

**JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH**

**ZDRAVOTNĚ SOCIÁLNÍ FAKULTA**

**Služby pro osoby se znevýhodněním a jejich transformace po  
roce 2007**

**Diplomová práce**

Jméno autora: Martina Barvínková

Jméno vedoucího práce: doc. Ing. Lucie Kozlová, PhD.

2010

## **The services for handicapped people and their transformation after 2007**

The present graduation thesis deals with screening the situation in the area of social services for persons with different handicap, especially regarding the transformation of social services after 2007.

In the theoretical part, I am describing particularly the characteristics of the previous and the current systems of social services.

When characterising the previous system of social services, I concentrate on the legislation, governing this system. Further I am presenting the characteristics and status of the consulting services, and socially activating service, as in the further chapters I am dealing with the latter when presenting the services of the KONÍČEK, o. s. association.

When presenting the new system of social services, I am describing in particular the basic principles of this system, changes it brings to the users, legislation and quality standards of the social services. A big chapter is devoted to the Social Services Act.

Further chapters describe the financing of social services, education of workers in social services, and work of volunteers in social services.

The practical part presents my hypothesis and the aims of the present work. Further chapters present the target group and describe the data collection. Data was collected in the form a guided interview, the questions were answered by the representatives of the given non-profit organization.

This chapter includes also a presentation of the activities of the KONÍČEK, o. s. association before 2007, when the services were not registered. Further I am presenting the activities of the association in 2008, when the association was already a registered provider of social services.

I am presenting, in the Discussion chapter, the screening of the transformation of social services after 2007, the obtained data, and I am offering their comparison with the outputs found out in the KONÍČEK, o. s. association, or with literature data.

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem svoji bakalářskou práci 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.

V Českých Budějovicích dne 14. 5. 2010

Podpis studenta:

### **Poděkování**

Děkuji vedoucí práce doc. Ing. Lucii Kozlové, PhD., za laskavé vedení, cenné rady i připomínky při zpracování. Poděkování také patří spolupracujícím organizacím.

## **Obsah:**

### **Úvod**

#### **1. Současný stav**

1.2 Charakteristika předchozího systému sociální péče.....	9
1.2.1 Legislativa upravující systém sociální péče.....	10
1.2.2 Postavení a charakteristika poradenství v předchozím systému sociální péče.....	12
1.2.3 Postavení a charakteristika sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením v v předchozím systému sociální péče.....	13
1.3 Východiska nového modelu systému sociálních služeb .....	14
1.3.1 Základní zásady nového systému sociálních služeb.....	15
1.3.2 Změny, které zákon přináší uživatelům .....	16
1.3.3 Standardy kvality sociálních služeb .....	18
1.3.4 Zákon o sociálních o sociálních službách.....	22
1.3.5 Situace po přijetí zákona o sociálních službách.....	28
1.3.6 Financování sociálních služeb.....	34
1.3.7 Vzdělávání pracovníků v sociálních službách.....	37
1 3.8 Dobrovolnictví v sociálních službách.....	37
<b>2. Cíl práce a hypotézy.....</b>	<b>40</b>
2.1 Cíl práce.....	40
2.2 Hypotézy.....	40
<b>3. Metodika.....</b>	<b>41</b>
3.1 Metodický postup.....	41
3.2 Charakteristika souboru.....	41
<b>4. Výsledky.....</b>	<b>42</b>
4.1 Charakteristika organizací poskytující služby lidem se znevýhodněním na území Českých Budějovic v roce 2007 a v roce 2009.....	42

4.2 Představení a historie organizace KONÍČEK, občanské sdružení.....	56
4.2.1 Charakteristika organizace KONÍČEK, občanské sdružení v roce 2007 .....	60
4.2.2 Charakteristika organizace KONÍČEK, občanské sdružení v roce 2008 .....	68
4.3 Zhodnocení a rekapitulace změn souvisejících se Zákonem o sociálních službách u vybraných neziskových organizací.....	84
4.4 Zhodnocení a rekapitulace změn souvisejících se Zákonem o sociálních službách v organizaci KONÍČEK, o. s. ....	88
4.4.1 Definice změn ve službě Odborné sociální poradenství.....	88
4.4.2 Definice změn ve službě sociálně aktivizační služba pro seniory a osoby se zdravotním znevýhodněním.....	89
4.4.3 Definice změn v rámci organizačního, technického a finančního zázemí sociálních služeb v organizaci KONÍČEK, o. s.....	92
<b>5. Diskuze.....</b>	<b>95</b>
<b>6. Závěr.....</b>	<b>99</b>
<b>7. Seznam použitých zdrojů.....</b>	<b>101</b>
<b>8. Klíčová slova.....</b>	<b>106</b>
<b>9. Přílohy.....</b>	<b>107</b>

## Úvod

Tato diplomová práce plynule navazuje na bakalářskou práci, která byla napsána a obhájena v roce 2007. Výstupem této bakalářské práce bylo zavedení služeb sociálního poradenství do praxe, kdy tato práce sloužila jako podklad při zavádění a realizaci nové služby Sociálního poradenství v neziskové organizaci KONÍČEK, o. s.

V průběhu roku 2007 došlo v sociální oblasti ke změnám v legislativě – platnost zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách. Na základě platnosti tohoto zákona museli organizace registrovat své služby jako služby sociální, dle definice zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách.

Tato situace nastavila také nová pravidla pro poskytování finančních prostředků z dotačních programů MPSV. Pro neregistrované organizace se stalo nemožné získat finanční prostředky prostřednictvím dotačních programů MPSV. Přitom v dřívějších letech byly tyto zdroje jedním z hlavních příjmů většiny organizací poskytujících služby osobám se znevýhodněním.

Na základě těchto okolností bylo nutné provést reorganizaci poskytovaných služeb ve sdružení KONÍČEK, o. s.

Jedním z hlavních motivů pro tuto reorganizaci se jevílo, že finanční prostředky získané z dotačních zdrojů MPSV byly v dřívějších letech jedním z hlavních příjmů sdružení, které zajišťovaly cca 70 % celkového rozpočtu organizace. Z tohoto důvodu se stalo prioritou sdružení zajistit dostatečné financování služeb tak, aby bylo možné pokračovat v poskytování ve stejné kvalitě a objemu.

Další výhodou, kterou spatřuji v registraci sociálních služeb je možnost udržení a poskytování kvalitních služeb na odborné úrovni, což je podpořeno zaváděním standardů kvality služeb a nastavením parametrů jednotlivých sociálních služeb.

V průběhu roku 2007 prošly služby sdružení reorganizací, na základě které začalo sdružení poskytovat tyto sociální služby dle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách: Odborné sociální poradenství, Sociálně aktivizační službu pro seniory a osoby se zdravotním znevýhodněním.

Registrace sdružení jako poskytovatele sociálních služeb nám umožnila jako poskytovateli získat finanční prostředky na provoz služeb v roce 2009 a 2010, prostřednictvím dotačních programů MPSV.

Tato práce se zabývá transformací služeb v služby sociální, zejména ve sdružení KONÍČEK, o. s. Mapuje situaci před a po transformaci sociálních služeb. Poukazuje na změny, které nastaly, ať již organizační, personální či technické a problémy, se kterými se registrovatelé potýkali.



## 1. Současný stav

### *1.2 Charakteristika předchozího systému sociální péče*

S rozmachem decentralizace společnosti, tlakem na zapojování občanů do rozhodování a s integračním vývojem v rámci Evropy se stále více šla do popředí otázka kvality poskytování služeb nebo produkováných výrobků a požadavek na její měřitelnost. Kvalita se tak stala hlavním konkurenčním kapitálem společnosti a dostala se jako taková do popředí zájmu. Tento zdánlivě jenom hospodářský proces se však netýkal jen tradičně tržních oblastí jako je průmysl a obchod, ale zcela zákonitě se dostával i do oblasti sociálních služeb a humanitních oborů. I zde fungovali tržní zákony nabídky a poptávky a humanitní obory se tomuto trendu musely podřizovat, přáli si v takto nastaveném prostředí uhájit své trvání (1).

Jedním z nejdůležitějších hnacích motorů rozvoje kvality a její měřitelnosti a srovnávání byl integrační proces v Evropě. Postupně se v rámci Evropské unie stabilizovaly dva zcela jiné přístupy. Jsou všeobecně známé jako přístup založený na oborové směrnici a dále jako obecně systémový přístup. Oba přístupy vychází ze směrnic Evropské unie (1).

Země současné Evropské unie se od 70. let minulého století zabývají prováděním procesu deinstitucionalizace a podporou práva žít v přirozeném společenství pro všechny občany. Hlavním a jedním z nejdůležitějších cílů není přeměna samotná, která je vlastně otázkou nenuceného vývoje situace, kde jde hlavně o podporu všech poskytovatelů sociálních služeb, kteří chtějí a mají velký zájem nabízet velmi kvalitní služby na odborné úrovni. Dále je potřeba podpořit změny, které již probíhají a ulehčit poskytovatelům v jejich přirozeném prostředí, tyto nastávající změny uskutečnit. Jedním z pomocných a podpůrných faktorů je finanční podpora z Evropské unie (28).

Ujasnění důležitých pojmů:

Transformace sociálních služeb - je shrnutí procesů změny řízení, vzdělávání, financování, místa a formy poskytování služeb tak, aby konečným stavem byla péče v normálních životních podmínkách (27).

Deinstitucionalizace - proces, ve kterém dochází k proměně instituce jak ve smyslu formalizované skladbě pravidel, filosofie a řádu služby, tak ve smyslu sídla tak, aby konečná struktura a provozování služby byly primárně zaměřovány na potřeby uživatelů a ne na požadavky formalizované organizace - instituce (27).

### ***1.2.1 Legislativa upravující systém sociální péče***

Minulá právní úprava služeb sociální péče vychází ze zákonů přijatých na sklonku 80. let 20. století. V této době bylo na sociální politiku i v oblasti sociálních služeb nahlíženo podstatně odlišným způsobem, a to především v oblasti svobody rozhodování jedinců a demokratických principů fungování veřejné správy.

Po roce 1989 zde chybí ucelený systém sociálních služeb, který by pružně reagoval na veškeré změny ve společnosti. Stávající právní normy, které upravují sociální oblast, jsou zastaralé a nevyhovující (12).

Oblast sociální péče byla upravena zejména následujícími zákony a prováděcími předpisy:

- zákon č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 114/1988 Sb., o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů
- vyhláška MPSV č. 82/1993 Sb., o úhradách za pobyt v zařízeních sociální péče, ve znění pozdějších předpisů
- vyhláška MPSV č. 182/1991 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení

a zákon o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů

- vyhláška MPSV č. 83/1993 Sb., o stravování v zařízeních sociální péče, ve znění pozdějších předpisů
- vyhláška MPSV č. 310/1993 Sb., o úhradě za poskytování sociální péče ve zdravotnických zařízeních (48).

Zákon o sociálním zabezpečení vymezoval služby sociální péče takto: výchovná a poradenská péče, péče v ostatních zařízeních sociální péče, ústavní sociální péče, pečovatelská služba, kulturní a rekreační péče, stravování (19).

V roce 1989 u nás nastal přelom v poskytování sociálních služeb, kdy společenské přeměny nastartovaly jejich prudký rozvoj, a to v měřítku kvantitativním, tak i kvalitativním. Velmi rychle začaly vznikat úplně nové služby, rozšíření sociálních služeb především na poli neinstitutcionální péče (13).

S výskytem a rozšířením fenoménů do té doby skrytých, například drogové závislosti, bezdomovectví a dalších, začaly být více využívány poměrně okrajové metody a formy sociální práce. Důležitým kladem pro rozvoj sociálních služeb bylo také zapojení samotných uživatelů či jejich rodinných příslušníků do vlastního poskytování služeb, do jejich plánování a organizování. V legislativě však tyto změny zachyceny nebyly, byl neustále v platnosti zákon č. 100/1988 Sb. o sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů, a vyhláška MPSV 182/1991, která tento zákon prováděla. Nově zavedené druhy služeb tak neměly právní oporu (13).

Bylo uskutečněno několik pokusů o změnu tohoto bezútešného stavu. Hned v roce 1993 byl v Poslanecké sněmovně projednáván první návrh zákona o sociální pomoci. Posléze bylo připravováno několik obdobných návrhů věcných záměrů zákonů o sociální pomoci či o sociálních službách. Všechny však končily bez úspěchu v připomínkovém řízení, některé se ani nedočkaly paragrafovaného znění. Tyto návrhy legislativy postupně měnily svoji tvář, začala se rozvíjet nejen nová typologie služeb,

ale nově také téma kvality sociálních služeb, téma individuálního posuzování sociální situace, a samozřejmě vždy téma financování.

### ***1.2.2 Postavení a charakteristika poradenství v předchozím systému sociální péče***

Ve své bakalářské práci uvádím, že neexistuje jednotná definice poradenství. Při vymezení tohoto pojmu se vychází z různých významů, které jsou poradenství přikládány. Poradenství je uplatňovaná teoretická i praktická disciplína, která vznikla z potřeby pomáhat lidem v případě nesnází a která se zabývá závažnými lidskými problémy. Všeobecně je účelem poradenství pomáhat lidem v důležitých fázích i oblastech života, specificky pak pomoc při řešení náročných situací, do nichž se oni sami, jejich nejbližší, dostávají (1).

I zde se opírám o svoji bakalářskou práci. V nejobecnějším smyslu se poradenstvím dnes rozumí systematická a soustavná, institucionalizovaná a profesionalizovaná odborná služba – pomoc, návod poskytnutí potřebných informací, poučení, poznání pro řadu jedinců, i kolektivům, při specifických problémech vztahujících se na osobnostní ztvárnění, chování, jednání, prožívání a aktivizování člověka jako individuální a sociální bytosti (1).

Poradenství má řadu různých významů. Společný je pro ně fakt – vzájemné pomoci, v němž má poradce snahu podpořit růst, rozvoj, zralost a lepší uplatnění klienta, aby se efektivně vyrovnával se životem (1).

Poradenství prošlo ve svém vývoji řadou změn a není charakteristické pouze pro naši společnost. Poradenství naleznete ve všech typech společnosti, v nichž byla rozvíjena technická, technologická nebo spotřební činnost. Rozsah poradenství spadá do přelomu 19. a 20. století (1).

### ***1.2.3 Postavení a charakteristika sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením***

I v tomto bodě čerpám ze své bakalářské práce. Před zákonem o sociálních službách žádná aktivizační služba pro seniory a osoby se zdravotním postižením neexistovala. Péče, byla těmto uživatelům poskytována v rámci ústavů a domovech důchodců. Ještě zde také pracovala pečovatelská služba (1).

Dále bychom prvky Sociálně aktivizační služby našli i zde: různá centra denní péče, domovinky, kluby seniorů, apod.

Hlavním a důležitým cílem těchto zařízení a služeb bylo nabídnout uživateli pozitivní naplnění volného času, rozvoj a udržení jeho dovedností a schopností v potřebných oblastech, zabránit jeho sociálnímu vyloučení, příp. napomoci při integraci do společnosti (1).

Řada organizací poskytovala tyto služby na základě viditelné potřeby ze stran uživatelů. Bohužel, ale v legislativě zachyceny nebyly a tyto druhy služeb tak tedy neměly právní oporu (1).

V rámci své činnosti se tyto služby věnovaly zejména těmto aktivitám:

- sportovním a kulturním činnostem
- čtení knih, psaní dopisů, praktickému použití počítačů
- nácviku orientace v prostředí, nácviku samostatného cestování
- nácviku komunikačních schopností
- práci s informacemi
- volnočasovým činnostem jako je např. malování, vyrábění papírových výrobků, vyráběním keramiky, tkaní koberce, šití
- prohlubování a upevňování pracovních návyků
- vytváření pozitivních mezilidských vztahů
- rozvíjení jemné a hrubé motoriky

### ***1.3 Východiska nového modelu systému sociálních služeb***

Sociální sféru jako sociální realitu není vždy snadné přesně a jednoznačně definovat. Je možno ji pokládat za oblast relativně samostatnou, průřezovou, za určitý systém sociálních vztahů, podmínek a procesů, které se promítají do obsahu a charakteru činností. Sociální oblast významně ovlivňuje životní podmínky, způsob života a celkový rozvoj života jako sociální bytosti (14).

Základní a velmi důležitou hodnotou, jež je analyzovaný legislativní rámec postaven a která je současně jakýmsi zářezem všech nástrojů, které zákon přináší, je podpora sociálního začleňování. Když posuzujeme účinek zákona tak se musíme vždy dívat na to, jakým způsobem v praktické rovině napomáhá zákon sociálnímu začleňování osob v obtížné sociální situaci, je to jeden z nejdůležitějších aspektů (14). Hlavním a nejpodstatnějším posláním sociální služby je snaha umožnit lidem, kteří jsou v nepříznivé sociální situaci, zůstat rovnocennými členy společnosti a využívat jejich přirozených zdrojů, žít nezávisle, v kontaktu s ostatními lidmi a v přirozeném sociálním prostředí. Zákon o sociálních službách bude zabezpečovat výchozí a základní rámec k zajištění potřebné podpory a pomoci. Podporou a pomocí se rozumí takové spektrum činností, které jsou nezbytné pro sociální začlenění osob a důstojné podmínky života odpovídající úrovni rozvoje společnosti. Úplně hlavním cílem navrhovaného zákona je podporovat proces sociálního začleňování a sociální soudržnost a pospolitost společnosti (14).

Smyslem zákona o sociálních službách, přijatého po mnohaletých snahách v roce 2006, je dát lidem odkázaným na pomoc druhého člověka možnost svobodné volby, umožnit jim převzít kontrolu nad svou vlastní situací a především, oslabit jejich závislost na institucionální sociální pomoci (12).

Za dobu posledních deseti let České republiky vytvořilo široké spektrum sociálních služeb. Nové typy sociálních služeb vznikali jednak díky inspiraci ze zahraničí, jednak na základě aktuálních potřeb uživatelů (55).

### **1. 3 1 Základní zásady nového systému sociálních služeb**

Zákon o sociálních službách nabízí tyto nástroje a garance:

- Zcela každému člověku zaručuje bezplatné sociální poradenství.
- Lidem, kteří jsou závislí na pomoci jiného člověka ve zvládnání péče o sebe a v soběstačnosti, bude dávana státem sociální dávka „příspěvek na péči“.
- Lidem, kteří nezvládají svou situaci samostatně nebo s pomocí rodiny a jiných blízkých, nabízí velmi pestrá nabídku sociálních služeb, ze které si mohou svobodně vybírat podle své samostatné úvahy, finančních možností či dalších individuálních preferencí a potřeb.
- Zákon současně ručí, že poskytované služby budou pro uživatele bezpečné, profesionální a přizpůsobené potřebám a požadavkům lidí, a to vždy tak, aby v první řadě zachovávaly lidskou důstojnost uživatelů a podporovaly je v aktivním přístupu k životu.
- Zákon také formuje prostor pro spoluúčast lidí na procesech rozhodování o rozsahu (29).

Současný systém umožňuje poskytovatelům důkladnější a i přesnější vymezení rozsahu služeb, které poskytují, a současně dává uživatelům sociálních služeb možnost svobodné volby takového poskytovatele, který nabízí pro uživatele nejvhodnější sociální službu (29).

Kromě povinně poskytovaných sociálních služeb jsou další doplňující služby, které si mohou uživatelé zvolit a sjednat s poskytovatelem podle svého uvážení výběru.

V zařízeních sociálních služeb s pobytovými službami jsou poskytovány sociální služby také lidem se stabilně zhoršeným zdravotním stavem, kterým musí být zajištěna zdravotní péče. Zákon stanovuje poskytovatelům těchto druhů služeb povinnost zajistit potřebnou zdravotní péči (29).

Dle Stručného průvodce zákonem o sociálních službách:

Každý ze žadatelů o službu si může vybrat pro sebe tu nejvhodnější, která mu pomůže podpořit vlastní aktivitu vedoucí k řešení nepříznivé situace.

„Důležitým principem je možnost kombinace různých druhů služeb a také kombinace služeb s pomocí a podporou ze strany rodiny či jiných lidí“ (29,5s).

Součástí služby sociální péče patří:

- osobní asistence,
- pečovatelská služba,
- tísňová péče,
- odlehčovací služby,
- průvodcovské a předčitatelské služby,
- podpora samostatného bydlení,
- centra denních služeb,
- denní a týdenní stacionáře,
- domovy pro osoby se zdravotním postižením a domovy pro seniory.

Součástí služby sociální prevence patří:

- raná péče,
- telefonická krizová pomoc,
- azylové domy,
- domy na půl cesty,
- kontaktní centra,
- krizová pomoc,
- nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny,
- terapeutické komunity a sociální rehabilitace (48).

### ***1.3.2 Změny, které zákon přináší uživatelům***

Změny, které stávající uživatelé sociálních služeb pocítili a stále pocítí, lze rozdělit do dvou oblastí.



V první řadě by měli uživatelé služeb sledovat postupné zvyšování kvality poskytovaných služeb. V tomto případě však jde o dlouhodobější proces a jeho výsledky určitě budou vnímány uživateli služeb pozitivně v dlouhodobém horizontu. Souběžně, ale nastaly změny takzvané „z jednoho dne na druhý“, s nabytím účinnosti Zákona o sociálních službách. Zde je uváděn výčet těch nejdůležitějších (13).

O vybranou službu je možné žádat přímo poskytovatele, přičemž mezi uživatelem a poskytovatelem je uzavírána smlouva.

Tyto principy se však týkaly z počátku zejména těch lidí, kteří vstupovali do systému služeb nově. Uživatelům, kterým byla služba poskytována na základě rozhodnutí obce či kraje, byla zákonem garantována platnost těchto rozhodnutí až do konce roku 2009, pokud ovšem v této době nenahradili toto rozhodnutí smlouvou. Obdobné ustanovení se týkalo také rozhodnutí o zařazení do pořadníku čekatelů na umístění do pobytového zařízení sociálních služeb (29).

Pokud se jednalo o uživatele služeb, u kterých nebylo vydáno rozhodnutí o poskytování služby, byli tito uživatelé vyzváni poskytovatelem k uzavření smlouvy nebo úpravě stávající smlouvy o poskytování služby (13).

Poskytovatel služby musí uživatele seznámit, a to pro něj srozumitelným způsobem, o všech povinnostech, které pro něj ze smlouvy vyplynou, o vnitřních pravidlech poskytování sociální služby, o způsobu podávání a vyřizování stížností na úroveň služeb a v neposlední řadě společně s uživateli naplánovat průběh poskytování služby tak, aby vycházel z jejich osobních cílů, potřeb a schopností (29).

Změny nastaly i těm lidem, kteří nevyužívají žádné sociální služby, ale jsou závislí na pomoci druhých. V těchto případech pobírají lidé vyžadující péči, ale i pečující osoby od státu finanční prostředky. Jedná se o zvýšení důchodu pro bezmocnost a příspěvek na péči o blízkou nebo jinou osobu. V současné době existuje několik situací pobírání zvýšení důchodu pro bezmocnost a příspěvku na péči o blízkou nebo jinou osobu (dále jen „PPOB“). Se všemi těmito způsoby se zákon o sociálních službách vypořádává v přechodných ustanoveních (29).

Jedná se zejména o následující situace:

Příjemci zvýšení důchodu pro bezmocnost (dále jen „bezmocnost“) náleží příspěvek na péči v té výši, která odpovídá dosavadnímu stupni bezmocnosti, tj. při částečné bezmocnosti příspěvek ve výši I. stupně závislosti, při převážné bezmocnosti příspěvek ve výši II. stupně závislosti a při úplné bezmocnosti příspěvek ve výši III. stupně závislosti (29).

Příjemci částečné bezmocnosti, který je starší 80 let a je o něj pečováno někým, kdo pobírá PPOB, bude, náleží příspěvek ve výši II. stupně závislosti.

Příjemci převážné bezmocnosti, o kterého je pečováno osobou, která pobírá PPOB, náleží příspěvek ve výši III. stupně závislosti (28).

Dětem, které jsou uznány jako dlouhodobě těžce zdravotně postižené vyžadující mimořádnou péči, náleží příspěvek ve výši III. stupně závislosti. V těchto případech příspěvek na péči je přiznán, aniž by o něj člověk musel žádat a obdrží jej již za leden 2007. Zvýšení důchodu pro bezmocnost a příspěvek na péči o blízkou nebo jinou osobu byl odejmut k 31. 12. 2006 (48).

### ***1.3.3 Standardy kvality sociálních služeb***

Sociální služby v České republice využívá v současné době téměř půl milionu osob, přičemž by asi sto tisíc z nich bylo bez této možnosti vážně ohroženo na zdraví a na životě. Cílem veškerých sociálních služeb by mělo být co nejdelší zachování zdraví a soběstačnosti, integrace ve společnosti i při zhoršení zdravotního stavu, možnost co nejdelšího setrvání v rodinném a domácím prostředí. To předpokládá systém služeb, které budou flexibilní a budou na sebe vzájemně navazovat i přes hranice resortů. Budou vytvářeny dle potřeb jedinců v dané komunitě se zřetelem na subsidiaritu, spolupráci klienta, poskytovatele a rodiny (57).

Při hodnocení rozsahu poskytovaných sociálních služeb je nutno mít na zřeteli řadu objektivních charakteristik vyplývajících např.: z míry urbanizace, ze struktury osídlení jednotlivých územních celků, z velikosti obcí, z věkové, kvalifikační, profesní a

sociální struktury obyvatelstva na daném území, z nejrůznějších sociologických změn probíhajících ve společnosti, zejména rozpad vícegeneračního soužití rodin, z míry realizace tradičních funkcí rodiny v péči o staré občany. Odborná veřejnost se v posledních deseti letech věnuje otázkám zkvalitnění péče, a proto také vznikly v roce 2002 na Ministerstvu práce a sociálních věcí Standardy kvality sociálních služeb, jako efektivní nástroj k zavádění kvality do zařízení sociálních služeb (57).

Standard - měřítko, norma (všeobecně závazné a uznávané pravidlo, předpis), kritérium, obecně uznávaný vzor. Standardy kvality sociálních služeb - soubor kritérií, jejichž prostřednictvím je definována nezbytná úroveň kvality poskytováním sociálních služeb v oblasti personální, procedurální a provozní. Standardy kvality sociálních služeb jsou nejvýznamnějším prvkem zvyšování i kontroly kvality. Podle zákona je jedním z velmi důležitých znaků kvalita sociální služby její schopnost podporovat každého jednotlivého uživatele služeb v naplňování cílů, kterých chtějí s pomocí sociálních služeb dosáhnout při řešení vlastní nepříznivé sociální situace. Ve standardech je proto zvláště orientace na osobní cíle uživatelů služeb, což lépe umožňuje poskytovatelům konkretizovat abstraktní ideály, jakými jsou např. důstojnost, plnohodnotný život a jiné důležité aspekty. Dodržování standardů kvality je jednou z hlavních povinností poskytovatelů při poskytování sociálních služeb (26).

Ze standardů také vychází nově zaváděný institut inspekce kvality, systém kontroly plnění povinností poskytovatele a kvality poskytovaných služeb. Inspekce kvality sociálních služeb je kontrola v daném místě poskytování služby, která ověřuje, zda jsou zákonem stanovené povinnosti poskytovatele i včetně požadavků na odbornost pracovníků v sociálních službách a povinnost jejich neustálého vzdělávání naplňovány. Dle zákona inspekci provádí krajský úřad, u zařízení zřízených krajským úřadem a také MPSV. Předmětem inspekce jsou podmínky stanovené pro registraci a povinnosti poskytovatelů vyjmenovaných v § 88 a § 89 a kvalita poskytovaných sociálních služeb. Zákon ustanovuje, že se inspekce řídí zákonem o státní kontrole. Standardy kvality

pomáhají ověřit kvalitu služeb. Vlastní hodnocení a obsah standardů kvality sociálních služeb stanoví prováděcí předpis (26).

#### Povinnosti poskytovatelů a standardy kvality sociálních služeb

Standardy kvality sociálních služeb, upravené ve vyhlášce 505/2007 Sb., vycházejí z národních standardů vydaných MPSV v roce 2002. Národní standardy se přímo vztahují k oblastem, které jsou v kontextu zákona považovány za podmínky kvalitní služby. Podtrhují poslání sociálních služeb, umožnit lidem v nepříznivé sociální situaci zůstat rovnocennými členy společnosti, využívat jejich přirozených zdrojů, a žít v přirozeném sociálním prostředí. Standardy převádějí toto poslání na individuální rovinu poskytování sociální služby konkrétnímu uživateli. Orientují službu na osobní cíle uživatelů. To umožňuje převést do praktické roviny abstraktní ideály, jakými jsou např. důstojnost, plnohodnotný život (57).

Standardy také vedou poskytovatele služby k aktivnímu přístupu k ochraně uživatele. Hledisko sociálního začleňování, práv uživatelů a individualizace služby pak standardy kvality promítají do všech hlavních aspektů poskytování služby, jejího průběhu, personálního zajištění a řízení a provozu (26).

Srovnáme-li však obsah standardů ve vyhlášce s běžným způsobem jejich definování v národních standardech kvality vydaných v roce 2002 a také v dalších podobných systémech akreditací, registrací, inspekci či hodnocení užívaných např. ve zdravotnictví v ČR nebo ve zdravotnictví a sociálních službách ve světě, zjistíme, že vlastní standardy, tj. popis základních rysů kvalitní služby, ve vyhlášce chybí (26).

#### Personální standardy

- stanoveny kvalifikační předpoklady pro přijímání a výběr pracovníků (vedoucí pracovník, interní pracovníci, externí pracovníci)
- doložení vzdělání, kurzů, seminářů a jiné
- vypracování pracovních náplní pro všechny typy pracovníků
- vedeny osobní spisy pracovníků
- existence písemných pravidel pro zaškolení nových pracovníků

- organizace zajišťuje profesní růst všech pracovníků v poradenském procesu, zajišťuje supervize, pracovníci vědí, na koho se mají obrátit se stížností nebo dotazem (57).

#### Procedurální standardy

- na viditelných místech ve vstupních prostorách organizace je vyvěšen provozní řád
- je stanovena nabídka služeb, možnosti komunikace s klientem, úřední hodiny a jiné
- organizace má vypracovaný etický kodex pracovníků, se kterým se pracovník při nástupu do zaměstnání musí seznámit a svým podpisem stvrzuje, že se etickým kodexem bude řídit
- veřejnost je informována o nabízených službách různými druhy prezentace (letáky, články, přednášky inzerce, webové stránky)
- jsou stanoveny cíle služby, které odpovídají potřebám cílové skupiny, na kterou jsou zaměřeny
- služby musí vykazovat své výsledky práce – např. výroční zprávou
- pracovník musí dodržovat osobní i lidská práva a svobodu uživatele, při řešení problému a rozhodování je uživatel veden k samostatnosti
- jsou stanovena pravidla pro poskytování služeb, klientovi je dána možnost se svobodně rozhodnout jakým způsobem bude jeho situace řešena
- prostředí, ve kterém služba probíhá, by mělo být, kulturní a příjemné prostředí, interiér odpovídá potřebám služby, důležité je právo na soukromí
- uživatel je podrobně informován o způsobu práce a bezplatnosti služeb
- organizace má zaveden systém vedení dokumentace, zhotovení jednotného systému vedení záznamů
- je vypracován způsob vyřizování stížností uživatele
- uživatel má možnost se vyjádřit k chodu služby (57).

