

**JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
PEDAGOGICKÁ FAKULTA**

A

**VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMICKÁ V PRAZE
FAKULTA MANAGEMENTU V JINDŘICHOVĚ HRADCI**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2009

Alena TRACHTOVÁ

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
PEDAGOGICKÁ FAKULTA

A

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMICKÁ V PRAZE
FAKULTA MANAGEMENTU V JINDŘICHOVĚ HRADCI

Vybrané procedurální standardy kvality sociálních služeb v domově pro seniory

The selected procedural standards for quality of social services at senior houses

Autor: Alena Trachtová

Vedoucí práce: Mgr. Jaroslava Sedláková, Ph.D.

Studijní program: Sociální pedagogika, Základy veřejné správy

Datum odevzdání: 31.3. 2009

Prohlášení

Prohlašuji, že bakalářskou práci na téma

„Vybrané procedurální standardy kvality sociálních služeb v domově pro seniory“

jsem zpracovala samostatně a že jsem vyznačila prameny, z nichž jsem pro svou práci čerpala, způsobem ve vědecké práci obvyklým.

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 STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejich internetových stránkách.

V Týně nad Vltavou, březen 2009

.....

podpis

Poděkování

Za cenné rady, náměty, inspiraci a velmi vstřícný přístup bych chtěla poděkovat

Mgr. Jaroslavě Sedlákové, Ph.D.

z Vysoké školy ekonomické v Praze, Fakulty managementu v Jindřichově Hradci

Anotace

Vybrané procedurální standardy kvality sociálních služeb v domově pro seniory

Tato bakalářská práce hodnotí vybrané standardy kvality sociálních služeb určených domovům pro seniory. Práce shrnuje nové požadavky na výkon práce sociální pracovníce s ohledem na naplňování standardů. Zároveň analyzuje, jak jsou vybrané standardy zaváděny do praxe v konkrétním zařízení sociálních služeb pro seniory a navrhuje řešení k odstranění slabých míst a zkvalitnění nabízených služeb.

OBSAH

ÚVOD	1
1. SOCIÁLNÍ POLITIKA	3
2. SOCIÁLNÍ POLITIKA ČESKÉ REPUBLIKY	5
3. REFORMA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	8
3.1. Sociální služby	8
3.2. Příprava a zavádění zákona o sociálních službách do praxe	13
3.2.1 Důsledky přijetí zákona o sociálních službách	16
3.2.2 Nedostatky zákona o sociálních službách	16
3.3. Současná situace v oblasti sociálních služeb	17
3.4. Postavení seniorů ve společnosti	19
4. STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	22
4.1. Zavádění Standardů kvality do praxe	22
4.2. Inspekce kvality sociálních služeb	23
5. DOMOV PRO SENIORY BECHYNĚ	27
5.1. Cíle a poslání Domova pro seniory Bechyně	27
5.2. Statistické údaje o klientech Domova pro seniory Bechyně k 31.12. 2008	29
6. VYBRANÉ PROCEDURÁLNÍ STANDARDY KVALITY – JEJICH POSLÁNÍ A CÍLE	32
6.1. Standard č. 3 - Jednání se zájemcem o sociální službu	32
6.2. Zhodnocení a návrhy na zlepšení standardu č.3 v Domově pro seniory Bechyně	35
6.3. Standard č. 4 - Smlouva o poskytování sociální služby	36
6.4. Zhodnocení a návrhy na zlepšení standardu č.4 v Domově pro seniory Bechyně	40
7. DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ	41
7.1. Doporučení vyplývající z dotazníkového šetření	48
ZÁVĚR	50
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	53
SEZNAM GRAFŮ A TABULEK	55
SEZNAM PŘÍLOH	56

ÚVOD

1. ledna 2007 došlo v systému sociálních služeb k zásadním změnám, neboť vstoupil v platnost zákon o sociálních službách, jenž zavazuje poskytovatele sociálních služeb dodržovat předepsané standardy kvality sociálních služeb. Jejich hlavním smyslem je zabezpečit, aby poskytování služby zohledňovalo a chránilo práva těch, kteří službu přijímají – uživatelů, i těch, kteří ji poskytují – pracovníků v oblasti sociálních služeb.

Cílem této bakalářské práce je zhodnotit vybrané standardy kvality sociálních služeb určených domovům pro seniory a v případě zjištěných nedostatků se pokusit navrhnout řešení k odstranění slabých míst a zkvalitnění nabízených služeb.

Celou práci jsem rozdělila na dvě části: na teoretickou část a část praktickou. V teoretické části se nejprve pokusím nastínit základní aspekty sociální politiky a poté se zaměřím na model sociální politiky v České republice. V další kapitole týkající se reformy sociálních služeb vymezím jejich základní definici, druhy a zdroje financování. Neméně důležitá je i následující podkapitola o legislativní úpravě, která se věnuje procesu přípravy zákona o sociálních službách a jeho zavádění do praxe. Poté se zaměřím na standardy kvality sociálních služeb, jež jsou nezbytné pro určení kritérií hodnocení kvality sociálních služeb v praktické části.

Na úvod praktické části představím cíle, poslání, historii a vnitřní organizaci vybraného domova pro seniory – Domova pro seniory Bechyně a následně prezentuji statistické údaje o jeho klientech. Poté stručně charakterizuji zvolené standardy kvality, s jejichž pomocí posoudím úroveň sociálních služeb poskytovaných v daném domově a na základě toho se pokusím navrhnout možná doporučení na zlepšení. Součástí praktické části je i dotazníkové šetření s vyhodnocením dotazníků a navržením doporučení pro zlepšení kvality poskytovaných sociálních služeb.

Metodika bakalářské práce vychází z jejího zadání a ze stanovení cílů. Informace pro teoretickou část získám studiem odborné literatury zabývající se touto problematikou. V praktické části nejprve analyzuji dostupná sekundární data - Standardy kvality sociálních služeb, vnitřní metodiky a směrnice. S pomocí metody dotazníkového šetření zmapuji názory, osobní vyjádření a připomínky klientů domova pro seniory a jejich rodinných příslušníků na kvalitu poskytovaných sociálních služeb se zaměřením na Standard č.3 – Jednání se

zájemcem o sociální službu. Pokud po zpracování dotazníků zjistím nějaké nedostatky či stížnosti, pokusím se stanovit opatření pro jejich odstranění.

U vybraných standardů tak porovnáám stanovená kritéria se skutečností, zjistím, zda jsou naplněna zcela nebo jen zčásti a v návaznosti na výsledky dotazníkového šetření zformuluji doporučení na zlepšení kvality poskytovaných sociálních služeb.

1. SOCIÁLNÍ POLITIKA

*Sociální politika je politikou, která se primárně orientuje k člověku, k rozvoji a kultivaci jeho životních podmínek, dispozic, k rozvoji jeho osobnosti a kvality života.*¹ Sociální politika ovlivňuje sociální realitu, přičemž musí mít na zřeteli **základní principy**, jež jsou jí vlastní a jimiž jsou hodnoceny i její efekty. K typickým a nejvýznamnějším principům náleží princip:

- **sociální spravedlnosti** - ve společnosti jsou rozdělovány příjmy a příležitosti mezi jednotlivé občany nebo sociální skupiny
- **sociální solidarity** - spočívá v utváření a rozdělování prostředků i životních podmínek v zájmu myšlenky sociální spravedlnosti, což je realizováno zejména pomocí redistribuční a transferové politiky státu
- **subsidiarity** - zdůrazňuje individuální odpovědnost každého jedince, ale i nutnost vzájemné pomoci určitých společenství při zajištění sociálního bezpečí
- **participace** - člověk již není pouhým pasivním příjemcem sociálně politických opatření, ale má se aktivně podílet na jejich tvorbě a spolurozhodovat o jejich realizaci

Sociální politika plní celou řadu **funkcí**, jež spolu vzájemně souvisí, působí komplexně a jsou orientovány na různé typy objektů.

Nejčastěji jsou uváděny tyto funkce²:

- **ochranná** - zmírnění či odstranění důsledků určitých sociálních událostí
- **rozdělovací a přerozdělovací** - rozdělování a přerozdělování finančních prostředků a životních šancí
- **homogenizační** - dosažení vyššího stupně stejnorodosti v uspokojování základních životních potřeb a vyššího stupně stejnorodosti zájmů a hodnot sociálních subjektů v populaci
- **stimulační** - podporování, podněcování, vyvolávání žádoucího sociálního jednání jednotlivců a sociálních skupin
- **preventivní** - snahy zabránit zcela nebo co nejvíce tomu, aby k nežádoucím sociálním situacím vůbec nedocházelo

¹/Krebs, V. a kol.: Sociální politika. Praha 2007. s. 17.

²/Krebs, V. a kol.: Sociální politika. Praha 2007. s. 55.

K jejich plnění využívá široké a rozmanité spektrum **nástrojů**, které lze třídit různým způsobem. K těm nejčastěji prezentovaným patří:

- **právní normy**, resp. sociálněprávní legislativa - Ústava České republiky, Listina základních práv a svobod, zákony (Zákon o rodině, Zákon o důchodovém pojištění)
- **ekonomické nástroje** - fiskální nástroje, úvěrové nástroje, cenová politika
- **sociální dokumenty** - plány, koncepce, projekty organizací, kterými se určují cíle a způsoby jejich dosažení
- **nátlakové akce**
- **nástroje aplikačního charakteru** - sociální příjmy, sociální služby, věcné dávky, účelové půjčky, úlevy a výhody různým skupinám obyvatelstva, státní regulace cen zboží a služeb

Podle míry zainteresovanosti státu v sociální politice se rozlišují **tři typy klasické sociální politiky**:

- **redistributivní** - sociální potřeby jsou vnímány jako sociální práva, dominantní role státu
- **výkonový** (korporativní) - sociální potřeby jedinců a rodin mají být primárně uspokojovány na základě jejich pracovního výkonu a zásluh, širší kooperace občanů
- **reziduální** - spoléhá na individuální odpovědnost každého jedince za uspokojování jeho životních potřeb, pouze v případě selhání trhu a rodiny nastupuje státní sociální politika

2. SOCIÁLNÍ POLITIKA ČESKÉ REPUBLIKY

Českou republiku nelze jednoznačně přiřadit k žádnému ze tří typů sociálního státu. Je zřejmé, že model sociální politiky České republiky je ovlivněn socialistickou minulostí i změnami společenského systému po roce 1989. Od počátku transformace české společnosti bylo zcela zřejmé, že *změna v ekonomickém systému nebude možná ani proveditelná bez zásadních změn sociální oblasti. Obě reformy se navzájem podmiňovaly a jednu nebylo možno uskutečnit izolovaně od druhé.*³ Tím se mělo zabezpečit, aby každý krok ekonomické reformy byl sociálně přijímán a nedocházelo k nadměrnému sociálnímu napětí.

Sociální reforma není jednorázový akt, ale **kontinuální proces**. Jejím cílem je **změnit předešlý sociální systém v nový**, který by byl schopný reagovat na odlišné poměry ve společnosti.

Sociální reforma je obecně charakterizována třemi navzájem propojenými procesy:

1. *odstranění státního monopolu, podpora nestátních subjektů, liberalizace sociálních aktivit občanů, včetně jejich dobrovolných sdružení a organizací*
2. *opuštění státního paternalismu a nastolení principu občanské odpovědnosti a participace*
3. *odklon od centrálního direktivismu a vytváření decentralizované správy na demokratickém základě*⁴

Za první kroky v rámci kontinuální reformní činnosti v sociální oblasti lze považovat scénář sociální reformy vyhlášený vládou ČSFR v roce 1990. Byl přijatý zejména jako program ochranný, než jako program mající komplexně zdokonalit celý sociální systém. I přesto sehrál velmi důležitou roli, protože umožnil nástup ekonomické reformy a položil základy k budování sociální politiky nového typu. Zavedl chybějící sociální instituce (úřady práce), instituty (sociální pojištění, životní minimum) a mechanismy (valorizace, kolektivní vyjednávání). V souvislosti s tím byla přijata řada zákonů a začala být budována záchranná sociální síť.

³/Potůček, O.: Sociální politika. Praha 1995. s. 77

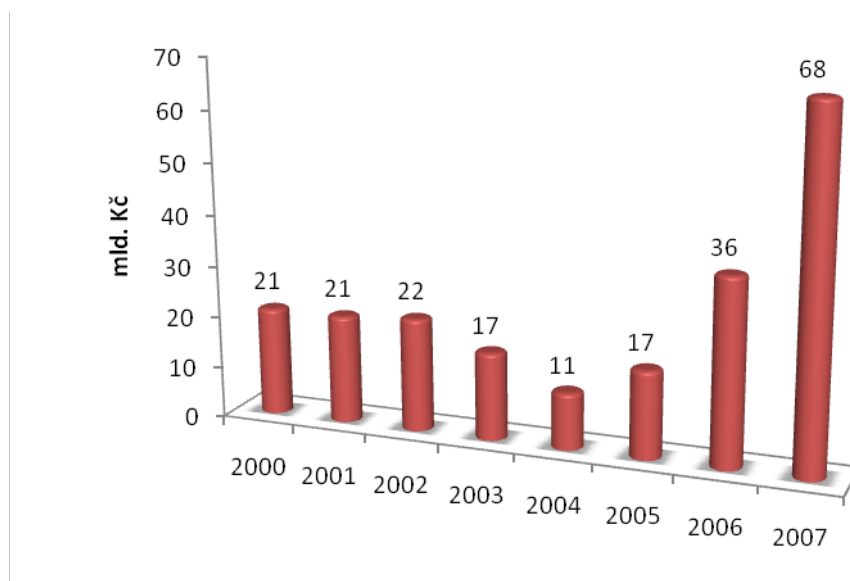
⁴/Potůček, O.: Sociální politika. Praha 1995. s. 77

V současnosti je sociální politika stále ještě vnímána spíše jako ochranná a služební k zmírnění dopadů způsobených fungováním tržní ekonomiky. Zaměřuje se na řešení již vzniklých problémů a její výdaje jsou chápány jako „náklady“ zatěžující státní rozpočet.

