118 - 119.

⁷⁵ *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*, § 58.

S výše uvedenými pojmy je často spojován termín **bezdomovec**. Bezdomovec je nejen osoba žijící bez střechy nad hlavou, ale i osoba žijící v nedůstojných podmínkách, v ústavech, v sociálních zařízeních, osoba, která nemá vlastní bydlení i osoba jimž hrozí ztráta bydlení (protože například neplatí nájem). Bezdomovství vzniká buď následkem rozpadu rodiny nebo nezvládnutím přechodu z institučního prostředí do prostředí neústavního. Česká legislativa sice označuje jako bezdomovství stav lidí bez státní příslušnosti, ale běžně se tento termín používá ve shora uvedeném významu.⁷⁶

Domov je něco více než jenom střecha nad hlavou, útočiště či jen přebývání určené k noclehu. Být bez domova, to není jen ztráta materiální, která ztrátu domova provází, značí nemít kam jít, nemít se komu svěřit se svými starostmi, znamená samotu, tíži izolace, bolest vyloučení, vedoucí až k zoufalství a sebeztroukci.⁷⁷ „Ztrátou domova jsou více ohroženi muži než ženy, spíše lidé staršího nebo středního věku než lidé mladší.“⁷⁸

Nejčastějšími příčinami bezdomovství je rozpad rodiny a ztráta zaměstnání. Základ řešení nebo alespoň omezení tohoto problému je bezesporu v prevenci, ale zároveň s ní musí společnost nabídnout lidem bez domova i okamžitou pomoc. „Podle Listiny základních práv a svobody je třeba u této skupiny zabezpečit zákonný nárok na elementární pomoc, zabezpečení podmínek na přežití.“⁷⁹ A jedním z míst, kde se nabízí možnost uspokojení základních potřeb člověka jsou právě azylové domy.

2.2 Druhy azylových domů

Azylové domy poskytují ubytování nejdéle na 1 rok, jsou určeny různým cílovým skupinám. Existují azylové domy pro matku s dětmi, pro muže, pro ženy i pro rodiny. Zvláštním typem azylového domu jsou azylové domy s utajenou adresou, určené především ženám s dětmi, které se ukrývají před svým partnerem.

⁷⁶ Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 34 - 35.

⁷⁷ Srov. HRADECKÁ V., HRADECKÝ, I. *Bezdomovství – extrémní vyloučení*, s.46.

⁷⁸ SCHWARZOVÁ, G. Sociální práce s bezdomovci. In MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P. et. al. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*, s. 316.

⁷⁹ GOLDMANN, R. *Vybrané kapitoly ze sociálních disciplin*, s. 101.

3 IMPLEMENTACE ZÁKONA O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH DO PRAXE AZYLOVÉHO DOMU FILIA

3.1 Představení Azylového domu Filia

Azylový dům Filia⁸⁰ se nachází v Českých Budějovicích v Nerudově ulici, v blízkosti středu města. Jeho jednoposchodová zděná budova s velkými terasami a s bezbariérovým vstupem je obklopena zahradou, kterou mohou využívat obyvatelé azylového domu ke svému odpočinku. V blízkosti objektu jsou uživatelům služeb poskytovaných v azylovém domě k dispozici všechny důležité veřejné služby.⁸¹

Obrázek č.1

Azylový dům Filia



Zdroj: www.jazcb.cz

Azylový dům byl přestavěn z objektu bývalých jeslí, a to v rámci projektu ministerstva vnitra. Projekt vznikl z potřeby řešit ve městě problém s ubytováním matek a dívek, které se ocitly z nejrůznějších důvodů bez střechy nad hlavou.⁸²

⁸⁰ Název azylového domu FILIA je z řečtiny, v překladu znamená přátelství, láska bratrská.

⁸¹ Srov. Výroční zpráva organizace Jeslová a azylová zařízení České Budějovice, p.o.za rok 2007.

⁸² Nejčastějšími důvody jsou vztahové problémy – rozpad rodiny.

Provoz v zařízení byl zahájen v roce 1999. Jeho zřizovatelem je Statutární město České Budějovice. V roce 2001 se stal Azylový dům Filia členem SAD.⁸³

Správce azylového domu a poskytovatelem sociálních služeb v zařízení je od doby jeho vzniku příspěvková organizace Statutárního města Č. Budějovice Jeslová a azylová zařízení České Budějovice. Příspěvková organizace byla zřízena dne 1. 1. 1996 na základě usnesení Zastupitelstva města Č. Budějovice, a to v souladu se zákonem č.128/2000 Sb., o obcích a se zákonem č.250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů. Je zapsána v obchodním rejstříku vedenému Krajského soudu v Č. Budějovicích. Hlavním účelem organizace je poskytování výchovné péče dětem do tří let věku a poskytování služeb sociální prevence podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Předmětem činnosti⁸⁴ je provozování jeslí a poskytování sociálních služeb: azylové domy, domy na půl cesty, krizová pomoc, noclehárny.⁸⁵

Organizace má právní subjektivitu a jedná prostřednictvím svého statutárního zástupce, kterým je ředitel organizace. Postavení a úkoly jednotlivých zaměstnanců organizace, včetně zaměstnanců Azylového domu Filia, má organizace vymezeny ve svém organizačním řádu, vnitřní chod organizace upravuje její provozní řád.⁸⁶

Organizace má zpracován soubor informací o poskytovaných službách dostupných veřejnosti na svých internetových stránkách (www.jazcb.cz) a na informačních letácích, které lze získat ve všech zařízeních organizace a také u zřizovatele organizace.

Azylový dům Filia je jediným azylovým domem pro matky s dětmi na území města Českých Budějovic a také jediným zařízením ve městě, které poskytuje službu dům na půl cesty pro dívky.

⁸³ Srov. Výroční zpráva organizace Jeslová a azylová zařízení České Budějovice, p.o.za rok 2007. SAD (Sdružení azylových domů) - koordinuje činnosti v azylové péči.

⁸⁴ Do účinnosti zákona o sociálních službách byla předmětem činnosti organizace výchovná péče o děti a pomoc matkám s dětmi a ženám.

⁸⁵ Srov. Zřizovací listina organizace Jeslová a azylová zařízení České Budějovice, p.o

⁸⁶ Srov. tamtéž.

3.2 Situace v AD Filia před přijetím nové legislativy

Azylový dům Filia byl zřízen a do přijetí nové legislativy fungoval podle tehdy platných předpisů⁸⁷. Byl zařízením sociální péče zřízeným obcí⁸⁸ jako účelové zařízení „**domov pro matky s dětmi**“. Jeho účelem bylo poskytovat ubytování, výchovnou a poradenskou péči, popřípadě jiné sociální služby (zejména pomoc při zprostředkování zaměstnání, při umístění dětí v předškolních zařízeních a při řešení bytových potřeb) osamělým⁸⁹ matkám s malými dětmi a těhotným ženám.⁹⁰ Na přání zřizovatele zde byla poskytována i pomoc dívkám ve věku do 26 let věku, které byly propuštěny z dětských domovů a neměly vlastní ubytování. Principy této služby „dům na půl cesty“ již vycházely z připravovaného návrhu nové legislativy k sociálním službám.

Kapacita azylového domu byla 16 pokojů. Každá klientka měla svůj vlastní pokoj, který byl vybaven nejnutnějším nábytkem. Kuchyně a sociální zařízení se nacházely na chodbě a byly společné vždy pro několik matek. Ženy mohly využívat prádelnu, sušárny, kočárkárnu a společenskou místnost. Jednání s klientkami probíhalo v kanceláři stálé služby.