#### Provozní standardy

- služba musí mít odpovídající prostory

- uživatelé musí být umožněn bezbariérový přístup, vybavenost prostor vhodným nábytkem
- služba by měla být dobře dostupná, jak místně, tak časově, je viditelně označena, v atriu informuje o své činnosti, na dveřích organizace jsou jména a funkce jednotlivých pracovníků, pracovní doba a pracovní řád.
- služba je vedena v telefonním seznamu, popřípadě v průvodci sociálními službami daného města.
- služba má zpracovaný systém práce s důvěrnými materiály
- služba má vytvořené plány postupů při nouzových a havarijních situacích, splňuje protipožární a bezpečnostní předpisy a zajišťuje školení zaměstnanců
- organizace má jasnou strukturu (povinnosti pro jednotlivé pracovní pozice)
- služba má zaveden systém vnitřní kontroly - vedení dokumentace, financí, správnost poskytování informací, rad, vzdělávání pracovníků, spisy o školení, kniha přání a stížností (57).

#### ***1.3.4 Zákon o sociálních službách***

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., účinný od 1. ledna 2007, je prvním zákonem dodržujícím lidsko-právní princip svobodné volby formy pomoci a druhu služby na základě určitých speciálních potřeb uživatele. Zákon o sociálních službách přináší velmi důležitou změnu v sociální oblasti od dob Marie Terezie. Pro uživatele je v zákoně 31 nových typů sociálních služeb, které do té doby nebyly uzákoněny. Lidé mohou volit z nabídky sociálních služeb, která jim umožní žít v jejich přirozeném prostředí (29).

Příčiny vzniku tohoto zákona. Novelizacemi nemohla být právní úprava zásadním způsobem změněna, šlo jen o určité dílčí úpravy. Hlavním a nejdůležitějším úkolem této nové právní úpravy je vytvoření podmínek pro uspokojování oprávněných potřeb osob, které jsou oslabeny v jejich prosazování. Návrh vychází z obecného principu solidarity ve společnosti a současně podporuje princip rovných příležitostí pro

všechny členy společnosti. Zákon o sociálních službách by měl zabezpečovat základní rámec k zajištění potřebné pomoci. Pomocí se rozumí takové spektrum činností, které jsou nezbytné pro sociální začlenění osob a důstojné podmínky života odpovídající úrovni rozvoje společnosti. Zásadním cílem zákona je podporovat proces sociálního začleňování a sociální soudržnost společnosti (29).

Podle nového zákona bude poskytovaná pomoc: dostupná - z hlediska typu pomoci, územní dostupnosti, informační dostupnosti a v neposlední řadě také z hlediska ekonomického, efektivní – bude uzpůsobena tak, aby vyhovovala požadavkům a nárokům člověka a nikoliv potřebám systému, kvalitní – bude zabezpečována způsobem a v rozsahu, který odpovídá současnému poznání a možnostem společnosti, bezpečná – bude zabezpečována tak, aby neomezovala oprávněná práva a zájmy osob, hospodárná – bude zabezpečována tak, aby veřejné i osobní výdaje používané na poskytnutí pomoci v maximálně možné míře pokrývaly objektivizovaný rozsah potřeb. Zákon definuje jednotlivé druhy sociálních služeb a typy zařízení, v nichž mohou být služby poskytovány. Služby dělí tak, jak jsou poskytovatelé zvyklí od roku 2001. Tehdejší návrh zákona přijat nebyl, ovšem použitá typologie přešla do běžné praxe. V tomto ohledu tedy nový zákon – s několika doplňky - kodifikuje, co v běžném životě dávno platí (8).

Sociální poradenství má každý jednotlivec zákonem garantováno jako bezplatné. Vhodné a včasné sociální poradenství často řeší nepříznivé okolnosti v zárodku či alespoň uchrání člověka před nepříznivým dopadem vzniklé situace na něj (8).

Postavení a charakteristika poradenství v novém modelu systému sociálních služeb. Základní sociální poradenství musí povinně poskytnout každý poskytovatel sociálních služeb, a to bez ohledu na to, kdo o radu žádá. Odborné sociální poradenství poskytují specializované poradny. Ty se mohou lišit podle určitého jevu, jako např. projevy domácího násilí, problematika bezdomovectví apod. nebo podle cílové skupiny, lidem se zdravotním postižením, seniorům, rodinám s dětmi apod. Cílem sociálního poradenství je bezplatná, důvěrná a nestranná pomoc pomáhající lidem při jejich

obtížích. Základním principem je, aby lidé netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit své potřeby či hájit své oprávněné zájmy. S ohledem na skutečnost, že základní sociální poradenství je povinně zabezpečováno každým poskytovatelem sociální služby a současně s přihlédnutím k poměrně husté síti specializovaných poraden lze konstatovat, že potřebné informace jsou a budou dobře dostupné (29).

Dle zákona o sociálních službách č.108/2006 Sb.

§37 (1) Sociální poradenství zahrnuje

- a) základní sociální poradenství,
- b) odborné sociální poradenství.

§37 (2) Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit (48).

§37 (3) Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností (48).

Součástí odborného poradenství je i půjčování kompenzačních pomůcek.

§37 (4) Služba podle odstavce 3 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- b) sociálně terapeutické činnosti,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (47,§ 37) (48).

Dle zákona o sociálních službách 108/2006 Sb.

Postavení a charakteristika sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením v novém modelu systému sociálních služeb –



Dle zákona o sociálních službách č.108/2006 Sb.

§66 (1) Sociálně aktivizační služby jsou ambulantní, popřípadě terénní služby poskytované osobám v důchodovém věku nebo osobám se zdravotním postižením ohroženým sociálním vyloučením (48).

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

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- b) sociálně terapeutické činnosti,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. (47, §66)

Úprava vztahů mezi poskytovateli a uživateli

Poskytování sociálních služeb je Zákonem o sociálních službách nově založeno na smluvním principu. Sjednávání druhu služby a rozsahu poskytovaných služeb podle individuálních potřeb osob ve smlouvě (včetně konkrétních podmínek poskytování služby) je významným krokem směřujícím k uplatnění svobodné vůle lidí, kterým jsou služby poskytovány. O lidech a jejich potřebách nebude „někým rozhodováno“, ale lidé sami budou účastníky sjednání podmínek poskytované služby. Smlouva současně uživateli služeb umožňuje vymáhat sjednaný rozsah služby a poskytovatele zavazuje k poskytování služby takovým způsobem, který je pro uživatele bezpečný a profesionální (48).

Smlouva o poskytování sociálních služeb musí být uzavřena v písemné formě s výjimkou případů, kdy to není možné (např. telefonická krizová pomoc) nebo by písemná forma byla kontraproduktivní pro účelné poskytování služby (např. nízkoprahová zařízení pro děti a mládež). Obecně platí, že poskytovatel je povinen smlouvu se zájemcem o službu uzavřít. Charakter smlouvy je soukromoprávní a řídí se příslušnými ustanoveními občanského zákoníku (29).

Smlouva o poskytování sociálních služeb je uzavírána výhradně mezi uživatelem služby (nebo jeho zákonným zástupcem) a poskytovatelem, který je pro daný druh

služby registrován. Porušení smluvních podmínek a následky z toho vyplývající musí řešit smlouva, přičemž spory z tohoto vyplývající jsou řešeny soudní cestou (29).

Smlouva musí vždy obsahovat následující náležitosti:

- označení smluvních stran,
- druh sociální služby, pro kterou je uzavírána,
- rozsah činností a úkonů v rámci poskytování sociální služby,
- místo a čas poskytování sociální služby,
- výši úhrady za sociální služby a způsob jejího placení,
- ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb,
- výpovědní důvody a výpovědní lhůty,
- dobu platnosti smlouvy (29).
- Poskytovatel sociálních služeb může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb pouze pokud:
  - neposkytuje sociální službu, o kterou člověk žádá (např. žadatel žádá o pobytovou službu poskytovatele pouze ambulantní služby),
  - nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou člověk žádá (např. má plně naplněny lůžkové kapacity),
  - zdravotní stav člověka, který žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby; tyto zdravotní stavy stanov prováděcí právní předpis (jedná se především o infekční onemocnění a duševní nemoci) (28).

Jestliže poskytovatel sociálních služeb odmítne uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů výše uvedených, vydá o tom osobě na její žádost písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy (28).

Cíle zákona o sociálních službách

V Důvodové zprávě k návrhu zákona předkladatel uvádí následující cíle zákona o sociálních službách:

- 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, podporovat proces sociální soudržnosti společnosti,
- zabezpečit ochranu osob oslabených ve schopnosti prosazovat svá práva a zájmy,
- podporovat jednotlivé uživatele služeb v naplňování cílů, kterých chtějí s pomocí sociálních služeb dosáhnout při řešení vlastní nepříznivé sociální situace,
- získat přehled o rozsahu a charakteru sítě sociálních služeb,
- zajistit potřebnou síť sociálních služeb v území,
- poskytovatele sociálních služeb.
- respektovat důstojnost uživatelů, podporovat jejich nezávislost a zvyšovat jejich společenskou a ekonomickou participaci,
- zajistit, že uživatelé budou chráněni proti nízké úrovni sociálních služeb,
- zajistit, aby zranitelné skupiny uživatelů byly chráněny před citovým, fyzickým, sexuálním zneužíváním a nedbalostí, a to jak v přirozeném prostředí, tak i v institucích,
- maximalizovat prospěšnost služeb pro uživatele vytvořením dostatečně pestré a dostupné nabídky a umožněním volby, která bude reagovat na individuální potřeby a okolnosti,
- rozpoznáním potřeb obcí, měst a regionů a zabezpečením odpovídajících služeb chránit a tím předcházet sociálnímu vyloučení jednotlivých osob nebo skupin, svým působením napomáhat k odstranění znevýhodnění jednotlivců nebo skupin a podporovat jejich zapojení do života komunity (8).

Změna postavení obcí a měst vůči sociálním službám a poskytovatelům. Na základě zákona o sociálních službách obcím vznikly nové povinnosti. Obec je

přirozeným sociálním prostředím. Pro mnohé je domovem, místem, kde se narodili nebo prožili podstatnou část života. Obcím i krajům ukládá zákon povinnost zajišťovat dostupnost informací o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb a zprostředkovat kontakt mezi uživatelem a poskytovatelem služby, přičemž obce i kraje budou moci využívat informačního systému spravovaného Ministerstvem práce a sociálních věcí (25).

Kraje a obce mají vytvářet podmínky pro poskytování sociálních služeb ve svém území a ve vzájemné spolupráci stanovují střednědobé plány poskytování sociálních služeb. Regionální nebo místní podmínky pro uspokojování potřeb lidí mohou být rozdílné, ovšem vždy odpovídající potřebám a možnostem v daném území. Základem plánování sociálních služeb je spolupráce zadavatelů (obcí, krajů) s uživateli a poskytovateli (jednotlivými organizacemi) sociálních služeb při vytváření plánu, vyjednávání o budoucí podobě služeb a realizaci konkrétních kroků. Společným cílem je zajistit dostupnost kvalitních sociálních služeb (25).

Při plánování sociálních služeb se vychází zejména z porovnání existující nabídky sociálních služeb se zjištěnými potřebami případných uživatelů služeb.

Pro úspěšnost plánování je zapotřebí podpora ze strany politické reprezentace, a to jak při zahajování plánování, tak i v jeho průběhu a při uskutečňování reálných činností směřujících např. k rozšíření nabídky služeb, zvyšování jejich efektivity a spolupráci různých subjektů při zajišťování potřebných služeb. Plán bývá zpracováván obvykle na rozmezí několika let a po uplynutí tohoto období se celý plánovací cyklus opět opakuje (8).

### ***1.3.5 Situace po přijetí zákona o sociálních službách***

Nový zákon vymezuje tři základní oblasti služeb:

- Sociální poradenství jako nedělitelnou součást všech sociálních služeb
- Služby sociální péče jako služby, jejichž záměrem je zabezpečovat primární a životní potřeby lidí, kteří nemohou být jinak zajištěny bez péče jiného člověka.

- Služby sociální prevence, které slouží k předcházení a zabraňování sociálnímu vyloučení lidí ohrožených sociálně negativními jevy (29).
- Sociální služby jsou členěny také podle místa jejich poskytování:
- Terénní služby jsou poskytovány v prostředí, kde člověk žije, tj. především v domácnosti, v místě, kde pracuje, vzdělává se nebo tráví volný čas. Toto vykonává o například pečovatelská služba, osobní asistenci či terénní programy pro ohroženou mládež (29).
- Za ambulantními službami člověk dochází do specializovaných zařízení, jako jsou například poradny, denní stacionáře nebo kontaktní centra.
- Pobytové služby jsou poskytovány v zařízeních, kde člověk v určitém období svého života celodenně, respektive celoročně žije. Jedná se především o domovy pro seniory či pro lidi se zdravotním postižením, ale také o tzv. chráněné bydlení pro lidi se zdravotním postižením či azylové domy.

#### Legislativa

Slabé stránky legislativy: Ukazuje se, že legislativa je příliš omezující a těsná pro neustále se vyvíjející systém sociálních služeb. Snad nejzřetelněji se nízká míra flexibility projevuje ve způsobu ohraničení služeb. Celý systém základních prvků jako povinných součástí nabízených služeb je umělý a odporuje celistvému pojetí veřejných služeb. Podrobné vymezení služeb a jednotlivých zařízení uzavírá systém pro nové typy služeb a nutí poskytovatele, aby se uměle přizpůsobovali komplexům a termínům v zákoně. Zákon přitom používá nejednoznačnou terminologii (např. chráněné bydlení lze vykládat více způsoby) a neodpovídající definice (např. azylové bydlení, u kterého se nejedná o prevenci). Problémy jsou také zřejmé u financování sociálních služeb. Zachování voluntaristického dotačního principu, kdy jsou dotace poskytovány na ročním základě, úplně jednoznačně vede k existenční nejistotě a stabilitě poskytovatelů (14).

Jabůrková uvádí, že: „Nevhodné je netransparentní přidělování dotací z centrální úrovně, neshodné hodnocení projektů ze strany krajů, a chybějící metodiky a kritéria

hodnocení. V praxi všude tak dochází k nevyváženému přidělování dotací s ohledem na formu poskytovatelů (nastává střet zájmů u krajských subjektů protěžovaných obecními a neziskovými poskytovateli) i typy poskytovaných služeb"(14,56s).

V tomto systému je také velmi namáhavé a obtížné financování dalších nových služeb. Taktéž nastavení příspěvku na péči se jeví jako velmi problematické. Úroveň příspěvků na péči je nedostatečná, diskutabilní jsou stanovená kritéria, chybí metodika pro posuzování nároku na příspěvek a kontrolu využití příspěvku, dochází k diskriminaci některých klientských skupin. Velké obtíže znamenalo také samé překlopení systému, problémy se například vyskytují u lidí, kteří nepobírali příspěvek na péči o osobu blízkou (14).

Celkový systém financování služeb není propojen s postupem komunitního plánování a neopírá se tak o skutečné potřeby zjištěné v místě, kde je služba poskytována. Skutečnost, že obce nejsou povinny plánovat, popírá logiku plánování založeného v souladu se zásadou subsidiarity na principu označovaném jako „zespodu nahoru“. Dále zde také brání plánování, rozvoji služeb a pravidlům konkurence cenová regulace poskytovaných služeb (14).

#### Silné stránky legislativy

Schválení legislativy k sociálním službám už konečně přineslo první platnou a efektivní porevoluční právní normu, která uceleně a samostatně upravuje dosud právně nehotové prostředí sociálních služeb.

Dále Jabůrková uvádí, že: „Mezi silné stránky této právní normy patří deklarovaná změna hodnotových východisek. Formálně je zde zakotven princip sociálního začleňování a dochází tak k deklaratornímu odklonu od opečovávajícího, paternalistického pojetí služeb a donucovacího, sociálně patologického přístupu k osobám sociálně nepřizpůsobivým“(14,17s).

Kladem je také nesporně právní vymezení rozlehlého spektra sociálních služeb jako je osobní asistence, raná péče, respitní péče apod. Mnoho nově vzniklých služeb se definitivně zařadila po boku dosud upravované pečovatelské služby a ústavní péče.

Došlo také k odchýlení od medicinalizace sociálních služeb, při oceňování potřeb klientů se vychází také ze sociální situace a nejenom ze z posuzování zdravotního stavu, určitého jedince. U mnoha klientů, hlavně těch se zdravotním postižením žijících v rodinách, došlo v souvislosti s novým systémem financování ke zlepšení podmínek pro udržení jejich kvality života (14).

Další silnou stránkou je také definování nároků v oblasti zajišťování kvality služeb, zavádí se nové instituty nutné k profesionalizaci služeb. Všichni poskytovatelé se musí registrovat, podmínkou výkonu jejich činnosti je povinnost plnění národních standardů kvality služeb ověřovaných na místě poskytování služeb procesem inspekce. Danou roli v systému sociálních služeb dostala také profese sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách. Pozitivem je v neposlední řadě bezesporu i vymezení povinnosti celoživotního vzdělávání a zvyšování kvalifikace a odbornosti personálu. Legislativa upravující sociální služby tak vytváří základní předpoklady pro uplatňování základních práv a svobod upravených ústavními zákony i principů evropského sociálního modelu definovaných v doporučeních mezinárodních institucí (14).

Nové možnosti: Tyto velké změny vyvolané novou legislativou umožnily rozjetí veřejné diskuse k dosud zanedbávané problematice sociálních služeb a vlastní politice v této oblasti. Tato diskuse poskytuje příležitost pro nové postavení sociálních služeb v ekonomice i další možnost zvýraznit prioritu této oblasti z hlediska vnímání samotné společnosti (14).

K maximálnímu zvětšení informovanosti a osvětě o možnostech řešení nepříznivé situace jednotlivců a jejich rodin může také pomoci založený informační systém, postavený na registrační povinnosti poskytovatelů služeb (14).

Finanční stimulační přístup uživatelů k řešení nepříznivé situace přes příspěvek na péči je předpokladem pro uplatnění volby v systému sociálních služeb. Je také krok směrem ke konkurenčnímu prostředí mezi poskytovateli, které může posléze vyvolat tlak na kvalitu služeb a jejich přizpůsobování potřebám uživatelů.

Dále navíc vzniká příznivá možnost propojení zdravotních a sociálních služeb v souvislosti stárnoucí populace. Legislativa také produkuje příležitost podpořit transformaci pobytových služeb na služby poskytované klientům v jejich přirozeném prostředí a uplatnit tak myšlenky deinstitucionalizace v praxi vzrůstající podporou a rozvojem terénních služeb (25).

Nové instituty (inspekce, registrace, standardizace, a jiné.) mohou vést k profesionalizaci sociálních služeb a vyloučení služeb nekvalitních a předcházet tak případným excesům a zneužívání klientů. A naposledy v řadě je zde pozitivní možnost využití strukturálních fondů na koncepční změny a modernizaci sociálních služeb i samotného systému (14).

Nebezpečí: Významným rizikem souvisejícím s implementací nové legislativy je ohrožení stávajících poskytovatelů služeb a jejich pracovníků při překlápění systému. Současná politika preferuje služby sociální péče před službami prevence, není vyvážená v přístupu k určitým cílovým skupinám. Špatné financování služeb sociální prevence, které jsou ze zákona poskytovány nárokově a bezplatně, může přivodit selhání těchto služeb a eskalovat sociální problémy. Ještě může být další nebezpečí faktické nedostatečné spektrum služeb a nedostiznost některých služeb péče ve venkovských regionech, neboť tato oblast je v podstatě věcí fakultativní samosprávné působnosti obcí a krajů (14).

Závažným ohrožením pro velkou řadu profesionálních poskytovatelů služeb je, že případný odliv finančních prostředků od profesionálních poskytovatelů. Klienti totiž mají možnost využít příspěvek na péči na jiné účely; současně hrozí, že pečující rodinní příslušníci nebudou využívat finanční prostředky ve prospěch klientů. Existuje reálné nebezpečí, že se rodiny nebudou schopny o svého rodinného příslušníka samy doma postarat a dojde tak ke zhoršování jejich zdravotního stavu a sociální situace, což asi vyvolá tlak na další systémy veřejných služeb. V okruhu řízení kvality je patrná nepřipravenost poskytovatelů sociálních služeb vykonávat povinnosti týkající se národních standardů kvality sociálních služeb, což může vést k jejich úřednímu



uplatňování a zatěžování poskytovatelů a samotného systému dalšími transakčními náklady a zatěžujícím papírováním (14).

V rozsahu inspekcí tolik akcentovaný kontrolní prvek nedává místo pro vzdělávání a podporu při zavádění kvality. Nebezpečí špatného provádění inspekcí zvyšuje skutečnost, že krajské úřady nemusí k tomuto účelu zaměstnávat kvalifikované registrované odborníky. Zákon pracovníkům tuto povinnost neukládá. Nadále si i v neposlední řadě se ukazuje, že politika sociálních služeb i samotná legislativa neobsahuje vazby na související domácí i mezinárodní strategické politiky a může tak znamenat, že se sociální služby budou u nás vyvíjet jiným směrem, než je běžné u veřejných služeb v Evropě (14).

Na základě monitoringu poskytování sociálních služeb v nestátních neziskových organizacích, na průzkumu mezi krajskými úřady, místními samosprávami a Ministerstvem práce a sociálních věcí, kterou zpracoval SKOK, vyšla Analýza zákona o sociálních službách z pohledu uživatelů a poskytovatelů. V rámci této analýzy byla zpracována nová verze rozboru zákona o sociálních službách. Výstupem Analýzy zákona o sociálních službách z pohledu uživatelů a poskytovatelů je: Každý nový návrh zákona a každá novela zákona má své dobré a své stinné stránky. Neštěstím je, že zákonů je tak velké množství, že ani dobře připravený a svižný úředník nestačí zpracovat a aplikovat vše, co by měl (29).

Již první etapa implementace legislativy mnohé ukázala. Do popředí zájmu sociální politiky se dostaly organizace zřizované veřejnou správou. Zejména kraje využívají svého vlivu. Jako by krajská zařízení pro poskytování sociálních služeb byla jedinou zárukou, že finanční prostředky ze státního rozpočtu budou správně užity a jejich užití nejlepším způsobem zkontrolováno. Nestátní neziskové organizace mají proti ustáleným sociálním službám komparativní výhodu v tom, že dokážou rychleji reagovat na změny situace a také na potřeby uživatelů. Nejlépe působícím momentem zákona o sociálních službách se ukázal požadavek na zajištění kvality a celoživotní vzdělávání sociálních pracovníků i pracovníků v sociálních službách. V rámci analýzy

její zpracovatelé nadále podrobují zákon o sociálních službách konstruktivní kritice (29).

Požadují zejména:

- jednoznačnější terminologii, aby nebylo možné vykládat části zákona rozdílným způsobem
- kritéria hodnocení pro přidělování dotací
- posílení principu komunitního plánování zdola nahoru (v zákoně je obcím přisouzena zcela pasivní role).

Velkou naději vkládají zpracovatelé do transformace pobytových zařízení na sociální služby poskytované v přirozeném prostředí uživatele, jak o tom hovoří příslušné usnesení vlády z února 2007 (29).

### ***1.3.6 Financování sociálních služeb***

„Systém financování sociálních služeb je v současné době limitujícím faktorem jejich dalšího rozvoje. Všude v Evropě jsou nákladné sociální služby (zejména služby ústavní povahy) kofinancovány státem nebo zařazeny do pojistných systémů“ (25,20s).

V zahraniční praxi se preferuje a uplatňuje princip „dotace na hlavu“, tj. posílení příjmu osoby, která podle odborného posouzení státní posudkové komise služby potřebuje. Tím se posiluje suverenita jedince (on si vybírá poskytovatele), zvyšuje kontrola, zda byly služby skutečně vykonány, vytváří koupěschopná poptávka a konkurence. Stát má pak pod svým dohledem stanovení nároku osoby a kvalitu poskytovatele včetně jeho ekonomické přiměřenosti. Zajistí se i rovnoprávný přístup všech poskytovatelských subjektů k veřejným prostředkům (25).

Z tohoto pojetí v zásadě vychází i zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, jehož cíle v okruhu financování sociálních služeb jsou:

- sjednotit podmínky pro získání veřejných prostředků všemi subjekty poskytujícími péči, které mají akreditaci, a zajistit jejich rovnoprávné postavení i stabilní financování,

- zabezpečit svobodnou a samostanou volbu způsobu zajištění služeb a reverzibilní přechod od „pasivního závislého pacientství“ k „aktivnímu klientství“,
- nastartovat proces deinstitucionalizace a individualizace péče,
- reagovat na evropské směry
- zrušit zevšeobecnění pohledů na zdravotně postižené a jinak znevýhodněné občany a starobní důchodce,
- zabezpečit spoluúčast jedince (klienta a pacienta) při řešení jeho sociální situace (25).

Klíčovým faktorem, znamenajícím zásadní kvalitativní změnu v oblasti financování sociální péče, je zavedení dávky „příspěvek na péči“, který se poskytuje osobám závislým na pomoci jiné fyzické osoby za účelem zajištění potřebné pomoci. O příspěvku rozhoduje obecní úřad s rozšířenou působností. „Příspěvek na péči“, z části pokrývá financování pobytových služeb. Tento model financování však předpokládá, zbytek potřebných financí bude poskytnut ze státního rozpočtu a rozpočtu obcí a krajů. Nabízí se zde veřejným rozpočtům pružnější financování nezbytné sítě sociálních služeb, než tomu bylo doposud. Na zpracovaných střednědobých plánech rozvoje sociálních služeb bude rozhodnutí o charakteru a rozsahu místní či regionální sítě sociálních služeb (25).

Výsledkem je, že stát již nerozhoduje o tom, kdo se o občana postará, ale volba je na jedinci samém. Společenský efekt pak spočívá v podstatně lepším a účelnějším využívání veřejných prostředků (princip „dotace na lůžko“ - tedy poskytování dotací provozovatelům služeb vedlo k expanzi a neefektivnímu nadužívání) (56).

#### Zdroje financování sociálních služeb

Vícezdrojové financování je typickým rysem financování sociálních služeb. Prameny financování jsou závislé na řadě faktorů souvisejících jak s danou službou samou (tedy určitým produktem), tak i jejím poskytovatelem (tedy právní formou organizace poskytující sociální služby) (25).

Zdroje příjmů můžeme obecně považovat tyto:

- dotace ze státního rozpočtu
- dotace z rozpočtů obcí, měst a regionů,
- úhrady z veřejného zdravotního pojištění,
- prostředky z programu Evropských společenství,
- příspěvky zřizovatelů,
- úhrady od klientů (příjemců služeb),
- dary, soukromé osoby, nadace,
- vedlejší hospodářská a mimořádná činnost (výroba stravy a rozvoz, praní prádla, prodej výrobků organizace) (25).

Financování pobytových sociálních služeb je v dnešní době založeno na třech hlavních pilířích:

- platby uživatelů sociálních služeb,
- státní dotace,
- platby z veřejného zdravotního pojištění.

Financování ambulantních a terénních sociálních služeb se vychází ze dvou zdrojů:

- platby uživatelů sociálních služeb,
- státní dotace (25).

Jiné zdroje financování pobytových, ambulantních a terénních sociálních služeb také mohou být:

- příspěvek zřizovatele na činnost,
- vedlejší hospodářská činnost (praní prádla, výuka jízd na koni, prodej výrobků a jiné),
- ostatní granty a příspěvky na vedlejší aktivity poskytovatele,
- ostatní zdroje (25).

### ***1.3.7 Vzdělávání pracovníků v sociálních službách***

Zákon o sociálních službách v § 111 odst. 1 a § 116 odst. 9 s účinností od 1. 8. 2009 nově stanovil minimální roční časovou dotaci pro další vzdělávání pro pracovníky v sociálních službách a sociální pracovníky. Tato dotace je stanovena v rozsahu minimálně 24 hodin za kalendářní rok. Objem dalšího vzdělávání jsou zaměstnavatelé povinni zajistit zaměstnancům ze zákona. Pokud zaměstnanec už dále nevykonává činnost sociálního pracovníka nebo pracovníka v sociálních službách u zaměstnavatele po celý kalendářní rok, musí a je i povinen zaměstnavatel zařídit další vzdělávání ve výši 1/12 zákonného požadavku za každý započatý kalendářní měsíc, ve kterém zaměstnanec u zaměstnavatele vykonával činnosti, které zakládají povinnost dalšího vzdělávání (48).

V roce 2009 se postupuje při stanovení počtu povinných hodin dalšího vzdělávání obdobně, jako by se postupovalo při nástupu zaměstnance od 1. 8. 2009, tzn. za rok 2009 je třeba absolvovat minimálně 10 hodin dalšího vzdělávání. Lze akceptovat, že se do počtu povinných hodin započítá časová dotace požadovaného kurzu, pokud zaměstnanec přejde v průběhu roku k jinému zaměstnavateli a doloží novému zaměstnavateli absolvování kurzu v daném kalendářním roce u předchozího zaměstnavatele. Je nutno také uvést, že dle ustanovení zákona o sociálních službách se nemusí jednat pouze o akreditované kurzy, zaměstnavatel sám může např. zajistit uspořádání školicí akce pro své zaměstnance (29).

### ***1.3.8 Dobrovolnictví v sociálních službách***

Jedním z faktorů, který velmi ovlivnil poskytování sociálních služeb a nadále ovlivňuje je dobrovolnictví. Dobrovolníci mohou plnit v sociálních službách významnou úlohu. Dobrovolnictví přináší do vztahu poskytovatel – klient v rámci sociálních služeb nejen kvantitativní zvýšení kapacity poskytovatele. Jako osoba, která není zaměstnancem, může být dobrovolník klientovi blíže nejen geograficky, ale také

věkově či mentálně díky svým specifickým zkušenostem, zájmům. Výhodou dobrovolníků je, že nejsou profesionálními sociálními pracovníky, což v některých případech může bourat bariéry mezi jím a klientem, nebo pomáhat udržet klientovi vědomí jeho osobní důstojnosti a hodnoty. Dobrovolnictví však skýtá ještě jednu možnost: pomoc klientovi díky jeho vlastní dobrovolnické činnosti (51).