Cílem reformy by proto mělo být:

1. snížení vládního deficitu a zastavení růstu státního dluhu
2. plošné snížení daňového zatížení
3. posílení efektivity vládních výdajů
4. podpora rodin s dětmi
5. posílení adresnosti sociálního systému
6. sociálně citlivý přístup k ekonomicky neaktivní populaci
7. dodržování závazků vůči Evropské unii

Graf č. 1 Vývoj přírůstků mandatorních sociálních výdajů podle současné právní úpravy



Zdroj: Ministerstvo financí České republiky

Realizace reformy je rozložena tří etap, přičemž první etapa započala již v průběhu roku 2007.⁵

⁵/MPSV. Kam směřuje první etapa reformy?.[online] 2007, poslední revize 14.6.2007 [cit.2008-10-03]. Dostupné z:<<http://www.mpsv.cz/cs/4284/>.

Podle propočtů Ministerstva práce a sociálních věcí (dále jen MPSV) by na reformě daňového a sociálního systému neměla prodělat žádná sociální skupina s výjimkou těch, kteří jsou zvyklí žít ze sociálních dávek a nejsou motivováni k aktivnějšímu přístupu při hledání zaměstnání. I nadále však bude sociální systém České republiky patřit k těm nejštedřejším v Evropě.

3. REFORMA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

3.1. Sociální služby

Hlavním cílem sociálních služeb je umožnit těm, 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. Sociální služba má podporovat jednotlivé uživatele služeb v naplňování cílů, jež chtějí s pomocí sociálních služeb dosáhnout při řešení vlastní nepříznivé sociální situace.

Podle navrhovaného zákona by poskytovaná pomoc měla být *dostupná (z hlediska typu pomoci, územní dostupnosti, informační a ekonomické dostupnosti), efektivní (pomoc bude uzpůsobena tak, aby vyhovovala potřebě člověka a nikoliv potřebám systému), kvalitní (bude zabezpečována způsobem a v rozsahu, který odpovídá současnému poznání a možnostem společnosti), bezpečná pro uživatele služby (bude zabezpečována tak, aby neomezovala oprávněná práva a zájmy osob) a v neposlední řadě hospodárná (bude zabezpečována tak, aby veřejné i osobní výdaje používané na poskytnutí pomoci v maximální možné míře pokrývaly objektivizovaný rozsah potřeb)*⁶

Sociální služby jsou při splnění podmínek stanovených v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, poskytovány:

- 1/ osobám, které jsou na území České republiky hlášeny k trvalému pobytu
- 2/osobám, kterým byl udělen azyl
- 3/občanům a rodinným příslušníkům občana členského státu Evropské unie
- 4/cizincům, kteří jsou držiteli povolení k dlouhodobému pobytu po dobu delší než 3 měsíce

Na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení má nárok každá osoba.

⁶Důvodová zpráva k zákonu č. 108/2006 Sb., ze dne 14. března 2006 o sociálních službách, s. 46.

Sociální služby zabezpečují obce⁷ a kraje⁸, které dbají zejména na zjišťování skutečných potřeb lidí a hledají zdroje k jejich naplnění. Sami jsou také zřizovateli řady organizací, jež jsou poskytovateli sociálních služeb. Široké spektrum sociálních služeb nabízejí i nestátní neziskové organizace a fyzické osoby. V neposlední řadě se k poskytovatelům sociálních služeb řadí i **MPSV**, které je v současnosti zřizovatelem pěti specializovaných ústavů sociální péče. Hlavním úkolem MPSV je však příprava dlouhodobých systémových opatření, příslušných právních předpisů a podpora rozvoje kvality poskytovaných sociálních služeb. V oblasti podpory neziskového sektoru ministerstvo každoročně realizuje dotační řízení, jejichž cílem je přispívat na provoz a rozvoj sociálních služeb poskytovaných nestátními neziskovými organizacemi. Do systému institucí veřejné správy poskytujících sociální služby se řadí i úřady práce, které provádějí vyšetření zdravotního stavu k určení stupně závislosti a následně určují stupeň závislosti žadatele o příspěvek na péči. Výsledek sdělují obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností, jenž tento příspěvek vyplácí.

O sociální službu musí člověk obvykle požádat sám nebo prostřednictvím jiné osoby. U některých typů sociálních služeb vydávají obce a kraje ve správním řízení rozhodnutí o poskytnutí služby. Jedná se zejména o pečovatelskou službu a pobytové služby v domovech pro osoby se zdravotním postižením a seniory.

⁷/Úřad obce v přenesené působnosti rozhoduje o přidělení příspěvku na péči, vykonává k tomu potřebné sociální šetření a příspěvek vyplácí. Stanoví úhradu za stravu a péči, je-li dítě umístěno do zařízení sociálních služeb na základě rozhodnutí soudu o nařízení ústavní nebo ochranné výchovy. Zajišťuje poskytnutí sociální služby osobě, které není poskytována sociální služba, a neposkytnutí okamžité pomoci by ohrozilo její život nebo zdraví. Obec v samostatné působnosti zjišťuje potřeby poskytování sociálních služeb na svém území; zajišťuje dostupnost informací o sociálních službách; spolupracuje s obcemi, kraji a s poskytovateli při zprostředkování pomoci, popřípadě zprostředkování kontaktu mezi poskytovatelem a uživatelem.

⁸/Kraj úřad rozhoduje o registraci poskytovatelů sociálních služeb, vede krajský registr poskytovatelů, zajišťuje poskytnutí sociálních služeb v případě, kdy poskytovatel sociálních služeb ukončil poskytování sociálních služeb z důvodu zrušení jeho registrace, pozbytí její platnosti, popřípadě z jiného důvodu, a osoby, kterým tento poskytovatel dosud poskytoval sociální služby, se nacházejí v bezprostředním ohrožení jejich práv a zájmů a nejsou schopny samy si zajistit pokračující poskytování sociálních služeb. Krajský úřad kontroluje dodržování povinností poskytovatelů sociálních služeb a vede řízení o správních deliktech poskytovatelů sociálních služeb. Kraj v samostatné působnosti zjišťuje potřeby poskytování sociálních služeb; zajišťuje dostupnost informací o sociálních službách; spolupracuje s obcemi, s dalšími kraji a s poskytovateli sociálních služeb při zprostředkování pomoci; zpracovává střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve spolupráci s obcemi, poskytovateli a uživateli; sleduje a vyhodnocuje jeho plnění a informuje o tom ministerstvo.

Sociální služby jsou členěny **do tří základních oblastí**.⁹

1/ **sociální poradenství** specializované zejména na určitou cílovou skupinu či situaci. Sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb. Odborné sociální poradenství se zaměřuje na potřeby jednotlivých sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, v poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí a zahrnuje též sociální práci s osobami se specifickými potřebami. Součástí odborného poradenství jsou i půjčovny kompenzačních pomůcek.

2/ **služby sociální péče** zahrnují služby zabezpečující lidem základní životní potřeby, jež by nemohly být zajištěny bez péče a pomoci jiné osoby

Mezi služby sociální péče patří:

- osobní asistence
- pečovatelská služba
- tísňová péče
- průvodcovské a předčitatelské služby
- podpora samostatného bydlení
- odlehčovací služby
- centra denních služeb
- denní stacionáře
- týdenní stacionáře
- domovy pro osoby se zdravotním postižením
- domovy pro seniory
- domovy se zvláštním režimem
- chráněné bydlení
- sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče

3/ **služby sociální prevence** sloužící k předcházení sociálnímu vyloučení osob, které jsou ohroženy sociálně negativními jevy. Jejich cílem je napomáhat osobám k překonání jejich

⁹/Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.

Mezi služby sociální prevence náleží:

- raná péče
- telefonická krizová pomoc
- tlumočnické služby
- azylové domy
- domy na půl cesty
- kontaktní centra
- krizová pomoc
- nízkoprahová denní centra
- nízkoprahová zařízení pro děti a mládež
- noclehárny
- služby následné péče
- sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
- sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením
- sociálně terapeutické dílny
- terapeutické komunity
- terénní programy
- sociální rehabilitace

Sociální služby lze také členit **podle místa jejich poskytování**:¹⁰

1/ **terénní služby** poskytované v prostředí, kde člověk žije – pečovatelská služba, osobní asistence, terénní programy

2/ **ambulantní služby**, za kterými člověk dochází do specializovaných zařízení – poradny, kontaktní centra, denní stacionáře

3/ **pobytové služby** poskytované v zařízeních, kde člověk žije fakticky celoročně – domovy pro seniory, chráněná bydlení, azylové domy

¹⁰/Zákon č.108/2006 Sb.,o sociálních službách

Poskytování sociálních služeb je založeno **na smluvním principu**. Zákon o sociálních službách stanoví povinnost uzavírat smlouvu, v níž je přesně uveden druh a rozsah poskytovaných služeb na základě individuálních potřeb.

Kvalita sociálních služeb je dána zásadami, jejichž důsledné dodržování má zajistit uživatelům služeb důstojné a bezpečné poskytování sociálních služeb. K nejdůležitějším zásadám patří:

- **zásada ochrany lidských práv uživatele**, tzn., že poskytovatel sleduje a dbá na dodržování lidských práv uživatele
- **zásada individualizace služby**, tzn., že služba vychází z potřeb uživatele a stanoví prostředky a cíle k jejich naplnění
- **zásada odbornosti**, tzn., že struktura pracovníků, jejich počet, vzdělání odpovídají cílové skupině uživatelů
- **zásada provozního zabezpečení**, tzn., že prostředí, v němž je služba poskytována, je důstojné a maximálně umožňuje přirozený způsob života¹¹

Tabulka č. 1 Vývoj nákladů MPSV na sociální služby v letech 2000-2006

Rok	Výdaje na sociální služby (v mil. Kč)
2000	11 016
2001	12 630
2002	14 850
2003	14 790
2004	14 055
2005	14 685
2006	15 923

Zdroj: Průša, L.: Ekonomie sociálních služeb. Praha 2007.

¹¹/MPSV. Otázky a odpovědi k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a k zákonu č. 109/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách. [online] 2006, [cit. 2008-23-04]. dostupné z http://www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky_odpovedi_22-rev2.pdf

3.2. Příprava a zavádění zákona o sociálních službách do praxe

Po společenských změnách v roce 1989 se jasně ukázalo, že bude nezbytné nahradit komunistickému režimu vyhovující direktivně-paternalistický systém sociální péče jiným systémem, jenž bude odpovídat tomu, co je běžné a funkční ve vyspělých zemích. Celý proces byl velmi zdoluhavý, neboť sociální služby byly vnímány jako neatraktivní a kromě toho odpovědní činitelé měli tendenci bránit se jakýmkoli zásadním změnám.¹²

Téměř třináct let trvala příprava samotného zákona o sociálních službách. Přesto se časem potvrdila zejména jeho nedostatečná provázanost s praxí, což bylo způsobeno tím, že se na vytváření tohoto zákona podíleli v menší míře sami poskytovatelé sociálních služeb. V březnu 2006 byl schválen **zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách**, k němuž byla vydána **prováděcí vyhláška 505/2006 Sb.** Výše uvedený zákon přinesl zásadní změnu v systému sociální péče. Klade důraz na respekt k základním lidským a občanským právům, zájmům a důstojnosti adresátů sociálních služeb. V § 2 jsou definovány **základní zásady tohoto zákona**:

- bezplatné sociální poradenství pro každého
- zachování lidské důstojnosti a respekt k lidským a občanským právům a oprávněným zájmům
- individuální přístup
- aktivizace k samostatnosti
- podpora při zakotvení v přirozeném sociálním prostředí
- rovnoprávnost
- dobrovolnost

Zákon o sociálních službách přináší také **několik zcela nových institutů**:

- **příspěvek na péči**: sociální dávka určená k zajištění sociálních služeb, které uživatel nutně potřebuje; vyplácí se přímo uživateli na základě tzv. stupně závislosti; o příspěvku na péči se rozhoduje v řízení, v jehož závěru obecní úřad s rozšířenou působností rozhodne o jeho výši, změně nebo odnětí
- **registrace poskytovatele**: registrace je podmínkou pro výkon činnosti poskytovatele a jejím smyslem je, aby zájemce o poskytování sociálních služeb prokázal, že splňuje

¹²/Čámský,P.: Jak vyhovět inspekci kvality z administrativně –formálního hlediska. Praha 2008.

podmínky hygienického, technického, materiálního, personálního i odborného charakteru; u fyzických osob poskytujících sociální službu nepodnikatelským způsobem se registrace nevyžaduje; o jejím udělení rozhodují krajské úřady, popř. MPSV

- **fyzické osoby poskytující sociální službu:** tímto se řeší případ, kdy sociální službu poskytuje osoba blízká, která se touto činností nezabývá podnikatelským způsobem; na její činnost se nevztahuje povinnost registrace ani kontrola Inspekce poskytování sociálních služeb
- **smlouva o poskytování sociálních služeb:** nejvýznamnější dokument, jímž se upravují všechny vztahy vznikající v průběhu poskytování sociálních služeb mezi uživatelem a poskytovatelem; k uzavření smlouvy nelze ani jednu ze stran nutit a na jejím obsahu se musí zúčastněné strany shodnout
- **Standardy kvality sociálních služeb**¹³
- **Inspekce poskytování sociálních služeb**¹⁴