O přijetí do azylového domu bylo rozhodováno ve správním řízení, a to na základě písemné žádosti podané u odboru sociálních věcí Magistrátu města Českých Budějovic. Po prošetření sociální situace žadatelky, které provedla pracovnice odboru sociálních věcí, bylo vydáno správní rozhodnutí o umístění do AD anebo byla žádost zamítnuta a ubytování v AD nemohlo být poskytnuto. Na základě vydaného rozhodnutí o umístění byla uzavřena mezi budoucí klientkou a poskytovatelem sociální služby „smlouva o pomoci“. Ubytování v AD bylo poskytováno jen na přechodnou, nezbytně nutnou dobu,

⁸⁷ zákon č.100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení, zákon č.114/1988 Sb.,o působnosti orgánů ČR v sociálním zabezpečení a vyhláška č.182/1991 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení)

⁸⁸ Statutárním městem České Budějovice.

⁸⁹ Osamělými se zde rozumí matky, resp. těhotné ženy, které jsou neprovdané, rozvedené, ovdovělé,ale i vdané ženy, jejichž manžel je dlouhodobě vzdálen od rodiny nebo rodinu opustil. Srov. *Obce, města, regiony a sociální služby*, s. 134.

⁹⁰ Srov. Vyhláška č. 182/1991 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení, § 92.

nepřesahující jeden rok. Bez správného řízení, jenom na základě smlouvy mezi klientkou AD a organizací provozující azylový dům, mohla být klientka ubytována pouze v krizové situaci na tzv. nouzový pobyt. Azylový dům sloužil zejména pro ubytování občanek města Č. Budějovic, pouze výjimečně zde mohly být na krátkou dobu (7 dnů) ubytovány ženy v krizi bez trvalého bydliště ve městě.

Pobyt v azylovém domě se řídil domácím a provozním řádem. Režim v zařízení byl přísný, byl podřízen především zájmům a potřebám dětí. Zařízení připomínalo spíše ústav. Například návštěvy byly ženám povoleny jen ve společenské místnosti v době od 13 do 18 hodin a trvání návštěvy bylo omezeno na nejvíce dvě hodiny denně. Obyvatelka mohla opustit azylový dům jen na 7 dnů v měsíci, při překročení lhůty bez náležitého vysvětlení jí byl pobyt v azylovém domě ukončen.

O klientky pečovalo 5 zaměstnanců a vedoucí AD, která kromě řízení AD a koncepční činnosti, měla na starosti běžné provozní věci. Dvě sociální pracovnice a tři pracovnice AD zabezpečovaly nepřetržitý provoz zařízení v kanceláři stálé služby. Účetní a mzdová agenda a údržba AD byla zajišťována v rámci celé organizace provozující azylový dům.⁹¹

Zařízení bylo financováno z rozpočtu poskytovatele služby, který dostával příspěvek na provoz od zřizovatele. Stát na provoz AD nepřispíval. Za pobyt v azylovém domě platily klientky náklady za ubytování a základní péči, které byly vypočítávány odbornou referentkou odboru sociálních věcí Magistrátu města Č. Budějovic podle Vyhlášky č. 82/1993 Sb., o úhradách za pobyt v zařízeních sociální péče.⁹²

V AD bylo klientkám a jejich dětem rozdělováno zdarma ošacení, které zařízení dostávalo darem od občanů města. Za symbolický poplatek bylo možné si vypůjčit základní potřeby pro domácnost. Pro obyvatele AD byly nepravidelně organizovány různé společenské akce a výukové kursy zaměřené zejména na péči o děti, výchovu dětí, výuku vaření a hospodaření v domácnosti.

⁹¹ Srov. *Domácí a provozní řád AD*, s. 1-4

⁹² zrušena zákonem o sociálních službách

3.3 Hlavní kroky při zavádění zákona do praxe AD

Závěr roku 2006 a rok 2007 byl pro vedení organizace poskytující sociální služby v AD i pro pracovníky AD velmi náročný, neboť bylo nutné se vyrovnat se změnami, které přinesl nový zákon. Sociální služby musely být od 1.1. 2007 již poskytovány v souladu s novým zákonem a jeho prováděcí vyhláškou. Některé změny musely být realizovány již v závěru roku 2006 (např. příprava smluv, nový Sazebník úhrad za poskytované služby), jiné byly uskutečňovány postupně, zejména v 1. pololetí roku 2007 (např. vypracování metodik k poskytování jednotlivých služeb, nových domácích a provozních řádů). Zaměstnanci se zúčastnili několika školení, které jim měly pomoci v orientaci v nové legislativě. První rok zavádění zákona do praxe byl náročný nejen pro pracovníky azylového domu a vedení organizace, ale i pro samotné uživatele služeb, kteří byli průběžně seznamováni se změnami, které i pro ně vyplynuly z nové koncepce sociálních služeb (např. seznámení s novým domácím a provozním řádem, s novými pojmy, se způsobem vyřizování stížností, s klíčovým pracovníkem, sestavení individuálního plánu).

Pro dokreslení situace bych se krátce chtěla zmínit o hlavních úkonech, které musely být učiněny v souvislosti se zaváděním zákona do praxe. Některé z těchto úkonů byly časově velmi náročné, ale postupnými kroky, v některých případech jenom krůčky, byly požadavky zákona splněny.

Prvním úkonem, který musel být v souvislosti s přijetím nového zákona o sociálních službách učiněn, byla **změna zřizovací listiny organizace** provozující sociální služby, kde došlo k částečné změně hlavní činnosti organizace. Tato změna vyvolala nutnost provedení úprav v obchodním rejstříku i v základních směrnících organizace.⁹³

Nezbytným krokem bylo vytvoření nové koncepce poskytování sociálních služeb organizace, zpracování nových metodik a bylo potřeba provést seznámení a proškolení zaměstnanců s novými postupy a přístupy k uživatelům služeb.

⁹³ v organizačním řádu, v provozním řádu i pracovním řádu

Dále musely být vypracovány nové **vnitřní předpisy** AD Filia, které vyvolaly i částečnou změnu vnitřních předpisů organizace. Stávající Domácí a provozní řád AD Filia byl zrušen a nahrazen domácími a provozní řády jednotlivých služeb. Domácí řády bylo nutné dát ke schválení zřizovateli, provozní řády krajské hygienické stanici. Bylo nutné vydat nové **propagační materiály** a byly vytvořeny **webové stránky organizace**.

Nezbytným krokem bylo **zpracování a podání žádosti o registraci**. Přípravě na registraci předcházela schůzka vedení organizace se zástupci zřizovatele, při níž došlo k vymezení sociálních služeb, které bude poskytovatel služby podle nového zákona vykonávat. V souladu s potřebami sociálních služeb ve městě bylo rozhodnuto, že azylový dům bude poskytovat zatím dvě stávající sociální služby, na krizovou pomoc vzhledem ke vzniku intervenčních center zatím nebude vyžadována registrace. Protože organizace poskytovala sociální služby k datu účinnosti nového zákona, mohla požádat o vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb v termínu do 30.6. 2007. Tuto možnost jsme využili, neboť příprava materiálů k registraci byla časově velmi náročná. Žádost o registraci byla podána u Krajského úřadu Jihočeského kraje v Č.Budějovicích, a to na predepsaném tiskopisu. Pro každou registrovanou sociální službu bylo nutné vyplnit zvlášť i formulář „Údaje o registrované sociální službě“. Jako přílohy bylo nutné přiložit :

- výpisy z trestního rejstříku všech pracovníků, které přímo poskytují sociální služby k prokázání jejich bezúhonnosti
- úředně ověřené kopie vysvědčení a dokladů o absolutoriu vysoké školy, všech pracovníků, které přímo poskytují sociální služby, k prokázání jejich odborné způsobilosti⁹⁴

⁹⁴ V případech, kdy pracovníci nespĺňovali odbornou způsobilost, bylo nutné k žádosti doložit na základě jakého přechodného ustanovení (§ 120 odst.11 a odst.14 zákona o sociálních službách), mohou práci vykonávat. Dále bylo nutné zpracovat jmenný seznam těchto pracovníků s informací, kdy a jakým způsobem kvalifikační předpoklady k výkonu své práce splní. V Azylovém domě Filia nespĺňovali odbornost způsobilost k datu účinnosti zákona dva pracovníci.