Uplatnění dobrovolníků v sociálních službách je v organizaci je mnohostranné. Podporu dobrovolníků lze použít bezmála na všech úsecích sociální práce. Velmi mnoho poskytovatelů, kteří už dnes mají podobu profesionálních institucí, prošlo určitým obdobím, kdy jejich činnost aspoň částečná, nebyla myslitelná bez účasti dobrovolníků. Nejenom svými odbornými znalostmi, které si přinášejí ze svého profesionálního působení, nebo odborného výcviku, který jim umožnil poskytovatel, ale také mohou pomáhat a odlehčovat v každodenní namáhavé práci zaměstnanců, popřípadě přinášet takový nadstandard, který by profesionálové při svém velkém vyčerpání, nejsou schopni, uživatelům poskytnou. Jako například osobní asistenti, nebo při organizaci nárazových akcí a jiné další aktivity (51).

Rizika dobrovolnictví v České republice se podle vzorů některých zemí s rozvinutou dobrovolnickou infrastrukturou zavádí profesionálně řízené dobrovolnictví. Velkou rolu zde také hraje zděděná nedůvěra vůči laikům. V institucionalizovaných službách hlavně takových, které jsou centrálně řízeny (například nemocnice) a jsou více orientovány na posílení profesionálního modelů řízení dobrovolnictví výraznými institucionálními prvky a kontrolními mechanismy tam je podpora ze strany některých nadací, státu. Zde dochází k procesu, který byl nazván „od nadšenectví k profesionalitě“ (51).

Jedním z rizik, je že organizace se plně soustředí ve vztahu k dobrovolníkům na bezchybné fungování administrace, která zajistí perfektní fungování provozu od začátku až do konce, ale vytratí se lidský vztah a pocit z toho, že jsem jako dobrovolník nepostradatelný. Namísto toho si potom dobrovolníci mohou připadat jako součást perfektně promazaného stroje, kterou lze kdykoli vyměnit (51).

Jedním z hlavních úkolů koordinátora dobrovolníků ve větších organizacích by mělo být samozřejmostí usilovat o to, jak neztratit s dobrovolníky lidský kontakt a udržet jejich chuť podílet se na něčem novém, inovativním, zvláštním, zajímavém, což bývá pro dobrovolníky rozhodující motivací (51).

## **2. Cíl práce a hypotézy**

### **2.1 Cíl práce**

Zmapování služeb pro osoby s různým znevýhodněním s důrazem na transformaci sociálních služeb po roce 2007. V průběhu roku 2007 došlo v sociální oblasti ke změnám v legislativě – nabyt účinnosti zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách. Na základě platnosti tohoto zákona museli organizace registrovat své služby jako služby sociální, dle definice zákona 108/2006 Sb.

Tato práce se zaměřuje na zmapování služeb pro osoby s různým znevýhodněním a jejich srovnání před a po roce 2007. Zmapování této oblasti se týká zejména konkretizace rizik a omezení, které vyplývají z registrace sociálních služeb. Konkretizace rizik a omezení nabízí možnost, se při budoucí registraci nové sociální služby se těmto rizikům vyhnout.

### **2.2 Hypotéza**

Po roce 2007 byly služby pro osoby se znevýhodněním transformovány v sociální služby podle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách a v služby nedefinované v zákoně 108/2006 Sb. Na základě této hypotézy předpokládám, že poskytovatelé služeb registrovali své služby jako sociální, dle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách. Dále předpokládám, že jedním z hlavních důvodů registrace a v čem vidí poskytovatelé přínos registrace sociálních služeb, spočívá zejména v možnosti získat finanční prostředky na provoz služby z dotačních programů MPSV ČR. Mezi další přínosy registrace sociálních služeb řadím: zajištění kvalitních služeb.



### **3. Metodika**

#### ***3.1 Metodický postup***

Výzkum se skládá ze tří částí. První část výzkumu se zaměřuje na zmapování sociálních služeb pro osoby se znevýhodněním v Českých Budějovicích. Jako výzkumná metoda bude použita sekundární analýza dat. Druhá část popisuje registraci sociálních služeb v KONÍČEK, o. s. Potřebné materiály byly získány z interních dokumentů organizace. Třetí část se věnuje rizikům a omezením souvisejícím s registrací sociálních služeb. Potřebná data byla získána za pomoci řízeného rozhovoru se zástupci organizací v Českých Budějovicích. Rozhovor obsahoval tři otázky a nabízel zároveň varianty odpovědí pro snadnější zpracování.

#### ***3.2 Charakteristika souboru***

Cílovou skupinu tvořily neziskové organizace v sociální oblasti na území Českých Budějovic. Při stanovování cílových skupin bylo vycházeno z brožury Průvodce sociálními službami města České Budějovice 2006 a 2008, 2009. Na základě Průvodce 2006 bylo vybráno celkem 46 Nestátních neziskových organizací – poskytovatelů služeb v sociální oblasti. Tito respondenti byli následně srovnáni v rámci Průvodce 2008 a 2009.

Celkem bylo srovnáváno 46 poskytovatelů. Výstupem tohoto srovnání bylo rozdělení poskytovatelů na:

- poskytovatele, kteří registrovali sociální služby v letech 2007, 2008 – celkem 24
- poskytovatelé, kteří neregistrovali sociální služby v letech 2007, 2008 – celkem 22

#### 4. Výsledky

##### 4.1 Charakteristika organizací poskytující služby lidem se znevýhodněním na území Českých Budějovic v roce 2007 a v roce 2009

Celkem bylo srovnáváno 46 poskytovatelů. Výstupem tohoto srovnání bylo rozdělení poskytovatelů na:

- poskytovatele, kteří registrovali sociální služby – celkem 24
- poskytovatelé, kteří neregistrovali sociální služby – celkem 22

**Tabulka č. 1: Charakteristika organizací v roce 2007 a 2009**

	<b>organizace před rokem 2007</b>		<b>organizace po roce 2009:</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>registrovaní poskytovatelé sociálních služeb</b> <input type="checkbox"/> <b>neregistrovaní poskytovatelé služeb</b>
1	Centrum pro zdravotně postižené Jihočeského kraje, služby - základní sociální poradenství, zprostředkování odborného poradenství, konzultace, pomoc při výběru rehabilitačních a kompenzačních pomůcek.	1	Centrum pro zdravotně postižené Jihočeského kraje, služby - odborné sociální poradenství, osobní asistence a další doplňkové služby.
2	Česká maltézká pomoc Suverénního řádu maltézských rytířů, pod patronátem Velkopřeroství českého, středisko České Budějovice, služby - doprava dětí s postižením do speciálních škol, zařízení v Č. Budějovicích,	2	Česká maltézká pomoc Suverénního řádu maltézských rytířů, pod patronátem Velkopřeroství českého, středisko České Budějovice, služby - průvodcovské a předčitatelské služby

	zajištění první pomoci při různých akcích.		
3	Dětský stacionář Světluška, o.p.s., služby -pro zdravotně postižené, denní stacionář, individuální péče dětem a jejich rodinám, odlehčovací služby, rehabilitace, speciální pedagogika, ergoterapie, nácvik sebeobsluhy, zprostředkování výuky v elokovaných rehabilitačních třídách.	3	Dětský stacionář Světluška, o.p.s, služby - týdenní stacionář, denní stacionář a jiné doplňkové služby.
4	Diecézní charita České Budějovice, Poradna Eva pro ženy a dívky v nouzi	4	Diecézní charita České Budějovice, Poradna Eva pro ženy a dívky v nouzi, služby - terénní programy a jiné doplňkové služby.
5	Fond ohrožených dětí, služby - vyhledávání a pomoc dětem týraným a sociálně ohroženým, bezplatné sociálně právní poradenství, vyhledávání náhradních rodin.	5	Fond ohrožených dětí, služby - sociálně aktivizační služby pro rodinu s dětmi, další doplňkové služby.
6	Háječek kontaktní centrum, služby - kontaktní práce s uživateli drog, výměnný program, distribuce zdravotního materiálu, potravinový, vitaminový, hygienický program,	6	Háječek kontaktní centrum, služby - kontaktní centrum a jiné doplňkové služby.

	krizová intervence, zprostředkování detoxu, léčby, příprava k léčbě, ambulantní léčba, substituční program, poradenství, terénní program.		
7	Jihočeská Lambda, služby - sociální, zdravotní pomoc osobám s gayem, lesbickou orientací, zabezpečení konzultace s právníkem, psychologem, sexuologem, sociální a zdravotní pomoc osobám postiženým AIDS		Jihočeská Lambda, služby - zůstaly stejně
8	Jihočeská RŮŽE, služby - krizové centrum pro matku a dítě v Kostelci, občanská poradna.	7	Jihočeská RŮŽE, služby - odborné sociální poradenství, azylový dům a další doplňkové aktivity.
9	Kardio – klub České Budějovice, služby - besedy, přednášky, pravidelný rehabilitační tělocvik, jiné akce pro zlepšení zdravotního stavu		Kardio – klub České Budějovice, služby - zůstaly stejné
10	Kontakt bB, KONTAKT bB, služby - celoroční pravidelný plavecký program pro osoby s handicapem na všech výkonnostních úrovních, program pro děti, mládež, školící programy.	8	Kontakt bB, KONTAKT bB, služby - sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením a jiné doplňkové služby.
11	Kulturně vzdělávací centrum		Kulturně vzdělávací centrum

	Pansofie, o. p. s., služby - sociálně vzdělávací služby a volnočasové aktivity pro těhotné ženy, rodiče na rodičovské dovolené, děti, mládež, veřejnost sociálně terapeutické služby za účelem harmonizace osobnosti, víkendové tvůrčí dílny, ateliéry, tělovýchovné aktivity pro těhotné ženy, pro ženy po porodu, masáže, kurzy výuky jazyků pro rodiny.		Pansofie, o. p. s., služby - 5 zájmových klubů s volnými cykly pro setkávání pro všechny generace, obsahující specifickou přednášku, s doprovodnou nabídkou literatury a produktů zdav. živ. stylu. Gravid klub, Paedu klub, Medica klub, Art klub, Filosofia klub.
12	LINKA DŮVĚRY České Budějovice, o. p. s, služby - krizová intervence.	9	LINKA DŮVĚRY České Budějovice, o. p. s., služby - telefonická krizová pomoc a jiné doplňkové služby.
13	Multikulturní centrum České Budějovice, služby - český jazyk pro cizince, základy PC pro uchazeče o práci, konzultace, program pro uchazeče o práci.		Multikulturní centrum České Budějovice, služby - rozšířeny, o terénní asistenční práci pro cizince, konzultace a školení k pracovním podmínkám, pořízení vlastního bydlení, vzdělávání dospělých a dětí, aktivity v oblasti sociální, kulturní adaptace cizinců, účast na výměnných pobytech mládeže se zahraničím.
14	Nevo džipen - Nový život, služby - vzdělávání rómských dětí a		Nevo džipen - Nový život, služby - zůstaly stejné.

	mládeže, volnočasové aktivity.		
15	Pětilistá růže, projekt "aktivní stáří", projekt "Roční období a advent seniorů", přednášky pro seniory		Pětilistá růže, služby - zůstaly stejné
16	Modrá spirála, o.s., služby - svépomocná rodičovská skupina, telefonická krizová intervence, sociálně právní poradenství		Modrá spirála, o.s., ukončila činnost
17	Revma liga České Budějovice, služby - zlepšení fyzického, duševního stavu, životních podmínek nemocných s revmatickými chorobami, přednášky, ergoterapie, cvičení, kulturní akce, semináře.		Revma liga České Budějovice, služby - zůstaly stejné.
18	Ruský klub, České Budějovice, služby - sociálně-právní poradenství cizinců, podpora integrace zranitelných skupin imigrantů, zejména žen, dětí, rozvoj vztahů mezi komunitami.		Ruský klub, přejmenován na Infocentrum Ukrajina, služby - zůstaly stejné
19	Salesiánské středisko mládeže - dům dětí a mládeže České Budějovice, služby - nízkoprahový klub, mimostřediskové aktivity, konzultační práce, situační	10	Salesiánské středisko mládeže - dům dětí a mládeže České Budějovice, služby - nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a jiné doplňkové služby.

	intervence, informační servis, pomoc v krizi, případová práce, primární prevence, skupinová práce		
20	S.D.M. Sdružení dětí a mládeže, služby - Informační centrum pro mládež - poskytování informací, regionální zastoupení České národní agentury "Mládež"-poradenství.		S.D.M. Sdružení dětí a mládeže, služby - přibyla Evropská dobrovolná služba - vysílají organizace, vodácký oddíl Delfin.
21	Městská charita Č. Budějovice - Dům sv. Pavla (azylový dům), služby - pomoc v krizové životní situaci, těm jež hrozí sociální vyloučení, pomoc při začleňování.	11	Městská charita Č. Budějovice - Dům sv. Pavla (azylový dům), služby - nízkoprahové denní centrum, azylový dům, dům na půl cesty, terénní programy, noclehárna a jiné doplňkové služby.
22	Tyfloservis, služby - sociální rehabilitace nevidomých, těžce slabozrakých, podpora integrace, práce s kompenzačními pomůckami, terénní, ambulantní bezplatné služby.	12	Tyfloservis o.p.s., služby - sociální rehabilitace a jiné doplňkové služby.
23	Arcus Život České Budějovice, služby - sdružení onkologicky nemocných pacientů		ARCUS - ŽIVOT SOP služby - zůstaly stejné
24	Agentura sester domácí péče IVAS, služby - práce s dětmi a mládeží, práce s rodinou		Agentura sester domácí péče IVAS, služby - rozšířily o ošetrovatelskou, zdravotní,, rehabilitační péče v

			domácnosti klienta nepřetržitě 7 dní v týdnu, půjčování kompenzačních pomůcek, poradenská činnost
25	Dům dětí a mládeže, služby - přírodovědné, technické, tělovýchovné, umělecké, vzdělávací, klubové aktivity dětí a mládeže.		Dům dětí a mládeže, služby - zůstaly stejné
26	Jeslová a azylová zařízení, služby - ubytování pro matky s dětmi, ubytování pro svobodné dívky od 18 let, ubytování, pomoc při hledání východisek z krizových situací.	13	Jeslová a azylová zařízení České Budějovice, příspěvková organizace, služby - azylové domy, domy na půl cesty a jiná doplňkové služby.
27	1. Centrum zdravotně postižených Jihočeského kraje v Č. Budějovicích, služby - zajišťování materiálních prostředků sociálně slabým, podpora humanitárních akcí, zprostředkování kontaktů se zahraničními handicapovými sportovci, turisty, regenerační program, sportovní aktivity	14	1. Centrum zdravotně postižených Jihočeského kraje v Č. Budějovicích, služby - sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, pro seniory a osoby s různým zdravotním postižením, další doplňkové služby
28	Jihočeská sociální pomoc o.p.s., služby - pracovní místa pro dlouhodobě nezaměstnané, zdravotně postižené formou		Jihočeská sociální pomoc o.p.s., služby - zůstaly stejné



	veřejně prospěšných prací, vyvažování obědů pro seniory		
29	Roska České Budějovice, regionální organizace Unie Roska v ČR, služby - svépomocná činnost zdravotně postiženým roztroušenou sklerózo, rekondiční rehabilitační pobyt, rehabilitační cvičení, plavání, hipoterapie, jóga v denním životě, zdravotní, sociální poradenská činnost.		Roska České Budějovice, regionální organizace Unie Roska v ČR, služby - zůstaly stejné
30	STŘEP- Středisko poradenství a péče o osoby se zdravotním postižením	16	STŘEP- Středisko poradenství a péče o osoby se zdravotním postižením, služby - tlumočnické služby a jiné doplňkové služby.
31	Speciálně pedagogické centrum pro zrakově postižené, služby - centrum pro děti zrakově postižené		Speciálně pedagogické centrum pro zrakově postižené, služby - poradenské centrum pro děti zrakově postižené, služby zrakově postiženým dětem, jejich rodičům, pedagogům, péče o klienty od předškolního věku po ukončení školní docházky
32	Svaz důchodců ČR, Krajská rada Jihočeského kraje, služby - pečovatelská služba, rekondiční vycházky, cvičení, trénování		Svaz důchodců ČR, Krajská rada Jihočeského kraje, se přejmenovaly na Svaz důchodců ČR, občanské sdružení, Městská organizace České

	paměti, měření tlaku, biolampa, rotoped.		Budějovice, služby - rozšíření o prosazování zájmů seniorů a jejich postavení ve společnosti, jóga, cyklovyjíždky, společenské hry, muzikoterapie, filmy, zájezdy.
33	YMCA České Budějovice, křesťanské sdružení mladých lidí, služby - KON -klub - integrovaný klub pro ZTP mládež a jejich přátele Otevřený nízkoprahový klub pro děti ze sídliště Máj.		YMCA České Budějovice, křesťanské sdružení mladých lidí, služby - rozšíření o klub pro lidi s postižením, jednorázové akce pro veřejnost.
34	Poradna pro ženy a dívky SONŽ, služby - provedení těhotenského testu, pomoc ženám v obtížných životních situacích, sociální pomoc nastávajícím matkám v tísní, zprostředkování odborné pomoci a spolupráce s odborníky, besedy.	17	Poradna pro ženy a dívky SONŽ, služby - telefonická krizová pomoc, odborné sociální poradenství a jiné doplňkové služby.
35	Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých, oblastní pobočka (OO SONS), služby - sociálně - právní poradenství, seznamování s různými druhy kompenzačních pomůcek, klubová činnost, volnočasové aktivity.		Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých, oblastní pobočka (OO SONS), služby - rozšíření o sdružování a hájení zájmů nevidomých a jinak těžce zrakově postižených, poskytování podpory vedoucí k integraci do společnosti, vyhledávání a kontaktování těžce

			zrakově postižených včetně osob v akutním stádiu po ztrátě zraku, ověřování nových forem pomoci, popularizace a osvětlování problematiky zrakového postižení.
36	Svaz neslyšících na nedoslýchavých v ČR - Poradenské centrum, služby - poradenství, zajišťování kompenzačních, rehabilitačních pomůcek, pomoc při jednání s úřady, kurzy odezírání, rekondiční pobyty, přednášky.	18	Svaz neslyšících na nedoslýchavých v ČR - Poradenské centrum České Budějovice, služby - sociálně aktivizační pro seniory a zdravotně postižené, odborné sociální poradenství a jiné doplňkové služby.
37	M - centrum pro mladou rodinu, služby - dopoledne pro těhotné maminky, pro miminka (masáže), pro rodiče s dětmi (cvičení, zpívání, malování), odpoledne pro předškoláky, školkové děti (výtvarné tvoření, hudební školička, angličtina, aerobic), večer pro maminky, tatky (Aerobic mix, Bodystyling, Orientální tance, Jóga v denním životě).		M - centrum pro mladou rodinu, služby - rozšíření o individuální konzultace, pomoc při hledání zaměstnání, dopolední programy pro rodiče s dětmi od 0-4 let.
38	Jihočeský streetwork ( při.o.s. PREVENT), služby - terénní sociální práce s uživateli drog,	19	PREVENT o. s., Jihočeský streetwork, služby - terénní programy a jiné doplňkové služby

	výměnný injekční program, základní zdravotní, sociální a právní poradenství, aktuální pomoc v tísni, poradenství, testování HIV a virových hepatitid, asistenční služba, krizová intervence.		
39	Jihočeské substituční centrum (o.s. PREVENT), substituční léčba, psychoterapie, zdravotní poradenství, drobná zdravotní ošetření, sociální práce, sociální asistence, poradenství pro rodiče, krizová intervence.	20	PREVENT o.s. Jihočeské substituční centrum, služby - odborné sociální poradenství a jiné doplňkové služby.
40	Jihočeští senioři, služby - činnost pro seniory v oblasti vzdělávání, zábavy, společenského života, rozvoj jejich plánů.		Jihočeští senioři, služby - zůstaly stejné.
41	Krizové centrum pro děti a rodinu v Jihočeském kraji, služby - krizová intervence, poradenství, sociální, právní, psychologické, přednášková činnost, komplexní péče o týrané, zneužívané a zanedbávané děti.	21	Krizové centrum pro děti a rodinu v Jihočeském kraji, služby - krizová pomoc a jiné doplňkové služby.
42	Městská charita Č. Budějovice - Charitní pečovatelská služba, služby - péče o klienty se sníženou	22	Městská charita Č. Budějovice - Charitní pečovatelská služba, služby - pečovatelská služba a jiné doplňkové

	schopností péče o vlastní osobu a domácnost, o tělesně, mentálně postižené, akutně i chronicky nemocné, péče o biopsychosociální potřeby v domácím prostředí		služby.
43	Svaz diabetiků ČR, územní organizace, služby - zdravotně výchovná činnost, edukační rehab. pobyt pro zlepšení kvality života a správného stravování, rehabilitační cvičení, cvičení ve vodě, měření glykemie a TK.		Svaz diabetiků ČR, územní organizace, služby - zůstaly stejné
44	Jihočeská rozvojová o.p.s., služby - podpora sociálního, ekonomického rozvoje občanské společnosti v Jihočeském kraji, podpora rozvoje lidských zdrojů, občanská poradna.	23	Občanská poradna při Jihočeské rozvojové o. p. s., služby - odborné sociální poradenství a jiné doplňkové služby.
45	Dětské centrum Arpida, služby - denní stacionář pro děti s těžkým tělesným a kombinovaným postižením, chráněné pracoviště pro osoby s tělesným a kombinovaným postižením, dvoutýdenní rehabilitační pobyty rodičů s dětmi, sociální poradenství, základní škola	24	Arpida, centrum pro rehabilitaci osob se zdravotním postižením, o.s., služby - denní stacionář, osobní asistence, raná péče, sociálně terapeutické dílny, sociální rehabilitace a jiné doplňkové služby.

	speciální, mateřská škola, praktická škola pro děti a žáky s tělesným a kombinovaným postižením, speciálně pedagogické centrum.		
46	Tyflokabinet České Budějovice o.p.s., služby - denní stacionář, sociální služby, průvodcovská služba výuka na PC, klubová, přednášková činnost, předvádění kompenzačních pomůcek pro sebeobsahu.	25	Tyflokabinet České Budějovice o.p.s., služby - průvodcovské a předčitatelské služby, sociální rehabilitace, odborné sociální poradenství a jiné doplňkové služby.

Zdroj: Vlastní výzkum

Tabulka znázorňuje organizace působící v sociální oblasti v Českých Budějovicích v letech 2006 až 2009. V roce 2006 působilo v oblasti sociálních služeb celkem 46 organizací, z nichž se po roce 2007 registrovalo 24 organizací.

**Tabulka č. 2. Počet zaregistrovaných služeb**

Osobní asistence	2
Odborného sociálního poradenství	7
Týdenní stacionář	1
Denní stacionář	2
Terénní programy	3
Kontaktní centra	1
Sociálně terapeutické dílny	1

Sociálně aktivizační služba pro rodinu s dětmi	2
Sociálně aktivizační služba pro seniory a osoby se zdravotním postižením	3
Azylový dům	3
Telefonická krizová pomoc	2
Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	1
Dům na půl cesty	2
Noclehárna	1
Sociální rehabilitace	3
Tlumočnické služby	1
Krizová pomoc	1
Předčitatelské služby	2
Pečovatelská služba	1
Raná péče	1
Průvodcovské	1

Zdroj: Vlastní výzkum

24 poskytovatelů sociálních služeb registrovala celkem 39 sociálních služeb. Nejčastěji byla registrována sociální služba Odborné sociální poradenství – celkem zaregistrováno 7 služeb. Dále byly registrovány sociální služby: Sociální rehabilitace (celkem zaregistrovány 3 služby), Sociálně aktivizační služba pro seniory a osoby se zdravotním postižením (celkem zaregistrovány 3 služby), Azylový dům (celkem zaregistrovány 3 služby), terénní programy (celkem zaregistrovány 3 služby).

**Tabulka č. 3 Přehled poskytovatelů služeb, kteří neregistrovali služby jako sociální**

Počet poskytovatelů služeb, kteří neregistrovali služby jako sociální a jejichž služby zůstaly nezměněny i v roce 2008	22
Počet poskytovatelů služeb, kteří neregistrovali služby jako sociální a jejichž služby byly rozšířeny o další aktivity	9
Poskytovatelé služeb, kteří zanikli	1

Zdroj: Vlastní výzkum

Tyto data zároveň vychází z tabulky č. 1, která popisuje jednotlivé poskytovatele služeb a jejich služby. Celkem 22 poskytovatelů služeb, kteří neregistrovali své služby jako sociální, tyto služby nezměnili a ve stejné podobě je poskytují nadále. Celkem 9 poskytovatelů služeb, kteří neregistrovali své služby jako sociální, své služby rozšířili o návazné aktivity. Pouze jeden poskytovatel služeb zanikl.

#### ***4.2 Představení a historie organizace KONÍČEK, občanské sdružení***

Sdružení je nestátní nezisková organizace, která vznikla v roce 2005 s prvotním cílem poskytovat hiporehabilitaci (terapii prostřednictvím koně). Postupem let se podařilo doplnit hiporehabilitaci o další návazné formy zooterapie – canisterapii, terapii s malými zvířaty. V roce 2009 byla ve spolupráci s Rodinným centrem Rozárka, o. s. méně obvyklou formu zooterapie – ornitoterapii. Úspěchem je, že jednotlivé aktivity jsou poskytovány v návaznosti na sebe nebo je možnost je využívat kombinovaně.

Dalším úspěchem a zároveň snahou o finanční udržitelnost zooterapie je zařazení zooterapie mezi základní aktivity registrované sociální služby dle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách. Na základě poptávky ze strany uživatelů a snahy sdružení o co nejkomplexnější řešení nepříznivé situace uživatelů byly služby v roce 2007 rozšířeny o program Sociálního poradenství. Služby sociálního poradenství umožnili uživateli i pracovníkovi organizace komplexní pohled na problémové oblasti



uživatele a možnost tyto problémy komplexně řešit ve spolupráci s uživatele a dalšími poskytovateli běžných i sociálních služeb. V průběhu činnosti byly služby dále doplněny o volnočasové a vzdělávací aktivity, zejména v oblasti jezdecké, hipologické a ornitologické.

V průběhu roku 2008 proběhla na základě zákona o sociálních službách reorganizace služeb organizace. Důvodem k této změně bylo zejména snaha o dlouhodobou udržitelnost poskytovaných služeb a jejich finanční zajištění i v dalších letech. Registrace sociálních služeb umožní organizaci dosáhnout na finanční prostředky v rámci dotací MPSV ČR.

Této změny se již týká má práce, a proto se jí budeme podrobněji věnovat dále. Posláním občanského sdružení KONÍČEK je přispívat ke zkvalitnění života a rozvoji osobnosti dětí i dospělých nejen se znevýhodněním.

Realizované služby:

- Sociální služby
  - odborné sociální poradenství
  - sociálně aktivizační služba pro seniory a osoby se zdravotním znevýhodněním
- Služby zooterapie

Smyslem služeb je zlepšovat zdravotní a psychosociální stav uživatelů a využívat tak pozitivního působení kontaktu se zvířetem nejen k terapii, ale i k relaxaci a při výchově.

  - hiporehabilitace
  - canisterapie
  - ornitoterapie
  - stimulační program „Máme rádi zvířátka“
- Volnočasové a vzdělávací aktivity

Smyslem služeb je nabídnout veřejnosti zajímavou a smysluplnou náplň volného času, možnost poznat něco nového a něco nového se také naučit.

  - volnočasová aktivita „Týden nejen s koňmi“

- preventivní ježdění zdravých osob
- vzdělávací program „Kůň a co o něm víme“
- vzdělávací program „Papoušek a co o něm víme“
- vzdělávací program „Máme rádi zvířátka“

Služby jsou zaměřeny na:

- terapeutické činnosti (speciální forma fyzioterapie, psychoterapie, socioterapie a pracovní terapie)
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (návik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností)
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (zájmové a volnočasové aktivity)
- poradenství (informační servis, zprostředkování návazných služeb, doprovod

Cíle služeb:

- snížení rizika sociálního vyloučení
- začlenění osob do společnosti a na trh práce
- zlepšení zdraví a fyzické kondice
- zlepšení psychické kondice a rozvoj psychických dovedností a schopností
- rozvoj sociálních schopností a dovedností a posílení osobních vlastností
- pozitivní a smysluplné trávení volného času

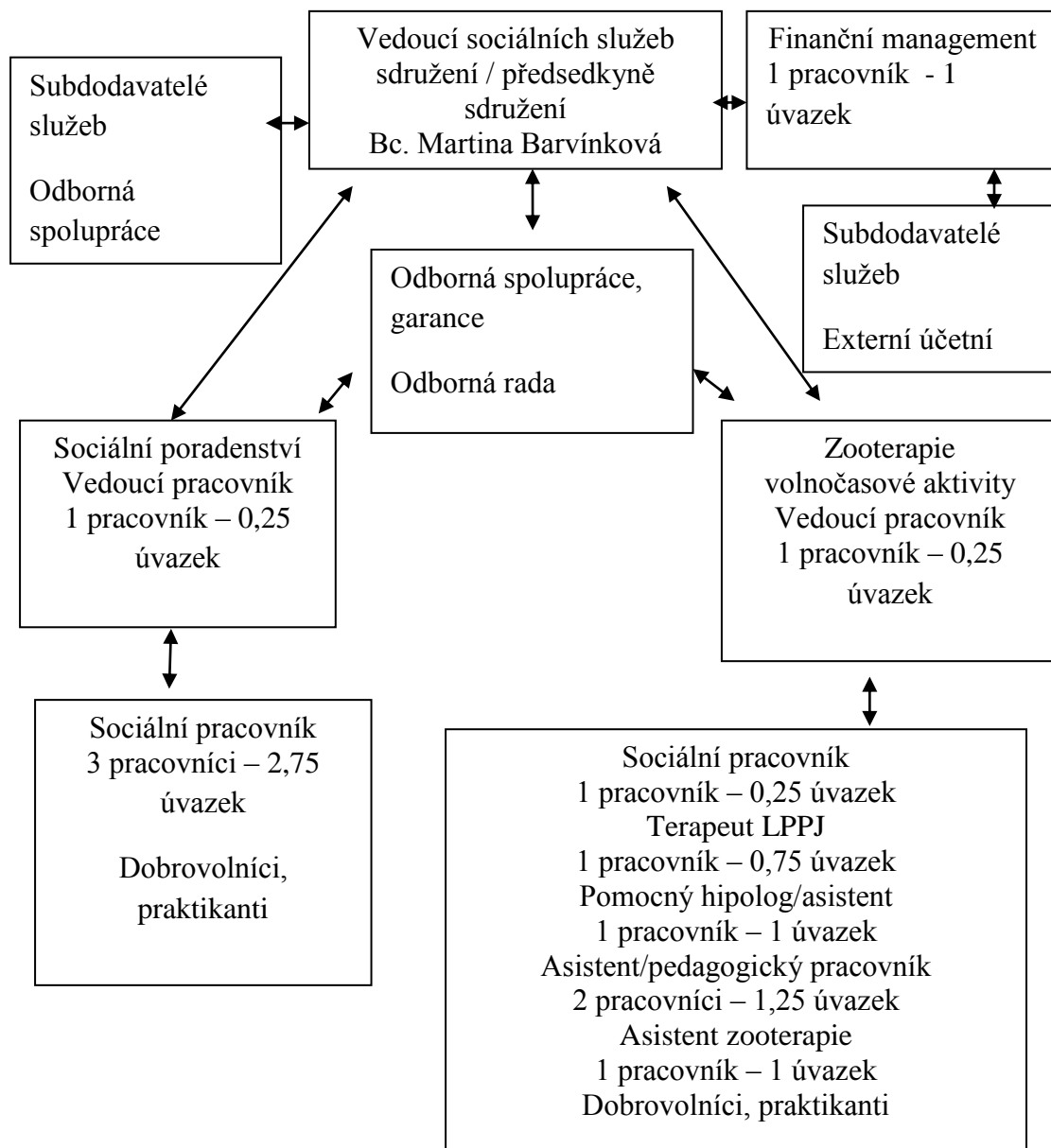
Odbornost, garance a spolupráce:

- člen České hiporehabilitační společnosti
- čestný člen Radambuku
- odbornost služeb je zajištěna spoluprací s lékaři, fyzioterapeuty a odbornými radami služeb.
- odborná spolupráce s Výcvikovým canisterapeutickým sdružením Hafík, o. s., Rodinným centrem Rozárka, o. s.