Další v minulosti již používané mechanismy byly zákonem ponechány, ale podstatně se změnil jejich obsah:

- **zavedení a rozlišení služeb sociální péče na základní a fakultativní**
: základní činnosti jsou taxativně vyjmenovány v §35 zákona o sociálních službách; zákon také vyjmenovává, které ze základních činností je poskytovatel povinen v rámci poskytování sociální služby zprostředkovat
: základní činnosti jsou poskytovány za úhradu, jejíž maximální výši stanoví prováděcí právní předpis a jsou tak hrazeny z příspěvku na péči
: fakultativní činnosti nejsou v zákoně blíže specifikovány a jde o celý soubor služeb, které poskytovatel nabízí a jejichž smyslem je zvýšit životní standard uživatele nad rámec poskytovaný mu zákonem, tzn., že jsou vždy za úhradu, nelze je hradit z příspěvku na péči, ale výhradně z příjmů uživatele
- **tzv. bezmocnost byla přejmenována na stupeň závislosti** rozdělený do čtyř stupňů
- přesně byly **definovány odborné předpoklady pro výkon sociálních služeb**
: základní předpoklady jsou způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost

¹³/viz. kapitola 4

¹⁴/viz. kapitola 4

- : u sociálních pracovníků se kromě předepsaného vzdělání předpokládá účast v akreditovaných kurzech, praxe a zároveň je jim uložena i povinnost dalšího vzdělávání
- : u pracovníků v sociálních službách zákon stanoví příslušnou nutnou úroveň vzdělání; u nových pracovníků je určena lhůta k doplnění požadované odborné způsobilosti do 18 měsíců ode dne nástupu do zaměstnání, u stávajících pracovníků je lhůta stanovena na 7-10 let
- byla **upravena role státních orgánů v oblasti poskytování sociálních služeb** včetně jejich kontrolní činnosti
- **poskytovatelé sociálních služeb získali více autonomie**, ale zároveň i **více odpovědnosti**

Za jeden ze základních principů zákona o sociálních službách je považováno také **plánování sociálních služeb** za účasti zadavatelů, poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb. Toto plánování by mělo ve smyslu zákona probíhat na úrovni ministerstva, krajů i obcí. Za dostupnost služeb sociální péče by měl být i nadále primárně odpovědný stát, ale postupně by se měla zvyšovat úloha veřejné správy na úrovni krajů a obcí. Jejich zájem na rozvoji sítě sociálních služeb by měl být nejdůležitějším prvkem při plánování sociálních služeb. Právě z procesu komunitního plánování by měl být zřejmý charakter a rozsah místní či regionální sítě sociálních služeb.

Při plánování by se mělo vycházet ze srovnání již existující nabídky sociálních služeb a zjištěných potřeb současných či potenciálních uživatelů. Služby by rovněž měly být pro uživatele místně a časově dostupné.

Zásadním úkolem bude vybudovat rozmanitou a širokou síť sociálních služeb a tomu odpovídající systém finanční podpory z veřejných prostředků. Tak bude moci vzniknout dostatečná nabídka, konkurence a tržní prostředí v sociálních službách. Je nezbytné zahájit proces plánování na úrovni krajů, protože ty budou výrazně ovlivňovat rozdělování finančních prostředků na provoz jednotlivých zařízení sociálních služeb. Pro kraje je však značně obtížné zpracovat plán rozvoje sociálních služeb vzhledem k rozsáhlosti území a různorodosti komunit, které se na jeho správním území nalézají. Proto zákon ukládá krajům vytvářet plány v součinnosti s obcemi, poskytovateli a uživateli, konkrétní formu této spolupráce však neurčuje.

3.2.1 Důsledky přijetí zákona o sociálních službách

Lze předpokládat, že v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách se **změní struktura klientů v domovech pro seniory**. V současnosti tvoří stále ještě většinu jejich klientů občané, kteří potřebovali vyřešit buď vlastní bytovou situaci nebo bytovou situaci některého z rodinných příslušníků. Po zavedení příspěvku na péči jsou domovy pro seniory nuceny upřednostňovat ty klienty, kterým byl přiznán příspěvek v nejvyšším stupni.¹⁵ Reálně tak hrozí, že se domovy pro seniory přemění v léčebny dlouhodobě nemocných.¹⁶

Další změna nastala v oblasti **financování ošetrovatelské péče** ze systému veřejného zdravotního pojištění. Zákon o sociálních službách jasně stanoví, že poskytovatel sociálních služeb je povinen zajistit zdravotní péči osobám, jimž poskytuje pobytové služby. Uvedená péče je zabezpečena formou ambulantní péče stanovenou v zákoně 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění, prostřednictvím zdravotnického zařízení a v případě ošetrovatelské a rehabilitační péče prostřednictvím zaměstnanců majících odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického povolání. Rozsah péče, která je hrazena z veřejného zdravotního pojištění, stanoví vyhláška se seznamem zdravotních výkonů s bodovými hodnotami. Zdravotní pojišťovny poté uzavřou s takovými zařízeními zvláštní smlouvu, jejímž největším nedostatkem je forma úhrad za poskytovanou péči prostřednictvím výkonového způsobu.

3.2.2 Nedostatky zákona o sociálních službách

I přes nesporný přínos má zákon o sociálních službách **řadu nedostatků**, zejména **z pozice uživatele**. Ten, pokud se ocitne v nepříznivé sociální situaci, *je považován spíše za objekt působení systému a nikoliv za aktivního činitele*.¹⁷ Zároveň není zajištěn ani jednotný systém objektivního hodnocení potřeb osob, kterého by bylo možné vycházet při vytváření nabídky služeb nebo jiných forem pomoci. Uživatelé nejsou dostatečně chráněni před tím, aby jejich individuální zájmy nebyly poškozovány. Stále ještě nejsou uspokojivě vyřešeny

¹⁵/viz. Příloha 4 – jedním z kritérií při bodování Žádosti o umístění do domova pro seniory je výše příspěvku na péči

¹⁶/Průša, L.: *Ekonomie sociálních služeb*. Praha 2007. s. 98-104.

¹⁷/Hloušová, A., Maňátková, P., Kovalčík, J., Ryba, A.: *Uživatel sociálních služeb z pohledu nového zákona o sociálních službách*. In: *Proměny klienta služeb sociální práce*. Hradec Králové 2006. s. 97-107.

vzájemné vztahy a kompetence jednotlivých úrovní veřejné správy, které nesou odpovědnost za vytváření podmínek pro uspokojování potřeb osob. Není zajištěn jednotný rozsah práv a povinností pro poskytovatele sociálních služeb ani nejsou vytvořeny systémy dohledu nad kvalitou poskytovaných sociálních služeb. Dále vůbec nejsou upraveny druhy služeb, které se zaměřují na prevenci sociálního vyloučení osob nebo skupin osob.

Systém sociálních služeb se neustále vyvíjí a zdá se, že uvedená legislativa je až příliš restriktivní. Nejzřetelněji se to projevuje ve způsobu vymezení služeb, kdy jejich taxativní vymezení nepřipouští rozšířit systém o nové typy služeb a nutí poskytovatele přizpůsobit se zákonu. Další nejasnosti panují v oblasti zachování dotačního principu, spočívajícího v přidělování dotací na roční bázi, což vyvolává existenční nejistotu u poskytovatelů. Ti si v praxi stěžují i na nevyvážené a netransparentní přidělování dotací.

Systém financování služeb není propojen s procesem komunitního plánování, což znamená, že se neopírá o reálné potřeby zjištěné v místě, kde je služba poskytována. Další námitky byly vzneseny i na nastavení příspěvku na péči. Úroveň jednotlivých stupňů je nedostatečná, diskutabilní jsou kritéria posuzování nároku na příspěvek i následná kontrola jeho využití. V oblasti zajišťování kvality služeb se projevuje nedostatek inspektorů s potřebným vzděláním a praxí a neexistuje ani závazná metodika pro provádění inspekci. Stejně tak chybí v oblasti sociálních služeb i dostatečný počet kvalifikovaných pracovníků.¹⁸

3.3. Současná situace v oblasti sociálních služeb

Systém sociálních služeb v České republice potřebuje stále více peněz, každoročně se **státní výdaje do této oblasti zvyšují o několik miliard** - jen v roce 2009 se vyšplhají až na 25 miliard korun. Podle MPSV ale **nejsou vynaložené peníze využívány efektivně a resort proto chystá novelu zákona o sociálních službách**, která by měla výdaje na péči lépe kontrolovat. Novela zákona o sociálních službách byla zatím přijata pouze vládou a musí projít ještě oběma komorami parlamentu a její schválení musí potvrdit prezident republiky svým podpisem.

¹⁸/Od paragrafů k lidem. Analýza situace v oblasti sociálních služeb po přijetí nového zákona o sociálních službách. Sborník z celostátní konference. SKOK. 2007.

Značná část výdajů v oblasti sociálních služeb je určena na příspěvek na péči, který lidé dostávají přímo a sami si za něj mají zaplatit pobyt v ústavu či domácí péči. MPSV to však považuje za problémové, neboť tak dochází k neustálé extenzi výdajů a výdaje na sociální služby jsou vůbec nejdramatičtější rostoucím mandatorním výdajem soustavy veřejných financí. Navíc mnohé nasvědčuje tomu, že si lidé příspěvek nechávají jako přilepšení ke svým příjmům a za služby ho neutrácejí. Systém příspěvků by se proto měl změnit podle potřeb klientů. Někteří lidé by tak místo dnešních 2000 korun mohli dostávat jen pár stokorun, nejvyšší částky by naopak bylo potřeba zvýšit.

Druhý díl prostředků v systému představují **dotace**, kterých se v roce 2008 rozdělilo asi sedm miliard korun. MPSV je chce v letošním roce primárně nasměrovat do služeb, jež jsou bezplatné - to znamená do rané péče, sociální prevence a poradenství. Ve spolupráci s kraji by měla vzniknout "sít' bezplatných služeb", na níž by navázaly služby placené.

V budoucnu by měly peníze přidělovat místo ministerstva kraje, které by rozhodovaly podle potřeb v regionu. Dotace by se navíc neměly dávat každoročně, ale na delší období. Nyní totiž poskytovatelé nemají jistotu, zda vůbec na příští rok získají peníze na fungování své služby a nebudou muset svoji činnost ukončit.

V roce 2009 se MPSV rozhodlo **snížit dotace z 6,8 miliardy v roce 2008 na současných 4,5 miliardy.**¹⁹ Řada zařízení poskytujících sociální péči se obává, že bude muset kvůli nedostatku peněz výrazně omezit své služby a mnoha zaměstnancům dát výpověď. Postiženy zřejmě budou zejména neziskové organizace, před hrozbou zásadního omezení činnosti však stojí i velké ústavy řízené kraji.

Podle MPSV bude vláda o zvýšení dotací jednat a slibuje, že alespoň v průběhu roku chybějící prostředky vyrovná. Zároveň ovšem dodalo, že například ústavy řízené kraji se budou muset počátkem roku spolehnout na své zřizovatele. Neziskové organizace však kvůli ročnímu rytmu udělování dotací nemohou plánovat své aktivity dlouhodobě a tak již v roce 2008 kvůli zpožděným platbám z MPSV radikálně omezily nebo rovnou zrušily své služby a zanikly. Po ohlášeném snížení dotací bude situace ještě komplikovanější, neboť pro neziskové organizace bývá nejobtížnější přežití prvních měsíců v roce.

Další peníze v systému sociálních služeb budou podle zástupců pomáhajících organizací chybět i kvůli snížení nejnížší sazby příspěvku na péči ze 2000 na 800 korun. Lidé

¹⁹/Dotace na sociální služby mají být o třetinu nižší než loni. [online] 2008, poslední revize 12.12.2008 [cit. 2008-12-16]. Dostupné z: <http://www.vaclavkrasa.cz/dotace-na-socialni-sluzby-maji-byt-o-tretinu-nizsi-nez-loni-135/.html>

se zdravotním postižením a senioři dostanou od státu odhadem o 300 až 400 milionů korun méně.

Dne 10. prosince 2008 svolali pracovníci sociálních služeb před budovu MPSV **generální stávkou „BED IN“** s cílem poukázat na možný kolaps sociálních služeb, pokud nebude v této oblasti provedena hluboká systémová změna. Varovali, že nebudou prostředky na udržení dosavadní kvality služeb a zároveň že poroste poptávka po sociálních službách ze strany seniorů, jejichž počet se neustále zvyšuje a pro něž je i současná nabídka nedostačující. Ostatní služby – v terénu, ambulantní i komunitní – bojují již teď každým rokem o přežití.

Vzhledem k tomu, že se počet lidí potřebujících sociální služby neustále zvyšuje, je nutné se rozhodnout pro zásadní a radikální změnu ve způsobu financování, která podpoří rozvoj terénních sociálních služeb i péči v rodinném prostředí a neopomene ani pobytové služby. V souvislosti s tím je však potřeba počítat s finanční podporou ze strany státu, bez které se systém sociálních služeb neobejde. Čím dříve bude tato změna započata, tím menší budou tyto náklady v budoucnu.