- nové rozhodnutí o schválení provozního řádu zařízení vydaného Krajskou hygienickou stanicí Jihočeského kraje v Českých Budějovicích, a to pro každou registrovanou službu
- výpis z katastru nemovitostí
- úředně ověřené zakladatelské dokumenty organizace (zřizovací listina včetně všech dodatků, doklad o jmenování statutárního zástupce, doklad o přidělení identifikačního čísla) a výpis z obchodního rejstříku
- potvrzení z finančního úřadu, že organizace nemá daňové nedoplatky
- potvrzení od všech zdravotních pojišťoven České republiky, u nichž jsou pojištěni zaměstnanci organizace a čestné prohlášení ředitele organizace, že organizace nemá žádné nedoplatky na pojistném u všech ostatních zdravotních pojišťoven v České republice
- potvrzení správy sociálního zabezpečení, že organizace nemá nedoplatky na pojistném a penále na sociálním zabezpečení a příspěvku na státní politiku nezaměstnanosti
- čestné prohlášení ředitele, že na majetek organizace nebyl prohlášen konkurs nebo proti ní nebylo zahájeno konkursní nebo vyrovnávací řízení
- úředně ověřenou kopii pojistné smlouvy pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou při poskytování sociálních služeb⁹⁵
- ke každému formuláři „Údaje o registrované službě“ tři přílohy, a to v písemné i elektronické podobě, obsahující:
 - a) popis realizace poskytování sociální služby, včetně popisu materiálního a technického zabezpečení
 - b) popis personálního zajištění sociální služby, s vyznačením jednotlivých pracovních pozic, jmen pracovníků, kteří tyto pozice zastávají a jejich pracovní úvazek
 - c) finanční rozvahu k zajištění provozu, popis finanční náročnosti služby

⁹⁵ Ustanovení § 80 zákona o sociálních službách ukládá poskytovatelům nově povinnost uzavřít pojistné smlouvu pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou při poskytování sociálních služeb.

Největším a nejnáročnějším úkolem související se změnou legislativy byly a dosud jsou **aktivity spojené s naplňováním standardů kvality sociálních služeb**. Se standardy kvality se pracovníci AD sice seznámili ještě před vydáním nové legislativy, ale jejich zpracování vážlo, což bylo zapříčiněno zejména velmi laxním přístupem bývalé vedoucí AD. Některé ze standardů byly plněny v rámci výkonu dosavadní činnosti organizace (např. nouzové a havarijní situace), jiné byly naplňovány alespoň částečně (např. ochrana práv uživatelů, uplatnění stížností uživatelů na kvalitu služeb, personální standardy). Uzákonění povinnosti dodržovat standardy kvality zákonem o sociálních službách si vyžádalo jejich urychlené zavádění do praxe. Při jejich implementaci do praxe AD jsme se snažili o to, aby nedošlo pouze k administrativnímu zpracování, ale aby zpracované předepsané metodiky a předpisy byly srozumitelné a v praxi vedly opravdu ke zkvalitnění poskytované péče. Jejich zavádění do praxe bylo postupné, v první řadě jsme se soustředili na zavedení tzv. zásadních kritérií, jejichž nesplnění by mohlo vést v případě zjištění inspekcí k odejmutí registrace. Postupně byly zpracovávány i ostatní kritéria. Zpracované standardy jsou stále průběžně doplňovány o nové poznatky.

Hlavní úkony, které si aplikace standardů kvality do praxe vyžádala:

- přepracování, popřípadě nové zpracování vnitřních dokumentů, vypracování různých písemných materiálů, které standardy vyžadují (viz. příloha I)
- změny v metodických materiálech jednotlivých služeb
- stanovení poslání a cílů poskytovaných sociálních služeb a cílové skupiny
- stanovení zásad organizace při poskytování sociálních služeb
- změnu průběhu služeb tak, aby podporovaly samostatnost a nezávislost uživatele na službách
- došlo k přehodnocení poskytování služeb jednotlivým uživatelům, byly s nimi vypracovány individuální plány poskytování služeb
- změnu způsobu posuzování kvality života uživatelů služeb (porovnáním s možnostmi jejich vrstevníků)

- změnu personální struktury pracovníků tak, aby mohly být plněny povinnosti dané novým zákonem a zajištění splnění kvalifikačních předpokladů pro výkon odborných činností při poskytování sociálních služeb
- zavedení supervize
- zlepšení vybavenosti AD, aby zařízení odpovídalo požadavkům standardů kvality sociálních služeb

3.4 AD Filia po roce účinnosti zákona o sociálních službách⁹⁶

Azylový dům Filia funguje podle nové legislativy.⁹⁷ Je zařízením sociálních služeb, jehož zřizovatelem je stále Statutární město České Budějovice. Sociální služby v AD jsou poskytovány v souladu s hlavní činností organizace uvedenou v její zřizovací listině a na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb. Při poskytování služeb jsou dodržovány všechny povinnosti, které ukládá poskytovatelům služby nový zákon o sociálních službách.

3.4.1 Povinnosti poskytovatele sociálních služeb

Při registraci i po celou dobu poskytování sociálních služeb musí zařízení plnit následující povinnosti :

- zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, cílech, okruhu osob, jimž poskytují sociální služby, o kapacitě služeb a o způsobu poskytování služeb
- informovat zájemce o sociální službu o všech povinnostech vyplývajících z uzavření smlouvy a o způsobu poskytování služeb a o úhradách za služby
- vytvářet při poskytování sociálních služeb podmínky, které uživatelům služeb umožní naplňovat jejich lidská i občanská práva a zamezí střetům zájmů uživatelů služeb se zájmy zařízení a zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby
- zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností uživatelů
- plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností uživatelů

⁹⁶ Zdrojem informací obsažené v této části práce je Sborník vnitřních předpisů JAZ.

⁹⁷ zákona o sociálních službách č.108/2006 Sb. a vyhlášky č. 505/2006 Sb.

- vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby
- hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti uživatelů
- uzavřít se zájemcem smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v zákoně o sociálních službách
- vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu z důvodů uvedených v zákoně sociálních službách
- dodržovat standardy kvality sociálních služeb⁹⁸

3.4.2 Druhy poskytovaných sociálních služeb

V zařízení jsou poskytovány dva druhy sociálních služeb - sociální služba „azylové domy“ a sociální služba „domy na půl cesty“. Každá ze služeb má svůj domácí a provozní řád, který jsou povinni dodržovat jak uživatelé sociální služby, tak i pracovníci zařízení a má svého garanta, který je odpovědný za kvalitu poskytované služby. Služby se od sebe liší svým posláním, cíli, cílovou skupinou, pro níž jsou určeny, a také vymezením základních činností, jež jsou uživatelům poskytovány. Obě služby poskytují zdarma základní sociální poradenství.