- klinické pracoviště Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulty

#### 4.2.1 Charakteristika organizace KONÍČEK, občanské sdružení v roce 2007

Organizační struktura v roce 2007



Služby organizace KONÍČEK, občanské sdružení v roce 2007

1. Sociální poradenství: Podstatou služby je prostřednictvím informací, rad a další pomoci poskytnout uživateli podporu při řešení jeho problémů a tíživé situace. Posláním této služby je pomáhat a podporovat každého, jež se nachází v nepříznivé sociální situaci a provázet ho při jejím řešení tak, aby mohl vést samostatně život, který je považován za běžný.

Služby sociálního poradenství umožní uživateli i pracovníkovi organizace komplexní pohled na problémové oblasti uživatele a možnost tyto problémy komplexně řešit ve spolupráci s uživatele a dalšími poskytovateli běžných i sociálních služeb. Klientský pracovník podporuje uživatele v řešení jejich problémů. Klientský pracovník koordinuje služby, které poskytuje o.s. KONÍČEK a ostatní veřejné i speciální služby v komunitě. Uživatele z cílové skupiny podporuje na základě individuálního plánu.

Popis služeb: Podpora uživatele

- pomoc při nalezení a udržení zaměstnání za aktivní spolupráce s uživateli služeb - pomoc při zajištění běžných činností - např. možnost vyhledávat pracovní příležitosti v denním tisku, na internetu, možnost využít PC, možnost využít telefon při volání do potenciálního zaměstnání, aj.
- pomoci při hledání a zahájení samostatné volnočasové aktivity
- pomoc při upevňování sociálních kontaktů v běžné společnosti (plánování využívání služeb v komunitě města, podpora při zařizování formalit spojených s využíváním služeb - objednání se po telefonu, vyplnění formulářů, předání kontaktů, doprovod)
- pomoc při obnovování a upevňování rodinných vztahů, jednání a spolupráce s rodinou uživatele
- spolupráce s poskytovateli dalších běžných i sociálních služeb
- zprostředkování odborné pomoci a spolupráce s odborníky

2. Poradenství: Informace jsou poskytovány na základě telefonických dotazů a osobních konzultací. Jde o řešení konkrétních problémů. V případě potřeby jsou předávány informace a kontakty na návazné služby.

Poskytované informace směřují zejména k:

- řešení nepříznivé sociální situace
- možnostem využívání návazných a doplňkových služeb z veřejných i speciálních služeb v komunitě
- možnostem podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu

Průběh služby: Služby jsou poskytovány na základě svobodného rozhodnutí uživatele. Úvodní setkání s pracovníkem vede k upřesnění představ uživatele a k naplánování aktivit. Uživatel je seznámen s jednotlivými službami, s jejich možnostmi a s podmínkami účasti v nich. Společně s pracovníkem se domluví na tom, jaký typ služby je pro uživatele vhodný a jakou službu bude využívat.

Po celou dobu komunikace se zájemcem o službu (taktéž s uživatelem služeb) se klade velký důraz na přiměřenou komunikaci, která odpovídá mentální úrovni zájemce. Pracovník komunikuje srozumitelně, naslouchá, respektuje uživatele, jeho názory a rozhodnutí a jedná s ním jako s rovnocenným partnerem.

Z této fáze vyplývají 2 typy kontaktů:

- jednorázový kontakt – např. uživatel s pracovníkem zjistili, že pro uživatele nejsou poskytované služby vhodné, uživatel využil službu poradenství a dále již nechce využívat dalších služeb organizace.
- dlouhodobý kontakt

V případě dlouhodobé spolupráce je s uživatelem sepsána písemná dohoda mezi ním a pracovníkem organizace. Tato dohoda obsahuje práva a závazky uživatele a pracovníka (informační materiál s tímto je mu předán na 1. schůzce). Zároveň je seznámen s průběhem spolupráce, je s ním sepsán souhlas se shromažďováním a

zpracováním osobních údajů a vyplněn evidenční list, který obsahuje informace o uživateli potřebné pro spolupráci (např. kontakt, vzdělání, pracovní zkušenosti, volnočasové aktivity, zájmy) a je formulován osobní cíl uživatele. S uživatelem je sestaven individuální plán, na kterém se podílí uživatel a pracovník. V individuálním plánu je společně vyznačen cíl služby. Tento individuální plán je společně naplňován a přehodnocován.

Průběh konzultace - Schůzka není časově omezena, uživateli je věnována taková doba, kterou individuálně potřebuje. Z každé konzultace je proveden záznam, který je uložen ve složce uživatele (zaznamenány jsou změny, dohodnuté termíny, úkoly, apod.). Uživatel má možnost do své složky nahlédnout.

Ukončení služby - Při ukončení spolupráce je společně zhodnocen průběh služeb a splnění cíle. S uživatelem jsou probrány důvody ukončení spolupráce, které jsou obsahem Dohody a informačního materiálu, který dostává uživatel na první schůzce. Pokud jde o nedodržení podmínek Dohody ze strany uživatele, je několikrát upozorněn na neplnění podmínek vyplývajících z Dohody a je mu ponechán prostor pro nápravu, pakliže se tak nestane, je s uživatelem podepsána Dohoda o ukončení spolupráce.

Dalšími důvody ukončení poskytování služeb ze strany organizace je uplynutím doby trvání programu, která je 2 roky od podepsání Dohody a splněním cíle služby. Uživatel může spolupráci ukončit bez udání důvodů.

Důvody pro ukončení služeb:

- a) splněním cíle poskytované služby
- b) uživatel přestal plnit své povinnosti
- c) po uplynutí doby trvání programu, která je 2 roky od podepsání dohody
- d) uživatel se rozhodne, že již dále nechce, nebo nemůže pokračovat v účasti v programu
- e) uživatel dojde k závěru, že poskytovatel neplní své závazky tak, jak bylo popsáno v „Dohodě o poskytování služeb“

Realizační tým: Služba byla poskytována kvalifikovanými pracovníky se SŠ a VŠ vzděláním humanitního směru, příp. na základě dlouholeté praxe v oblasti sociální a pedagogické.

Pracovníci byli zaměstnání na pozicích:

- vedoucí pracovník
- klientský pracovník / Sociální pracovník

Materiálové, organizační zázemí: Organizační, technické a finanční zázemí služby. Služby jsou poskytovány ve vyhrazených prostorách kanceláře na adrese Na Zlaté Stoce 14, 370 05 České Budějovice. Kanceláře mají bezbariérový přístup s dopomocí (umístěny v 2. patře s možností použití výtahu) a jsou situovány nedaleko centra města se snadnou dosažitelností. Zastávka MHD se nachází cca. 1 min.

Klientská místnost: Pro konzultace s uživateli je vyhrazen uživatelský kout, který poskytuje dostatečný prostor a soukromí pro individuální práci. Uživatelský kout je vybaven sedací soupravou pro klidné jednání s uživateli. Pro potřeby uživatelů je dále k dispozici PC sestava.

Odborná spolupráce

*Odborná rada:* JUDr. Vladimír Jiřena - právní poradenství, Mgr. Šárka Kovárnová (Magistrát města ČB) – koordinace NNO na území města ČB, Mgr. Jitka Tichovská (Úřad práce ČB) – vedoucí oddělení poradenství a rekvalifikací.

Při realizaci služeb organizace spolupracuje: Úřad práce České Budějovice, Statutární město České Budějovice, Městská charita, Jihočeský kraj České Budějovice, řada dalších organizací poskytující služby v oblasti sociální, zdravotní, volnočasové, apod.

Zooterapie a volnočasové aktivity

Popis služeb

1) Hipoterapie je vhodnou komplexní a doplňkovou formou terapie pro řadu somatických a psychických onemocnění, s komplexním biopsychosociálním účinkem na jedince.

Poskytované služby



- hiporehabilitace (fyzioterapie prostřednictvím koně)
- léčebné pedagogicko-psychologické ježdění (psychoterapie, socioterapie a pracovní terapie za účasti koně)
- poradenství (informační servis a podpora uživatele při řešení jeho nepříznivé životní situace)
- program „Máme rádi zvířata“ (kontaktování se s domácími a hospodářskými zvířaty)

V rámci realizovaných aktivit nabízíme uživatelům úzký kontakt s vybranými zvířaty a prožitků s nimi. Uživatelé mají možnost seznámit se nejen se základními potřebami zvířat, ale i se zásadami vzájemného soužití lidí a zvířat.

Děti mají možnost se zde seznámit s domácími mazlíčky – morčaty, zakrslými králíky, kočkami, psy, nebo s domácími (hospodářskými) zvířaty – kozami.

Tento program funguje jako doplňující prvek služeb hipoterapie a volnočasových aktivit.

- volnočasové aktivity

Volnočasová aktivita „Volný čas na koni“

Děti zde mají možnost zábavnou formou se seznámit s koňmi a dalšími zvířaty, jejich potřebami a základní prací se zvířaty.

Kombinovány jsou různé prvky dle věku, možností a schopností dětí: jízda na vedeném koni, práce na jízdárně - samostatná jízda na koni, práce na lonži – cvičení na koni, výuka jízdy, teorie, práce s dalšími zvířaty: křečkové, morčata, zakrslý králíci, kozy, psy.

- Výuka jízdy na koni
- Jízda na vedeném koni pro veřejnost

Průběh služby: Úvodní setkání s pracovníkem vede k upřesnění představ uživatele a k naplánování aktivit. Uživatel je seznámen s jednotlivými službami, volnočasovými aktivitami, s jejich možnostmi a s podmínkami účasti. Společně

s pracovníkem se domluví na tom, jaký typ služby je pro uživatele vhodný a jakou službu bude využívat.

S uživatelem je sepsána písemná dohoda mezi ním a pracovníkem organizace. Tato dohoda obsahuje práva a závazky uživatele a pracovníka (organizace).

S uživatelem je sestaven individuální plán, na kterém se podílí uživatel a příslušný terapeut dle poskytované formy terapie. V individuálním plánu je společně vyznačen cíl terapie. Tento individuální plán je společně naplňován a přehodnocován.

S uživatelem jsou domluveny konkrétní termíny aktivit. Uživatel je seznámen s prostředím, kde probíhají aktivity a s bezpečností při aktivitách.

Ukončení služby: Při ukončení spolupráce je společně zhodnocen průběh služeb a splnění cíle. S uživatelem jsou probrány důvody ukončení spolupráce. Pokud jde o nedodržení podmínek Dohody ze strany uživatele, je několikrát upozorněn na neplnění podmínek vyplývajících z Dohody a je mu ponechán prostor pro nápravu, pakliže se tak nestane, je s uživatelem podepsána Dohoda o ukončení spolupráce.

Důvody pro ukončení služeb:

- a) splněním cíle poskytované služby
- b) uživatel přestal plnit své povinnosti
- c) během terapie se objeví kontraindikace, pro které již služby hipoterapie nemohou být poskytovány
- d) uživatel se rozhodne, že již dále nechce, nebo nemůže pokračovat v účasti v programu
- e) uživatel dojde k závěru, že poskytovatel neplní své závazky tak, jak bylo popsáno „Dohodě o poskytování služeb“

Realizační tým: Služba byla poskytována kvalifikovanými pracovníky se SŠ a VŠ vzděláním, příp. na základě dlouholeté praxe v oblasti sociální, pedagogické či hipologické.

Pracovníci byli zaměstnáni na pozicích:

- vedoucí pracovník

- terapeutický pracovník
- pedagogický pracovník
- hipolog
- asistent

Materiálové, organizační zázemí: Služby probíhají ve vyhrazených prostorech pracoviště v obci Haklovy Dvory, 370 05 České Budějovice. Pracoviště je bezbariérové a v blízkosti autobusové zastávky MHD (Zastávka 20 minut, bus. 1).

V místě průběhu služeb je k dispozici:

- nástupní rampa, otevřená jízdárna, vycházková trasa v terénu, sociální zařízení a šatna pro uživatele, společenská místnost.
- přílby, jezdecké a zooterapeutické pomůcky, prostory ke kontaktu s malými zvířaty.
- domácí a hospodářská zvířata (králíci, kozy, morčata, křečci, kočky, aj.).
- koně pro hiporehabilitaci - 4 čeští teplokrevníci: vlastní; 2 chladnokrevníci: vlastní; 2 poníci: vlastní, pronájem.

Odborná spolupráce a garance

Cvičitel České jezdecké federace – Eva Malečková

Fyzioterapeut – odborná garance hiporehabilitace

Zdena Dvořáková – akreditována a proškolená v roce 1998 v České hiporehabilitační společnosti

Lenka Nagyová - akreditována a proškolená v roce 1998 v České hiporehabilitační společnosti

Jana Mrkvičková – akreditována a proškolená v ČHS v roce 2007

Lékařská garance

prim. MUDr. Jana Wiererová, primářka Rehabilitačního odd. Nemocnice ČB, MUDr.

Chundelová, Rehabilitační odd. Nemocnice ČB, MUDr. Pavla Burdová, neurolog

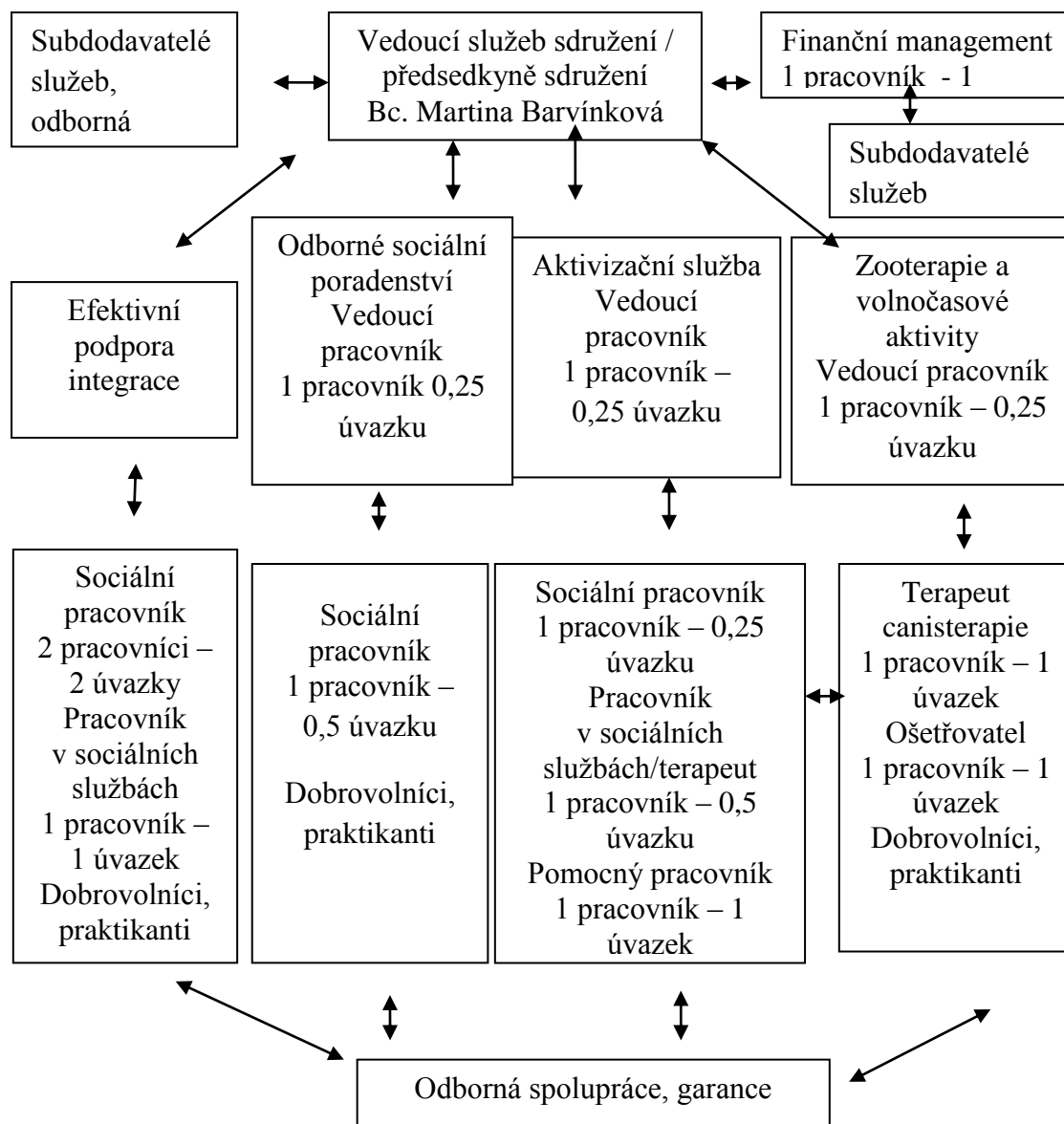
Odborná rada

MUDr. Burdová – neurolog, Mgr. Drahoslava Prollová - speciální pedagog, Zdena

Dvořáková – fyzioterapeut

#### 4.2.2 Charakteristika organizace KONÍČEK, občanské sdružení v roce 2008

Organizační struktura KONÍČEK, občanské sdružení v roce 2008



Služby organizace KONÍČEK, občanské sdružení v roce 2008

1) Odborné sociální poradenství: Posláním této služby je pomáhat a podporovat každého, jež se nachází v nepříznivé životní či sociální situaci a provázet ho při jejím řešení tak, aby mohl vést samostatně život, který je považován za běžný.

Popis služeb: Poradenství v těchto oblastech: sociální pomoc a podpora, sociální dávky, zdravotnictví, školství a vzdělávání, pracovně-právní vztahy a zaměstnanost – pracovní aktivity, orientace v právním systému a právní ochraně (neposkytujeme právní poradenství).

Mezi základní činnosti patří: Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím - zprostředkování navazujících služeb

- zprostředkování navazujících služeb
- předání seznamu navazujících služeb
- telefonické předjednání schůzky
- doprovod na první schůzku zprostředkované služby

Sociálně terapeutické činnosti nácvik dovedností potřebných k úředním úkonům

- orientace ve státních institucích
- práva a povinnosti občana vůči úřadům
- potřebnost osobních dokladů

nácvik dovedností potřebných k orientaci v sociálních systémech

- orientace v organizacích a institucích působících v sociální sféře
- náhled do sociálních systémů
- práva a povinnosti občana vůči institucím
- nárokování dávek a sociální pomoci

orientace v právu

- pracovně- právní vztahy a zaměstnanost
- zdravotně sociální právo
- právní systém a právní ochrana

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

podpora a pomoc při uplatňování oprávněných nároků

- výplata mzdy za vykonanou práci
- uplatnění nároku na dovolenou
- uplatnění nároku na příspěvky

poradenství zaměřením na řešení nepříznivé sociální situace

- využívání doplňkových služeb
- podpora členů rodiny
- podpora a pomoc při zařizování formalit v běžném životě

Mezi fakultativní - doplňkové činnosti patří:

Aktivita pracovní rehabilitace

- rozvoj profesní sebereflexe – diagnostika potenciálně využitelných schopností, vědomostí, dovedností a osobních vlastností a vytyčení směru dalšího profesního rozvoje. Získání nového, reálného pohledu na sebe sama a na možnosti uplatnění na trhu práce.
- osvojení sociálních dovedností – dovednost hledat novou práci a nabídnout se na trhu práce
- osvojení práce na PC – dovednost vyhledat informace na Internetu, inzerovat, využívat elektronickou poštu
- orientace na celoživotní pracovní kariéru – omezení případně odstranění závislosti na systému státní podpory. Podpora přijetí nutnosti průběžného zvyšování, případně změny kvalifikace.
- zvýšení informovanosti - získání informací o řešení problematiky nezaměstnanosti
  - z oblasti legislativy a sociálního zabezpečení: práva a povinnosti nezaměstnaného, zaměstnavatele
  - statistická data o míře a délce nezaměstnanosti, která zprostředkují reálnější pohled na perspektivy nezaměstnaného

- z oblasti psychologie: poznatky o posloupnosti a individuální podmíněnosti reakcí na ztrátu práce a způsobech vyrovnání se jak se samotnou ztrátou práce, tak s opakovanými neúspěchy při jejím hledání
- poskytnutí podpůrného prostředí
- pomoc při nalezení a udržení zaměstnání za aktivní spolupráce s uživateli služeb - pomoc při zajištění běžných činností - např. možnost vyhledávat pracovní příležitosti v denním tisku, na internetu, možnost využít PC, možnost využít telefon při volání do potenciálního zaměstnání, pomoc při sepsání životopisu
- získání praktických dovedností

Průběh služeb: Služba je poskytována zejména formou jednorázových, v případě potřeby anonymních konzultací. Poradenství je poskytováno prostřednictvím osobních konzultací, telefonicky, e-mailem a poštou.

Konzultace jsou poskytovány na základě předchozí telefonické či osobní domluvy, zároveň jsou určeny hodiny pro uživatele neobjednané. Uživatelé mají dále možnost domluvy se sociálním pracovníkem i mimo vyhrazený čas, či na jiném, jemu dostupném místě – telefonicky, osobně nebo e-mailem.

Dohoda o poskytování služeb je nepsaná, uzavírá se konkludentně (nevysloveně) v momentě, kdy je zájemce seznámen s podmínkami poskytování služeb (formou písemného zveřejnění těchto podmínek a ústním sdělením pracovníkem poradny) a akceptuje je. Akceptací je míněno, že se zájemce rozhodne služeb poradny za daných podmínek využít.

V průběhu celé konzultace se sociální pracovník různými otázkami ujišťuje, zda uživatel všem informacím rozumí a v průběhu rozhovoru ho nabádá, aby se v případě nejasností ptal.

Uživateli služby jsou předány následující informace.

- průběh konzultace a průběh případné další spolupráce
- jednotlivé fáze spolupráce
- informace o dalších službách organizace, které můžeme nabídnout

- povinnosti organizace a jejích pracovníků
- povinnosti uživatele a jeho případného doprovodu
- informace o ukončení služby OSP a o opětovném využívání

Konzultační hodiny – služba má stanovené dny a hodiny, ve kterých poskytuje osobní konzultace. Hodiny určené pro konzultace jsou zároveň rozdělené pro uživatele objednané a neobjednané. Konzultační hodiny jsou uveřejněny na webových stránkách sdružení, na informačních letáčích a vyvěšeny na pracovišti služby.

Poradenství je realizováno ve dvou úrovních, jež zahrnují:

Pomoc, informace: poskytování přesných a věcně správných informací ústní nebo písemnou formou (znění zákonů, právní úpravy, kontakty na instituce apod.).

Praxe: praktická pomoc při vyplňování formulářů, při psaní a podávání dopisů, vysvětlování obsahu dokumentů, pomoc s výpočty apod.

Podpora, rady: poskytování cílené rady na žádost uživatele, stanovení strategie postupu, rozbor a nabídka alternativ pro řešení situace.

Asistence: činnost ve prospěch uživatele, která je vykonávána mimo kancelář v rámci města České Budějovice.

- doprovázení – sociální pracovník doprovází uživatele mimo poradnu na oficiální jednání. Při jednání zůstává v pozadí, sám aktivně nezasahuje, je spíše morální oporou
- vyjednávání – sociální pracovník jedná v zájmu uživatele sociální služby s třetí stranou
- zastupování – sociálnímu pracovníkovi je dána plná moc oficiálně zastupovat uživatele při úředním jednání

Realizační tým: Služba je poskytována kvalifikovanými pracovníky se SŠ a VŠ vzděláním humanitního směru, příp. na základě dlouholeté praxe v oblasti sociální a pedagogické. Tito zaměstnanci splňují kvalifikační požadavky dle Zákona o sociálních službách.

Pracovníci jsou zaměstnáni na pozicích:



- vedoucí pracovník
- sociální pracovník

Materiálové, organizační zázemí: Sociální služba je poskytována v prostorách na adrese Na Zlaté Stoce 14, 370 05 České Budějovice na základě nájemní smlouvy uzavřené s majitelem: HAKONA CZ a.s, Nádražní 1666, 397 01, Písek a to na dobu neurčitou. Prostory budovy jsou bezbariérové s dopomocí. Do budovy je vstup prostřednictvím telefonického otevírání dveří. Sociální zařízení je na chodbě společné pro další kanceláře.

Organizační, administrativní a finanční zázemí služby; administrativní a technické zázemí pracovníků služby. Kancelář o rozloze 15m<sup>2</sup> vybavena kancelářským nábytkem, 1x pevná linka, 1x počítač s připojením na internet, 3x notebook s připojením na internet, 1x mobilní telefon, 1x multifunkční zařízení, 1x uzamykatelná skříň.

Kancelář je určena pro:

- organizační, technické a finanční zázemí služby – probíhají zde porady pracovního týmu, v případě potřeby jsou zde tištěny a kopírovány materiály pro potřeby služby, uživatele, aj.
- práci pracovníků sociálních služeb

Konzultační místnost: Kancelář o rozloze 15m<sup>2</sup> je vyhrazena pro konzultace se sociálním pracovníkem. Kancelář je vybavena kancelářským nábytkem, 1x počítač s internetovým připojením (pro potřeby uživatelů). Sociální pracovníci si pro potřeby konzultací nosí na pracoviště notebook.

Pro čekající uživatele je k dispozici sezení na chodbě před kanceláři sdružení.

Odborná spolupráce: Odborná rada

JUDr. Vladimír Jiřena - právní poradenství

Mgr. Šárka Kovárnová (Magistrát města ČB) – koordinace NNO na území města ČB

Mgr. Jitka Tichovská (Úřad práce ČB) – vedoucí oddělení poradenství a rekvalifikací

V rámci realizace služeb spolupracujeme s řadou dalších poskytovatelů sociálních služeb a dalších služeb v sociální, zdravotní, výchovné, pedagogické a volnočasové oblasti.

Sociálně aktivizační služba pro seniory a osoby se zdravotním znevýhodněním

Posláním služby je odporovat uživatele při řešení jeho nepříznivé situace poskytnutím podpory a pomoci, stabilizací a rozvojem jeho osobnosti a tím napomoci jeho integraci do společnosti a na trh práce.

Průběh služby: Dohoda o poskytování služeb je nepsaná, uzavírá se konkludentně (nevysloveně) v momentě, kdy je zájemce seznámen s podmínkami poskytování služeb (formou písemného zveřejnění těchto podmínek a ústním sdělením pracovníkem služby) a akceptuje je. Akceptací je míněno, že se zájemce rozhodne služby za daných podmínek využít.

V průběhu celé konzultace se sociální pracovník různými otázkami ujišťuje, zda uživatel všem informacím rozumí a v průběhu rozhovoru ho nabádá, aby se v případě nejasností ptal. Informace jsou zájemci sdělovány formou pro něj srozumitelnou, která vychází z jeho možností a schopností.

Uživateli služby jsou předány následující informace.

- průběh aktivit a průběh případné další spolupráce
- jednotlivé fáze spolupráce
- informace o dalších službách organizace, které můžeme nabídnout
- povinnosti organizace a jejích pracovníků
- povinnosti uživatele a jeho případného doprovodu
- sankce v případě neplnění dohody
- pravidla bezpečnosti při aktivitách a kontaktu se zvířaty
- informace o ukončení služby a o opětovném využívání

Jednotlivé aktivity jsou poskytovány na základě Individuálního plánu, který společně sestavují uživatel a sociální pracovník, případně další zainteresované osoby.

Individuální plán je naplňován a přehodnocován společně podle potřeby nebo v předem stanovených termínech.

Služba může být ukončena na základě:

- vlastního rozhodnutí uživatele;
- splněním cíle dohodnuté služby;
- objevení se kontraindikací, pro které je poskytování služby nebezpečné či nekvalitní
- agresivních projevů uživatele;
- uživatel pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek;
- uživatele neplní dohodnuté postupy (závazky)

Popis služby a průběh konkrétních aktivit služby

Volnočasové, zájmové a vzdělávací aktivity

Služby jsou poskytovány na základě měsíčního rozpisu.

Jedná se o tyto aktivity:

- 1) tvořivé aktivity s aktivizačním a terapeutickým účinkem
- 2) půjčování knih, časopisů a denního tisku
- 3) posezení s vrstevníky
- 4) přístup k internetu
- 5) přednášková činnost

Průběh volnočasových, zájmových a vzdělávacích aktivit: Jednotlivé aktivity a doba konání jsou pravidelně zveřejňovány na informačních letácích. Tyto letáky jsou vyvěšeny v kanceláři služby, distribuovány partnerům, ordinacím odborných lékařů, spolupracujícím organizacím a jiným návazným službám. Dále jsou aktivity zveřejňovány na webových stránkách sdružení a roznášeny dobrovolníky na vytipovaná místa. Účast na aktivitě je z důvodu omezené kapacity nutné předem telefonicky domluvit. Aktivity probíhají pod vedením pracovníka sdružení, případně dobrovolníků (odborní spolupracovníci, přednášející, aj.)

Zooterapie – speciální terapie prostřednictvím zvířat a kontaktu s nimi

Aktivity vedou uživatele zejména k vytváření, prohlubování a upevňování pracovních návyků, vytváření pozitivních mezilidských vztahů, rozvíjení jemné a hrubé motoriky a vytváření vztahů k živým tvorům.

Hiporehabilitace (terapie prostřednictvím koně)

Canisterapie (terapie prostřednictvím psa)

Ornitoterapie (terapie prostřednictvím ptactva)

Animoterapie – stimulační program „Máme rádi zvířátka“ (terapie prostřednictvím malých a hospodářských zvířat)

Průběh zooterapie: Jednotlivé aktivity - seznámení prostředím, bezpečnost při terapii, kontakt se zvířetem, terapeutická činnost se zvířetem, péče o zvíře, teorie, pracovní terapie. Jednotlivé aktivity jsou podrobně popsány v Metodice služby.

Aktivity se mohou kombinovat na základě stanoveného cíle, dle zájmu a omezení uživatele, možností a omezení organizace. Poskytování dále vychází z plnění standardů, bezpečnosti práce a jiných nutných pravidel.