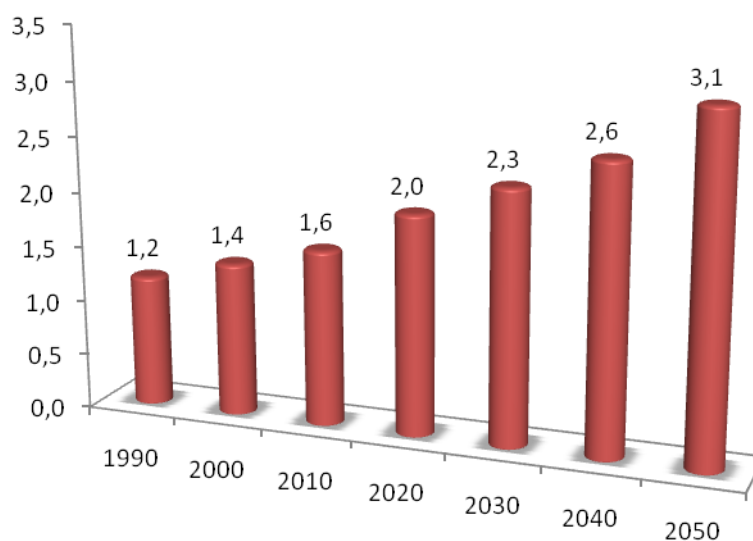
3.4. Postavení seniorů ve společnosti

Podle demografických údajů zpracovaných Českým statistickým úřadem by měli **v České republice lidé starší 65 let v roce 2030 tvořit 22,8 % populace, v roce 2050 pak 31,3 %**, což představuje přibližně 3 miliony osob.²⁰ Je zřejmé, že se vzrůstajícím počtem seniorů bude proti dnešku **více starých lidí potřebovat intenzivní péči a podporu** v důsledku ztráty samostatnosti a soběstačnosti. Na tento celosvětový trend se snaží jednotlivé státy reagovat přijímáním strategií či plánů, v nichž formulují zásady a principy vztahující se ke stárnutí populace. V České republice je jedním z takových nástrojů na prosazování politiky stárnutí, přípravy na stárnutí, trvalou a rovnoprávnou integraci seniorů do společnosti - **Národní program přípravy na stárnutí na období let 2008 až 2012.**²¹ Jednou z hlavních priorit tohoto materiálu je udržet a zvýšit zaměstnanost starších pracovníků, podpořit jejich celoživotního vzdělávání, dostupnost zdravotní péče a zajištění kvalitní sociální péče pro seniory.

²⁰/Příprava na stárnutí v České republice. [online] 2009, poslední revize 1.8. 2008, [cit.2009-02-23]. Dostupné z <http://www.mpsv.cz/cs/.2856>.

²¹/Se stárnutím je nutné počítat. [online] 2009, poslední revize 25.2. 2008, [cit.2009-02-23]. Dostupné z <http://www.mpsv.cz/cs/.5161>.

Graf č.2 Vývoj počtu seniorů v České republice (senioři 65 let a více; v mil.)



Zdroj: MPSV

Vzhledem k stále zvyšujícímu se počtu seniorů bude **nutné transformovat systém péče o seniory**. Nelze očekávat, že se v krátkodobém výhledu významně sníží kapacita pobytových zařízení pro seniory, ba právě naopak v některých regionech je již v současné době nutná výstavba nových zařízení. V mnoha pobytových zařízeních totiž stále pobývá určité procento lidí, kteří by mohli zůstat doma a využívat terénní a ambulantní služby. Tím však vzniká další problém, protože lidé, jež potřebují nepřetržitou péči, nemají kam jít, neboť domovy jsou přeplněné. Z tohoto důvodu je potřeba prosadit nový pohled na sociální službu jako na službu, která podporuje individuální potřeby uživatele a je schopna je také reflektovat.

Ideální by bylo, pokud by mohl senior co nejdéle zůstat ve svém přirozeném prostředí, k čemuž by měl pomoci i **systém komunitního plánování**. Jeho podstatou je, aby kraje a obce vybudovaly ve svém regionu takovou síť sociálních služeb, jež by co nejlépe odpovídala potřebám a požadavkům obyvatel dané oblasti.

Je potřeba **podpořit i rodinné příslušníky seniorů** a umožnit jim, aby mohli poskytovat pomoc svým blízkým.²²

²²/zvýšení dostupnosti odlehčovacích služeb, zavedení daňových úlev, systému finančních odměn apod.

Důležité je také uvědomit si skutečnost, že senioři neočekávají pouze zajištění sociální a zdravotní péče, ale že chtějí žít svým vlastním samostatným životem, který bude úměrný jejich věku a tělesným a psychickým schopnostem.

4. STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

4.1. Zavádění Standardů kvality do praxe

Zákon o sociálních službách přesně definuje, čím je dobrá služba charakteristická – kvalitou a dostupností. Měřítkem kvalitní sociální služby jsou **standardy kvality sociálních služeb**.

Jejich hlavním cílem je **chránit uživatele sociálních služeb před porušováním jejich práv**. Uživatelé jsou totiž vždy v nevýhodném postavení oproti poskytovateli služeb. Jednak jsou závislí na pomoci pracovníků působících v sociálních zařízeních a zároveň se i hůře orientují, neboť již nemají takový přehled a tolik informací. Mnohdy také setrvávají v zařízeních dlouhá léta nebo poptávka na umístění silně převyšuje nabídku a zájemce nemá na výběr. Standardy jsou tedy zaměřené jak na procesy (ochrana lidských práv a důstojnosti, vlastní rozhodování, profesionalita) tak i na výsledky (osobní cíl klienta, sociální začleňování).²³

Standardy nejsou součástí zákona, **tvoří však přílohu vyhlášky 505/2006 Sb.** a zákon se na ně odvolává. Tvorba standardů, které vycházejí z Evropského sociálního modelu, navazuje na reformu sociálních služeb probíhající již řadu let.²⁴

První verze vznikla jako součást britsko-českého projektu, jenž realizovalo MPSV. Na jejich tvorbě pracovali zaměstnanci ministerstva spolu s odborníky z praxe sociálních služeb. V letech 1999-2000 se 19 pracovních skupin podílelo na tvorbě tzv. specifických standardů pro 19 druhů služeb. Koordinátoři těchto skupin pokračovali v započaté práci a zobecnili oněch předchozích 19 standardů a vypracovali soubor 17 standardů, které ministerstvo vydalo tiskem. V další fázi vznikl Manuál zavádění standardů kvality sociálních služeb určený jako průvodce pro poskytovatele. Standardy se ověřovaly v rámci pilotních a přípravných inspekcí

²³/Vzdělávání a kvalita v sociálních službách. [online] 2007, [cit. 2008-11-22]. Dostupné z: <http://www.cvss.cz/soubory/File/vzdelavani%20a%20kvalita%20v%20socialnich%20sluzbach.pdf>.

²⁴/Evropský sociální model spočívá v zásadách: subsidiarity, holistického přístupu, transparentnosti a odpovědnosti, přátelské služby, efektivnosti, solidarity a partnerství, důstojnosti a lidských práv, osobní účasti, posílení a osobního rozvoje a trvalého zlepšování a udržitelnosti

a při hodnocení s tím souvisejících projektů.²⁵ Od roku 2006 navíc probíhají také kontroly veřejného ochránce práv.

Standardy byly vytvořeny po letité spolupráci s poskytovateli sociálních služeb a vyjadřují jakousi představu o tom, jak má vypadat kvalitní sociální služba. Jsou **formulovány obecně a dále se dělí na kritéria**, jež slouží k tomu, aby byl standard srozumitelný a aby bylo možno posoudit, zda poskytovaná služba odpovídá požadavkům. Jsou koncipovány tak, aby podporovaly jednotlivé uživatele naplnit cíle, kterých s pomocí sociálních služeb chtějí dosáhnout. Dělí se do tří základních částí. Nejdůležitější jsou **procedurální standardy**²⁶, jež určují, jak má poskytování sociálních služeb vypadat. Druhou částí jsou **personální standardy** pojednávající o personálním zajištění služeb.²⁷ Poslední část tvoří **provozní standardy**²⁸, které přesně vymezují podmínky pro poskytování sociálních služeb.

4.2 Inspekce kvality sociálních služeb

Součástí zákona o sociálních službách je také **systém inspekce sociálních služeb**. Inspekce slouží jako nástroj sociální politiky MPSV **k zajištění kvality služeb a ke kontrole práv uživatelů**. Měřítkem pro zjišťování kvality jsou standardy kvality poskytovaných služeb a výsledkem je bodové hodnocení jednotlivých kritérií standardů a procentuální součet všech získaných bodů. Maximální počet bodů pro jednotlivé kritérium jsou 3 body, pokud je hodnocení nižší než 1 nebo 0 bodů, kritérium není naplněno a služba nesplňuje požadovanou kvalitu a zařízení inspekci neprojde.²⁹ Vedle bodového hodnocení má být zkoumáno i plnění kritických kritérií, kterým byla přiznána zvláštní důležitost s ohledem na jejich klíčovou roli ve vztahu k ochraně práv uživatelů služeb.

²⁵/např. projekt MPSV z Evropského sociálního fondu „Systém kvality v sociálních službách“ realizovaný ve školících inspekcích

²⁶/1.cíle a způsoby poskytování sociálních služeb, 2.ochrana práv osob, 3. jednání se zájemcem o sociální službu, 4.smlouva o poskytování sociální služby, 5.individuální plánování průběhu sociální služby, 6.dokumentace o poskytování sociální služby, 7.stížnost na kvalitu nebo na způsob poskytování sociální služby, 8.návaznost poskytované služby na další dostupné zdroje

²⁷/9.personální a organizační zajištění sociální služby, 10.profesní rozvoj zaměstnanců

²⁸/11.místní a časová dostupnost poskytované sociální služby, 12.informovanost o poskytované sociální službě, 13.prostředí a podmínky, 14.nouzové a havarijní situace, 15.zvyšování kvality sociální služby

²⁹/3 body – kritérium je splněno; 2 body – kritérium je víceméně splněné; 1 bod – kritérium není splněno, ale zařízení situaci řeší, přijímá dílčí opatření, jež vedou k naplňování kritéria nebo kritérium již částečně naplňují; 0 bodů – kritérium není splněno, zařízení situaci neřeší nebo stav nereflektuje

Tabulka č. 2 Kritická kritéria Standardů kvality sociálních služeb

1.1 Formulace poslání, cíle, principů služby a cílové skupiny	3.3 Ujednání dohody se stanovením osobního cíle
1.2 Soulad veřejného závazku s obecnými cíli sociálních služeb	4.2 Forma uzavřené dohody
1.3 Soulad služeb s metodikou	5.3 Existence vnitřních pravidel pro plánování
1.4 Možnost uplatnění vlastní vůle uživatelů služeb	7.1 Informovanost o možnosti stěžovat si
2.1 Stanovení rizikových oblastí v dodržování práv uživatelů služeb	8.1 Využívání běžných zdrojů uživateli; srovnání s vrstevníky
2.2 Existence vnitřních pravidel ochrany práv	9.1 Struktura a požadavky na pracovníka
2.3 Mechanismy zabraňující střetu zájmů	10.2 Pravidla pro pracovníky mimo pracovně právní vztah

Zdroj: MPSV

Inspekci provádějí krajské úřady vůči subjektům, které registrovaly a MPSV vůči subjektům zřízených nebo založených kraji. Tímto rozdělením by se měla vyloučit možnost střetu zájmů, pokud by krajský úřad měl kontrolovat subjekty jím zřízené.

Hlavním cílem inspekcí je **zajistit ochranu zájmů osob**, jimž jsou sociální služby poskytovány a **podpora rozvoje kvality služeb u poskytovatelů**. Inspekce se zaměřují zejména na to, jakým způsobem jsou plněny podmínky stanovené pro registraci poskytovatelů sociálních služeb, jak poskytovatelé plní další povinnosti stanovené zákonem a samozřejmě i kvalita poskytovaných služeb. Inspekční tým by měl být tříčlenný – vedoucí inspekčního týmu je inspektor sociálních služeb a vždy se jedná o pracovníka krajského úřadu nebo MPSV. Vedoucí inspekčního týmu poté rozhoduje o jeho složení. Organizuje i přípravnou část inspekce, kdy se domlouvají konkrétní podmínky, za kterých bude inspekce probíhat. Vedoucí inspekčního týmu zažádá poskytovatele před zahájením inspekce o zaslání písemných materiálů, informuje ho o způsobu výběru respondentů a vyjedná a zašle návrh

časového harmonogramu inspekce. Dále by měl poskytovateli služby zaslat podklady k inspekci a upozornit ho na jeho právo namítat podjatost členů inspekčního týmu.

Zákon vymezuje **tři typy inspekci**:

- inspekce typu A, jejímž cílem je kontrola celkové úrovně poskytované sociální služby
- inspekce typu B, jejímž předmětem je kontrola naplnění opatření poskytovatele přijatých na základě zjištění v rámci inspekce typu A
- inspekce typu C je v podstatě prověření podnětu nebo stížnosti na poskytovatele, prověření vybrané oblasti kvality služeb a prevence

Průběh inspekce je upraven v zákoně 552/1991 Sb. o státní kontrole, podle něhož je inspekce zahájena písemným oznámením kontrolovanému poskytovateli sociální služby. Vedoucí inspekčního týmu předloží pověření k provedení inspekce, projedná její průběh, rozsah a formu spolupráce poskytovatele a jeho pracovníků, upřesní časový harmonogram. V době, kdy poskytovatel zajišťuje rozhovory s respondenty, je možná prohlídka prostor prověřovaného zařízení. Členové inspekčního týmu se seznámí s osobní dokumentací respondentů a v soukromí či v místě respondentem určeném s nimi zahájí rozhovory. Ty probíhají buď individuálně za účasti, s přizváním či zcela bez přítomnosti referujícího pracovníka. Z rozhovorů jsou vypracovány písemné záznamy, jež jsou součástí inspekční zprávy. Se záznamy by měli být seznámeni referující pracovníci, a to především pro možné formální opravy. Dalším zdrojem informací mohou být i záznamy z osobní dokumentace respondenta, rozhovor s referujícím pracovníkem nebo pozorování. Inspekční tým dále provádí analýzu předložené dokumentace. Tou se rozumí veškeré dokumenty, kterými lze doložit splnění podmínek registrace, plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb a kvalita poskytovaných sociálních služeb. Její nedílnou součástí jsou i vnitřní předpisy určené uživatelům služeb a pracovníkům poskytovatele a obsahují pravidla pro poskytování služeb.