Kromě výše uvedených povinných činností, nabízí zařízení uživatelům obou služeb nadstandardně i **fakultativní činnosti**:

- poskytnutí ošacení ze šatníku azylového domu
- zapůjčení potřeb pro domácnost
- poskytnutí základních hygienických potřeb
- výpůjčka knih a hraček
- uskladnění osobních věcí po odchodu ze zařízení
- pomoc při zajištění chodu domácnosti
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti⁹⁹

⁹⁸ Srov. *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*, § 88.

⁹⁹ Srov. Soubor vnitřních předpisů organizace JAZ.

3.4.2.1 Sociální služba „azylové domy“

„Posláním služby je pomáhat těhotným ženám a matkám s dětmi překonat nepříznivou sociální situaci spojenou se ztrátou bydlení a předejít tak možnosti jejich sociálního vyloučení.“¹⁰⁰ K nejdůležitějším cílům služby patří vytvoření vhodného zázemí pro zvládnutí nepříznivé sociální situace, podpora sociálního fungování¹⁰¹ a motivace uživatelů k opětovnému zařazení do běžného života. Specifickým cílem služby je umožnit dětem zůstat v péči matky a předejít tak umístění dětí do ústavní péče. Cílovou skupinou, pro kterou je služba určena, jsou těhotné ženy a matky s dětmi s trvalým bydlištěm v Českých Budějovicích, které ztratily svůj domov nebo musely svůj domov opustit z důvodu ohrožení zdraví a života, bezpečí či důstojnosti. V případě volné kapacity lze poskytnout službu na omezenou dobu¹⁰² i ženám s trvalým bydlištěm mimo Č.Budějovice.¹⁰³

Základní činnosti, které služba zabezpečuje podle zákona o sociálních službách a obsah jejich jednotlivých úkonů:

- **pomoc při zajištění stravy** - vytvoření podmínek pro přípravu stravy
- **poskytnutí ubytování** - po dobu nepřevyšující 1 rok, umožnění celkové hygieny těla, vytvoření podmínek pro zajištění úklidu, praní a žehlení osobního prádla, výměny ložního prádla
- **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí** - pomoc při vyřizování běžných záležitostí vyplývajících z individuálních plánů, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob, včetně uplatňování zákonných nároků a pohledávek¹⁰⁴

¹⁰⁰ Soubor vnitřních předpisů organizace JAZ.

¹⁰¹ Sociální fungování je kvalita sociálních vazeb jednotlivce, pojem reflektuje jednak schopnost klienta odpovídat na nároky prostředí, jednak sami nároky prostředí (Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 208.).

¹⁰² nejvíce na tři měsíce

¹⁰³ Srov. Soubor vnitřních předpisů organizace JAZ.

¹⁰⁴ Srov. *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*, § 57 a *vyhláška č. 505/2006 Sb.*, § 22.

3.4.2.2 Sociální služba „domy na půl cesty“

„Posláním služby je usnadnit cestu do života dívkám, které žijí bez podpory vlastní rodiny, a napomáhat jejich sociálnímu začleňování“¹⁰⁵ Mezi hlavní cíle služby patří vytvoření vhodného zázemí pro bezpečné zvládnutí období vstupu do života, podpora sociálního fungování a zvyšování samostatnosti dívek. Specifickým cílem je příprava dívek na mateřskou roli. Cílovou skupinu, které služba pomáhá, tvoří zletilé dívky do 26 let věku s trvalým bydlištěm v Č. Budějovicích, které opouštějí školská zařízení ústavní výchovy nebo dívky z nefunkčních rodin bez rodinného zázemí. V případě volné kapacity lze poskytnout službu i dívce s trvalým bydlištěm mimo Č. Budějovice.¹⁰⁶

Základní činnosti, které služba podle zákona zabezpečuje a obsah jejich jednotlivých úkonů:

- **poskytnutí ubytování** - ubytování, které má znaky bydlení v domácnosti, po dobu zpravidla nepřevyšující 1 rok, vytvoření podmínek pro zajištění úklidu, praní a žehlení osobního prádla, výměny ložního prádla
- **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím** - pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob, podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů
- **sociálně terapeutické činnosti** - aktivity zaměřené na budování a rozvoj pracovních návyků a dovedností nezbytných pro integraci osob na trh práce
- **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí** - pomoc při vyřizování běžných záležitostí, pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů¹⁰⁷

¹⁰⁵ Soubor vnitřních předpisů organizace JAZ.

¹⁰⁶ Srov. tamtéž.

¹⁰⁷ Srov. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 58 a vyhláška č 505/2006 Sb., § 23.

3.4.3 Kapacita zařízení

Azylový dům má celkovou kapacitu 45 míst. K ubytování uživatelů služeb je k dispozici 15 pokojů. Pokoje mají různou velikost, počet lůžek na pokoji je variabilní a je přizpůsobován individuálním potřebám ubytovaných. Pokoje sloužící k ubytování uživatelů služby „dům na půl cesty“ jsou vybaveny nábytkem a spotřebiči běžnými v domácnosti. Ostatní pokoje jsou vybaveny základním nábytkem a lůžkovinami, jeden pokoj slouží k ubytování uživatelů v akutní krizi. Kuchyňky, koupelny a WC jsou pro několik pokojů společné. Uživatelé služby mohou využívat nově vybavenou společenskou místnost s hracím koutkem pro děti a učebnu vybavenou počítačem, prádelnu, sušárny a kočárkárnu. Jednání s klienty probíhá v kanceláři sociálních pracovníků, která byla zřízena místo kanceláře vedoucí AD.

Obrázek č. 2 - 3 Společenská místnost v azylovém domě Filia



Zdroj: www.jazcb.cz

3.4.4 Příjem do zařízení a průběh služby

Při poskytování služeb pracovníci postupují podle písemně zpracovaných postupů uvedených jak ve vnitřních předpisech organizace, tak v metodických materiálech vypracovaných na základě standardů kvality sociálních služeb. Postupy se týkají jak vstupu uživatele do služby, vlastního průběhu služby, tak i ukončení služby.

Při poskytování služeb se organizace řídí obecnými zásadami danými zákonem o sociálních službách v ustanovení § 2 (bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství, zachování lidské důstojnosti, sociální začleňování,

dodržování lidských práv a základních svobod) a zásadami organizace, kterými jsou: individuální přístup, respekt, spolupráce, aktivita, vstřícnost, empatie.

Přijetí do zařízení probíhá po podání písemné žádosti zájemce o službu. Jednání se zájemcem probíhá podle stanovených písemných pravidel (podání informací o poskytované službě, o podmínkách a způsobu poskytování služby, o výši úhrad, o povinnostech uživatele vyplývajících z uzavřené smlouvy, o možnosti stěžovat si na úroveň služeb).

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou zpracována písemně, a to ve formě srozumitelné všem uživatelům služby. V zařízení je umístěna schránka, do které mohou uživatelé vkládat své stížnosti i připomínky.