Aktivity probíhají v individuálně domluvených termínech

V případě domluvy termínu zooterapie je předem nutný telefonický kontakt s vedoucím pracovníkem.

Pomoc při vyřizování běžných záležitostí

Nácvik schopností využívat dopravní prostředky - orientace v jízdnicích řádech, zakoupení jízdenek, aj.

Nácvik chování v různých společenských situacích - nácvik pozdravu, oslovení, představení; požádání o informaci; domluvení schůzky; zvolit vhodné oblečení vzhledem k počasí, aktivitě a situaci.

Nácvik samostatného pohybu včetně orientace ve vnitřním i venkovním prostoru - nácvik orientace ve městě a blízkém okolí; orientace v mapě, jízdnicích řádech, využívání MHD

Tyto prvky jsou součástí realizovaných volnočasových a zájmových aktivit - jsou nenásilnou formou nacvičovány v průběhu všech realizovaných aktivit.

Poradenství: Poradenství formou osobního kontaktu se zaměřením na řešení nepříznivé sociální situace směřující k

- využívání doplňkových služeb
- podpora členů rodiny
- podpora a pomoc při zařizování formalit v běžném životě.

Podpora a pomoc při uplatňování oprávněných nároků

- výplata mzdy za vykonanou práci
- uplatnění nároku na dovolenou
- uplatnění nároku na příspěvky, aj.

Nácvik dovedností potřebných k úředním úkonům

- orientace ve státních institucích, kde se co vyřizuje
- informace o právech a povinnostech občana vůči úřadům
- informace o potřebnosti osobních dokladů

Nácvik běžných a alternativních způsobů komunikace, kontaktu a práce s informacemi

Mezi fakultativní - doplňkové činnosti patří:

- volnočasové jezdecké aktivity,
- jízda na vedeném koni a další aktivity dle aktuální nabídky organizace

Ceny fakultativních činností jsou stanoveny na základě aktuálního ceníku, který je k dispozici v kanceláři služby, případně na webových stránkách sdružení.

Realizační tým: Služba je poskytována kvalifikovanými pracovníky se SŠ a VŠ vzděláním humanitního směru, příp. na základě dlouholeté praxe v oblasti sociální a pedagogické. Tito zaměstnanci splňují kvalifikační požadavky dle Zákona o sociálních službách.

Pracovníci jsou zaměstnáni na pozicích:

- vedoucí pracovník
- sociální pracovník
- pracovník v sociálních službách dle písmene b) §116.

Materiálové, organizační zázemí: Sociální služba je poskytována v prostorách na adrese Na Zlaté Stoce 14, 370 05 České Budějovice na základě nájemní smlouvy uzavřené s majitelem: HAKONA CZ a.s, Nádražní 1666, 397 01, Písek a to na dobu neurčitou. Prostory budovy jsou bezbariérové s dopomocí. Do budovy je vstup prostřednictvím telefonického otevírání dveří. Sociální zařízení je na chodbě společné pro další kanceláře.

Organizační, administrativní a finanční zázemí služby; administrativní a technické zázemí pracovníků služby. Kancelář o rozloze 15m<sup>2</sup> vybavena kancelářským nábytkem, 1x pevná linka, 1x počítač s připojením na internet, 3x notebook s připojením na internet, 1x mobilní telefon, 1x multifunkční zařízení, 1x uzamykatelná skříň.

Kancelář je určena pro:

- organizační, technické a finanční zázemí služby – probíhají zde porady pracovního týmu, v případě potřeby jsou zde tištěny a kopírovány materiály pro potřeby služby, uživatele, aj.
- práci pracovníků sociálních služeb

Klientská místnost: Pro službu je určena jedna kancelář o rozloze 16m<sup>2</sup>. Kanceláře jsou umístěny v přízemí budovy a do kanceláře je bezbariérový přístup.

Kancelář je vybavena: kancelářským nábytkem, 1x pevná linka, 1 x počítač s připojením na internet (ADSL), 1x sedací souprava. K dispozici jsou dále materiály potřebné pro realizaci volnočasových a zájmových aktivit: knihy, různé materiály pro ruční práce, aj.

Kancelář je určena pro realizaci sociální služby, jednání s uživateli. Probíhají zde určené volnočasové a zájmové aktivity sdružení.

Zooterapie, volnočasové a vzdělávací aktivity

Posláním zooterapie je přispět ke zlepšení kvality života osob se znevýhodněním a k sociální integraci zlepšováním zdravotního a psychosociálního stavu osob se

znevýhodněním. Dále pak využívat pozitivního působení kontaktu se zvířetem nejen k terapii, ale i k relaxaci a při výchově.

Popis služeb zooterapie

Hipoterapie

Hiporehabilitace je speciální forma fyzioterapie, která využívá podněty z koňského hřbetu, které se přenášejí na jezdce a příznivě ovlivňují jeho zdravotní stav.

Aktivity s využitím koní je forma hiporehabilitace, která využívá působení kontaktu s koněm a zážitku z jízdy na koni na člověka a ovlivňující pedagogickou, výchovnou a sociální oblast uživatele.

Stimulační program „Máme rádi zvířátka“

V rámci realizovaných aktivit nabízíme uživatelům úzký kontakt s vybranými zvířaty a prožitků se zvířaty (morčaty, zakrslými králíky, kočkami, kozami). Tento program funguje jako doplňující prvek služeb hipoterapie a služeb volného času.

Canisterapie

AAA – aktivity za asistence psů

Pro motivační, výchovný, odpočinkový nebo terapeutický prospěch zaměřený na zvýšení kvality života uživatelů. Cílem této služby je potěšit uživatele, nabídnout jim novou zkušenost a přinést radost.

AAT – terapie za asistence psů

Tato služba je zaměřena na podporu zlepšení v oblasti fyzických, sociálních, emocionálních a kognitivních funkcí.

AAE – vzdělávání za asistence psů

Tyto aktivity jsou zaměřeny na motivaci k učení, k osobnímu rozvoji uživatele a zlepšení jeho sociálních dovedností.

Ornitoterapie - využívání papouška v zooterapii

Aktivita je zaměřena na emocionální, psychické a fyzické povzbuzení uživatele.

Popis volnočasových a vzdělávacích aktivit

Posláním aktivit je nabídnout dětem i dospělým pozitivní a tvořivou náplň volného

času. Probudit u nich zájem o okolní svět, zejména o přírodu a zvířata.

Služby jsou pojímány jako integrační aktivity – nabízejí prostor pro setkávání dětí a dospělým se znevýhodněním s jejich „zdravými“ vrstevníky.

Jezdecké aktivity

Preventivní ježdění zdravých osob, volnočasová aktivita "Volný čas nejen s koňmi"

Vzdělávací aktivity

Vzdělávací program "Máme rádi zvířátka", "Kůň a co o něm víme", "Papoušek a co o něm víme"

Průběh služeb: Úvodní setkání s pracovníkem vede k upřesnění představ uživatele a k naplánování aktivit. Uživatel je seznámen s jednotlivými službami, možnostmi a s podmínkami účasti. Společně s pracovníkem se domluví na tom, jaký typ služby je pro uživatele vhodný a jakou službu bude využívat.

S uživatelem je uzavřena nepsaná Dohoda o poskytování služeb, uzavírá se konkludentně (nevysloveně) v momentě, kdy je zájemce seznámen s podmínkami poskytování služeb (formou písemného zveřejnění těchto podmínek a ústním sdělením pracovníkem služby) a akceptuje je. Akceptací je míněno, že se zájemce rozhodne služby za daných podmínek využít.

S uživatelem zooterapie je sestaven individuální plán, na kterém se podílí uživatel a příslušný terapeut dle poskytované formy terapie. V individuálním plánu je společně vyznačen cíl terapie. Tento individuální plán je společně naplňován a přehodnocován.

S uživatelem jsou domluveny konkrétní termíny zooterapie a návštěv v rámci volnočasových aktivit. Uživatel je seznámen s prostředím, kde probíhá a s bezpečností při zooterapii a volnočasových aktivitách.

V průběhu zooterapie a volnočasových aktivit je možné kombinovat a využívat tyto prvky:

- seznámení s prostředím pracoviště, teoretická příprava
- přímý fyzický kontakt se zvířetem (hlazení, objímání),



- krmení zvířete z ruky (tvrdým chlebem, ovocem, zeleninou)
- stimulační jízda na vedeném koni
- jízda na koni
- práce na lonži
- péče o koně, příprava koní na aktivity
- péče o další zvířata
- pracovní terapie
- práce s koněm ze země
- vodění koní, procházky s koněm, hry, metody přímé komunikace, aj.
- práce se psem (povelová technika, překážky, apod.), práce s dalšími zvířaty
- tematické hry, vědomostní a dovednostní hry, hry na uvolnění a odreagování, hry sloužící k rozvoji vyjadřovacích schopností, hry určené na podporu sociální výchovy, soutěže, testy, DVD, knihy, aj. (pomůcky, míče, kužely, plyšové hračky, diagramy, obrázky, písmena, kavalety, aj.)

Ukončení služby: Při ukončení spolupráce je společně zhodnocen průběh služeb a splnění cíle. S uživatelem jsou probrány důvody ukončení spolupráce. Pokud jde o nedodržení podmínek Dohody ze strany uživatele, je několikrát upozorněn na neplnění podmínek vyplývajících z Dohody a je mu ponechán prostor pro nápravu, pakliže se tak nestane, je s uživatelem ukončena spolupráce

Důvody pro ukončení služeb:

- na základě vlastního rozhodnutí uživatele;
- splněním cíle dohodnuté služby;
- objevení se kontraindikací, pro které je poskytování služby nebezpečné či nekvalitní
- agresivní projevy uživatele;
- uživatel pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek;
- uživatele neplní dohodnuté postupy (závazky).

Realizační tým: Jelikož je služba zooterapie součástí Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním znevýhodněním, tak zaměstnanci v přímé péči s uživateli jsou součástí realizačního týmu této služby.

Na realizaci a průběhu této služby se dále podílí pomocný personál, který zajišťuje nezbytné technické a ošetrovatelské práce.

Zaměstnanci jsou zaměstnání na pozicích:

- hipolog
- ošetrovatel zvířat
- asistent

Materiálové, organizační zázemí: Služby zooterapie probíhají ve vyhrazených prostorech pracoviště v obci Haklovy Dvory – Nové Dvory, 370 05 České Budějovice. Pracoviště je bezbariérové, v blízkosti autobusové zastávky MHD.

K dispozici v místě průběhu služeb je: nástupní rampa, otevřená travnatá jízďárna, vycházková trasa v terénu, sociální zařízení a šatna pro uživatele, společenská místnost; ochranné, jezdecké a hiporehabilitační pomůcky.

Koně - 3 čeští teplokrevníci, 2 chladnokrevníci, 1 poník.

Domácí a hospodářská zvířata - kozy, zakrslí králíci, morčata, křečci, kočky.

Služby canisterapie a ornitoterapie jsou poskytovány:

Ve vyhrazených prostorech dané organizace - na základě „Dohody o spolupráci“, která vymezuje: základní podmínky (technické, hygienické, organizační, aj.) pro výkon služeb, pravidla a povinnosti dodavatele i odběratele. V prostorách sdružení na adrese Na Zlaté Stoce 14, 370 05 České Budějovice na základě nájemní smlouvy uzavřené s majitelem: HAKONA CZ a.s, Nádražní 1666, 397 01, Písek a to na dobu neurčitou.

Kanceláře jsou umístěny v přízemí budovy a do kanceláře je bezbariérový přístup.

Psi pro canisterapii - Labradorský retrívř (v současné době v přípravě pod vedením Výcvikového canisterapeutického sdružení Hafík, o. s.), kříženec border kolie a labradorského retrívřa.

Papoušek pro ornitoterapii – Ara ararauna (v majetku Rodinného centra Rozárka, o. s.)

Odborná garance, spolupráce

Cvičitel České jezdecké federace – Eva Holmanová

Odborná garance hiporehabilitace - fyzioterapeut

Zdena Dvořáková – akreditována v roce 1998 v České hiporehabilitační společnosti

Lenka Nagyová - akreditována v roce 1998 v České hiporehabilitační společnosti

Odborná garance Aktivit s využitím koní – terapeutický pracovník AVK

Mgr. Petra Křížová – akreditována v roce 2009 2009 v rámci celoživotního vzdělávání na Masarykově univerzitě v Brně (ve spolupráci s Českou hiporehabilitační společností)

Odborná garance canisterapie – terapeutický pracovník canisterapie

Magdalena Davidová – akreditována v roce 2009 v rámci celoživotního vzdělávání na Masarykově univerzitě v Brně

Lékařská garance

prim. MUDr. Jana Wiererová - primářka Rehabilitačního odd. Nemocnice ČB

MUDr. Ladislava Chundelová - Rehabilitační odd. Nemocnice ČB

MUDr. Pavla Burdová – neurolog

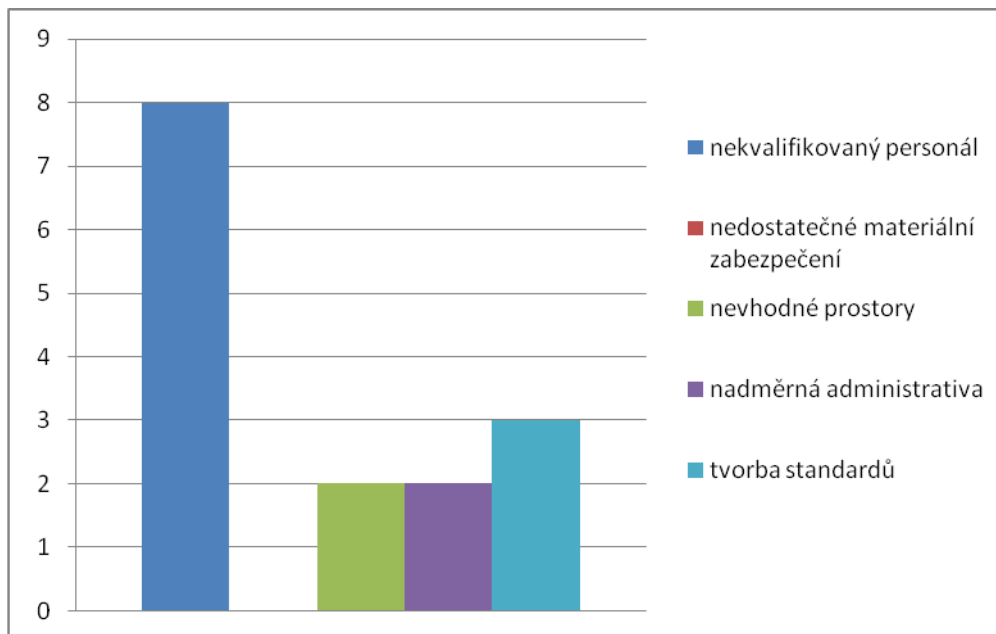
Odborná rada

MUDr. Pavla Burdová – neurolog

Mgr. Drahoslava Prollová - speciální pedagog, Zdena Dvořáková – fyzioterapeut

### 4.3 Zhodnocení a rekapitulace změn souvisejících se Zákonem o sociálních službách u vybraných neziskových organizací

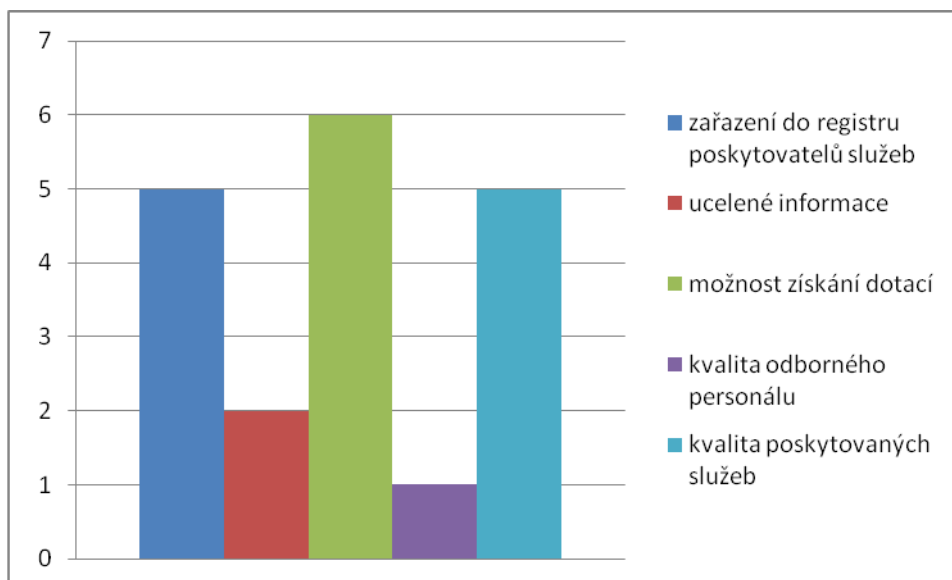
Graf číslo 1: S jakými problémy jste se setkali v průběhu registrace sociálních služeb?



Zdroj: Vlastní výzkum

Respondenti byli registrovaní poskytovatelé sociálních služeb, celkem bylo osloveno 22 respondentů. V řízeném rozhovoru odpovědělo celkem 16 respondentů. V prvním grafu je jasně vidět, že největší problémem bylo splnění požadavku vzdělání a potřebné kvalifikace personálu. Z celkového počtu respondentů byl pro 9 z nich tento problém zásadní. Naopak požadavky na materiálové zabezpečení služby nečinilo respondentům obtíže a neudal je žádný. Požadavek na tvorbu a zavádění standardů udávalo jako problém celkem 5 respondentů.

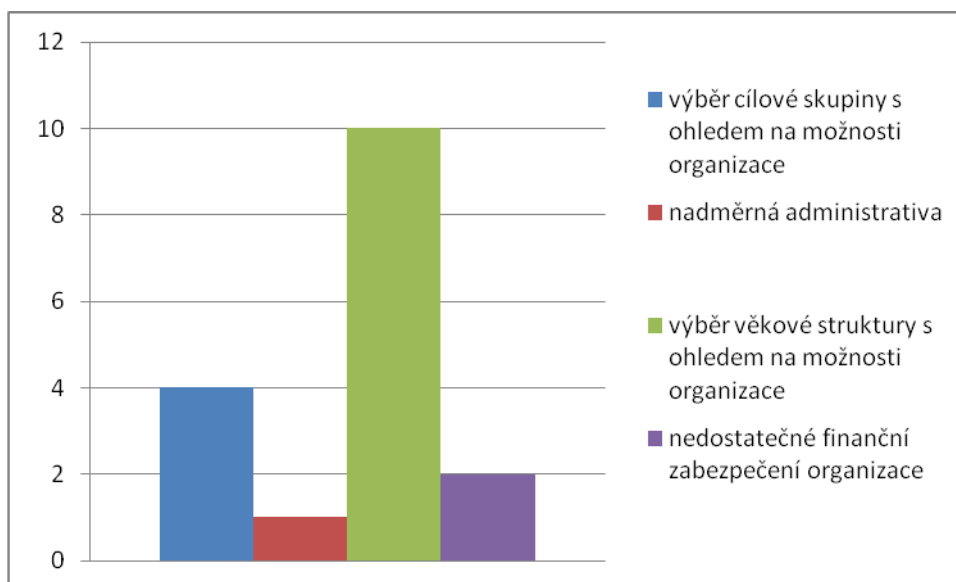
Graf číslo 2: V čem vidíte hlavní přínosy registrace pro vaše služby a organizaci?



Zdroj: Vlastní výzkum

Respondenti byli registrovaní poskytovatelé sociálních služeb, celkem bylo osloveno 22 respondentů. V řízeném rozhovoru na otázku odpovědělo celkem 19 respondentů. Hlavní přínos registrace sociálních služeb spatřují respondenti v možnosti získání finančních prostředků z dotačních programů z MPSV ČR – celkem 6 respondentů. Dále spatřují poskytovatelé pozitiva registrace sociálních služeb v samotné registraci, vytvoření a vedení registru poskytovatelů sociálních služeb – nastavení určitého systému (celkem 5 respondentů) a možnosti poskytovat službu kvalitně (celkem 5 respondentů). 4 respondenti udávají jako přínos poskytování ucelených informací směrem k uživateli a široké veřejnosti. 3 respondenti spatřují přínos registrace sociálních služeb v kvalitním odborném personálu.

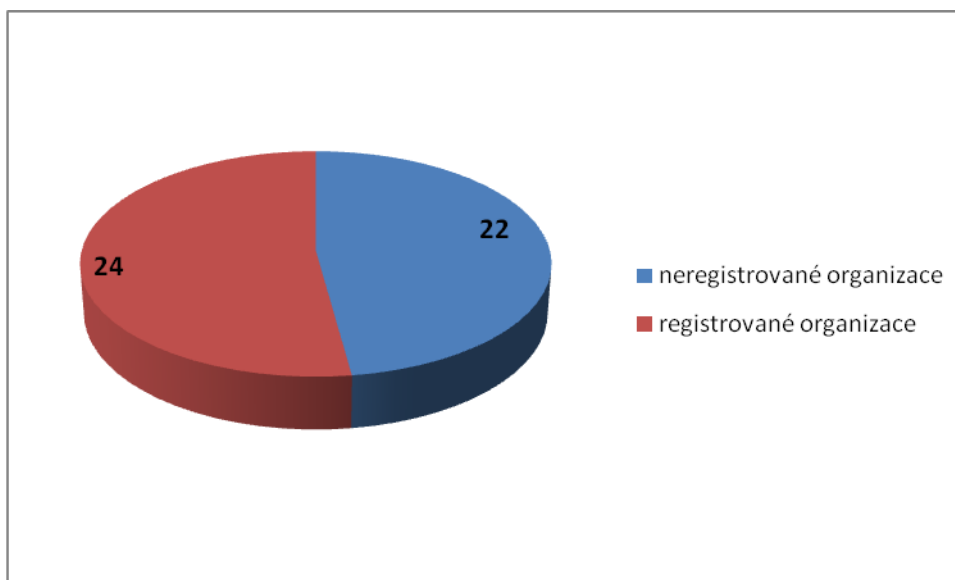
Graf číslo 3. V čem vidíte případná negativa registrace sociálních služeb?



Zdroj: Vlastní výzkum

Respondenti byli registrovaní poskytovatelé sociálních služeb, celkem bylo osloveno 22 respondentů. V řízeném rozhovoru na otázku odpovědělo celkem 17 respondentů. Celkem 10 respondentů udávalo jako negativum registrace sociálních služeb rozložení věkové struktury. 4 respondenti toto negativum vidí ve stanovených cílových skupinách a 3 respondenti spatřují negativum ve finančním zajištění služby. Pouze 1 respondent udal problémy s administrativou.

Graf č. 4 Srovnání neziskových organizací v roce 2009



Zdroj: Vlastní výzkum

Tento graf ukazuje kolik organizací z celkového počtu 46, které poskytovali své služby v sociální oblasti v roce 2006, registrovalo služby po nabytí zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách jako sociální.

Z grafu je patrné, že celkem:

- 24 organizací se stalo registrovaným poskytovatelem sociálních služeb
- 22 organizací neregistrovalo služby dle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách.

#### **4.4 Zhodnocení a rekapitulace změn souvisejících se Zákonem o sociálních službách v organizaci KONÍČEK, o. s.**

Na základě nabytí účinnosti Zákona o sociálních službách došlo k reorganizaci stávajících služeb organizace na tyto vybrané sociální služby: Odborné sociální poradenství a Sociálně aktivizační služba pro seniory a občany se zdravotním znevýhodněním.

##### **4.4.1 Definice změn ve službě Odborné sociální poradenství**

Realizace služeb: Na základě registrace sociálních služeb došlo k:

Úpravě poskytovaných aktivit:

- rozšířeny a přesně stanoveny oblasti poradenství
- doplněny o aktivity poradenství v oblasti zaměstnávání
- rozšířena cílová skupina

Změně ve způsobu poskytování jednotlivých služeb:

- jedná se o poskytování služeb zejména formou jednorázových a anonymních kontaktů.
- byla stanovena kapacita služby a nastaveny otázky řešení při nemožnosti službu poskytnout.
- v rámci registrace byly průběžně vytvářeny standardy kvality sociálních služeb – přijímání a odmítnutí uživatelů, ukončení služby, plánování služby, dokumentace uživatelů, ochrana osobních údajů, apod.
- v průběhu služby není uzavírána písemná smlouva mezi uživatelem a pracovníkem, jako zástupcem organizace. Smlouva o poskytování služeb je nepsaná, uzavírá se konkludentně (nevysloveně) v momentě, kdy je zájemce seznámen s podmínkami poskytování služeb (formou písemného zveřejnění těchto podmínek a ústním sdělením pracovníkem poradny) a akceptuje je.
- v případě dlouhodobé spolupráce je možné s uživatelem uzavřít písemnou smlouvu.
- osobní konzultace je časově omezená, na 1 uživatele připadá 45 minut konzultace



- poradenství je zároveň poskytováno formou: osobní, písemnou, e-mailovou, telefonickou
- byla vypracována metodika služby, pravidla bezpečnosti, provozní řád, a další materiály nutné pro kvalitní a bezpečnou realizaci služby

Realizační tým: Potřebná kvalifikace pracovníků pro výkon práce sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách. Na základě těchto podmínek musel být realizační tým reorganizován – pracovníci nebyli zařazeni do sociální služby, příp. si museli doplnit odpovídající kvalifikaci. Tato skutečnost výrazně ovlivnila současnou kapacitu služby.

Materiálové, organizační zázemí: Konzultační místnost – pro práci s uživateli byla vyčleněna samostatná místnost, která nabízí dostatek soukromí a prostoru pro individuální práci s uživateli. Konzultační místnost je vhodně vybavena kancelářským nábytkem a PC určeným pro potřeby uživatelů.

Konzultační hodiny - služba má stanovené dny a hodiny, ve kterých poskytuje osobní konzultace. Hodiny určené pro konzultace jsou zároveň rozdělené pro uživatele objednané a neobjednané. Konzultační hodiny jsou uveřejněny na webových stránkách sdružení, na informačních letácích a vyvěšeny na pracovišti služby.

Organizační, technické a finanční zázemí služby – pro tyto potřeby byla vyčleněna samostatná kancelář, která je určena pro:

- administrativní a technické záležitosti – probíhají zde porady pracovního týmu, v případě potřeby jsou zde tištěny a kopírovány materiály pro potřeby služby, uživatele, aj.
- práci pracovníků sociálních služeb.

#### ***4.4.2 Definice změn ve službě sociálně aktivizační služba pro seniory a osoby se zdravotním znevýhodněním***

Realizace služeb: Na základě této registrace došlo k:

Úpravě poskytovaných aktivit:

- doplněny nové poskytované aktivity v rámci služby – poradenství, tvořivé a vzdělávací aktivity, apod.
- nastavena cílová skupina pro službu
- v rámci zooterapie – změněna cílová skupina.

Změně ve způsobu poskytování jednotlivých služeb:

- Jedná se o poskytování téměř nové služby, která je postavena na poskytování zooterapie jako služby původní
- Byla stanovena kapacita služby a nastaveny otázky řešení při nemožnosti službu poskytnout.
- V rámci registrace byly průběžně vytvářeny standardy kvality sociálních služeb – přijímání a odmítnutí uživatelů, ukončení služby, plánování služby, dokumentace uživatelů, ochrana osobních údajů, apod.
- V průběhu služby není uzavírána písemná smlouva mezi uživatelem a pracovníkem, jako zástupcem organizace. Smlouva o poskytování služeb je nepsaná, uzavírá se konkludentně (nevysloveně) v momentě, kdy je zájemce seznámen s podmínkami poskytování služeb (formou písemného zveřejnění těchto podmínek a ústním sdělením pracovníkem poradny) a akceptuje je.
- V případě dlouhodobé spolupráce je možné s uživatelem uzavřít písemnou smlouvu.
- Byla stanovena a realizována konkrétní nabídka aktivit – Klub seniorů Čtyři Dvory, Zooterapie, Tvořivý kroužek pro znevýhodněné děti, apod.
- Jednotlivé aktivity poskytované v rámci služby a doba konání jsou pravidelně zveřejňovány na informačních letácích. Tyto letáky jsou vyvěšeny v kanceláři služby, distribuovány partnerům, ordinacím odborných lékařů, spolupracujícím organizacím a jiným návazným službám. Dále jsou aktivity zveřejňovány na webových stránkách sdružení a roznášeny dobrovolníky na vytipovaná místa.
- Aktivity jsou uživateli poskytovány na základě sestaveného Individuálního plánu, který vytváří uživatel s pracovníkem společně.
- V rámci aktivit služby byly zařazeny i fakultativní činnosti.

- Poradenství je zároveň poskytováno jako součást služby. Poradenství může být poskytováno formou: osobní, písemnou, e-mailovou, telefonickou.
- Byla vypracována metodika služby, pravidla bezpečnosti, provozní řád, a další materiály nutné pro kvalitní a bezpečnou realizaci služby.

Realizační tým: Potřebná kvalifikace pracovníků pro výkon práce sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách. Na základě těchto podmínek musel být realizační tým reorganizován – pracovníci nebyli zařazeni do sociální služby, příp. si museli doplnit odpovídající kvalifikaci. Tato skutečnost výrazně ovlivnila současnou kapacitu služby.

Materiálové, organizační zázemí: Klientská místnost – pro práci s uživateli byla vyčleněna samostatná místnost, která nabízí dostatek soukromí a prostoru pro individuální i skupinovou práci s uživateli. Konzultační místnost je vhodně vybavena kancelářským nábytkem. K dispozici jsou dále materiály potřebné pro realizaci volnočasových a zájmových aktivit: knihy, různé materiály pro ruční práce, aj. Na základě potřeb ze strany uživatelů je místnost umístěna v přízemí budovy a do kanceláře je bezbariérový přístup.

Konzultační hodiny a provozní doba služby: Služba má stanovené dny a hodiny, ve kterých poskytuje osobní konzultace, které jsou zaměřeny zejména na jednání se zájemci o službu, plánování služby a sestavování individuálního plánu, poskytování poradenství uživatelům služby. V provozní době probíhají konkrétní aktivity, realizované na základě měsíčního rozpisu. Konzultační hodiny a provozní doba jsou uveřejněny na webových stránkách sdružení, na informačních letácích a vyvěšeny na pracovišti služby.

Organizační, technické a finanční zázemí služby – pro tyto potřeby byla vyčleněna samostatná kancelář, která je určena pro:

- administrativní a technické záležitosti – probíhají zde porady pracovního týmu, v případě potřeby jsou zde tištěny a kopírovány materiály pro potřeby služby, uživatele, aj.