Veškerá zjištění inspekčního týmu jsou zpracována do **inspekční zprávy**, s jejímž obsahem je povinen vedoucí inspekčního týmu seznámit poskytovatele. Zároveň je musí poučit o možnosti podat písemné a zdůvodněné námitky. Pokud kontrolovaný subjekt námitky nepodá nebo jeho námitkám bylo vyhověno, vedoucí inspekčního týmu písemně oznámí kontrolovanému subjektu její ukončení. Zároveň vyzve k odstranění zjištěných nedostatků a lze tak očekávat následnou inspekci typu B, která se zaměří na prověření následných opatření.

Pokud se při provádění inspekce zjistí závažné nedostatky, je o tom informován registrující orgán, jenž má právo uložit peněžitou pokutu nebo v odůvodněných případech i odejmout oprávnění k poskytování sociálních služeb.

Inspekce by měla být chápána jako podpora dobré praxe a motivace poskytovatele k žádoucím změnám. Zvládnutím této inspekce poskytovatel potvrzuje svoji konkurenceschopnost v oblasti sociálních služeb. Měla by tedy být vnímána jako příležitost k dalšímu zlepšování v oblasti poskytovaných sociálních služeb, než jako hrozba a pouhý nástroj kontroly.

5. DOMOV PRO SENIORY BECHYNĚ

5.1. Cíle a poslání Domova pro seniory Bechyně

Poslání Domova pro seniory Bechyně

Domov pro seniory Bechyně je **příspěvková organizace**, která poskytuje svým klientům **sociální pobytovou službu**. Zajišťuje jim prožití klidného stáří v bezpečném a příjemném prostředí. Tato služba je určena seniorům, jež se dostali do tíživé životní situace v důsledku stáří či změny zdravotního stavu a nemají nikoho ve svém okolí, kdo by jim pomohl tuto situaci řešit. Jejím cílem je podporovat u klientů běžný způsob života a udržet co nejdéle jejich soběstačnost a zajistit tak důstojné prožití stáří. Prioritou je poskytovat služby odborným a empatickým týmem podle individuálních potřeb každého klienta.

Služby Domova pro seniory Bechyně jsou určeny pro:

- osoby, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby
- invalidním důchodcům ve věku nad 50 let

Domov pro seniory Bechyně naopak není schopen poskytovat služby těmto zájemcům:

- osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení
- pokud zájemce není schopen pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci
- zájemci, jehož chování by narušovalo soužití v kolektivu
- zájemci s celoživotním smyslovým postižením
- invalidnímu důchodci mladšímu 50 let

Historie Domova pro seniory Bechyně

Objekt nynějšího domova sloužil od září 1936 jako útulek pro hluchoněmé dívky a později byl změněn na **charitativní domov pro starší ženy**. Od počátku byl spravován řeholními sestrami Kongregace De Notre Dame se sídlem v Hořovicích. V roce 1959 **byl přeměněn na domov důchodců**, nejprve pod správou Okresního národního výboru v Týně nad Vltavou a v roce 1960 přešel pod správu Okresního národního výboru v Táboře. O dva roky později byl darovací smlouvou převeden na Okresní soud v Táboře dům č.3, jenž bezprostředně sousedil s již zmíněným církevním majetkem. V roce 1974 se i ten stal majetkem města Tábor a sloučením obou objektů se domov důchodců podstatně rozšířil. **Jeho zřizovatelem je od roku 2003 Jihočeský kraj** se sídlem v Českých Budějovicích. V této době byla v domově provedena řada změn – od rekonstrukce výtahu, podlah až po neustálé vylepšování vybavenosti. V souvislosti se zákonem o sociálních službách **se v březnu 2007 oficiálně změnil název domova důchodců na Domov pro seniory Bechyně**.

Celková **kapacita Domova pro seniory Bechyně je 65 lůžek**, přičemž klienti bydlí v jedno až čtyřlůžkových pokojích vybavených základním nábytkem a signalizací u každého lůžka. Výběr pokoje je konzultován s klientem, případně s jeho zástupcem již před nástupem do domova. Je zohledněn zdravotní stav - především pohyblivost klienta a také kapacitní možnosti.

Zdravotní péče je garantována smluvní praktickou lékařkou, klienti však mají právo svobodné volby a mohou si zvolit lékaře dle svých požadavků. **Ošetrovatelskou a rehabilitační péči zajišťují zdravotní sestry**, které mají odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického povolání a jsou registrované, což znamená, že se průběžně i nadále vzdělávají a mohou pracovat samostatně bez odborného dohledu. Domov pro seniory Bechyně tak poskytuje nepřetržitou zdravotní a ošetrovatelskou péči, včetně potřebné rehabilitace, v rozsahu odpovídajícímu zdravotnímu stavu a potřebám klientů.

Každý klient má k dispozici klíčového pracovníka, jehož hlavním úkolem je koordinovat služby poskytované konkrétnímu klientovi, iniciativně si všímat právě jeho potřeb a hájit jeho zájmy.

Sociální agenda a sociální práce s klienty jsou hlavní náplní práce sociálního úseku, který tvoří dvě sociální pracovnice a dvě pracovnice v sociálních službách vykonávající nepedagogickou činnost. Sociální pracovnice vyřizují veškeré náležitosti spojené s nástupem, pobytem i úmrtím klienta. Jsou nápomocny při podávání a vyřizování nových žádostí k nástupu do domova, jednají s klientem, s rodinami, úřady a soudy. Pokud klient nemá rodinné příslušníky, zajišťují i pomoc při jeho stěhování do domova a s tím

spojené náležitosti. Dále zařizují, aby úhrada za pobyt klienta byla pravidelně prováděna a zabezpečují i výplatu zůstatku důchodu – kapesného. Vedou pokladnu depozit klientů, jsou odpovědní za úschovu cenných věcí a osobních spisů.

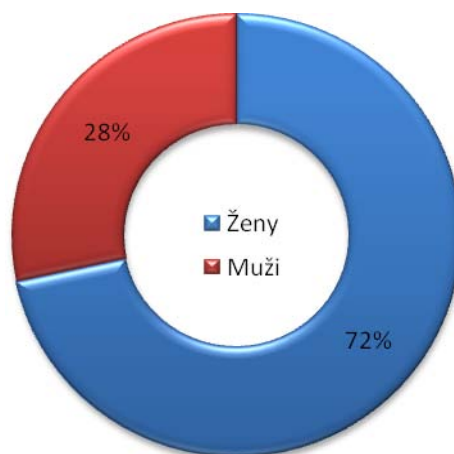
Pracovnice v sociálních službách vykonávající nepedagogickou činnost pečují o uspokojování potřeb klientů v oblasti volnočasových aktivit. Zároveň dbají na udržení a rozvoj činností, jež jsou důležité pro klientovu soběstačnost.

V každodenních činnostech týkajících se sebepéče se o klienty starají pracovníci přímé sociální péče. Zázemí pro zajišťování komplexní péče zabezpečují pracovníci kuchyně, prádelny a údržby.

5.2. Statistické údaje o klientech Domova pro seniory Bechyně k 31.12. 2008

K 31.12.2008 pobývalo v Domově pro seniory Bechyně 60 klientů, z toho 43 žen a 17 mužů.

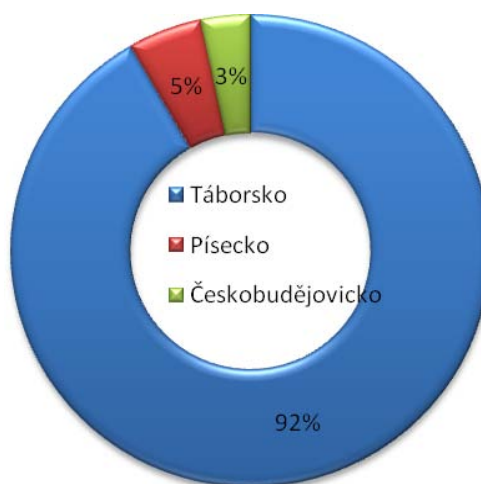
Graf č.3 Rozdělení klientů Domova pro seniory Bechyně podle pohlaví



Zdroj: vlastní šetření, leden 2009

Většina klientů pocházela před nástupem do domova z oblasti Tábořska, 3 klienti z Písecka a zbylí 2 klienti z Českobudějovicka.

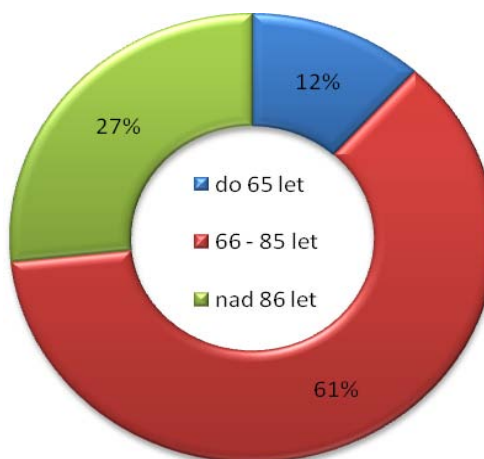
Graf č.4 Rozdělení klientů Domova pro seniory Bechyně podle místa trvalého bydliště



Zdroj: vlastní šetření, leden 2009

Pouhých sedm klientů bylo mladších 65 let, nejvíce – 37 náleželo do věkové kategorie 66-85 let a zbylých 16 klientů překročilo hranici 86 ti let.

Graf č.5 Rozdělení klientů Domova pro seniory Bechyně podle věku

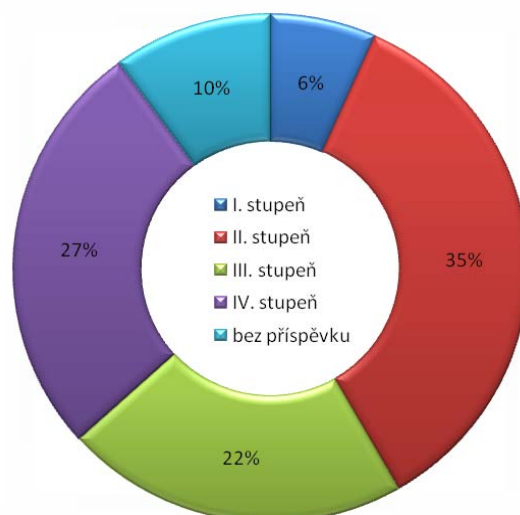


Zdroj: vlastní šetření, leden 2009

Tomu odpovídá i přiznání příspěvku na péči. Pouhých 6 klientů příspěvek na péči nepobírá, 4 klientům byl přiznán příspěvek na péči ve výši 2 000,-Kč, nejvíce – 21 klientů pobírá

příspěvek ve II. stupni, tzn. 4 000,-Kč. 13 klientů dostává příspěvek na péči ve výši 8 000,- Kč a zbývajícím 16 klientům byl přiznán příspěvek v nejvyšším stupni,tzn. 11 000,- Kč.

Graf č.6 Rozdělení klientů Domova pro seniory Bechyně podle výše příspěvku na péči



Zdroj: vlastní šetření, leden 2009

6. VYBRANÉ PROCEDURÁLNÍ STANDARDY KVALITY – JEJICH POSLÁNÍ A CÍLE

6.1 Standard č. 3 - Jednání se zájemcem o sociální službu

Kvalitně poskytovaná sociální služba, jež musí naplnit osobní cíle uživatele a standardy kvality, vychází ze zásady, že každý člověk je schopen dostát svého práva a svobodně si zvolit vhodný druh sociální služby. Je však potřeba mít na zřeteli, že se tak děje za zcela specifických podmínek a s přihlédnutím na zdravotní stav zájemce. Z tohoto důvodu je proces jednání se zájemci mimořádně důležitý a měla by mu být věnována maximální pozornost. **Cílem takového jednání je ve spolupráci se zájemcem o službu určit, co zájemce od poskytované služby očekává a jakých osobních chce dosáhnout.** Konečný výsledek je zásadní, neboť po skončení jednání je buď dosaženo dohody a služba začne být zájemci poskytována, nebo obě strany usoudí, že by služba nenaplnila osobní cíle uživatele a dohoda uzavřena nebude.

Kritérium 3. a) – zásadní³⁰

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování služby. Podle těchto pravidel postupuje.

Pracovník, jenž byl pověřen jednáním se zájemci o službu, by měl mít **přípraven přehled toho, jaké služby zařízení nabízí a za jakých podmínek nabízené služby poskytuje.** Na základě těchto informací se poté zájemce rozhoduje, zda služby uspokojují jeho potřeby a pomohou naplňovat jeho cíle. Zařízení **se musí přizpůsobovat schopnostem zájemce**, a proto by mělo mít vypracováno několik variant postupu jednání.

³⁰/Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele. Praha 2003. s. 31-40.