Poskytování sociálních služeb uživateli probíhá na základě písemně uzavřené **smlouvy o poskytnutí sociálních služeb**. Smlouva obsahuje náležitosti obsažené § 91 zákona o sociálních službách.¹⁰⁸ Při sjednávání podmínek smlouvy se vychází z potřeb a osobních cílů budoucího uživatele služby. Před uzavřením smlouvy je zájemce povinen předložit posudek registrujícího praktického lékaře o svém zdravotním stavu, popř. o zdravotním stavu svých dětí. K odmítnutí uzavřít smlouvu dochází jen z důvodů stanovených v zákoně sociálních službách.¹⁰⁹

Při nástupu je uživatel služby podrobně seznámen s chodem zařízení a do 7 dnů je i se svým **klíčovým pracovníkem**. Klíčový pracovník provází uživatele po celý pobyt v zařízení a koordinuje činnosti, které jsou uživateli poskytovány. Klíčový pracovník pomáhá uživateli zpracovat **individuální plán** poskytování služeb, který je aktuálně upravován podle přání, potřeb a vývoje situace uživatele. Individuální plán je pravidelně za přítomnosti uživatele vyhodnocován. O průběhu poskytování služby se vede dokumentace. Uživatel

¹⁰⁸ označení smluvních stran, druh sociální služby, rozsah poskytování sociální služby, místo a čas poskytování sociální služby, výši úhrady za sociální služby a způsob jejího placení, ujednání o dodržování pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování služeb, výpovědní důvody a výpovědní lhůty, dobu platnosti smlouvy

¹⁰⁹ zařízení neposkytuje požadovanou sociální službu, má nedostatečnou kapacitu, zdravotní stav zájemce poskytnutí služby vylučuje – srov. *zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*, § 91 odst.3) a vyhláška č 505/2006 Sb., § 36.

má právo nahlédnout do veškeré dokumentace, která se o něm vede. Zařízení dbá na to, aby zpracování osobních údajů odpovídalo obecně závazným normám.¹¹⁰

Režim zařízení je přizpůsoben potřebám a zájmům dětí, matek i dívek. Uživatelé služeb jsou vedeni k tomu, aby využívali běžně dostupné veřejné služby, a také k rozvoji přirozených kontaktů a vztahů s rodinou a přáteli. Zařízení se tak snaží tak předejít jejich závislosti na sociální službě.

3.4.5 Personální zajištění poskytovaných služeb

Zařízení má stanovenou organizační a personální strukturu pracovníků, kteří zajišťují jak samotné služby, tak technické a administrativní zázemí služeb (viz. příloha č. II). Při její tvorbě byly respektovány požadavky nového zákona na kvalifikaci pracovníků vykonávající činnost v sociálních službách. Dvě pracovnice si doplňují vzdělání zákonem předepsaným akreditovaným kvalifikačním kurzem.¹¹¹

V azylovém domě pracuje 7 zaměstnanců, provozní činnosti a dohled nad objektem vykonávají 2 vrátní, přímou odbornou činnost uživatelům sociálních služeb poskytuje 5 pracovníků (2 sociální pracovníci a 3 pracovníci v sociálních službách). Pracovníci vykonávající odbornou činnost jsou podřízeni přímo řediteli organizace. Účetní a mzdová agenda je zpracovávána dvěma pracovnicemi v rámci celé organizace. Tyto zaměstnankyně vykonávají nezbytné administrativní práce, jež dříve měla v pracovní náplni vedoucí AD, která byla z organizačních důvodů propuštěna. Běžnou údržbu vykonává údržbář organizace. Od pracovníků AD je vyžadován pozitivní přístup k uživatelům služby. Při výkonu své činnosti jsou pracovníci vázáni Etickým kodexem pracovníků azylových domů. Zaměstnanci jsou povinni zachovávat mlčenlivost v souladu s § 100 zákona o sociálních službách. Povinnost mlčenlivosti je součástí náplně práce všech zaměstnanců a trvá i po skončení pracovního poměru. Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách se účastní 1x měsíčně týmové supervize.

¹¹⁰ zákon č. 101/2000 Sb.

¹¹¹ Viz. § 116 odst.5 zákona o sociálních službách.

3.4.6 Způsob financování zařízení

Azylový dům je financován z rozpočtu organizace poskytující sociální služby, která dostává každoročně na provoz příspěvek od svého zřizovatele. Od roku 2006 je zpracovávána každoročně i žádost o státní dotaci na poskytované sociální služby. Na rok 2008 obdržela organizace státní dotaci na služby poskytované v AD Filia ve výši přes 1 milion Kč. Dalším příjmem jsou poskytnuté finanční dary a úhrady za poskytované sociální služby. Stanovení výše úhrady za poskytované služby je v kompetenci ředitele organizace, nesmí však převýšit maximální výši úhrady určenou vyhláškou č.505/2006 Sb.¹¹² Úhrada za fakultativní služby může být stanovena v plné výši nákladů na tyto služby. Výše úhrad je stanovena v Sazebníku úhrad (viz. příloha č.III).

3.5 Výsledky srovnání situací

Srovnáním situace v Azylovém domě Filia před a po roce účinnosti zákona o sociálních službách lze konstatovat, že v zařízení došlo v souvislosti s aplikací zákona do praxe k následujícím nejvýznamnějším změnám:

- **v legislativě**
 - zcela se změnila legislativa, na jejímž základě jsou poskytovány sociální služby, obě sociální služby poskytované v zařízení získaly právní oporu
 - zařízení sociální péče se změnilo na zařízení sociálních služeb
 - změnila se terminologie dosud užívaná v sociálních službách
 - služby jsou poskytovány na základě oprávnění
 - poskytovateli služeb byly stanoveny zákonem povinnosti, které musí splňovat po celou dobu poskytování služeb
 - poskytování služeb je založeno na smluvním principu (správní rozhodnutí bylo nahrazeno smlouvou o poskytnutí služby)

¹¹² vyhláška 505/2006 Sb. § 22 - denní maximální výše úhrady za ubytování činí u matek s dětmi 70,-Kč, u dětí 40,-Kč, u zletilých dívek 100,-Kč

- **v kapacitě a vybavení zařízení**
 - došlo ke snížení kapacity AD o 1 pokoj (byla zde vybudována učebna)
 - ve společenské místnosti vznikl hrací koutek pro děti
 - z kanceláře vedoucí AD byla zřízena kancelář pro sociální pracovnice

- **v poskytovaných sociálních službách**
 - sociální služby musí být poskytované podle zásad daných zákonem o sociálních službách a v souladu s principy organizace, zvýšila se ochrana uživatelů
 - uživatel musí při nástupu předložit potvrzení o svém zdravotním stavu
 - byla stanovena poslání, cíle a cílové skupiny jednotlivých služeb
 - došlo k přesnějšimu vymezení a rozšíření cílových skupin služeb
 - u jednotlivých služeb musí být povinně zajištěny základní činnosti
 - poskytované služby byly doplněny nabídkou fakultativních činností
 - povinnou základní činností se stalo základní sociální poradenství

- **ve způsobu příjmu do zařízení**
 - změnil se způsob a postup při přijímání do zařízení (z žadatele o službu se stal zájemce o službu, který si službu a nabízené činnosti vybírá podle svých potřeb), zvýšila se ochrana uživatele v případě odmítnutí uzavřít smlouvu, před uzavřením smlouvy musí být podány srozumitelné informace o poskytované službě

- **v průběhu služby**
 - změnil se podmínky pobytu v zařízení i průběh služby (domácí i provozní řád zařízení byl nahrazen novými řády jednotlivých služeb, které obsahují práva uživatelů služeb, ale také jejich povinnosti
 - došlo ke zmírnění režimu v AD tak, aby se pobyt v zařízení co nejvíce přiblížil běžnému životu vrstevníků uživatelů služeb