- práci pracovníků sociálních služeb

#### **4.4.3 Definice změn v rámci organizačního, technického a finančního zázemí sociálních služeb v organizaci KONÍČEK, o. s.**

Povinnosti organizace: Povinnosti organizace zároveň vycházejí ze standardů kvality sociálních služeb. Většina povinností organizace vyjmenovaná v zákoně vychází z praxe, která byla do nabytí účinnosti Zákona o sociálních službách, ve většině případů běžně praktikována. Důležité přesto je, že tyto povinnosti zákon definuje a přesně vymezuje. Zároveň v běžné praxi nebyly plněny všechny povinnosti, případně ne komplexně.

Na základě registrace sociálních služeb došlo k:

- zvýšení administrativního zatížení pracovníků služby – vypracování standardů, vnitřních směrnic, registrů čekatelů, apod.
- stanoveny konkrétní kompetence a postupy při řešení organizačních a administrativních záležitostí

Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni: Veškeré informace jsou poskytovatelé povinni poskytovat způsobem srozumitelným pro všechny osoby.

- a) zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, cílech, okruhu osob, jimž poskytují sociální služby, o kapacitě poskytovaných sociálních služeb a o způsobu poskytování sociálních služeb
- b) informovat zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby
- c) vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva, a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby,
- d) zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob

- e) zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytují sociální služby, na úroveň služeb
- f) plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců,
- g) vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených
- h) dodržovat standardy kvality sociálních služeb,
- i) uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby.

Zkvalitnění služeb, vypracování standardů kvality sociálních služeb. Na základě registrace sociálních služeb došlo k vypracování standardů kvality sociálních služeb. Tato skutečnost ve svém důsledku vedla ke zkvalitnění poskytovaných služeb, nastavení jednotných parametrů pro objektivní hodnocení způsobu a kvality poskytovaných služeb.

Vzdělávání pracovníků: Ze zákona o sociálních službách vyplývá povinnost organizace pravidelně vzdělávat pracovníky v sociální službě.

Na základě registrace sociálních služeb a vyplývajících povinností organizace došlo k:

- zvýšení administrativního zatížení pracovníků služby
- sestavení vzdělávacího plánu pracovníků
- zvýšení finančního rozpočtu služby na kalendářní rok .

Kvalifikační podmínky pro výkon práce sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách. Zaměstnanci pracující na pozicích stanovených zákonem musejí splňovat konkrétní kvalifikační požadavky. Tato skutečnost ovlivnila složení realizačního týmu jednotlivých sociálních služeb a následně kapacitu sociálních služeb.

Na základě registrace sociálních služeb došlo k:

- sestavení nového realizačního týmu sociálních služeb – někteří zaměstnanci nemohli být do služby zařazeni, případně přijmutí nových zaměstnanců
- zvýšení finančního rozpočtu organizace na kalendářní rok – nutnost přijmout nové zaměstnance a snaha nepropustit zaměstnance stávající
- doplnění potřebného vzdělání u konkrétních zaměstnanců.

Financování sociálních služeb: Na základě registrace sociálních služeb došlo k: Zpracování žádosti o dotace z prostředků MPSV ČR na rok 2009 a 2010. Registrace sdružení jako poskytovatele sociálních služeb nám umožnila jako poskytovateli získat finanční prostředky na provoz služeb v roce 2009 a 2010, prostřednictvím dotačních programů MPSV.

Přínos registrování sociálních služeb v organizaci KONÍČEK, občanské sdružení:

- financování prostřednictvím dotačního programu MPSV ČR
- vypracování standardů kvality sociálních služeb
- poskytování kvalitních služeb na odborné úrovni.

Negativní stránka registrování sociálních služeb v organizaci KONÍČEK, občanské sdružení:

- zvýšení administrativního zatížení pracovníků služeb
- neumožnění zavedení nových prvků a inovativních produktů - podrobné vymezení služeb, povinné prvky nutí poskytovatele, aby se uměle přizpůsobovali.

## 5. Diskuze

Tabulka č. 1 a graf č. 4 představuje charakteristiku srovnávaných neziskových organizací před rokem 2007 a v roce 2009. Výstupem je rozdělení organizací na: poskytovatele registrovaných sociálních služeb a poskytovatele neregistrovaných služeb.

Z tohoto srovnání je patrné, že z celkem 46 poskytovatelů jich:

- 24 registrovalo sociální služby
- 22 neregistrovalo sociální služby

Z výsledků je patrné, že větší počet neziskových organizací registroval své služby jako sociální podle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, avšak převaha těchto organizací je pouze mizivá. To je pro mě trochu překvapivý výsledek. Předpokládala jsem, že při porovnání bude v roce 2009 větší počet neziskových organizací, které se zaregistrovaly jako poskytovatelé sociálních služeb.

Tabulka číslo 2. představuje sociální služby, které zaregistrovali poskytovatelé sociálních služeb. Bylo zaregistrováno celkem 39 sociálních služeb. Je tedy patrné, že někteří poskytovatelé registrovali více sociálních služeb než pouze jednu. Mezi nejčastěji registrované sociální služby patří Odborné sociální poradenství. Tento výstup je logickým vyústěním požadavků zákona o sociálních službách a potřeb uživatelů služeb, kteří ve většině případů potřebují jako součást služeb odborné poradenství k řešení své nepříznivé sociální situace.

Tabulka č. 3 charakterizují poskytovatele služeb, kteří své služby neregistrovali dle zákona o sociálních službách. Z výsledků je patrné, že tito poskytovatelé své služby poskytují i nadále. Dalším výstupem je, že i přesto, že poskytovatelé nemají své služby registrovány, jich určitá část své služby rozšířila o návazné. Pouze jeden poskytovatel služeb zanikl. Tento údaj je překvapivý. Očekávala jsem, že více poskytovatelů ukončí svou činnost. Tyto prognózy byly patrné i z řady diskuzí mezi odbornou veřejností a MPSV ČR, které proběhly po přijetí zákona o sociálních službách a kde se poskytovatelé obávali zejména o svoji existenci.

Graf č. 1 nabízí srovnání, jak hodnotí neziskové organizace průběh registrace sociálních služeb a s jakými problémy se nejčastěji setkaly. Z grafu vyplývá, že největším problémem bylo splnění kvalifikačních předpokladů odborných pracovníků a dále tvorba standardů.

Tyto výstupy mohu potvrdit i na základě vlastních praktických zkušeností, neboť jsme se s těmito problémy potýkali také v průběhu registrace sociálních služeb ve sdružení KONÍČEK, o. s. Tato skutečnost v naší organizaci ovlivnila složení realizačního týmu jednotlivých sociálních služeb a následně i kapacitu sociálních služeb - někteří zaměstnanci nemohli být do služby zařazeni, případně museli být přijmutí noví zaměstnanci. Dále muselo být zajištěno doplnění kvalifikace u některých stávajících zaměstnanců.

V závislosti na těchto skutečnostech došlo mimo jiné ke zvýšení finančního rozpočtu organizace na kalendářní rok, z důvodu přijmutí nových zaměstnanců a udržení stávajících zaměstnanců.

Vypracování a následné naplňování standardů kvality sociálních služeb bylo také další problémovou oblastí, která je spojena s povinnostmi vyplývajícími z požadavků na registrované poskytovatele sociálních služeb. Podstatnou částí těchto problémů bylo velké administrativní zatížení pracovníků služby při vypracovávání standardů kvality sociálních služeb.

Na problematickou oblast tvorby a zavádění standardů je poukazováno i v odborné literatuře. „V oblasti řízení kvality je zjevná nepřipravenost poskytovatelů sociálních služeb splňovat povinnosti týkající se národních standardů kvality sociálních služeb, což může vést k jejich formálnímu uplatňování a zatěžování poskytovatelů a samotného systému dalšími transakčními náklady a neúnosným papírováním.“ (14, s. 20)

Graf č. 2 ukazuje přínos, který vidí organizace ve své registraci sociálních služeb. Jako největším přínosem se jeví možnost získání financí z dotačního programu Ministerstva práce a sociálních věcí respektive lepší podmínky pro dlouhodobé udržení služeb. Dalším přínosem je zvyšování kvality poskytovaných služeb a vedení



organizace v registru sociálních služeb. Tyto údaje také korespondují se situací a zkušenostmi v sdružení KONÍČEK, o. s. Vzhledem k tíživým finančním podmínkám, které ohrožovaly zajištění potřeb pro naše uživatele, se jednou z priorit sdružení v roce 2007 stalo zajištění dostatečného financování poskytovaných služeb tak, aby bylo možné tyto služby poskytovat ve stejné kvalitě a objemu. To byl jeden z důvodů pro registraci sociálních služeb, které poskytujeme. Registrace sdružení nám umožnila jako poskytovateli sociálních služeb získat finanční prostředky, alespoň částečné, na zajištění provozu služeb pro rok 2009 a 2010, prostřednictvím dotačních programů MPSV. Další výhodou, kterou spatřuji v registraci sociálních služeb ve sdružení KONÍČEK, o. s. je zkvalitňování poskytovaných služeb na odpovídající odborné úrovni. Tato skutečnost je významně podpořena zaváděním standardů kvality služeb a nastavením parametrů jednotlivých sociálních služeb. Tyto přínosy přímo vyplývají ze zákona o sociálních službách, který definuje požadavky v oblasti zajišťování kvality služeb, zavádí se nové instituty nutné k profesionalizaci služeb. Standardy kvality sociálních služeb jsou hlavním prvkem pro zvyšování a kontrolu kvality.

Jak uvádí Jabůrková:" Je důležitým znakem kvality sociální služby její schopnost podporovat jednotlivé uživatele služeb v naplňování cílů, kterých chtějí s pomocí sociálních služeb dosáhnout při řešení vlastní nepříznivé sociální situace. Ve standardech je proto zdůrazněna orientace na osobní cíle uživatelů služeb, což umožňuje konkretizovat abstraktní ideály, jakými jsou např. důstojnost, plnohodnotný život" (14, s. 37).

Graf č. 3 ukazuje, v čem vidí neziskové organizace negativa registrace sociálních služeb. Z grafu vyplývá, že negativa jsou spatřována v nutnosti definovat konkrétní cílové skupiny a dále cílovou skupinu definovat dle věkové struktury. Služba a její aktivity musejí pak být přizpůsobeny konkrétní cílové skupině. Tyto skutečnosti, v případě většího rozsahu cílových skupin, příp. věkové struktury, zvyšují náročnost přípravy služby a konkrétních aktivit. Negativa registrace sociálních služeb ve sdružení KONÍČEK, o. s. spatřuji ve zvýšení administrativního zatížení pracovníků služby. To se

týká jak průběhu registrace, tak i následné realizace registrovaných služeb (např. hlášení změn, úprava standardů, výkazy statistik, apod.).

Další negativum spatřuji v neumožnění zavádění nových prvků a inovativních produktů v rámci současných služeb. Jak řekla Jabůrková: „Snad nejzřetelněji se nízká míra flexibility projevuje ve způsobu vymezení služeb. Systém základních prvků jako povinných součástí nabízených služeb je umělý a odporuje celostnímu pojetí veřejných služeb. Podrobné vymezení služeb a jednotlivých zařízení uzavírá systém pro nové typy služeb a nutí poskytovatele, aby se uměle přizpůsobovali komplexům a termínům v zákoně“ (14, s. 18).

Jak dále uvádí Jabůrková: "Problémy u financování sociálních služeb. Kdy zachování voluntaristického dotačního principu, kdy jsou dotace poskytovány na roční bázi, jednoznačně vede k existenční nejistotě poskytovatelů" (14, s. 56). Tento problém však přímo nesouvisí s registracemi sociálních služeb, ale s financováním celé sociální oblasti a proto se jím dále nezabývám.

## 6. Závěr

Cílem práce je zmapování služeb pro osoby s různým znevýhodněním s důrazem na transformaci sociálních služeb po roce 2007. Cíl práce byl naplněn.

V průběhu své práce jsem zmapovala situaci v oblasti poskytovatelů sociálních služeb a problematiku spojenou s jejich registrací sociálních služeb na území města České Budějovice při srovnání let 2006 a 2009. Zmapování se zejména týkalo konkretizace přínosů a negativ, která poskytovatelé sociálních služeb spatřují v registraci. Dále jsem se zajímala o problémy, se kterými se poskytovatelé setkali v průběhu registrace sociálních služeb.

Hypotéza:

Poskytovatelé služeb registrovali své služby po roce 2007 jako sociální, dle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách - se potvrdila.

Z celkem srovnávaných 46 poskytovatelů jich:

- 24 registrovalo sociální služby
- 22 neregistrovalo sociální služby

Z těchto dat vyplývá, že většina poskytovatelů služeb registrovala své služby jako sociální po nabytí účinnosti zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách. Dalším zjištěním výstupem je, že 24 poskytovatelů sociálních služeb registrovala celkem 39 sociálních služeb. Nejčastěji byla registrována sociální služba Odborné sociální poradenství – celkem zaregistrováno 7 služeb. Většina poskytovatelů služeb, kteří neregistrovali své služby jako sociální, tyto služby nezměnili a ve stejné podobě je poskytují nadále. Celkem 9 poskytovatelů služeb, kteří neregistrovali své služby jako sociální, své služby rozšířili o návazné aktivity.

Přínos registrace sociální služby vidí poskytovatelé zejména v možnosti získat finanční prostředky na provoz služby z dotačních programů MPSV ČR. Hlavní přínos v

registraci svých služeb ve smyslu zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, spatřují poskytovatelé sociálních služeb v možnosti získat finanční prostředky z dotačního programu Ministerstva práce a sociálních věcí ČR resp. v lepších podmínkách pro realizaci svých služeb a pro jejich dlouhodobé udržení.

Dalším přínosem registrace služeb je zajištění kvality služeb. Nejčastěji zmiňovaným kladem je zvýšení kvality poskytovaných služeb.

V rámci své diplomové práce jsem dále došla k těmto závěrům:

- Nejčastější problémy v průběhu registrace spatřují poskytovatelé sociálních služeb v požadavku na vzdělání a kvalifikaci odborného personálu, který služby zajišťuje.
- Nejčastější negativa spojená s realizací registrovaných sociálních služeb byla poskytovateli definována v požadavku rozložení věkové struktury a cílových skupin uživatelů.

Výstupem této diplomové práce je zároveň konkretizace rizik a omezení, které vyplývají z registrace sociálních služeb a možnost se při budoucí registraci nové sociální služby těmto rizikům vyhnout. Tato práce může sloužit jako jeden z podkladů při zavádění případných dalších služeb sdružení poskytovaných podle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách.

## 7. Seznam použitých zdrojů:

1. BARVÍNKOVÁ, M. *Zavádění nové sociální služby " Individuální poradenství" v občanském sdružení KONÍČEK*. Vedoucí práce: Kozlová, L. České Budějovice, 2007. 81 s. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita, Zdravotně sociální fakulta.
2. *Bílá kniha v sociálních službách*. Konzultační dokument. online [13.3 2010] Dostupné z: <[http://www.restrikce.cz/html/docs\\_other.html](http://www.restrikce.cz/html/docs_other.html)> vyd. 2003, 52 s.
3. BRUTHANSOVÁ, D; ČERVENKOVÁ, A. *Sociální služby ve světle připravovaných reforem (2)*. In: Sociální politika. Roč. 25, č. 9 (1999), s. 9-11. ISSN 0049-0961
4. BRUTHANSOVÁ, D., a kol., *Sociální služby ve světle připravovaných reforem. 1. díl*. Praha: VÚPSV, 1998. - 101 s.
5. BUCHTOVÁ, B. 2002. *Nezaměstnanost*. Psychologický, ekonomický a sociální problém. 1.vyd. Praha: Grada Publishing. 240 s. ISBN 80-247-9006-8
6. DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. 3. Praha : Karolinum, 2002. 374 s. ISBN 80-246-0139-7.
7. DOSTÁLOVÁ, A., *Hodnocení kvality poskytovaných sociálních služeb*. Vedoucí práce: Wildmannová, M. Brno, 2008.53 s. Bakalářská práce. Masarykova univerzita, Ekonomicko správní fakulta.
8. *Důvodová zpráva k zákonu č. 108/2006 Sb.* 2006. Praha: MPSV, 2006. 82 s. ISSN 1801-6790.
9. GIDDENS, G. *Sociologie*. 1. vyd. Praha: Argo, 1999. 595 s. ISBN 80-7203-124-4.
10. GABURA, J; PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. 1. Praha: Slon, 1995. 148 s. ISBN 80-85850-10-9.
11. HADJ-MOUSOVÁ, Z. *Úvod do speciálního poradenství*, 1. Liberec: Katedra pedagogiky a, 2002. 77 s. ISBN 80-7083-659-8.
12. HRUBIŠKOVÁ, M. *Komparace systémů sociálních služeb v České republice a na Slovensku*. Vedoucí práce: Kotrusová, M. Praha, 2010. 85 s. Diplomová práce. Univerzita Karlova, Fakulta sociálních věd, Institut sociologických studií.

- 13.** HRUBIŠKOVÁ, M. *Služby osobní asistence po přijetí zákona o sociálních službách*. Vedoucí práce: Háva, P. Praha, 2008. 70 s. Bakalářská práce. Univerzita Karlova, Fakulta sociálních věd, Institut sociologických studií.
- 14.** JABŮRKOVÁ, M. et al. *Od paragrafů k lidem. : Analýza situace v oblasti sociálních služeb po přijetí nového zákona o sociálních službách*. 1. Praha: SKOK, 2007. 76 s. ISBN 978-80-239-9506-0. ISBN 978-80-239-9506-0.
- 14.** KOLDINSKÁ, K; MARKOVÁ, H. *Sociální pomoc a právo*. 1. Praha: ORAC, 2001. 175 s. ISBN 80-86199-38-X.
- 16.** KOZLOVÁ, L. *Sociální služby*, 1. Praha: Triton, 2005. 77 s. ISBN 80-7254-662-7.
- 17.** KREBS, V, et al. *Sociální politika*. 3. Praha: ASPI, 2005. 502 s. ISBN 80-7357-050-5.
- 18.** KREBS, V, et al. *Solidarita a ekvivalence v sociálních systémech*. 1. Praha: VÚPSV, v.v.i., 2009. 178 s. ISBN 978-80-7416-044-8.
- 19.** KUBÍKOVÁ, A. *Srovnání poskytování sociálních služeb G-centrem Tábor před a po nabytí účinnosti zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*. Vedoucí práce: Zimmelová, P. České Budějovice, 2008. 106 s. Diplomová práce. Jihočeská univerzita, Zdravotně sociální fakulta.
- 20.** KUCHAROVÁ, V; VESELÁ, J. *Institucionální a kompetenční uspořádání inspekce sociálních služeb*. 1. Praha: VÚPSV, 2001. 23 s.
- 21.** MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 1. Praha: Portál., 2003. 287 s. ISBN 80-7178-549-0.
- 22.** MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování hodnocení*. 1. Praha: Portál, 2007. 183 s. ISBN 978-80-7367-310-9.
- 23.** MATOUŠEK, O, et al. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 1. Praha: Portál, 2005. 352 s. ISBN 80-7367-002-X.
- 24.** MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. 1. Praha: Portál, 2001. 299 s. ISBN 80-7178-473-7.

25. MOLEK, J. *Marketing sociálních služeb*. 1. Praha: VÚPSV, v. v. i. 2009. 163 s. ISBN 978-80-7416-026-4.
26. MUSIL, L; KUBALČÍKOVÁ, K; HAVLÍKOVÁ, J. *Přístup pracovníků vybraného zařízení sociálních služeb ke klientům v kontextu implementace Standardů kvality*. 1. Praha: VÚPSV, v.v.i., , 2009. 66 s. ISBN 978-80-7416-036-3.
27. *Koncepce podpory transformace pobytových sociálních služeb poskytovaných v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti*. Konzultační dokument. online [ 14. 5. 2010] Dostupné z :  
< <http://www.mpsv.cz/cs/3857>> \_vyd.2007, 26s
28. Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky. *Sociální služby*. Praha: MPSV, 2006. 11 s.
29. Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky. *Stručný průvodce zákonem o sociálních službách*. Praha: MPSV, 2006. 15 s
30. NOVOSAD, L. *Základy speciálního poradenství*, 2. Praha: Portál, 2006. 159 s. ISBN 80-7367-147-3.
31. *Průvodce sociálními službami města České Budějovice*. České Budějovice: Odbor sociálních věcí Magistrátu města České Budějovice, 2006. 46
32. *Průvodce sociálními službami města České Budějovice*. České Budějovice: Odbor sociálních věcí Magistrátu města České Budějovice, 2007. 53 s.
33. *Průvodce sociálními službami města České Budějovice*. České Budějovice: Odbor sociálních věcí Magistrátu města České Budějovice, 2008. 54 s.
34. *Průvodce sociálními službami města České Budějovice*. České Budějovice: Odbor sociálních věcí Magistrátu města České Budějovice, 2009. 56 s.
35. PEKOVÁ, J; PILNÝ, J; JETMAR, M. *Veřejná správa a finance veřejného sektoru*. 2. Praha: ASPI, 2005. 556 s. ISBN 80-7357-052-1.
36. POTŮČEK, M. *Sociální politika*. 1. Praha: Slon, 1995. 142 s. ISBN 80-85850-01-X.
37. PRŮŠA, L. *Důsledky stárnutí populace na potřebu sociálních služeb v dlouhodobém horizontu*.

In: Sborník II. ročník konference Senior Living. České Budějovice: Jihočeská univerzita, Zdravotně sociální fakulta, 2008.16-22 s.

ISBN 978-80-254-1243-5.

**38.** PRŮŠA, L. *Efektivnost sociálních služeb: vybrané prvky a aspekty*. 1. Praha: VÚPS, 2007. 38 s. ISBN 978-80-87007-73-0.

**39.** PRŮŠA, L. *Ekonomie sociálních služeb*. 1. Praha: ASPI Publishing, 2004. 151 s. ISBN 80-863-9569-3.

**40.** PRŮŠA, L. *Ekonomie sociálních služeb*. 2. Praha: ASPI Publishing, 2007. 179 s. ISBN 978-80-7357-6.

**41.** PRŮŠA, L.; MISCONIOVÁ, B; VOSTROVSKÁ, H. *Integrovaná domácí sociálně zdravotní péče. : Studie zpracovaná v rámci projektu Vybrané sociálně ekonomické otázky poskytování sociálních a zdravotních služeb*. 2. Praha: VÚPSV, 2003. 20 s. RIV/45773009/03:00006815.

**42.** PRŮŠA, L. *Model optimálního uspořádání sociálních a zdravotních služeb na regionální úrovni*. 1. Praha: VÚPSV, 2006. 53 s. ISBN 80-87007-36-0.

**43.** PRŮŠA, L. Možné důsledky změny způsobu financování sociálních služeb na stav nezaměstnanosti. *PSK - Personální a sociálně právní kartotéka*. 2001, 4, 3, s. 19-21. ISSN 1211-9482.

**44.** PŘIKRYLOVÁ, B. et al. *Kvalita v občanském poradenství*. Praha: Asociace občanských poraden, 2006. 90 s.

**45.** REKTOŘÍK, J, et al. *Ekonomika a řízení odvětví veřejného sektoru*. 1. 1. Praha: Ekopress, 2002. 264 s. ISBN 80-86119-60-2.

**46.** RICHTEROVÁ, M. *Občanské poradenství*. 1. Praha: Socioklub. , 2002. 55 s. ISBN 80-86484-02-5.

**47.** ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. 1. Praha: Slonq, 2000. 80 s. ISBN 80-85850-00-1.

**48.** Sociální zabezpečení 2010. *Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb*. Praha:Sagitas a.s. 2010. 288 s.



- 49.** SMUTEK, M; KAPPL , M. *Proměny klienta služeb sociální práce*. 1. Hradec králové: Gaudeamus, 2006. 477 s. ISBN 80-7041-716-1.
- 50.** TOŠNER, J, et al. *Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace*. 1. Praha: HESTIA, 2006. 30 s.
- 51.** ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 1. Praha: Slon, 1999. 128 s. ISBN 80-85850-69-9.
- 52.** Poradenství jako nezbytná instituce moderní společnosti: Sociální poradenství jako druh pomoci. In. *Sborník příspěvků z kolokvia k sociálnímu poradenství jako druh pomoci*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2003. s. 6-14. ISBN 80-7041-809-5.
- 53.** VESELÁ, J; JANATA, Z. *Sociální služby ve světle připravovaných reforem*. 2. díl. 1. Praha: VÚPSV, 1999. 28 s. RIV/45773009/99:00000001.
- 54.** VESELÁ, J. *Sociální služby ve světle připravovaných reforem 3. díl*. 1. Praha: VÚPSV, 1999. 58 s. RIV/45773009:/99:#0000129.
- 55.** VINKLÁRKOVÁ, P. *Klady a rizika různých způsobů financování sociálních služeb*. Brno, 2007. 56 s. Bakalářská práce. Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta.
- 56.** VÍTEK, K, et al. *Výchovné poradenství a sociální patologie*. 1. Praha: SPN, 1989. 143 s.
- 57.** *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele*. Praha: MPSV, 2006. 111 s.
- 58.** ZITA, J., TRUHLÁŘOVÁ, Z., KAPPL, M. *Sociální poradenství jako druh pomoci*., In. *Sborník příspěvků z kolokvia*. Hradec Králové: Gaudeamus 2003 144 s. ISBN 80-7041-809-5

## **8. Klíčová slova**

Registrace sociálních služeb

Poskytovatelé sociálních služeb

Uživatelé sociálních služeb

Legislativa

## **9. Přílohy**

Otázky pro poskytovatele služeb

Popis realizace odborného sociálního poradenství

Popis struktury realizačního týmu odborného sociálního poradenství

Popis realizace sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se znevýhodněním

Popis struktury týmu sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se znevýhodněním

Náplně práce zaměstnanců

Otázky pro poskytovatele služeb.

1. S jakými problémy jste se setkali v průběhu registrace sociálních služeb?

- nekvalifikovaný personál s určitým vzděláním
- nedostatečné materiální zabezpečení
- nevhodné prostory
- nadměrná administrativa
- tvorba standardů
- jiné .....

2. V čem vidíte hlavní přínosy registrace pro vaše služby a organizaci?

- zařazení do registru poskytovatelů služeb
- ucelené informace
- možnost získání dotací MPSV
- kvalita odborného personálu
- kvalita služeb
- jiné .....

3. V čem vidíte případná negativa registrace sociálních služeb?

- výběr cílové skupiny s ohledem na možnosti pracoviště organizace
- nadměrná administrativa
- výběr věkové struktury s ohledem na možnosti organizace
- nedostatečné finanční zabezpečení organizace
- jiné .....

# POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

**Název služby:** Odborné sociální poradenství

**Typ služby dle zákona 108/2006sb §37 odstavec 3:** Odborné sociální poradenství

**Organizace:** KONÍČEK, o. s.

**Kontaktní osoba:** Romana Bočková, mobil: 774 429 779, e-mail: konicekcb@seznam.cz

**POSLÁNÍM** této služby je pomáhat a podporovat každého, jež se nachází v nepříznivé sociální situaci a provázet ho při jejím řešení tak, aby mohl vést samostatně život, který je považován za běžný.

## Cílem služeb

- Začlenění osob nejen se sociálním nebo zdravotním znevýhodněním do společnosti
- Snížení rizika sociálního vyloučení nejen u osob se sociálním nebo zdravotním znevýhodněním
- Rozvoj sociálních schopností a dovedností, posílení soběstačnosti a nezávislosti v běžném životě
- Zlepšení psychické kondice a rozvoj psychických dovedností a schopností

## CÍLOVÁ SKUPINA

- Osoby se sociálním znevýhodněním
  - ✓ děti a mladiství vracející se z ústavních zařízení
  - ✓ děti a mládež ohrožené nežádoucími společenskými jevy
  - ✓ etnické menšiny
- Senioři
- Osoby se zdravotním znevýhodněním
  - ✓ osoby se smyslovým znevýhodněním
  - ✓ osoby s mentálním znevýhodněním
  - ✓ osoby s fyzickým znevýhodněním
  - ✓ osoby s kombinovaným znevýhodněním
  - ✓ osoby s chronickým duševním onemocněním
  - ✓ osoby s chronickým onemocněním

## **Negativní vymezení cílové skupiny obecné**

➤ Zájemci o služby, kteří jsou imobilní  
Zájemcům s omezenou hybností nabízíme možnost dohodnout se individuálně na formě spolupráce vzhledem k tomu, že budova je bezbariérová pouze s dopomocí (kancelář je situována ve 2. patře).

## **Věková struktura cílové skupiny**

- Starší děti 11 – 15 let
- Dorost 16 – 18 let
- Mladí dospělí 19 – 26 let
- Dospělí 27 – 64 let
- Mladší senioři 65 – 80 let

## **ZÁKLADNÍ ČINNOSTI**

### **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím - zprostředkování navazujících služeb**

- 1.1. zprostředkování navazujících služeb
  - 1.1.1. předání seznamu navazujících služeb
  - 1.1.2. telefonické předjednání schůzky
  - 1.1.3. doprovod na první schůzku zprostředkované služby

### **Sociálně terapeutické činnosti**

- ❖ nácvik dovedností potřebných k úředním úkonům orientace ve státních institucích
  - ❖ práva a povinnosti občana vůči úřadům
  - ❖ potřebnost osobních dokladů
- 4.2. nácvik dovedností potřebných k orientaci v sociálních systémech
  - 2.2.1. orientace v organizacích a institucích působících v sociální sféře
  - 2.2.2. náhled do sociálních systémů
  - 2.2.3. práva a povinnosti občana vůči institucím
  - 2.2.4. nárokování dávek a sociální pomoci
- 2.3. orientace v právu
  - 2.3.1. pracovně- právní vztahy a zaměstnanost
  - 2.3.2. zdravotně sociální právo

### 2.3.3. právní systém a právní ochrana

#### **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**

##### 3.1 podpora a pomoc při uplatňování oprávněných nároků

3.1.1 výplata mzdy za vykonanou práci

3.1.2 uplatnění nároku na dovolenou

3.1.3 uplatnění nároku na příspěvky

##### 3.2 poradenství zaměřením na řešení nepříznivé sociální situace

3.2.1 využívání doplňkových služeb

3.2.2 podpora členů rodiny

3.2.3 podpora a pomoc při zařizování formalit v běžném životě

## **DOPLŇKOVÉ ČINNOSTI**

### **AKTIVITY PRACOVNÍ REHABILITACE**

- Rozvoj profesní sebereflexe – diagnostika potenciálně využitelných schopností, vědomostí, dovedností a osobních vlastností a vytyčení směru dalšího profesního rozvoje. Získání nového, reálného pohledu na sebe sama a na možnosti uplatnění na trhu práce.
- Osvojení sociálních dovedností – dovednost hledat novou práci a nabídnout se na trhu práce.
- Osvojení práce na PC – dovednost vyhledat informace na Internetu, inzerovat, využívat elektronickou poštu.
- Orientace na celoživotní pracovní kariéru – omezení případně odstranění závislosti na systému státní podpory. Podpora přijetí nutnosti průběžného zvyšování, případně změny kvalifikace.
- Zvýšení informovanosti – získání informací o řešení problematiky nezaměstnanosti
  - Z oblasti legislativy a sociálního zabezpečení: práva a povinnosti nezaměstnaného, zaměstnavatele
  - statistická data o míře a délce nezaměstnanosti, která zprostředkují reálnější pohled na perspektivy nezaměstnaného
  - Z oblasti psychologie: poznatky o posloupnosti a individuální podmíněnosti reakcí na ztrátu práce a způsobech vyrovnání se jak se samotnou ztrátou práce, tak s opakovanými neúspěchy při jejím hledání
- Poskytnutí podpůrného prostředí
- Pomoc při nalezení a udržení zaměstnání za aktivní spolupráce s uživateli služeb - pomoc při zajištění běžných činností - např. možnost vyhledávat pracovní příležitosti v denním tisku, na internetu, možnost využít PC, možnost využít telefon při volání do potenciálního zaměstnání, pomoc při sepsání životopisu
- Získání praktických dovedností

## PRAVIDLA PROVOZU ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ

- Sociální služba je prezentována formou letáčků volně přístupných v organizaci KONÍČEK, o. s. a partnerských organizacích, ve veřejných institucích, na internetových stránkách [www.konicekcb.cz](http://www.konicekcb.cz).
- Zájemce o službu může kontaktovat organizaci telefonicky nebo osobně.
  