Nejčastější chyby:

- pracovníci při jednání se zájemcem postupují nahodile, každý podle svých představ
- jednání neprobíhá osobním setkáním se zájemcem o službu, ale například s jeho rodinou, která za zájemce vše vyřídí
- poskytovatel používá pouze jeden univerzální model jednání, nerespektuje individuální zvláštnosti a potřeby zájemce

Domov pro seniory Bechyně

- zařízení má zpracovávánu metodiku, v níž je stanoveno, kdo je oprávněn jednat se zájemcem o službu a má připravený i přehled o nabízených službách a za jakých podmínek jsou poskytovány
- zařízení má vypracováno několik variant postupu jednání v závislosti na biopsychosociálních schopnostech jedince
- zařízení má stanoveny způsoby získávání informací o zájemci a rozsah požadovaných informací
- zařízení má vypracovávánu metodiku pro průběh jednání se zájemci o sociální službu
- v zařízení je stanoveno, kde budou informace z jednání se zájemcem o sociální službu uloženy a jak s nimi bude naloženo v případě zahájení poskytování dané sociální služby i v případě odmítnutí zájemce nebo ukončení jednání z podnětu zájemce

Kritérium 3. b) – zásadní

Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.

Dojednávání a vyjasňování je nejdůležitější částí jednání se zájemcem o službu. Pracovník nechá zájemce volně formulovat vlastní představy, požadavky, očekávání. **Zjišťuje, jaký je osobní cíl zájemce,** tedy čeho chce a může dosáhnout právě využíváním sociální služby. Respektuje právo na volbu a řídí se zásadou přizpůsobit službu individuálním potřebám. Dojednávání stojí na zájemcových přáních a na pracovníkově objasňování možností poskytovatele.

Nejčastější chyby:

- pracovník bere zájemci iniciativu, osobní cíle navrhuje místo něj
- pracovník přesvědčuje zájemce, že jeho osobní cíl je nedosažitelný
- ve snaze urychlit jednání pracovník fázi dojednávání osobních cílů přeskochí

Domov pro seniory Bechyně

- v metodice zařízení jsou jasně stanoveny principy a zásady jednání se zájemcem
- osobní cíle jsou určovány na základě přání a potřeb zájemce, avšak s přihlédnutím k možnostem poskytovatele
- zdravotní diagnózy neslouží ke stanovení osobních cílů, napomáhají pouze určit postup, jak oněch cílů dosáhnout

Kritérium 3. c)

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem. Podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Poskytovatel písemně zpracovává **pravidla pro situaci, kdy v souladu se zákonnými podmínkami sděluje zájemci, že se nemůže stát uživatelem služby**. V této chvíli je také místo pro poskytnutí základního poradenství (na koho se má osoba obrátit, kontakty). Pravidla by dále měla obsahovat formu zápisu, který pracovník pořizuje.

Nejčastější chyby:

- v nabídce služeb chybí jasná kritéria pro neposkytnutí služby
- kritéria pro odmítnutí zájemce jsou nejednotná
- pověření pracovníci neznají postupy pro případ odmítnutí zájemce
- postup při odmítnutí je příliš obecný

Domov pro seniory Bechyně

- zařízení má stanovená pravidla pro neposkytnutí služby včetně postupu při odmítnutí žadatele³¹
- v případě odmítnutí se zařízení zavazuje poskytnout odmítnutému zájemci základní sociální poradenství, jiné vhodné služby a informace o jiném poskytovateli požadované služby
- zařízení vydává písemné oznámení s uvedením konkrétních důvodů odmítnutí; odmítnuté zájemce poskytovatel eviduje

6.2. Zhodnocení a návrhy na zlepšení standardu č.3 v Domově pro seniory Bechyně

Domov pro seniory Bechyně **má důkladně zpracovánu metodiku o jednání se zájemcem o sociální službu**³², která odpovídá kritériím uvedeným ve standardu č.3.

V metodice je **jasně a srozumitelně stanoven postup a forma jednání a určení i zaměstnanci domova, kteří jsou oprávněni toto jednání vést**. Dále je zde přesně uvedeno, jaké informace jsou zájemci poskytnuty, v jaké formě a jakým způsobem v závislosti na jeho biopsychosociálním stavu. Postrádala jsem však vysvětlení, jak by byly tyto informace poskytnuty zájemci se sluchovým či zrakovým postižením. Myslím si, že odpovědní pracovníci spoléhají na to, že zájemci s podobným postižením se o domovem nabízené služby nebudou ucházet. Doporučuji, aby si domov zajistil kontakt na Klub neslyšících a informace o poskytovaných službách a průběhu jednání nahrát na audio kazetu. Podle mého názoru by bylo vhodné mít již zmíněné informace v podobě piktogramů či fotografií. Podobně je také určeno a zdůvodněno, jaké informace má zařízení právo vyžadovat od zájemce. Podrobně je zde popsán i průběh vyjednávání o poskytované službě. V souladu s kritérii hodnoceného standardu má Domov pro seniory Bechyně zpracována pravidla pro odmítnutí zájemce a jeho následné informování o důvodu odmítnutí.

Přesně je stanoven i postup zpracování došlých žádostí o umístění, jejich následná evidence či případné vyřazení. Vypracován je rovněž způsob archivace všech souvisejících

³¹/viz Příloha 3

³²/viz Příloha 3,4,5,6

dokumentů. Je zde **zmíněno také sociální šetření** prováděné u zájemce o službu, které je však **potřeba dále podrobněji rozpracovat v Metodice** o provedení sociálního šetření u žadatelů o poskytnutí služby sociální péče v Domově pro seniory Bechyně.

V příloze č.7 uvádím mnou zpracovaný návrh na tuto metodiku, v níž je vytčen význam sociálního šetření a uveden postup, jak by mělo probíhat, kdo se ho může zúčastnit a co je jeho výsledkem.

Součástí sociálního šetření by mělo být i vyplnění Dotazníku sociálního šetření, jehož vlastní návrh uvádím v příloze č.8 a který usnadní práci sociálním pracovnícím, klíčovými pracovníkům i samotnému zájemci, jemuž by poté měl napomoci k lepší adaptaci v domově.

Domnívám se, že Domov pro seniory Bechyně splnil kritéria tohoto standardu na výbornou.

6.3 Standard č. 4 - Smlouva o poskytování sociální služby

Smlouva o poskytování sociálních služeb představuje zásadní a radikální změnu, kterou přinesl zákon 108/2006 Sb., neboť **upravuje všechny vztahy, jež v procesu poskytování sociálních služeb mezi uživatelem a poskytovatelem vznikají.** Je bezesporu nejvýznamnější dokument, který je oběma smluvním stranám k dispozici. Smlouva stanoví rámec, v jehož mezích je sociální služba poskytována. Uzavírá se podle podmínek Občanského zákoníku a **důsledně tak respektuje rovnoprávnost subjektů. K uzavření smlouvy nelze žádnou ze stran nutit, jedinou podmínkou je, že se smluvní strany musí shodnout na jejím obsahu.** Ve stanovených případech zákon předpokládá písemnou formu smlouvy, v dalších tehdy, pokud písemnou formu navrhne alespoň jedna ze smluvních stran. V mimořádných situacích je možné ji uzavřít i ústně za předpokladu, že při nejbližší vhodné příležitosti bude nahrazena písemnou formou.

Smlouva by měla reflektovat skutečnou situaci, nemůže být pouhým formálním aktem, protože by pak ztrácela jakýkoli smysl. Jejím důležitým znakem by měla být i její transparentnost, jasnost a srozumitelnost.

Za velmi důležité považuji, jak je smlouva formulována, co vše obsahuje a také to, jakým způsobem je s klientem projednávána, jak je zjištěno, že porozuměl jejím ustanovením, že s nimi souhlasí a bude je respektovat. Z tohoto hlediska je klíčové, aby samotné smlouvě dokonale rozuměli ti, jež jsou organizací pověřeni jednat s klientem o jejím obsahu. Je nutné, aby byla provázána s vnitřními pravidly organizace především s podrobně vypracovanou metodikou, která může být součástí směrnice zabývající se touto problematikou. S takovou metodikou či směrnicí by měli být seznámeni všichni zaměstnanci poskytovatele a každý by měl být schopen v rozsahu své náplně práce zprostředkovat přesnější informace o smyslu smlouvy a o jejím obsahu.

Kritérium 4. a) – zásadní³³

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované služby a okruh osob, kterým je určena. Podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Sociální služba je uživateli poskytována na základě uzavřené smlouvy. Proces uzavírání smlouvy logicky navazuje na proces jednání se zájemcem o službu. K uzavření smlouvy může dojít pouze tehdy, pokud je poskytovatel schopen napomoci zájemci v naplnění jeho potřeb a zároveň pokud zájemce akceptuje podmínky poskytovatele. **Smlouva je nástrojem ochrany obou zúčastněných stran, vymezuje jejich práva a povinnosti.**

Nejčastější chyby:

- dohody o úpravě vztahů mezi poskytovatelem a uživatelem nejsou uzavírány
- dohoda je podepsána pracovníkem, který není organizací pověřen uzavírat smlouvy
- dohody nejsou evidovány a zařízení tak nemá přehled s kým byly písemné nebo ústní dohody uzavřeny
- v písemné podobě smlouvy chybí některé důležité ustanovení, zejména stanovení cíle poskytování služby

³³/Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele. Praha 2003. s. 41-44.

Domov pro seniory Bechyně

- v zařízení jsou určena pravidla pro uzavírání Smlouvy
- zařízení informuje zájemce o všech povinnostech, které pro něho ze Smlouvy vyplývají
- je stanoveno, kdo odpovídá za zpracování Smlouvy a zajištění podkladů pro její uzavření
- zařízení má zpracováno Smlouvu obsahující všechny náležitosti podle §91 zákona č. 108/2006, o sociálních službách:
 - : označení smluvních stran
 - : druh sociální služby
 - : místo, rozsah a podmínky poskytování dohodnutých sociálních služeb (s ohledem na uvedený osobní cíl klienta)
 - : výše úhrad za poskytované sociální a fakultativní služby a způsob jejich placení
 - : práva a povinnosti obou smluvních stran
 - : postupy při nedodržování dohodnutých podmínek
 - : výpovědní důvody a výpovědní lhůty
 - : možnost změny smlouvy formou písemného dodatku ke Smlouvě a se souhlasem obou stran
 - : doba platnosti Smlouvy
 - : místo a datum uzavření Smlouvy
 - : podpisy smluvních stran
 - : přílohy ke Smlouvě
- každá Smlouva je individualizovaná, tzn. že jsou v rámci možností domova akceptovány připomínky zájemce

Kritérium 4. b)

Poskytovatel při uzavírání smlouvy postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy.

Poskytovatel musí uživateli sdělit obsah a účel poskytované služby takovým způsobem, aby porozuměl obsahu uzavírané smlouvy. Jedná se o tzv. informovaný souhlas. Samozřejmě i uživatel, který je zbaven způsobilosti k právním úkonům a smlouvu za něj

uzavírá opatrovník (případně u dětí zákonný zástupce), musí být s obsahem smlouvy adekvátním způsobem seznámen.

Nejčastější chyby:

- zařízení není připraveno na řešení případných komunikačních problémů možných uživatelů služby

Domov pro seniory Bechyně

- návrh Smlouvy je zpracován tak, aby jí možný klient porozuměl
- zařízení se zavazuje umožnit klientovi vzít si smlouvu k prostudování a poradit se s příbuznými nebo právníkem
- pracovníci zařízení, jež jsou pověřeni přípravou a jednáním o Smlouvě, jsou povinni odpovědět na všechny otázky a opakovaně vysvětlit složitější ustanovení Smlouvy
- v případě, že klient není schopen sám jednat nebo nerozumí obsahu mluveného a psaného slova a nemá dosud soudem určeného opatrovníka, zajistí Domov pro seniory Bechyně za účelem podpisu Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče tzv. kolizního opatrovníka

Kritérium 4. c)

Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.

Domov pro seniory Bechyně

- na základě vlastního pozorování, studia vnitřních směrnic a náplně práce sociálních pracovníků mohou potvrdit, že v Domově pro seniory Bechyně jsou v průběhu jednání o uzavření Smlouvy zohledňovány tužby, přání, očekávání a osobní cíle, jež budou více specifikovány v průběhu individuálního plánování

6.4. Zhodnocení a návrhy na zlepšení standardu č.4 v Domově pro seniory Bechyně

Domov pro seniory Bechyně **má vypracovánu Smlouvu** o poskytnutí služby sociální péče v domově pro seniory, **která plně odpovídá všem požadavkům uvedeným ve Standardu č. 4.** Doporučuji však, podobně jako v hodnocení zavádění standardu č.3, nahrát obsah Smlouvy na audio kazetu a zajistit kontakt na Klub neslyšících. Zařízení má **vytvořenu i metodiku týkající se postupu uzavírání smlouvy.** Tato metodika však **obsahuje několik nedostatků** (chybějící ustanovení o evidenci Smluv, přílohy Smlouvy), které doporučuji urychleně odstranit, možný návrh nové metodiky uvádím v příloze č.12. Její součástí by měla být i žádost adresovaná městským úřadům obcí s rozšířenou působností o zastupování klienta při podpisu Smlouvy o poskytování sociální služby, tzn. ustanovení kolizního opatrovníka.³⁴

I přes uvedené nedostatky se domnívám, že Domov pro seniory Bechyně splnil kritéria tohoto standardu na výbornou.

³⁴/viz. Příloha 13

7. DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ³⁵

Cílem tohoto dotazníkového šetření bylo zjistit konkrétní názory klientů a jejich rodinných příslušníků na kvalitu poskytovaných sociálních služeb v Domově pro seniory Bechyně. Tématem je naplňování Standardu č. 3 – Jednání se zájemcem o sociální službu.