- je uplatňován individuální přístup k uživatelům služeb, s uživateli jsou vypracovávány individuální plány řešení jejich nepříznivé situace založené na jejich návrzích a přáních
 - byl zaveden systém klíčových pracovníků a každá služba má svého garanta, který je odpovědný za kvalitu poskytované služby
 - od uživatelů je vyžadován aktivní přístup k řešení jejich situace
 - větší pozornost je věnována stížnostem na úroveň poskytované služby a také spokojenosti uživatelů s poskytnutými službami
- **v personálním zajištění poskytované služby**
 - předpoklady pro výkon činnosti ve službách jsou určeny zákonem
 - změnilo se zařazení pracovníků zajišťující odborné činnosti
 - zvýšil se počet pracovníků AD, což umožňuje, aby se odborní pracovníci více věnovali přímé práci s uživateli služeb
 - v zařízení byla zavedena pravidelná týmová supervize
 - byl vypracován Etický kodex pracovníků AD
 - povinnost mlčenlivosti je stanovena přímo zákonem o sociálních službách
 - pracovníci jsou povinni si doplnit vzdělání akreditovanými kurzy a průběžně si zvyšovat kvalifikaci celoživotním vzděláváním
- **ve financování**
 - organizace má právo žádat státní dotaci na poskytování sociálních služeb
 - došlo ke změně výpočtu úhrad za poskytované služby a k regulaci jejich výše (prováděcí vyhláška stanoví maximální hranice úhrad)
- **v administrativě**
 - došlo k nárůstu administrativní práce spojené jednak s tvorbou či doplněním stávajících zakladatelských dokumentů, standardů kvality služeb, řádů, vnitřních předpisů a metodik, s registrací služeb, jednak s průběhem celého procesu poskytování sociálních služeb (podrobnější vedení dokumentace, individuální plány, hodnocení služby, přehodnocování standardů kvality)

3.6 Přínosy a negativa fungování zákona v praxi AD Filia

Po porovnání výše uvedených situací v azylovém domě lze konstatovat, že v zařízení došlo v souvislosti se zaváděním nového zákona o sociálních službách do praxe k významným změnám a to v různých oblastech. Musím přiznat, že většina změn, které přinesl nový zákon do praxe zařízení byla, ač to třeba na první pohled tak nevypadalo, ku prospěchu věci a lze nepochybně říci, že vedla ke zvýšení kvality poskytovaných služeb.

Přínosy:

- získání právního rámce pro poskytování obou sociálních služeb
- poskytování služeb na smluvním principu (v případě sporu rozhoduje soud), jde o větší ochranu uživatele, ale i poskytovatele
- změnu celkové koncepce poskytovaných služeb - nárok uživatelů služeb na bezplatné poskytování základního sociálního poradenství, důraz na zachování lidské důstojnosti, dodržování lidských práv a základních svobod osob, uspokojování individuálních potřeb, vyžadování aktivity uživatelů služeb při řešení své nepříznivé sociální situace, rozvoj samostatnosti a posilování sociálního začleňování, zapojení uživatele do rozhodování apod.
- individuální přístup pracovníků k uživatelům služeb, individuální plánování přispělo nepochybně k navázání větší důvěry mezi pracovníky a jejich klienty a přispělo i k rozvoji jejich vzájemné komunikace.
- registrace poskytovaných služeb a stanovení některých povinností poskytovatelům služby, jde o zrovnoprávnění postavení jednotlivých poskytovatelů služeb
- možnost financování poskytovaných sociálních služeb ze státní dotace, jde opět o zrovnoprávnění všech poskytovatelů služeb
- stanovení kvalifikačních předpokladů pracovníků odborné činnosti, došlo tím k profesionalizaci sociální práce
- uzákonění povinnosti mlčenlivosti

Negativa:

- stanovení stejných základních činností pro všechny druhy AD, (matky s dětmi však vyžadují jinou specifikaci činností než např. AD pro muže)
- vymezení úkonů základních činností, některé úkony vedou spíše k závislosti klienta na službu (např. poskytování stravy u služby „azylové domy“)
- vyřazení možnosti využít chráněného bydlení pro uživatele služeb AD i DNC jako alternativy dalšího stupně sociálního začleňování
- vysoký nárůst administrativní práce spojené
 - s registrací a změnami v registraci, nejednotná metodika registrace
 - se změnami předpisů téměř při každé novelizaci zákona či vyhlášky
 - s naplňováním standardů kvality
- uzákonění kvalifikačních předpokladů pro výkon činností v sociálních službách za současného nezabezpečení dostatečného počtu akreditovaných kurzů na doplnění vzdělání pracovníků, vysoká finanční náročnost akreditovaných kurzů
- zabezpečení dostupnosti služby stanovením maximální úhrady za úkon, maximální výše je malá, nestačí na pokrytí nákladů poskytované služby, regulace zabraňuje konkurenci na trhu sociálních služeb
- dotace ze státního rozpočtu poskytovaná jen na roční období neumožňuje plánovat delší programy a projekty

Diskuse

V této části práci bych chtěla zveřejnit několik vlastních postřehů k novému zákonu a poznatků z praxe. S ohledem na dlouhou lhůtu tvorby nového zákona jsem doufala, že nový zákon bude opravdu moderní promyšlenou normou, která bude stavět na realitě a přiblíží sociální služby v České republice poskytovaným sociálním službám v Evropě. Byla jsem bohužel zklamána. Nový zákon obsahuje tolik chyb, že jedna novelizace zákona stíhá druhou. Myslím si, že tato skutečnost nesvědčí o kvalitní práci předkladatelů zákona. Doporučovala bych při přípravě zákonů více spolupracovat s odborníky v praxi.

Komplikací, která ztížila práci v AD Filia, bylo pozdní vydání prováděcí vyhlášky k zákonu. Vyhláška byla vydána až koncem roku 2006, tj. po zpracování rozpočtů organizací na příští rok a po podání žádostí o státní dotaci. Teprve po vydání prováděcí vyhlášky bylo možné se připravit na náročný rok 2007, vydat Sazebník úhrad za poskytované služby platný od účinnosti zákona a upravit znění smluv uzavíraných s uživateli služeb od 1.1. 2007. Praxi by jistě prospělo, vydávat novou legislativu ve větším předstihu.

Idea nového zákona, že si lidé sami zvolí, jakou sociální službu budou využívat, znamená bezesporu pokrok v systému sociálních služeb. Praxe však za tímto proklamovaným právem volby zaostává, lidé nemají možnost volbu ve svém okolí provést, neboť často v obci neexistuje poskytovatel potřebné služby či je v obci jen jeden poskytovatel, který potřebné služby nabízí.

Situaci by jistě měly zlepšit do praxe uvedené střednědobé plány rozvoje sociálních služeb, které ukládá zákon zpracovávat krajským úřadům (ale bohužel už ne obcím). Je otázkou, zda do doby jejich realizace, nebude nutné znovu zavádět v obcích i dosud poskytované sociální služby, jejichž zřizovatelé ukončí činnost z finančních důvodů. Nový způsob financování přinesl problémy zejména nevládním neziskovým organizacím, které dostaly státní dotaci v menší výši než v předchozích letech a ještě opožděném termínu. Bylo by vhodné nový systém financování více propracovat, aby v praxi nedocházelo k rušení zavedených kvalitních služeb.