- Průběh služby závisí na formě jejího poskytování – zda jde o jednorázový či dlouhodobý kontakt.
  - ✓ Jednorázový kontakt – uživateli je jednorázově poskytnuta pomoc či podpora.
  - ✓ Dlouhodobý kontakt - úvodní setkání s pracovníkem vede k upřesnění představ uživatele a k naplánování konkrétních cílů - zadání zakázky. Uživatel je seznámen se službou, s jejími možnostmi a s podmínkami účasti. Společně s pracovníkem se domluví na tom, jak bude službu využívat, co potřebuje řešit a jakou formou. Zároveň je s ním sepsána smlouva o poskytování služby, souhlas se shromažďováním a zpracováváním osobních údajů a evidenční list.
    - Mezi uživatelem a KONÍČEK, o. s. zastoupeným sociálním pracovníkem je sepsána písemná smlouva. Tato smlouva obsahuje práva a závazky uživatele a sociálního pracovníka. S uživatelem je sestaven individuální plán, který je společně naplňován a pravidelně přehodnocován. Spolupráci může ukončit uživatel i organizace z několika důvodů:
      - splněním cíle služby
      - uživatel přestal plnit své povinnosti
      - uživatel se rozhodne, že již dále nechce nebo nemůže využívat službu
      - uživatel dojde k závěru, že poskytovatel neplní své závazky plynoucí z „Dohody o poskytování služby“
- Poradenství je realizováno ve dvou úrovních, jež zahrnují:
  - POMOC**
    - ✓ **Informace:** poskytování přesných a věcně správných informací ústní nebo písemnou formou (*znění zákonů, právní úpravy, kontakty na instituce apod.*).
    - ✓ **Praxe:** praktická pomoc při vyplňování formulářů, při psaní a podávání dopisů, vysvětlování obsahu dokumentů, pomoc s výpočty apod.
  - PODPORA**
    - ✓ **Rady:** poskytování cílené rady na žádost uživatele, stanovení strategie postupu, rozbor a nabídka alternativ pro řešení situace.
    - ✓ **Asistence:** činnost ve prospěch uživatele, která je vykonávána mimo kancelář v rámci města České Budějovice.



- ❖ **Doprovázení** – sociální pracovník doprovází uživatele mimo poradnu na oficiální jednání. Při jednání zůstává v pozadí, sám aktivně nezasahuje, je spíše morální oporou.
  - ❖ **Vyjednávání** – sociální pracovník jedná v zájmu uživatele sociální služby s třetí stranou.
  - ❖ **Zastupování** – sociálnímu pracovníkovi je dána plná moc oficiálně zastupovat uživatele při úředním jednání.
- Poradenství je poskytováno: prostřednictvím osobních konzultací, telefonicky, e-mailem a poštou.
  - Služba je poskytována na základě svobodné vůle a souhlasu uživatele.
  - Po celou dobu komunikace se zájemcem nebo uživatelem služby se klade velký důraz na komunikaci přiměřenou úrovni zájemce či uživatele. Pracovník komunikuje srozumitelně, naslouchá, respektuje uživatele, jeho názory a rozhodnutí a jedná s ním jako s rovnocenným partnerem.
  - Všichni uživatelé služby jsou poučeni o možnosti stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb. Podat stížnost mohou sami uživatelé nebo jejich blízcí. Pokud uživatel nebo jeho blízký podají stížnost, tuto stížnost nebudeme brát negativně, ale budeme se snažit o zlepšení poskytování služby.
  - Služba je poskytována bez ohledu na pohlaví, rasu, etnický původ, náboženskou víru, zdravotní znevýhodnění (dle cílové skupiny a negativního vymezení cílové skupiny), politickou či sexuální orientaci.
- Je rozpracovaná metodika odborného sociálního poradenství.
  - V organizaci je vedena evidence zájemců o sociální službu, se kterými nemohla být uzavřena smlouva o poskytnutí sociální služby.
  - Zaměstnanci se na poradách vzájemně informují o základních rysech a průběhu spolupráce se zájemci a uživateli. Tato porada probíhá 1 krát měsíčně.
  - Pracovníci mají stanoven okruh střetů zájmů a postup jak střetům zájmů zamezit. Pracovníci jsou s tímto postupem seznámeni.
  - Všichni uživatelé služby mají stejná práva a povinnosti a pracovníci mají stejná práva a povinnosti ke každému uživateli. Pracovníci nezvýhodňují rodinné příslušníky a poskytují jim stejnou podporu a stejně kvalitní službu jako všem ostatním.
  - Standardy kvality jsou vytvářeny realizačním týmem.
  - Kontrola dodržování standardů probíhá formou hodnocení - ze strany uživatelů, partnerů organizace, spolupracujících organizací, pracovníků organizace. Tyto subjekty hodnotí poskytování služby, ochotu a vstřícnost, individuální přístup pracovníků organizace, atd. formou dotazníků. Tyto vyplněné dotazníky jsou poté vyhodnoceny.
  - V případě, že z rozhovoru nebo z dotazníků vyplyne potřeba konkrétních změn, pracovníci organizace se postarají o nápravné kroky.
  - Všichni zaměstnanci organizace jsou obeznámeni se standardy kvality a při své práci se jimi řídí.

- Služba je poskytována bezplatně.

## KAPACITA SLUŽBY

- Celkem je kapacita služby 25 kontaktů za týden (60min. jednání).
- V daný moment může být v konzultační místnosti pouze jeden uživatel.

## MATERIÁLNĚ - TECHNICKÉ ZABEZPEČENÍ SLUŽBY

- KONÍČEK, o. s. má sídlo na adrese Adamovská 6, Adamov, sociální služba je však poskytována v pronajatých prostorách na adrese Na Zlaté stoce 14, České Budějovice.
- Sociální služba **je poskytována** v prostorách na adrese **Na Zlaté Stoce 14, 370 05 České Budějovice** na základě nájemní smlouvy uzavřené s majitelem: HAKONA CZ a.s, Nádražní 1666, 397 01, Písek a to na dobu neurčitou:
  - ✓ Prostory budovy jsou bezbariérové s dopomocí. Do budovy je vstup prostřednictvím telefonického otevírání dveří.
  - ✓ Sociální zařízení je na chodbě společné pro další kanceláře.
  - ✓ Organizační, administrativní a finanční zázemí služby – kancelář č. 313
    - ❖ Kancelář č. 313 o rozloze 15m<sup>2</sup> vybavena kancelářským nábytkem, 1x pevná linka, 1x počítač s připojením na internet, 1x notebook s připojením na internet, 1x mobilní telefon, 1x multifunkční zařízení, 1x uzamykatelná skříň.
    - ❖ Kancelář je určena pro organizační, technické a finanční zázemí služby – probíhají zde porady pracovního týmu, v případě potřeby jsou zde tištěny a kopírovány materiály pro potřeby služby, uživatele, aj. Kancelář je pro potřeby sociální služby využívána z jedné poloviny.
  - ✓ Administrativní a technické zázemí pracovníků služby – kancelář č. 312
    - Kancelář č. 312 o rozloze 15m<sup>2</sup>, je vyhrazena pro práci sociálních pracovníků. Kanceláře jsou umístěny v 2. patře budovy.
    - Kancelář je vybavena kancelářským nábytkem, 1x pevná linka, 1x počítač s internetovým připojením, 1x mobilní telefon, 1x multifunkční zařízení, 2x notebook s připojením na internet.
  - ✓ Konzultační místnost – kancelář č. – 311
    - Kancelář č. 311 o rozloze 15m<sup>2</sup>, která je vyhrazena pro konzultace se sociálním pracovníkem, je situována nedaleko centra města se snadnou dosažitelností, zastávka MHD se nachází cca. 1min cesty a do kanceláře je bezbariérový přístup.
    - Kancelář je umístěna ve 2. patře budovy.
    - Konzultace jsou poskytovány na základě předchozí telefonické či osobní domluvy, zároveň jsou určeny hodiny pro uživatele neobjednané. Uživatelé mají dále možnost domluvy se sociálním pracovníkem i mimo vyhrazený čas, či na jiném, jemu dostupném místě – telefonicky, osobně nebo e-

mailem.

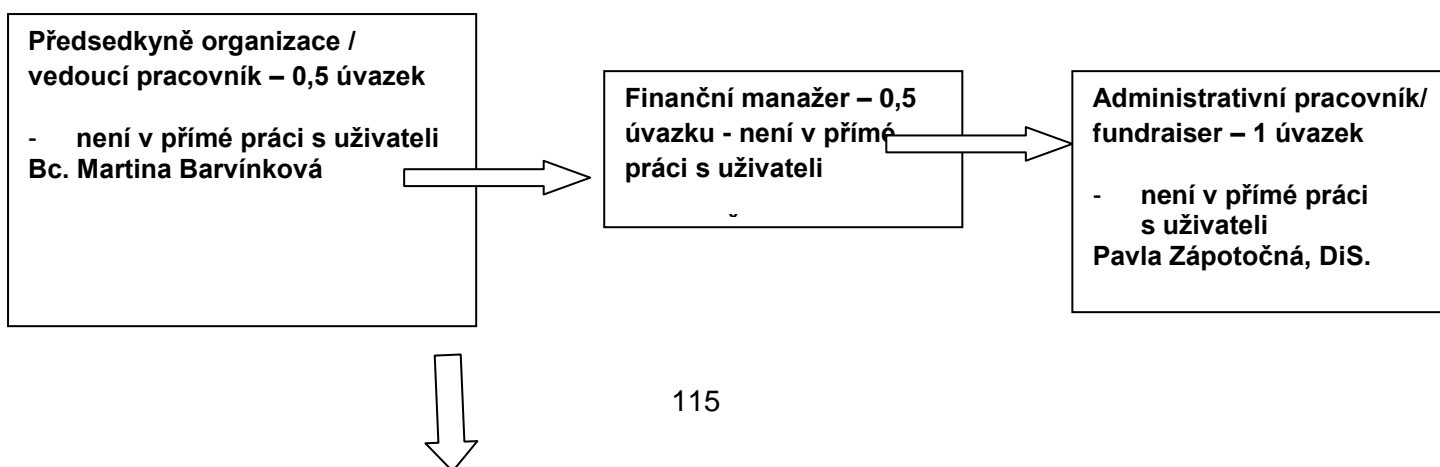
- Kancelář je vybavena kancelářským nábytkem, 1x počítač s internetovým připojením (pro potřeby uživatelů). Sociální pracovníci si pro potřeby konzultací nosí na pracoviště notebook.
  - Pro čekající uživatele je k dispozici sezení na chodbě před kancelářemi sdružení.
  - Konzultační hodiny – služba má stanovené dny a hodiny, ve kterých poskytuje osobní konzultace. Hodiny určené pro konzultace jsou zároveň rozdělené pro uživatele objednané a neobjednané. Konzultační hodiny jsou uveřejněny na webových stránkách sdružení, na informačních letáčích a vyvěšeny na pracovišti služby.
- KONÍČEK, o. s. má vytvořenou síť spolupracujících organizací, které poskytují návazné a doplňkové služby a může svoje uživatele s těmito organizacemi zkontaktovat, zároveň má sestavenou odbornou radu, sloužící jako podpůrný orgán.
- Osoba zodpovědná za poskytování služby je vedoucí služby Odborného sociálního poradenství.

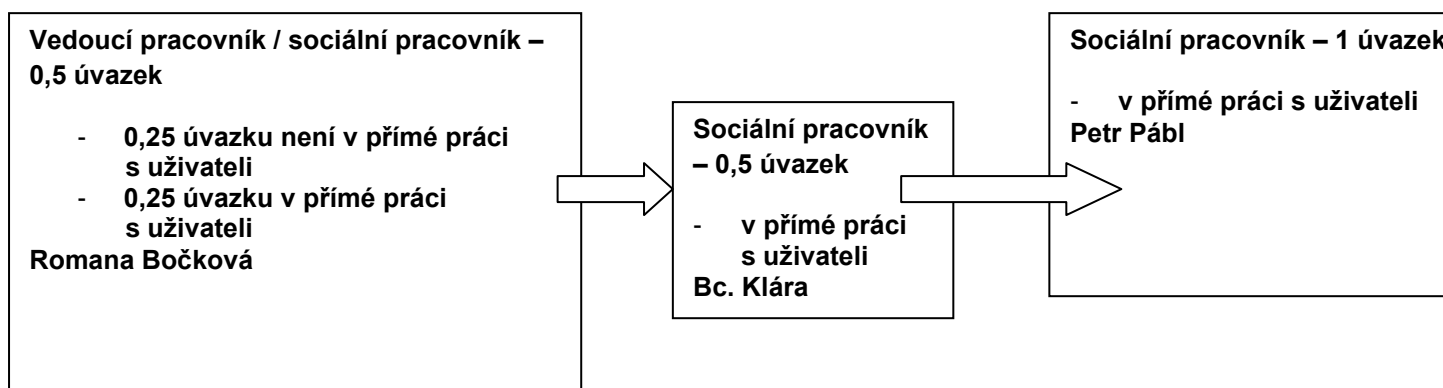
### **Struktura pracovního týmu**

**Název služby: Odborné sociální poradenství**

**Typ služby dle zákona 108/2006sb: Odborné sociální poradenství**

**Organizace: KONÍČEK, o. s.**





## NAPLNĚ PRÁCE ODBORNEHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ

### VEDOUCÍ SLUŽEB SDRUŽENÍ

- 1) technické zajišťování provozu služeb organizace
- 2) organizační zabezpečení služeb organizace
  - zajištění spolupráce jednotlivých organizačních složek
  - spolupráce na přípravě a realizaci poradenských a vzdělávacích aktivit pro uživatele služeb v oblasti zdravotně sociální
- 3) ekonomické zabezpečení služeb organizace
  - podílí se na fundraisingových aktivitách,
  - spolupracuje při přípravě PR materiálů,
  - navrhuje náplň jednotlivých služeb
  - organizuje a realizuje administrativní a technické práce na podporu realizace služeb organizace
  - hospodaření služeb organizace (příprava podkladů pro vyúčtování, spolupráce s účetní, finančním manažerem)
  - spolupracuje na zpracování finančního plánu organizace a rozpočtu organizace
  - spolupracuje na sledování plnění rozpočtu organizace a finančního plánu organizace
  - spolupracuje na sestavování, zpracovávání a plnění rozpočtů jednotlivých projektů organizace
  - spolupracuje na vyúčtování jednotlivých projektů organizace
- 4) odborné zabezpečení projektu
  - organizuje spolupráci s partnery organizace, spolupracujícími organizacemi
  - organizuje spolupráci se subdodavateli služeb
- 5)
  - účast na přípravě, monitorování a hodnocení projektů
  - podílí se na strategii rozvoje organizace a na navrhování víceletých projektů organizace
- 6)
  - personální a mzdová agenda organizace
- 7)
  - Sebevzdělávání

## **FINANČNÍ MANAŽER**

- 1) ekonomické zabezpečení
  - spolupracuje s vedoucí služeb na hospodaření organizace
  - podílí se na fundraisingových aktivitách
  - spolupracuje při přípravě PR materiálu
  - organizuje a realizuje administrativní a technické práce na podporu finančního řízení organizace
- 2)
  - zpracovává finanční plán organizace a sestavuje rozpočet organizace
  - sleduje plnění rozpočtu organizace a finančního plánu organizace
- 3)
  - zpracovává rozpočty projektů
  - sleduje plnění rozpočtů projektů
  - zpracovává vyúčtování projektů
- 4)
  - příprava podkladu pro účetní
  - spolupracuje s účetní
- 5)
  - podílí se na strategii rozvoje organizace a na navrhování víceletých projektu organizace.
- 6)
  - sebevzdělávání

## **VEDOUcí SLUŽBY**

- 1) technické zajišťování provozu služby (prostor, vybavení)
- 2) organizační zabezpečení služby
  - vedení realizačního týmu
  - účast na přípravě a realizaci služeb
  - výkon služby pro nové i stávající uživatele (viz. náplň sociálního pracovníka)
- 3) ekonomické zabezpečení služby
  - podílí se na fundraisingových aktivitách,
  - spolupracuje při přípravě PR materiálů,
  - navrhuje náplň služby
  - organizuje a realizuje administrativní a technické práce na podporu realizace služby
  - hospodaření služby (příprava podkladů pro vyúčtování, spolupráce s finančním manažerem)
- 4) odborné zabezpečení služby
  - organizuje spolupráci s odbornou radou
  - organizuje spolupráci se spolupracujícími odborníky
- 5)
  - účast na přípravě, monitorování a hodnocení projektů
  - podílí se na strategii rozvoje organizace a na navrhování víceletých projektů organizace.

- navrhuje a udržuje systémy databází pro vedení evidence uživatelů služeb a výstupů služby a sleduje efektivitu služeb sociálního poradenství.

6)

- spolupráce s dalšími službami organizace

7)

- zajišťování a metodické vedení dobrovolníků
- odborné vedení dobrovolníků

8) sebevzdělávání

## **SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK**

1)

- spolupracuje na přípravě a realizaci služby
- výkon služby pro nové i stávající uživatele
- psychická aktivizace uživatelů
- posilování společenských a sociálních kontaktů uživatelů
- příprava a realizace poradenských a vzdělávacích aktivit pro uživatele služeb v oblasti zdravotně sociální

2)

- jednání a spolupráce s rodinami uživatelů služeb
- spolupráce s poskytovateli dalších služeb (partnerské organizace apod.)
- evidování činností a dat
- vedení evidenci uživatelů služby
- vytváření strategií práce s uživateli služeb a dalšími subjekty a koordinace jednotlivých aktivit

3)

- podílí se na fundraisingových aktivitách,
- spolupracuje při přípravě PR materiálů,
- spolupracuje na přípravě, monitorování a hodnocení projektů
- spolupracuje na realizaci administrativní a technické práce na podporu realizace služby

4)

- spolupracuje na zajištění odborných praxí, dobrovolníků – metodické vedení

5)

- sebevzdělávání

## **PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH – ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ**

1)

- spolupracuje na přípravě a realizaci služby
- výkon služby pro nové i stávající uživatele
- psychická aktivizace uživatelů
- posilování společenských a sociálních kontaktů uživatelů

- spolupráce na přípravě a realizaci poradenských a vzdělávacích aktivit pro uživatele služeb v oblasti zdravotně sociální
  - vytváření, prohlubování a upevňování pracovních návyků, vytváření pozitivních mezilidských vztahů, rozvíjení jemné motoriky
  - doprovázení uživatele na služby a zpět
  - doprovod a pomoc při vyřizování běžných záležitostí, ve spolupráci se sociální pracovníci
- 2)
- spolupráce se sociální pracovníci
  - konzultování strategií a postupů se sociální pracovníci
  - evidování činností a dat
- 3)
- spolupracuje na přípravě, monitorování a hodnocení projektů
- 4)
- podílí se na fundraisingových aktivitách,
  - spolupracuje při přípravě PR materiálů,
  - spolupracuje na realizaci administrativní a technické práce na podporu realizace služby
- 5)
- vzdělávání v oblasti zdravotně-sociální

## **ADMINISTRATIVNÍ PRACOVNÍK / FUNDRAISER**

- 1)
- spolupracuje na přípravě a realizaci služeb organizace
  - příprava poradenských a vzdělávacích aktivit pro uživatele služeb v oblasti zdravotně sociální
  - připravuje podklady pro finančního manažera
- 2)
- evidování činností a dat
  - eviduje korespondenci organizace
  - samostatně zařizuje administrativní práce organizace – kopírování, ověřování dokumentů aj.
- 3)
- realizace fundraisingových aktivit
  - jednání a spolupráce se stávajícími a novými sponzory
  - evidování činností a dat, vede evidenci fundraisingových aktivit, sponzorů, aj.
  - navrhuje a udržuje systémy databází pro vedení evidence sponzorů a výstupů fundraisingu a sleduje efektivitu fundraisingových aktivit
  - vytváření strategií práce se sponzory a dalšími subjekty a koordinace jednotlivých aktivit
  - realizace administrativní a technické práce na podporu fundraisingových aktivit organizace
- 4)
- spolupracuje při přípravě PR materiálů,
  - spolupracuje na přípravě, monitorování a hodnocení projektů
  - spolupracuje na realizaci administrativní a technické práce na podporu realizace služeb organizace
  - spolupracuje s externí účetní organizace
- 5)
- sebevzdělávání

## POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

**Název služby:** Aktivizační služba

**Typ služby dle zákona 108/2006Sb:** Sociálně aktivizační služba pro seniory a zdravotně postižené občany

**Organizace:** KONÍČEK, občanské sdružení

**Kontaktní osoba:** Mgr. Petra Křížová, mobil: 774 529 779, e-mail: konicekcb@seznam.cz

### Poslání služby

Podporovat uživatele při řešení jeho nepříznivé situace poskytnutím podpory a pomoci, stabilizací a rozvojem jeho osobnosti a tím napomoci jeho integraci do společnosti a na trh práce.

### Cílem služeb

- Začlenění osob nejen se sociálním nebo zdravotním znevýhodněním do společnosti
- Snížení rizika sociálního vyloučení nejen u osob se sociálním nebo zdravotním znevýhodněním
- Rozvoj sociálních schopností a dovedností, posílení soběstačnosti a nezávislosti v běžném životě
- Zlepšení zdraví a fyzické kondice
- Zlepšení psychické kondice a rozvoji psychických dovedností a schopností
- Pozitivní a smysluplné trávení volného času

### CÍLOVÁ SKUPINA

- Osoby se sociálním znevýhodněním
  - ✓ děti a mladiství vracející se z ústavních zařízení
  - ✓ děti a mládež ohrožené nežádoucími společenskými jevy
  - ✓ etnické menšiny
- Senioři



- Osoby se zdravotním znevýhodněním
  - osoby se smyslovým znevýhodněním
  - ✓ osoby s mentálním znevýhodněním
  - ✓ osoby s fyzickým znevýhodněním
  - ✓ osoby s kombinovaným znevýhodněním
  - ✓ osoby s chronickým duševním onemocněním
  - ✓ osoby s chronickým onemocněním

#### **Negativní vymezení cílové skupiny obecné**

- Zájemci, kteří vyžadují zdravotní péči
- Zájemci, kteří vyžadují trvalý dohled
- Toxikomanie (spolupráci navážeme až po zaléčení, stabilizaci)
- Sklony k sebepoškozování
- Farmakoterapie výrazně tlumící klienta

#### **Negativní vymezení cílové skupiny specifické**

- Specifické vymezení je součástí standardů sociální služby a je vypracované na jednotlivé cílové skupiny

#### **Věková struktura cílové skupiny**

- Děti předškolního věku 1 – 7 let
- Mladší děti 7 – 10 let
- Starší děti 11 – 15 let
- Dorost 16 – 18 let
- Mladí dospělí 19 – 26 let
- Dospělí 27 – 64 let
- Mladší senioři 65 – 80 let
- Starší senioři nad 80 let

## **ZÁKLADNÍ ČINNOSTI**

### **a) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

- *Volnočasové, zájmové a vzdělávací aktivity* – služby jsou poskytovány na základě měsíčního rozpisu.

Jedná se o tyto aktivity:

- 1) tvořivé aktivity s aktivizačním a terapeutickým účinkem
- 2) půjčování knih, časopisů a denního tisku
- 3) posezení s vrstevníky
- 4) přístup k internetu
- 5) přednášková činnost

Jednotlivé aktivity a doba konání jsou pravidelně zveřejňovány na informačních letácích. Tyto letáky jsou vyvěšeny v kanceláři služby, distribuovány partnerům, ordinacím odborných lékařů, spolupracujícím organizacím a jiným návazným službám. Dále jsou aktivity zveřejňovány na webových stránkách sdružení a roznášeny dobrovolníky na vytipovaná místa.

- *Zooterapie* – volnočasová a zájmová aktivita prostřednictvím kontaktu se zvířetem (kůň, pes a jiná domácí a hospodářská zvířata) – aktivity vedou uživatele zejména k vytváření, prohlubování a upevňování pracovních návyků, vytváření pozitivních mezilidských vztahů, rozvíjení jemné a hrubé motoriky a vytváření vztahů k živým tvorům.
- *Zprostředkování navazujících služeb, volnočasových a zájmových aktivit*
  - ✓ předání seznamu navazujících služeb, volnočasových a zájmových aktivit
  - ✓ telefonické předjednání schůzky

- ✓ doprovod na první schůzku
- *Služby zajišťované partnerskými organizacemi* – jedná se o služby zejména volnočasového a zájmového charakteru, které naše sdružení již nemůže zajistit. Mezi tyto organizace patří např.: M - tes, Kontakt bB, Tyflokabinet ČB, Kluby důchodců, ROSKA ČB Regionální organizace Unie Roska ČR.
- b) **Sociálně terapeutické činnosti**
- *Konzultace zaměřené k motivaci uživatelů* – motivace k rozvoji osobních strategií v oblasti uplatnění na trhu práce, rozvoj sebereflexe ve vytýčení dalšího směru profesního růstu, uvědomění si svých silných a slabých stránek, schopností, vědomostí a dovedností, které jsou potřebné k hledání, nalezení a udržení vhodného pracovního místa.
- *Zooterapie* – socioterapie a psychoterapie prostřednictvím kontaktu se zvířetem (kůň, pes a jiná domácí a hospodářská zvířata) – aktivity vedou uživatele zejména k vytváření, prohlubování a upevňování pracovních návyků, vytváření pozitivních mezilidských vztahů, rozvíjení jemné a hrubé motoriky a vytváření vztahů k živým tvorům.
- *Zprostředkování navazujících služeb a sociálně terapeutické činnosti*
  - ✓ předání seznamu navazujících služeb a sociálně terapeutické činnosti
  - ✓ telefonické předjednání schůzky
  - ✓ doprovod na první schůzku
- *Služby zajišťované partnerskými organizacemi* – jedná se o služby zejména sociálně terapeutického charakteru, které naše sdružení již nemůže zajistit. Mezi tyto organizace patří např.: Městská charita ČB – Domino, ROSKA ČB Regionální organizace Unie Roska ČR, Tolerance ČB.

c) **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**

**Pomoc při vyřizování běžných záležitostí**

- *Nácvik schopností využívat dopravní prostředky*
  - ✓ orientace v jízdních řádech
  - ✓ zakoupení jízdenek
  - ✓ nácvik pohybu po městě a blízkém okolí
- *Nácvik chování v různých společenských situacích*
  - ✓ nácvik pozdravu, oslovení, představení
  - ✓ požádání o informaci
  - ✓ domluvení schůzky
  - ✓ zvolit vhodné oblečení vzhledem k počasí, plánované aktivitě a situaci
- *Nácvik samostatného pohybu včetně orientace ve vnitřním i venkovním prostoru*
  - ✓ nácvik orientace ve městě a blízkém okolí
  - ✓ orientace v mapě, jízdních řádech, využívání MHD

**Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatnění práv a oprávněných zájmů**

- *Poradenství* formou osobního kontaktu se zaměřením na řešení nepříznivé sociální situace směřující k
  - ✓ využívání doplňkových služeb
  - ✓ podpora členů rodiny
  - ✓ podpora a pomoc při zařizování formalit v běžném životě
- *Podpora a pomoc při uplatňování oprávněných nároků*
  - ✓ výplata mzdy za vykonanou práci
  - ✓ uplatnění nároku na dovolenou
  - ✓ uplatnění nároku na příspěvky, aj.
- *Nácvik dovedností potřebných k úředním úkonům*
  - ✓ orientace ve státních institucích, kde se co vyřizuje

- ✓ informace o právech a povinnostech občana vůči úřadům
- ✓ informace o potřebnosti osobních dokladů
- *Nácvik běžných a alternativních způsobů komunikace, kontaktu a práce s informacemi*

## **PRAVIDLA PROVOZU**

### **KONTAKTOVÁNÍ UŽIVATELŮ**

- Sociální služba je prezentována formou letáčků volně přístupných v organizaci KONÍČEK a partnerských organizacích, ve veřejných institucích, na internetových stránkách.
- Zájemce o službu může kontaktovat organizaci telefonicky, osobně nebo e-mailem.
- V případě domluvy zooterapie je předem nutný telefonický kontakt s vedoucím pracovníkem.
- Služba je poskytována bezplatně.

### **JEDNÁNÍ S UŽIVATELEM A PRŮBĚH SLUŽBY**

- Úvodní setkání s pracovníkem vede k upřesnění představ uživatele a k naplánování konkrétních cílů – zadání zakázky. Uživatel je seznámen s jednotlivými službami, s jejich možnostmi a s podmínkami účasti. Společně s pracovníkem se domluví na tom, jak bude službu využívat, co potřebuje řešit a jakou formou. V případě navázání dlouhodobé spolupráce je s ním sepsán souhlas se shromažďováním a zpracováváním osobních údajů a vyplněn evidenční list.
- Služba je poskytována na základě svobodného souhlasu uživatele.
- Po celou dobu komunikace se zájemcem o službu a uživatelem služby se klade velký důraz na přiměřenou komunikaci úrovní zájemce a uživatele. Pracovník komunikuje srozumitelně, naslouchá, respektuje uživatele, jeho názory a rozhodnutí a jedná s ním jako s rovnocenným partnerem.
- S uživatelem je sepsána písemná dohoda mezi ním a pracovníkem organizace, za organizaci ji podepisuje sociální pracovník. Tato dohoda obsahuje práva a závazky uživatele a sociálního pracovníka.
- Průběh zájmových a volnočasových aktivit
  - ✓ Aktivita jsou nabízeny v pracovních dnech (pondělí až pátek) na základě měsíčního rozpisu, který je zveřejňován na informačních letáčcích.
  - ✓ Účast na aktivitě je z důvodu omezené kapacity nutné předem telefonicky domluvit.
  - ✓ Aktivita probíhají pod vedením pracovníka sdružení, případně dobrovolníků (odborní spolupracovníci, přednášející, aj.)
- Průběh zooterapie (aktivit se zvířaty)
  - ✓ Jednotlivé aktivity - seznámení prostředím, bezpečnost při terapii, kontakt se zvířetem, terapeutická činnost se zvířetem, péče o zvíře, teorie, pracovní terapie. Jednotlivé aktivity jsou podrobně popsány v Metodice služby.
  - ✓ Aktivita se mohou kombinovat dle zájmu a omezení uživatele, možností a omezení organizace. Poskytování dále vychází z plnění standardů, bezpečnosti práce a jiných nutných pravidel (viz. Metodika služby).
  - ✓ Délka činnosti je časově omezena. Sociálně terapeutická činnost či volnočasová aktivita může trvat maximálně 1 hodinu / á 1 uživatel.
  - ✓ Počet uživatelů na sociálně terapeutické činnosti či volnočasové aktivitě je také omezen a je vždy domlouván individuálně. Počet uživatelů je ovlivněn domluvenými aktivitami, jejich kombinací a složitostí, dodržením bezpečnostních pravidel, aj. Bližší popis je stanoven v Metodice služby.