Dotazníkové šetření jsem v Domově pro seniory prováděla dva týdny, během nichž jsem o vyplnění dotazníku požádala 15 klientů, s nimiž jsem absolvovala jednání o přijetí do Domova pro seniory Bechyně a jejich 15 rodinných příslušníků. Vyplňování dotazníků probíhalo na pokojích klientů a v kanceláři sociálních pracovníků Domova pro seniory Bechyně. Všem bylo vysvětleno, k jakému účelu bude dotazník sloužit a jak bude probíhat jeho vyplňování. Někteří klienti byli zpočátku poněkud nejistí a mírně stresovaní, později však nervozita postupně opadla a dotazovaní senioři byli ochotní a vyplňování se pro ně stalo vítanou příležitostí k rozptýlení. U rodinných příslušníků proběhlo vyplňování dotazníku zcela bez komplikací.

Vyplněné dotazníky byly poté analyzovány a na základě zjištěných faktů byly stanoveny následující závěry. Jako negativum se mi jeví malý vzorek dotazovaných a výsledky tak mohou být méně vypovídající. Přesto jsem tuto metodu zvolila, a to pro respektování osobních charakteristik, postojů a názorů respondentů.

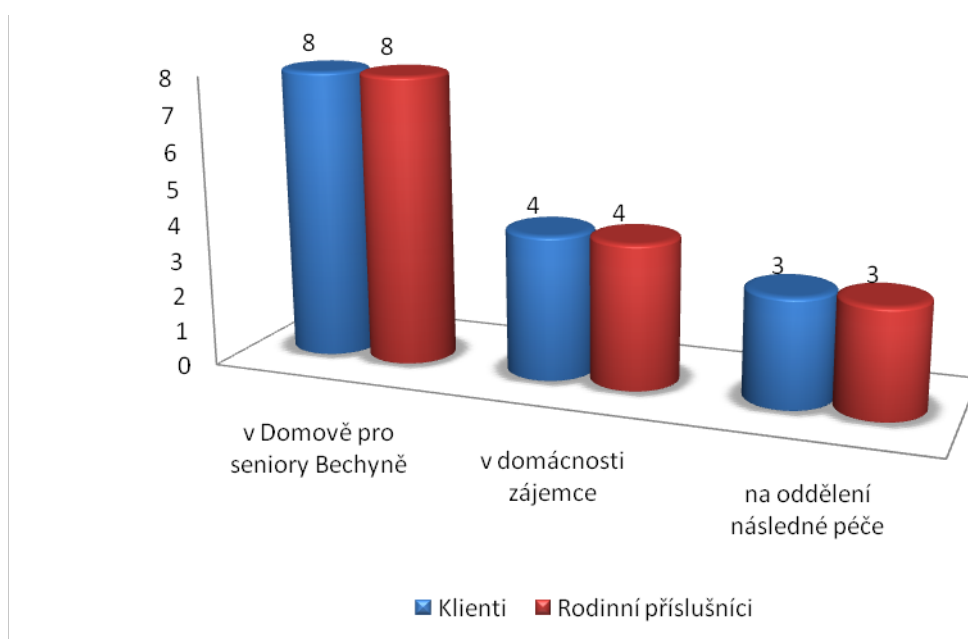
Dotazovanou třicetičlennou skupinu tvořilo 15 klientů Domova pro seniory Bechyně a jejich 15 rodinných příslušníků, jež byli taktéž přítomni jednání se sociální pracovnící. Mezi respondenty z řad klientů bylo 12 žen a 3 muži, mezi rodinnými příslušníky rovněž převládaly ženy (celkem 10) a mužů bylo pouze 5.

Otázka č.1 Kde probíhalo jednání se zájemcem o sociální službu?

Podle odpovědí na tuto otázku probíhalo jednání se zájemcem o sociální službu nejčastěji v Domově pro seniory Bechyně (8 odpovědí ze strany klientů a stejný počet odpovědí ze strany jejich rodinných příslušníků). 4 klienti a 4 rodinní příslušníci ve svém dotazníku uvedli, že se jednání uskutečnilo v rámci sociálního šetření v domácnosti žadatele a ve 3 případech se konalo v průběhu sociálního šetření na oddělení následné péče.

³⁵/viz. Příloha 14

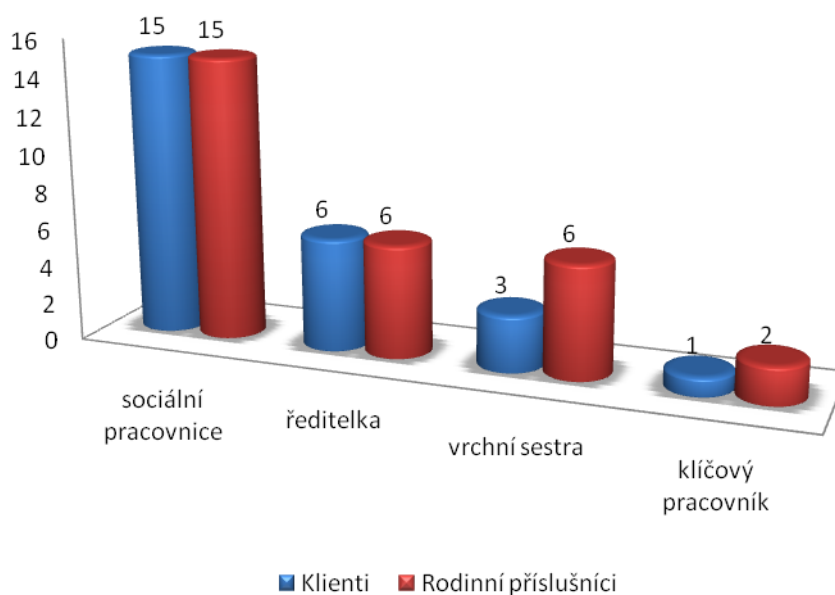
Graf č.7 Místo pro jednání se zájemcem o sociální službu



Otázka č.2 Kdo se tohoto jednání zúčastnil?

Ve všech případech se jednání zúčastnila sociální pracovnice domova, což uvedli všichni dotazovaní klienti i rodinní příslušníci. 6 dotazovaných z každé skupiny uvedlo, že jednání byla přítomna také ředitelka domova. Rodinní příslušníci dále určili, že v šesti případech jednali i s vrchní sestrou a dvakrát se jednání účastnil i klíčový pracovník klienta. Mezi klienty už nebyly tyto odpovědi tak přesné, což je zřejmě způsobeno tím, že klienti neznali termín klíčový pracovník. I po jeho opětovném vysvětlení však nebyli schopni rozlišit funkci klíčového pracovníka a vrchní sestry.

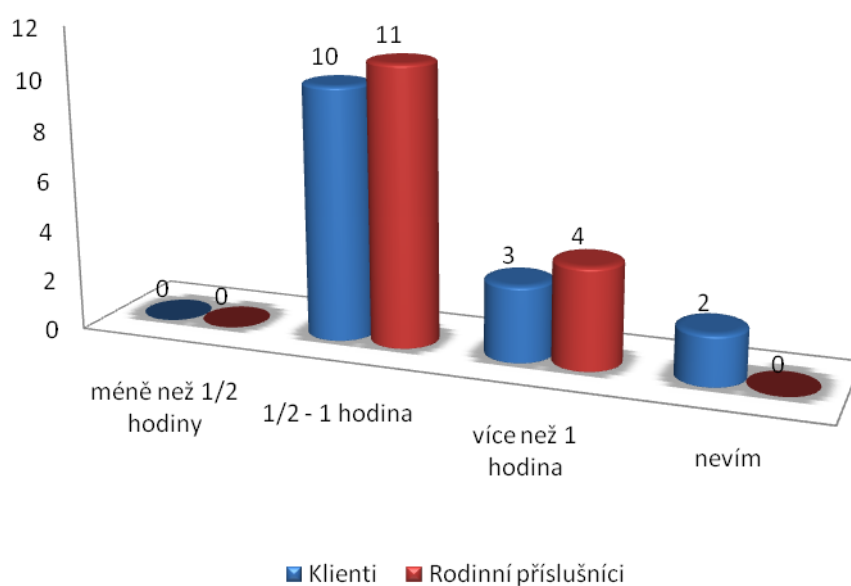
Graf č.8 Účastníci jednání se zájemcem o sociální službu



Otázka č.3 Jak dlouho jednání trvalo?

10 dotazovaných klientů na tuto otázku odpovědělo, že jednání trvalo - 1hod, 3 určili, že jednání trvalo déle než 1 hodinu a zbylí 2 klienti nebyli vzhledem ke svému zdravotnímu stavu schopni stanovit délku jednání. Rodinní příslušníci v 11 případech uvedli, že délka jednání nepřesáhla 1 hodinu, zbývající určili, že jednání trvalo déle než 1 hodinu.

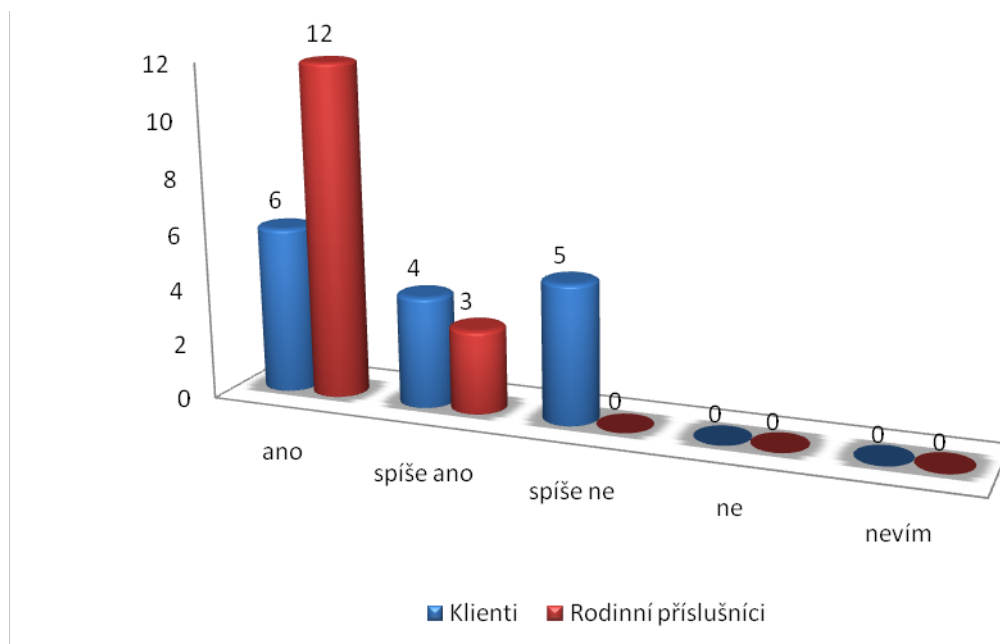
Graf č.9 Délka jednání se zájemcem o sociální službu



Otázka č.4 *Porozuměli jste sdělovaným informacím?*

Většina rodinných příslušníků klientů (celkem 12) sdělovaným informacím bez problémů porozuměla, pouze 3 uvedli odpověď spíše ano. U klientů, zřejmě vzhledem k věku a zdravotnímu stavu, byly odpovědi rozdílné. Pouze 6 klientů sdělovaným informacím porozumělo, 4 klienti odpověděli na tuto otázku spíše ano a zbývajících 5 klientů uvedlo, že uvedeným informacím spíše neporozuměli.

Graf č.10 Srozumitelnost informací sdělovaných během jednání se zájemcem o sociální službu



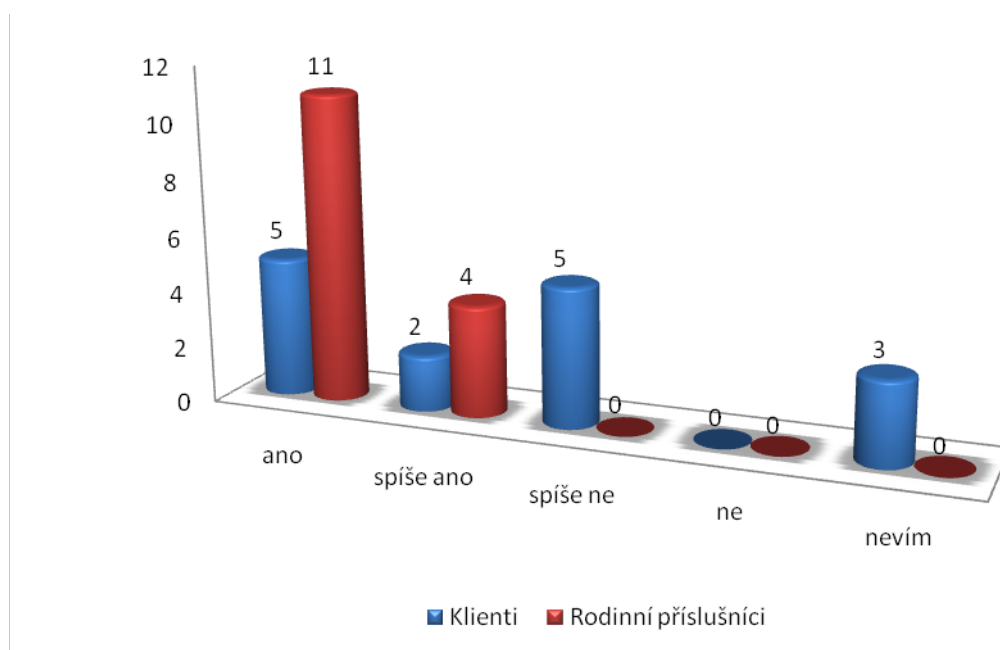
Otázka č.5 *Které informace byli pro Vás nesrozumitelné? Uved'te prosím.*

$\frac{2}{3}$ dotazovaných klientů neporozuměli formám úhrady za pobyt v Domově pro seniory Bechyně, konkrétně možnosti hradit pobyt prostřednictvím tzv. hromadného seznamu. 7 respondentů z řad klientů uvedlo, že zcela nepochopili termín fakultativní služby a 2 klientům nebyl úplně jasný systém tzv. vratek. 8 klientů plně nepochopilo náplň práce klíčového pracovníka. Rodinným příslušníkům byly všechny sdělované informace zcela srozumitelné.