Skoro neřešitelnou situaci, kterou zákon o sociálních službách účinný od 1.1.2007 přinesl do praxe, bylo stanovení kvalifikačních požadavků odborných pracovníků v sociálních službách. Pokud jde o profesionalizaci sociálních služeb, nelze s tím nesouhlasit. Ale podle zákona nebylo možné přijmout nového pracovníka, který nesplňoval kvalifikaci ani na přechodnou dobu, například za

nemocného zaměstnance. Novelizací zákona byl tento nedostatek sice odstraněn, ale problémy s vyžadovanou odbornou kvalifikací přetrvávají. Ani v současné neexistuje dostatečný výběr akreditovaných kurzů nutných pro doplnění kvalifikace pracovníků v sociálních službách. Doporučovala bych proto přechodnou lhůtu pro doplnění kvalifikace prodloužit.¹¹³ Veřejnou diskusi by si jistě vyžádala i vysoká cena a kvalita akreditovaných kurzů.

Také uzákoněné standardy kvality jsou v mnoha směrech diskutabilní a jakoby vytvářené spíše pro rezidenční služby. Přivítala bych vydání oborových standardů, které vycházejí z praxe a které by byly jistě pro naše zaměstnance srozumitelnější. Přesto mohu říci, že i národní standardy jsou dobrým nástrojem ke zlepšení kvality služeb a že souhlasím s prohlášením, že jejich naplnění garantuje kvalitu služby.

Jistým zklamáním je pro mne i nová uzavřená kategorizace služeb s taxativně stanovenými povinnými základními činnostmi a úkony. Časem se jistě ukáže, že je nutné novou typologii doplnit nebo ji nechat otevřenou, a tím podpořit rozvoj nových typů sociálních služeb.

Připomínky mám i k veřejnému informačnímu systému. Pro naše uživatele služeb je nesrozumitelný, nesnadno se v něm orientují. Pro zjištění informací využívají spíše katalog sociálních služeb či letáčky. Navrhuji systém zjednodušit a více jeho využívání propagovat.

Výše uvedeným však nechci vyvolat dojem, že je nový zákon úplně špatný. Jak jsem již v práci uvedla, má nesporný vliv na zvýšení kvality poskytovaných sociálních služeb a přinesl i větší ochranu uživatelům služeb. Vnímají to tak při našich rozhovorech zaměstnanci azylového domu i uživatelé našich služeb.

¹¹³ Lhůta doplnění kvalifikace je 2 roky pro pracovníky zaměstnané v organizaci v době účinnosti zákona a končí 31.12. 2008 a 18 měsíců pro pracovníky nově přijaté.

ZÁVĚR

Zákon o sociálních službách představuje výrazný mezník v sociální oblasti, změnil systém poskytování sociálních služeb v České republice. Nahradil dosavadní zastaralou a nevyhovující právní úpravu sociální péče, která nerespektovala demokratické principy fungování veřejné správy a potřebu svobodného rozhodování jedinců. Upravil právně neupravené prostředí sociálních služeb, změnil systém financování sociálních služeb. Nesporným jeho kladem je, že došlo k odklonu od dosud uplatňovaného paternalistického pojetí poskytování sociálních služeb. Občanům byla odejmuta role pasivních příjemců sociálních služeb, o jejichž podobě a kvalitě neměli možnost spolurozhodovat. Poprvé v historii došlo k definování požadavků v oblasti zajišťování kvality sociálních služeb a k vytvoření institutu kontroly kvality poskytovaných služeb prostřednictvím inspekcí.

Slabou stránkou zákona je zejména chybné nastavení příspěvku při péči a příliš restriktivní vymezení služeb zabraňující vzniku dalších nových sociálních služeb, opětovné netransparentní přidělování dotací státu, které jsou zatím poskytovány na roční bázi a vedou k existenční nejistotě zejména nestátních poskytovatelů služeb. K problémům, který nový zákon do praxe přinesl patří i cenová regulace služeb, která nepodporuje konkurenci a ztěžuje rozvoj služeb.

Přes výše uvedené připomínky i negativa uvedené v práci, je nový zákon o sociálních službách vnímán v praxi celkově pozitivně. Časem, až budou odstraněny legislativním procesem sporná ustanovení, bude možné snad říci, že jde o moderní právní úpravu, která přinesla do praxe novou kvalitu života. Zákon chrání práva a oprávněné zájmy lidí, kteří jsou z různých důvodů v jejich prosazování oslabeni a klade důraz na nutnost zabránit jejich sociálnímu vyloučení. O naplnění tohoto zásadního principu nového zákona se musí snažit při výkonu své činnosti všichni poskytovatelé sociálních služeb.

Domnívám se, že stanovené cíle mé práce byly splněny. V teoretické části své práce jsem se zabývala problematikou sociálních služeb, novým zákonem o sociálních službách, významem standardů kvality sociálních služeb a pokusila jsem se objasnit smysl a potřebnost azylových zařízení.

V praktické části jsem popsala postup při implementaci zákona o sociálních službách do praxe Azylového domu Filia. Zmapovala jsem změny, klady i zápory, které zákon do praxe azylového domu přinesl. Po zhodnocení všech uvedených skutečností jsem došla k závěru, že zavedením nového zákona do praxe azylového domu došlo prokazatelně ke zvýšení kvality poskytovaných služeb. Změny, které byly v zařízení realizovány, zlepšily vzájemnou komunikaci pracovníků s uživateli služeb. Nově zavedená praxe ovlivňuje také chování uživatelů sociálních služeb, kteří se musí učit být rovnocennými partnery pracovníků, a to nejen při uplatňování svých práv, ale i při plnění svých povinností. Zda se podařilo zařízení vyrovnat se i s naplněním standardů kvality sociálních služeb, zhodnotí až nově uzákoněná inspekce poskytování sociálních služeb.

Seznam použitých zdrojů

Analýza zákona o sociálních službách z pohledu uživatelů a poskytovatelů [online]. Praha: SKOK, 2006 [cit. 2008-12-04]. Dostupné na WWW: <http://www.skok.biz/_download/projekty/zakon-o-socialnich-sluzbach-analyza-2006-09.pdf>.

Důvodová zpráva k zákonu o sociálních službách, [online]. Praha: MPSV, 2005 [cit. 2008-12-04]. Dostupné na WWW: <<http://www.skok.biz/zakon-osocialnich-sluzbach.php>>

GOLDMANN, R. *Vybrané kapitoly ze sociálních disciplin*. 2. přeprac. vyd. Olomouc: Universita Palackého v Olomouci, 2001. ISBN 80-244-0350-1.

HARTL, P. Poradenství. In MATOUŠEK, O. et. al. *Metody a řízení a sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2

HRADECKÁ, V., HRADECKÝ, I. *Bezdomovectví - extrémní vyloučení*. Praha : Naděje, 1996. ISBN 80-902292-0-4

CHRENKOVÁ, M.; SOBKOVÁ, H.; VAJDÁKOVÁ, Z. *Metody sociální práce, sociální služby a standardy kvality v sociálních službách*. In *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách. Sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností*. Ostrava: Ostravská universita, 2007. ISBN 978-80-7368-229-3

JABŮRKOVÁ, M. et. al. *Od paragrafů k lidem*. Praha: SKOK, 2007. ISBN 978-80-239-9506-0

JABŮRKOVÁ, M.; MEDLÍNOVÁ, I. Ke standardům kvality sociálních služeb (1). *Sociální politika*, 2002, roč. 28, č. 9, s. 7 – 8.