### **UKONČENÍ SLUŽBY**

- Spolupráci může ukončit uživatel i organizace z několika důvodů:
  - a) Splněním cíle služby
  - b) Uživatel přestal plnit své povinnosti
  - c) Uživatel se rozhodne, že již dále nechce nebo nemůže využívat službu
  - d) Uživatel dojde k závěru, že poskytovatel neplní své závazky plynoucí z „Dohody o poskytování služby“

#### **REALIZACE STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

- Uživatel služby má stejná práva a povinnosti jako každý jiný uživatel a pracovníci mají stejná práva a povinnosti jako ke každému jinému uživateli. Pracovníci nezvýhodňují rodinného příslušníka a poskytují mu stejnou podporu a stejně kvalitní službu jako všem ostatním.
- Všichni uživatelé služby jsou poučeni o možnosti podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb. Podat stížnost mohou sami uživatelé nebo jejich blízcí. Pokud uživatel nebo jeho blízký podají stížnost, tuto stížnost nebudeme brát negativně, ale budeme se snažit o zlepšení poskytování služby.
- Služba je poskytována bez ohledu na pohlaví, rasu, etnický původ, náboženskou víru, zdravotní postižení (dle cílové skupiny, viz. Metodika služby – stanovení cílové skupiny, negativní vymezení cílové skupiny), politickou či sexuální orientaci.
- Všichni zaměstnanci organizace jsou obeznámeni se standardy kvality a při své práci se jimi řídí.
- Standardy kvality jsou vytvářeny realizačním týmem.
- Kontrola dodržování standardů probíhá formou hodnocení – ze strany uživatelů, partnerů organizace, spolupracujících organizací, pracovníků organizace. Tyto subjekty hodnotí poskytování služby, ochotu a vstřícnost, individuální přístup pracovníků organizace, atd. formou dotazníků. Vyplněné dotazníky jsou poté vyhodnoceny.
- V případě, že z rozhovoru nebo z dotazníků vyplyne potřeba konkrétních změn, pracovníci organizace navrhnou a zrealizují nápravné kroky.

#### **KAPACITA PROVOZU**

*Volnočasové a zájmové aktivity* – současně se těchto aktivit může účastnit maximálně 6 osoby.  
*Volnočasové a zájmové aktivity, Sociálně terapeutické činnosti (Zooterapie)* - Počet uživatelů je omezen a je vždy domlouván individuálně. Počet uživatelů je ovlivněn domluvenými aktivitami, jejich kombinací a složitostí, dodržením bezpečnostních pravidel, aj. Bližší popis je stanoven v Metodice služby a v interním dokumentu - provozně bezpečnostním řádu zooterapie.  
*Osobní konzultace* – najednou může být v kanceláři pouze 1 uživatel. Kapacita je 5 uživatelů týdně.

#### **MATERIÁLNĚ – TECHNICKÉ ZABEZPEČENÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

- KONÍČEK, občanské sdružení **má sídlo** na adrese Adamovská 6, 373 71 Adamov
- Sociální služba **je poskytována** v pronajatých prostorách:
  - **Na Zlaté stoce 14, 370 05 České Budějovice**
    - ✓ Prostory budovy jsou bezbariérové s dopomocí. Do budovy je vstup prostřednictvím telefonického otevírání dveří.
    - ✓ Kanceláře jsou situovány v blízkosti centra města, snadná dosažitelnost, v blízkosti MHD.
    - ✓ Sociální zařízení je na chodbě společné pro další kanceláře.

- ✓ Prostory jsou v nájmu na základě nájemní smlouvy uzavřené s majitelem: HAKONA CZ a.s, Nádražní 1666, 397 01, Písek. Prostory jsou pronajaty na dobu neurčitou.
- ✓ Organizační, administrativní a finanční zázemí služby; administrativní a technické zázemí
  - pracovníků služby – kancelář č. 313
  - ❖ Kancelář č. 313 o rozloze 15m<sup>2</sup> vybavena kancelářským nábytkem, 1x pevná linka, 1x počítač s připojením na internet, 3x notebook s připojením na internet, 1x mobilní telefon, 1x multifunkční zařízení, 1x uzamykatelná skříň.
  - ❖ Kancelář je určena pro:
    - organizační, technické a finanční zázemí služby – probíhají zde porady pracovního týmu, v případě potřeby jsou zde tištěny a kopírovány materiály pro potřeby služby, uživatele, aj.
    - práci pracovníků sociálních služeb
  - ❖ Kancelář je pro potřeby sociální služby využívána z jedné poloviny.
  - ❖ Kancelář je umístěna v 2. patře budovy.
- ✓ Klientská místnost – kancelář č. 118
  - ✓ Pro službu je určena jedna kancelář o rozloze 16m<sup>2</sup>. Kanceláře jsou umístěny v přízemí budovy a do kanceláře je bezbariérový přístup.
  - ✓ Kancelář je vybavena: kancelářským nábytkem, 1x pevná linka, 1 x počítač s připojením na internet (ADSL), 1x sedací souprava. K dispozici jsou dále materiály potřebné pro realizaci volnočasových a zájmových aktivit: knihy, různé materiály pro ruční práce, aj.
  - ✓ Kancelář je určena pro realizaci sociální služby, jednání s uživateli. Probíhají zde určené volnočasové a zájmové aktivity sdružení.
  - ✓ Konzultační hodiny – služba má stanovené dny a hodiny, ve kterých poskytuje osobní konzultace. Hodiny určené pro konzultace jsou pouze pro objednané uživatele. Konzultační hodiny jsou uveřejněny na webových stránkách sdružení, na informačních letácích a vyvěšeny na pracovišti služby.
    - ✓ Uživatel si může se sociálním pracovníkem domluvit konzultaci mimo vyhrazený čas či na jiném, jemu dostupném místě – telefonicky, osobně nebo e-mailem.
    - ✓ Osobní schůzku je nutné předem telefonicky domluvit.
  - ✓ Volnočasové a zájmové aktivity
    - ✓ Aktivity jsou nabízeny v pracovních dnech (pondělí až pátek) na základě měsíčního rozpisu, který je zveřejňován na informačních letácích.
    - ✓ Tyto letáky jsou vyvěšeny v kanceláři služby, distribuovány partnerům, ordinacím odborných lékařů, spolupracujícím organizacím a jiným návazným službám. Dále jsou aktivity zveřejňovány na webových stránkách sdružení a roznášeny dobrovolníky na vytipovaná místa.
    - ✓ Účast na aktivitě je z důvodu omezené kapacity nutné předem telefonicky domluvit.
- ✓ Prostory spolupracujících či partnerských organizací – Sociálně terapeutické činnosti, Volnočasové a zájmové aktivity
  - ✓ KONÍČEK, o. s. má vytvořenou síť spolupracujících organizací, které poskytují návazné a doplňkové služby pro naše uživatele, zároveň má sestavenou odbornou radu, sloužící jako podpůrný orgán.
  - ✓ Např.: Arpida, centrum pro rehabilitaci osob se zdravotním postižením, o. s; 1. Centrum zdravotně postižených jižních Čech; Domov Libnič a centrum

sociálních služeb Empatie; Domov pro seniory Máj České; FOKUS České Budějovice; Kluby Důchodců České Budějovice; KONTAKT bB; Městská charita ČB – Domino; Roska ČB, regionální organizace Unie Roska ČR, Tyflokabinet ČB, o.p.s.; M – tes.

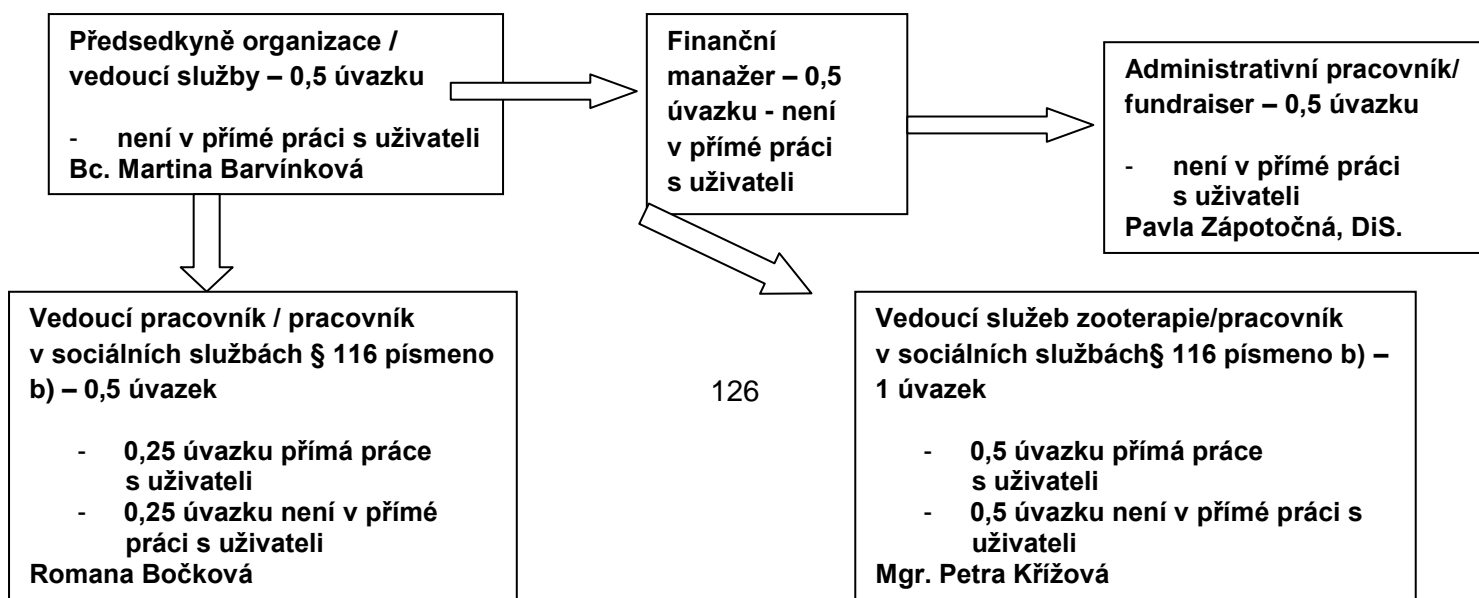
- Osoba zodpovědná za poskytování služby je vedoucí Aktivizační služby.
- Osoba zodpovědná za poskytování zooterapie je vedoucí zooterapie.

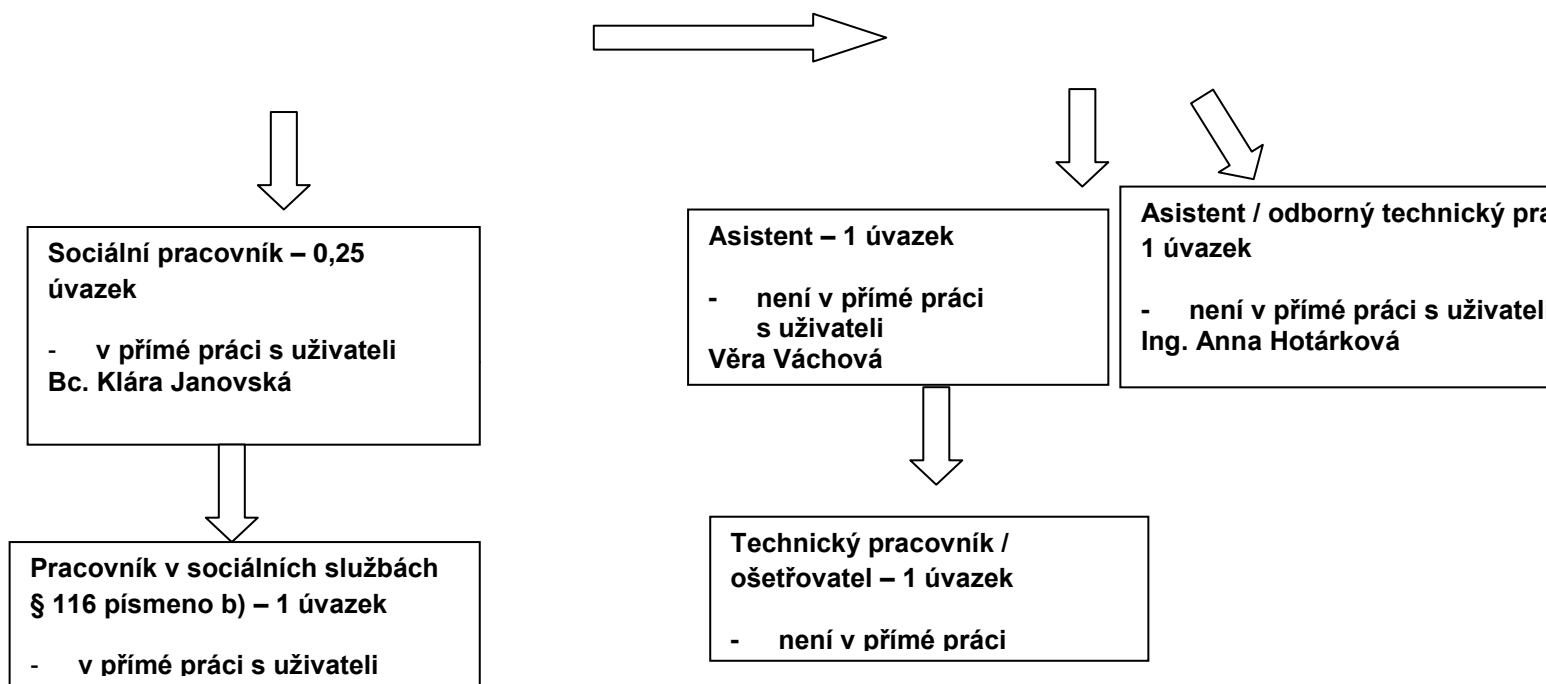
### Struktura pracovního týmu

**Název služby: Aktivizační služba**

**Typ služby dle zákona 108/2006sb: Sociálně aktivizační služba pro seniory a zdravotně postižené občany**

**Organizace: KONÍČEK, občanské sdružení**





## NÁPLŇ PRÁCE SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY PRO SENIORY A ZDRAVOTNĚ POSTIŽENÉ OBČANY

### VEDOUCÍ SLUŽEB SDRUŽENÍ

- 1) technické zajišťování provozu služeb organizace
- 2) organizační zabezpečení služeb organizace
  - zajištění spolupráce jednotlivých organizačních složek
  - spolupráce na přípravě a realizaci poradenských a vzdělávacích aktivit pro uživatele služeb v oblasti zdravotně sociální
- 9) ekonomické zabezpečení služeb organizace
  - podílí se na fundraisingových aktivitách,
  - spolupracuje při přípravě PR materiálů,
  - navrhuje náplň jednotlivých služeb
  - organizuje a realizuje administrativní a technické práce na podporu realizace služeb organizace
    - hospodaření služeb organizace (příprava podkladů pro vyúčtování, spolupráce s účetní, finančním manažerem)
    - spolupracuje na zpracování finančního plánu organizace a rozpočtu organizace
    - spolupracuje na sledování plnění rozpočtu organizace a finančního plánu organizace

- spolupracuje na sestavování, zpracovávání a plnění rozpočtů jednotlivých projektů organizace
- spolupracuje na vyúčtování jednotlivých projektů organizace
- 10) odborné zabezpečení projektu
  - organizuje spolupráci s partnery organizace, spolupracujícími organizacemi
  - organizuje spolupráci se subdodavateli služeb
- 11)
  - účast na přípravě, monitorování a hodnocení projektů
  - podílí se na strategii rozvoje organizace a na navrhování víceletých projektů organizace
- 12)
  - personální a mzdová agenda organizace
- 13)
  - Sebevzdělávání

## **FINANČNÍ MANAŽER**

- 1) ekonomické zabezpečení
  - spolupracuje s vedoucí služeb na hospodaření organizace
  - podílí se na fundraisingových aktivitách
  - spolupracuje při přípravě PR materiálu
  - organizuje a realizuje administrativní a technické práce na podporu finančního řízení organizace
- 2)
  - zpracovává finanční plán organizace a sestavuje rozpočet organizace
  - sleduje plnění rozpočtu organizace a finančního plánu organizace
- 3)
  - zpracovává rozpočty projektů
  - sleduje plnění rozpočtů projektů
  - zpracovává vyúčtování projektů
- 4)
  - příprava podkladu pro účetní
  - spolupracuje s účetní
- 5)
  - podílí se na strategii rozvoje organizace a na navrhování víceletých projektu organizace.
- 6)
  - sebevzdělávání



## **VEDOUCÍ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY**

- 1) technické zajišťování provozu služby (prostor, vybavení)
- 2) organizační zabezpečení služby
  - vedení realizačního týmu
  - účast na přípravě a realizaci služeb
  - výkon služby pro nové i stávající uživatele (viz. náplň sociálního pracovníka)
- 3) ekonomické zabezpečení služby
  - podílí se na fundraisingových aktivitách,
  - spolupracuje při přípravě PR materiálů,
  - navrhuje náplň služby
  - organizuje a realizuje administrativní a technické práce na podporu realizace služby
  - hospodaření služby (příprava podkladů pro vyúčtování, spolupráce s finančním manažerem)
- 4) odborné zabezpečení služby
  - organizuje spolupráci s odbornou radou
  - organizuje spolupráci se spolupracujícími odborníky
- 5)
  - účast na přípravě, monitorování a hodnocení projektů
  - podílí se na strategii rozvoje organizace a na navrhování víceletých projektů organizace.
  - navrhuje a udržuje systémy databází pro vedení evidence uživatelů služeb a výstupů služby a sleduje efektivitu služeb sociálního poradenství.
- 6) spolupráce s dalšími službami organizace
- 7)
  - zajišťování a metodické vedení dobrovolníků
  - odborné vedení dobrovolníků
- 14) sebevzdělávání

## **VEDOUCÍ SLUŽBY ZOOTERAPIE**

- 1) technické zajišťování provozu zooterapie, volnočasových a zájmových aktivit se zvířaty - prostor, vybavení, včetně odpovědnosti za koně
- 2) organizační zabezpečení zooterapie, volnočasových a zájmových aktivit se zvířaty
  - vedení zooterapie, volnočasových a zájmových aktivit se zvířaty
  - účast na přípravě a realizaci zooterapie, volnočasových a zájmových aktivit se zvířaty
  - vedení zooterapeutického týmu
  - výkon služeb zooterapie, volnočasových a zájmových aktivit se zvířaty pro nové i stávající uživatele
    - asistence při zooterapii
    - příprava a realizace poradenských a vzdělávacích aktivit pro uživatele služeb v oblasti zdravotně sociální
    - zprostředkování informačního servisu a návazných služeb uživatelům služeb zooterapie
    - jednání a spolupráce s rodinami uživatelů služeb zooterapie
    - spolupráce s poskytovateli dalších služeb (partnerské organizace apod.)
    - evidování činností a dat, vede evidenci uživatelů zooterapie
    - navrhuje a udržuje systémy databází pro vedení evidence uživatelů zooterapie a výstupů programu zooterapie a sleduje efektivitu služeb zooterapie.
    - vytváření strategií práce s uživateli služeb a dalšími subjekty a koordinace jednotlivých aktivit

- 3) ekonomické zabezpečení zooterapie
  - podílí se na fundraisingových aktivitách, spolupracuje při přípravě PR materiálů,
  - navrhuje náplň hipoterapie,
  - organizuje a realizuje administrativní a technické práce na podporu realizace zooterapie
  - hospodaření zooterapie (vedení pokladny, příprava podkladů pro vyúčtování)
- 4) odborné zabezpečení zooterapie
  - organizuje spolupráci s odbornou radou, se spolupracujícími odborníky
- 5)
  - zajišťování a metodické vedení dobrovolníků
  - odborné vedení dobrovolníků
- 6)
  - účast na přípravě, monitorování a hodnocení projektů
  - podílí se na strategii rozvoje organizace a na navrhování víceletých projektů organizace.
- 7) spolupráce s dalšími službami organizace
- 8) sebevzdělávání
- 9) příprava koní na hipoterapii pod vedením hipologa
  - trénink koní a nácvik hipoterapeutických dovedností
  - jízdárenská práce, práce s koněm v terénu, práce koněm na ruce, ...

## **SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK**

- 1)
  - spolupracuje na přípravě a realizaci služby
  - výkon služby pro nové i stávající uživatele
  - psychická aktivizace uživatelů
  - posilování společenských a sociálních kontaktů uživatelů
  - příprava a realizace poradenských a vzdělávacích aktivit pro uživatele služeb v oblasti zdravotně sociální
- 2)
  - jednání a spolupráce s rodinami uživatelů služeb
  - spolupráce s poskytovateli dalších služeb (partnerské organizace apod.)
  - evidování činností a dat
  - vedení evidenci uživatelů služby
  - vytváření strategií práce s uživateli služeb a dalšími subjekty a koordinace jednotlivých aktivit
- 3)
  - podílí se na fundraisingových aktivitách,
  - spolupracuje při přípravě PR materiálů,
  - spolupracuje na přípravě, monitorování a hodnocení projektů
  - spolupracuje na realizaci administrativní a technické práce na podporu realizace služby
- 4)
  - spolupracuje na zajištění odborných praxí, dobrovolníků – metodické vedení
- 5)
  - sebevzdělávání

## **ADMINISTRATIVNÍ PRACOVNÍK / FUNDRAISER**

- 1)
  - spolupracuje na přípravě a realizaci služeb organizace

- příprava poradenských a vzdělávacích aktivit pro uživatele služeb v oblasti zdravotně sociální
  - připravuje podklady pro finančního manažera
- 2)
- evidování činností a dat
  - eviduje korespondenci organizace
  - samostatně zařizuje administrativní práce organizace – kopírování, ověřování dokumentů aj.
- 3)
- realizace fundraisingových aktivit
  - jednání a spolupráce se stávajícími a novými sponzory
  - evidování činností a dat, vede evidenci fundraisingových aktivit, sponzorů, aj.
  - navrhuje a udržuje systémy databází pro vedení evidence sponzorů a výstupů fundraisingu a sleduje efektivitu fundraisingových aktivit
  - vytváření strategií práce se sponzory a dalšími subjekty a koordinace jednotlivých aktivit
  - realizace administrativní a technické práce na podporu fundraisingových aktivit organizace
  -
- 4)
- spolupracuje při přípravě PR materiálů,
  - spolupracuje na přípravě, monitorování a hodnocení projektů
  - spolupracuje na realizaci administrativní a technické práce na podporu realizace služeb organizace
  - spolupracuje s externí účetní organizace
- 5)
- sebevzdělávání

## **PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH - TERAPEUT**

- 1) výkon služeb zooterapie pro nové i stávající uživatele
- přebírá uživatele a pomocí zvířete řeší jejich zdravotní, psychický či sociální handicap
  - řízení vlastního průběhu terapie a činnosti celého týmu (spolupráce s asistenty)
- 2)
- spolupráce se sociální pracovníci a rodinou uživatele
  - metodické vedení terapie
  - evidování činností a dat
- 3)
- spolupracuje na monitorování a hodnocení projektů
  - spolupracuje na realizaci administrativní a technické práce na podporu realizace programu zooterapie

- 4)
  - vzdělávání v oblasti zdravotně-sociální, zooterapie, pedagogiky
- 5) ekonomické zabezpečení zooterapie
  - podílí se na fundraisingových aktivitách,
  - spolupracuje při přípravě PR materiálů
- 6) příprava koterapeutů na zooterapii
  - trénink koterapeutů a nácvik zoterapeutických dovedností

## **PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH**

- 1)
  - spolupracuje na přípravě a realizaci služby zooterapie, sociálně terapeutických činností, volnočasových a zájmových aktivit
  - výkon služby zooterapie, sociálně terapeutických činností, volnočasových a zájmových aktivit pro nové i stávající uživatele
    - psychická aktivizace uživatelů
    - posilování společenských a sociálních kontaktů uživatelů
    - spolupráce na přípravě a realizaci poradenských a vzdělávacích aktivit pro uživatele služeb v oblasti zdravotně sociální
    - spolupráce na přípravě aktivit
      - metodická příprava – příprava materiálů, průběhu aktivit
    - spolupráce při vedení hodiny a dohled při terapii a volnočasových aktivitách uživatelů – vytváření, prohlubování a upevňování pracovních návyků, vytváření pozitivních mezilidských vztahů, rozvíjení jemné motoriky, vytváření vztahu k živým tvorům, péče o zvířata
    - spolupracuje při sestavování náplně volnočasových a zájmových aktivit
    - vede evidenci uživatelů volnočasových a zájmových aktivit
    - doprovázení uživatele na služby a zpět
- 2)
  - spolupráce s terapeutem při terapii, sociální pracovníci
  - konzultování strategií a postupů s terapeutem, sociální pracovníci
  - evidování činností a dat
- 3)
  - spolupracuje na přípravě, monitorování a hodnocení projektů
  - spolupracuje na realizaci administrativní a technické práce na podporu realizace zooterapie
  - spolupracuje na zajištění odborných praxí, dobrovolníků – metodické vedení
- 4)
  - podílí se na fundraisingových aktivitách,
  - spolupracuje při přípravě PR materiálů,
- 5)
  - vzdělávání v oblasti zdravotně-sociální, zooterapie, pedagogiky, volnočasových aktivit

## **ODBORNÝ TECHNICKÝ PRACOVNÍK**

- 1) výkon služeb zooterapie, volnočasových a zájmových aktivit se zvířaty pro nové i stávající uživatele (viz. Náplň asistenta)
- 2)
  - spolupráce s terapeutem při terapii
  - konzultování strategií a postupů s terapeutem
  - evidování činností a dat
- 3)
  - spolupracuje na přípravě, monitorování a hodnocení projektů
  - spolupracuje na realizaci administrativní a technické práce na podporu realizace zooterapie
- 4)
  - podílí se na fundraisingových aktivitách
  - spolupracuje při přípravě PR materiálů
- 5) vzdělávání v oblasti zdravotně-sociální, hipoterapie
- 6) výběr vhodných koní a jejich příprava na hipoterapii
  - trénink koní a nácvik hipoterapeutických dovedností
  - jízdárenská práce, práce s koněm v terénu, práce koněm na ruce, ...
- 7)
  - koriguje činnost koní během hipoterapie a výběr vhodného koně pro uživatele
- 8) technické zajištění provozu zooterapie, volnočasových a zájmových aktivit se zvířaty
  - samostatné ošetřování hospodářských zvířat
  - odborná pomoc při veterinárních zákrocích
  - samostatné provádění odborných ošetřovatelských prací
- 8) realizace výuky jízd na koni
  - metodické vedení terapie
  - evidování činností a dat

## **ASISTENT ZOOTERAPIE**

- 1)
  - spolupracuje na přípravě a realizaci služby zooterapie, volnočasových a zájmových aktivit se zvířaty
  - výkon služby zooterapie, volnočasových a zájmových aktivit se zvířaty pro nové i stávající uživatele
    - spolupráce na přípravě a realizaci poradenských a vzdělávacích aktivit pro uživatele služeb v oblasti zdravotně sociální
    - vodění koní – kontrolovat koně, udržet pohyb v rovnoměrném chodu
    - spolupráce na přípravě aktivit
      - metodická příprava – příprava materiálů, průběhu aktivit
      - technická příprava – příprava pracoviště, pomůcek, zvířat, odborná práce se zvířaty, péče o zvířata
    - spolupráce při vedení hodiny a dohled při terapii a volnočasových aktivitách uživatelů – odborná práce se zvířaty, korigování činnosti zvířat během aktivit, péče o zvířata v průběhu aktivit
- 2)
  - spolupráce s terapeutem při terapii, sociální pracovníci
  - konzultování strategií a postupů s terapeutem, sociální pracovníci
- 3)
  - spolupracuje na přípravě, monitorování a hodnocení projektů

- spolupracuje na realizaci administrativní a technické práce na podporu realizace zooterapie
- spolupracuje na zajištění odborných praxí, dobrovolníků – metodické vedení
- 4)
  - podílí se na fundraisingových aktivitách,
  - spolupracuje při přípravě PR materiálů,
- 5)
  - vzdělávání v oblasti zdravotně-sociální, zooterapie
- 6) příprava koní na hipoterapii pod vedením hipologa
  - trénink koní a nácvik hipoterapeutických dovedností
  - jízdářská práce, práce s koněm v terénu, práce koněm na ruce, ...
- 7) spolupráce na technické zajištění provozu zooterapie, volnočasových a zájmových aktivit se zvířaty
  - spolupracuje a podílí se na ošetřování hospodářských zvířat pod vedením odborného technického pracovníka
  - spolupracuje při veterinárních zákrocích pod vedením odborného technického pracovníka
  - spolupracuje a podílí se na odborných ošetřovatelských pracích pod vedením odborného technického pracovníka

## **TECHNICKÝ PRACOVNÍK / OŠETŘOVATEL HOSPODÁŘSKÝCH ZVÍŘAT**

- 1) technické zajištění provozu zooterapie, volnočasových a zájmových aktivit se zvířaty
  - samostatné ošetřování hospodářských zvířat
  - opravy, úpravy a údržba výběhů, pastvin a jejich okolí
  - opravy, úpravy a údržba pracoviště zooterapie
  - spolupracuje při veterinárních zákrocích
  - spolupracuje a podílí se na odborných ošetřovatelských pracích
- 2)
  - spolupracuje na realizaci administrativní a technické práce na podporu realizaci zooterapie
  - spolupracuje na zajištění odborných praxí, dobrovolníků – metodické vedení
- 3)
  - podílí se na fundraisingových aktivitách
- 4)
  - vzdělávání v oblasti zdravotně-sociální, zooterapie
- 5)
  - příprava koní na hipoterapii pod vedením hipologa
    - trénink koní a nácvik hipoterapeutických dovedností
    - jízdářská práce, práce s koněm v terénu, práce s koněm na ruce, ...