KOLDINSKÁ K. Legislativní zakotvení sociálních služeb v ČR. In MATOUŠEK, O. et. al. *Sociální služby*. Praha: Portál, 2007, s. 35 - 51. ISBN 978-80-7367-310-9

KRÁLOVÁ, J.; RÁŽOVÁ, E. *Sociální služby a příspěvek na péči*. Nakladatelství ANAG, 2007. ISBN 978-80-7263-405-7.

KVĚTENSKÁ, D. *Úvod do sociální práce*. Hradec Králové: GAUDEAMUS, 2007. ISBN 978-80-7041-860-4.

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha : Portál, 2003. ISBN 80-178-549-0.

MATOUŠEK, O. et. al. *Sociální služby*. Praha: Portál, 2007, s. 9-15. ISBN 978-80-7367-310-9.

Obce, města, regiony a sociální služby. Praha : SOCIOKLUB, 1997.
ISBN 80-902260-1-9.

PRŮŠA, L. *Ekonomie sociálních služeb.* Praha, ASPU Publishing, 2003.
ISBN 80-86395-69-3.

Standardy kvality sociálních služeb. Praha: MPSV, 2002. ISBN 80-86552-23-3.

SCHWARZOVÁ, G. Sociální práce s bezdomovci. In MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P. et. al. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi.* Praha : Portál, 2005, s. 315-329.
ISBN 80-7367-002-X.

Stručný průvodce zákonem o sociálních službách [online]. Praha: MPSV, 2006.
[cit. 2008-03-15]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/files/clanky/3222/zlom170x170web.pdf>>.

WILDMANNOVÁ, M. *Sociální politika.* Brno: Masarykova Universita v Brně, 2005. ISBN 80-210-3657-5.
Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: Průvodce poskytovatele.
Praha: MPSV, 2004. ISBN 80-86552-99-3.

www.jazcb.cz

Zákony:

Vyhláška č. 182/1991 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách .

Vnitřní zdroje:

Domácí a provozní řád AD.

Sborník vnitřních předpisů JAZ.

Výroční zpráva organizace Jeslová a azylová zařízení České Budějovice, p.o. za rok 2007.

Zřizovací listina organizace Jeslová a azylová zařízení České Budějovice, p.o.

Seznam zkratek

AD - azylový dům

DNC - dům na půl cesty

JAZ - Jeslová a azylová zařízení

MPSV - ministerstvo práce a sociálních věcí

p.o. - příspěvková organizace

SAD - Sdružení azylových domů

Seznam příloh

Příloha č. I	Seznam pravidel a metodických materiálů vypracovaných k naplnění standardů kvality poskytovaných služeb
Příloha č. II	Personální a organizační struktura AD Filia
Příloha č. III	Sazebník úhrad

Příloha č. I

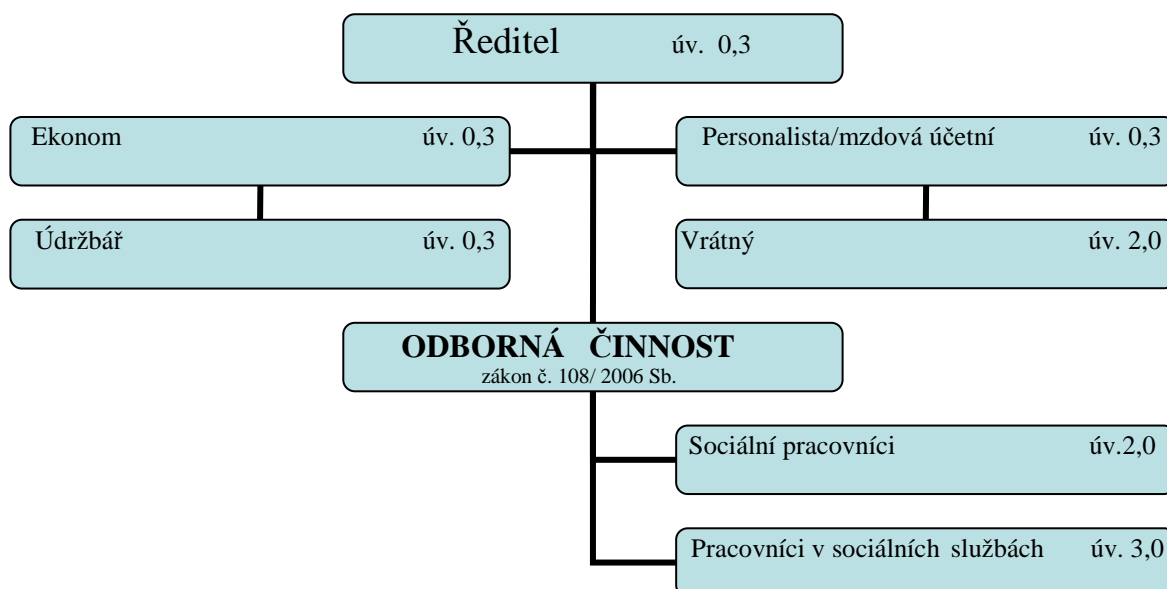
Seznam pravidel a metodických materiálů vypracovaných k naplnění standardů kvality poskytovaných služeb

1. Pravidla zajištění poskytovaných sociálních služeb
2. Pravidla pro předcházení stigmatizace a negativního hodnocení uživatelů sociálních služeb
3. Pravidla pro postup při podávání informací zájemci o službu
4. Pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o službu
5. Pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytnutí sociální služby
6. Pravidla pro předcházení situacím, kde by mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod a postup při porušení těchto práv
7. Pravidla plánování a způsobu přehodnocování procesu poskytování sociálních služeb“
8. Pravidla pro výběr nových pracovníků
9. Pravidla pro přijímání, zaškolování a působení fyzických osob, které nejsou s organizací v pracovně právním vztahu.
10. Pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby.
11. Pravidla pro přijímání darů
12. Etický kodex pracovníků AD
13. Časový rozvrh poskytování služeb a jednotlivých činností
14. **METODIKA PRO POSTUP PŘI INDIVIDUÁLNÍM PLÁNOVÁNÍ SLUŽEB**
15. **METODICKÉ POSTUPY PRO ŘEŠENÍ NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍCH SITUACÍ**

Příloha č.II

Jeslová a azylová zařízení České Budějovice, příspěvková organizace
E.Pittera 3, 370 01 České Budějovice

Personální a organizační struktura: Azylový dům Filia



Platnost od 1.1.2008

ABSTRAKT

DUDOVÁ, J. *Zákon o sociálních službách v praxi Azylového domu Filia*. České Budějovice 2008. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra praktické teologie. Vedoucí práce J.Šimečková.

Klíčová slova: zákon o sociálních službách, sociální služba, standardy kvality, azylový dům, dům na půl cesty, praxe

Práce se zabývá novým zákonem o sociálních službách a jeho implementací do praxe azylového domu Filia. Stručně seznamuje se zákonem o sociálních službách a se standardy kvality sociálních služeb. Srovnává situaci v azylovém domě před přijetím zákona o sociálních službách a po roce účinnosti nové legislativy. Zdůrazňuje přínos zákona pro praxi azylového domu, ale zabývá se i problémy, které tento zákon do praxe přinesl.

ABSTRACT

Social services law and its consequences for the praxis of an asylum house called Filia.

Key words: social services law, social service, quality standards, asylum house, half-way house, praxis

My thesis deals with the new social services law and its implementation in the praxis of an asylum house called Filia. It provides brief information about the social services and their quality standards. It also compares the situation in the asylum house before the new law was approved and one year after the implementation of the new law. It highlights the benefits of the law for the asylum house, and on the other hand deals with the problems it poses for the praxis of the asylum house.