Otázka č.6 *Měli jste možnost se společně podílet na tvorbě svých osobních cílů, kterých má být během Vašeho pobytu v domově dosaženo?*

Nejprve bylo potřeba většině dotazovaným znovu přesně definovat, co jsou osobní cíle a jakými způsoby či prostředky jich je možné dosáhnout. Odpovědi na tuto otázku se opět u obou dotazovaných skupin značně lišily. Mezi rodinnými příslušníky převládá názor, že jejich příbuzní měli možnost se podílet na tvorbě svých osobních cílů, jenom 4 označili odpověď spíše ano. Mezi klienty^{1/3} uvedla, že mohla spolupracovat na tvorbě svých osobních cílů a dva uvedli odpověď spíše ano. Další^{3/3} klientů odpověděla, že se spíše nemohli podílet na tvorbě svých osobních cílů a zbylí klienti z rozličných důvodů označili odpověď nevím. I přes nízký počet jednoznačně kladných odpovědí však shledávám jako pozitivní, že nikdo nezvolil odpověď ne.

Graf č.11 Podíl na tvorbě osobních cílů

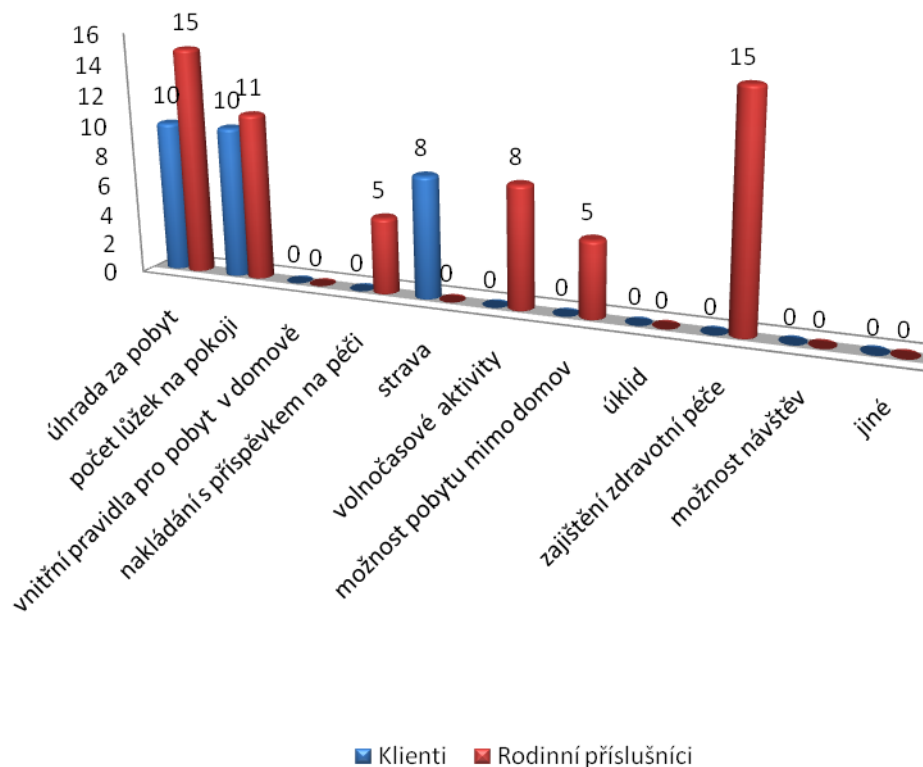


Otázka č.7 *Jaké informace o možném pobytu v domově Vás nejvíce zajímaly?*

Většina dotazovaných klientů (⁸/₃) se informovala na výši úhrady pobytu v domově, stejný počet klientů se zajímal o počet lůžek na pokoji a 8 klientů se dotazovalo na způsob stravování v domově. Všichni rodinní příslušníci chtěli znát výši úhrad za pobyt v domově a zajištění zdravotní péče. 11 dotazovaných rodinných příslušníků se zajímalo o počet lůžek na pokoji a 8 o volnočasové aktivity nabízené klientům. 5 rodinných příslušníků chtělo vědět, jak

se v domově nakládá s příspěvkem na péči a stejný počet dotazovaných se informoval na pravidla pobytu mimo domov.

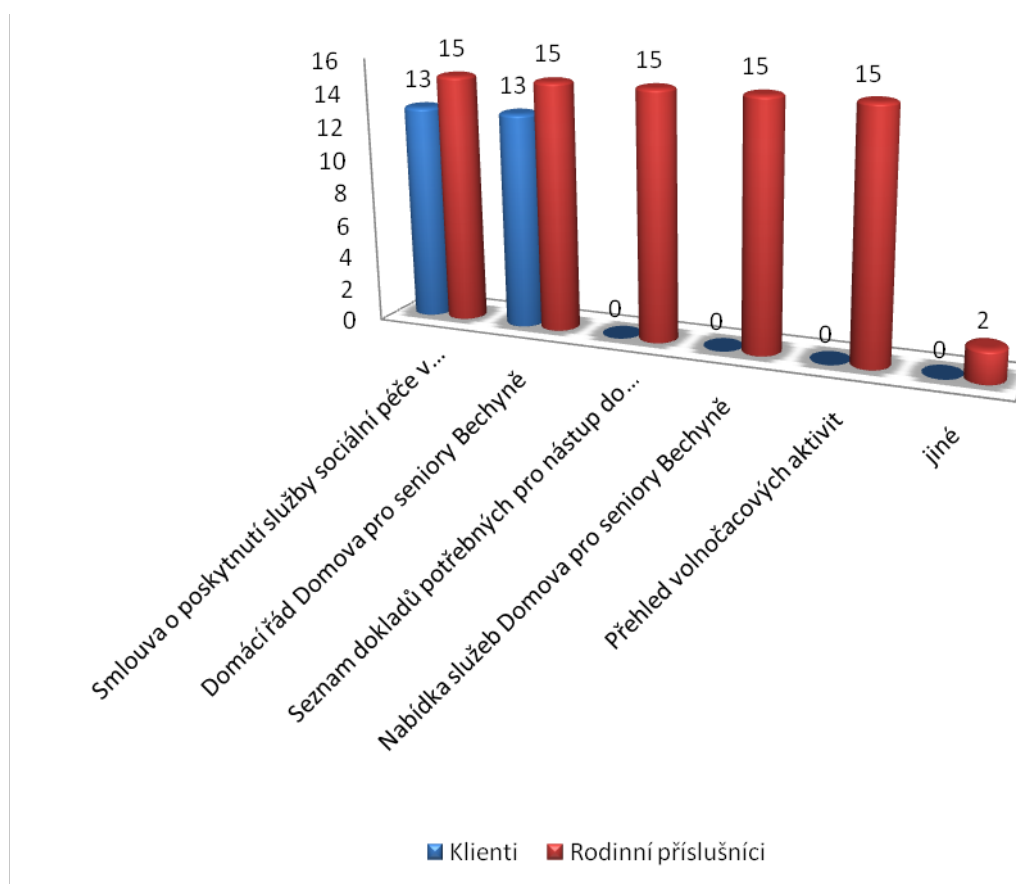
Graf č.12 Požadované informace o možném pobytu v domově



Otázka č.8 S jakými dokumenty jste měl/a/ možnost se během tohoto jednání seznámit?

Dotazovaní klienti v 13 případech uvedli, že měli možnost se seznámit s obsahem smlouvy a Domácím řádem. Ostatní dokumenty zřejmě nepokládali za důležité, neboť ačkoliv je měli k dispozici, ani jeden tuto skutečnost neuvedl. Rodinní příslušníci ve všech případech označili, že se seznámili se všemi uvedenými dokumenty, dva navíc požadovali k prostudování Standardy kvality sociálních služeb.

Graf č.13 Dokumenty poskytované účastníkům jednání se zájemcem o sociální službu



Otázka č.9 S čím jste byl nespokojen během jednání? Uveďte prosím.

Odpovědi na tuto otázku, v níž jsem se zaměřila na spokojenost s průběhem jednání, se u obou skupin shodovaly. Uvedené připomínky se vztahovaly na průběh jednání, jež se uskutečnilo v kanceláři sociální pracovníce. 8 dotazovaným, z nichž bylo 5 rodinných příslušníků, vadilo, že během jednání do této místnosti vcházeli i ostatní pracovníci domova, někteří klienti či žadatelé o umístění. Dalších 7 respondentů, včetně 4 rodinných příslušníků, vyrušovalo zvonění telefonů a jejich následné vyřizování. V 5 případech uvedli dotazovaní jako nepříjemné, že sociální pracovnice při jednání připravovala na PC potřebné dokumenty a poté je i tiskla.

Otázka č.10 Co byste změnil na průběhu tohoto jednání? Uveďte prosím.

V poslední otázce měli dotazovaní možnost navrhnout, co by chtěli na procesu jednání se zájemcem změnit. U klientů téměř uvedla, že neví nebo nepřemýšlejí, co by chtěli změnit. Přesto se i zde našlo několik klientů, kteří využili této možnosti a vyjádřili svůj názor.

1/3 klientů by chtěla omezit množství informací, které jim byly během jednání sdělovány. S tím souvisí i přání podepisovat menší množství vyplněných tiskopisů spojených s nástupem do domova. Rodinní příslušníci byli kritičtější, ale v řadě připomínek se svými příbuznými shodli. I oni (celkem 10 dotazovaných) označili za vyčerpávající a mnohdy až stresující velké množství předávaných informací a podpisovaných tiskopisů. Téměř polovina by ocenila větší soukromí během jednání a omezení rušivých prvků (vyřizování telefonátů, tisk dokumentů).

7.1. Doporučení vyplývající z dotazníkového šetření

Z uvedeného dotazníkového šetření dále vyplývá, že **většina dotazovaných měla výhrady k průběhu jednání se zájemcem o sociální službu, které proběhlo v kanceláři sociálních pracovníků**. Uvedli, že bylo velmi nepříjemné, když v průběhu jednání vstupovali do místnosti další zaměstnanci domova, případně klienti nebo i jiní žadatelé o umístění. Dalším rušivým prvkem bylo také poměrně časté vyzvánění telefonů a následné přepojování hovorů či jejich vyřizování samotnou sociální pracovnící. Možným řešením, jak odstranit tyto nedostatky, by bylo provádět jednání ve zcela jiné místnosti, kde by bylo zaručené naprosté soukromí pro všechny zúčastněné a zároveň by byly omezeny na minimum vnější rušivé vlivy. Další nedostatky vztahující se k průběhu jednání by však měly odstranit samy sociální pracovníce. V průběhu jednání by neměly sedět u psacího stolu, pracovat na PC a následně tisknout potřebné dokumenty, ale měly by se plně věnovat dotazům zájemce o sociální službu nebo jeho rodinného příslušníka. Zmíněné dokumenty by již měly mít připraveny nebo je vytisknout až po skončení jednání. Podobně mohou ovlivnit i další připomínky respondentů týkající se množství předávaných informací. Bylo by vhodné posoudit, zda je opravdu nutné sdělovat všechny informace již během jednání se zájemcem nebo s některými informacemi podrobně seznámit klienta až po nástupu do domova. Zaměstnanci domova by měli také zvážit, jaké informace poskytnou v rozhovoru, jaké během prohlídky a jaké sdělí v připravených písemných materiálech. Stejně tak by se mělo posoudit, zda by nebylo vhodné rozdělit jednání se zájemcem na etapy podle individuálních potřeb každého zájemce. Množství podepisovaných tiskopisů sociální pracovníce ovlivnit nemohou, ale opět je potřeba zvážit, zda by nebylo možné odložit jejich podpis až na pozdější dobu. Za pozitivní pokládám, že většina zájemců i jejich rodinných příslušníků uvedla, že zájemci měli možnost

se podílet na tvorbě svých osobních cílů. V podstatě tak začíná plánování služby, které je završeno sestavením individuálního plánu každého uživatele.

Nikdo z dotazovaných neuvedl žádné připomínky k průběhu jednání, které se uskutečnilo v domácnosti žadatele. Zřejmě je to dáno tím, že žadatel je v prostředí, na které je zvyklý, termín jednání se maximálně přizpůsobí jeho požadavkům a průběh jeho aktuálnímu zdravotnímu stavu. Podobně jako informace, které by mu nebyly při prvním setkání zcela zřejmé, se zájemci mohou znovu ozřejmit při dalším setkání v domově. **Z uvedeného jednoznačně vyplývá, že pro žadatele o poskytnutí sociální služby je nejvhodnějším místem k jednání jeho domácí prostředí.** Domov pro seniory Bechyně sice není schopen domácí prostředí plně nahradit, ale **po odstranění zmíněných nedostatků může zájemcům nabídnout srovnatelnou alternativu.**

ZÁVĚR

Cílem této bakalářské práce bylo **zhodnotit vybrané standardy kvality sociálních služeb určených domovům pro seniory a analyzovat, jak jsou ony standardy zaváděny do praxe v konkrétním zařízení sociálních služeb pro seniory**. Po vyhodnocení zjištěných skutečností jsem navrhla konkrétní řešení k odstranění slabých míst a zkvalitnění nabízených sociálních služeb. V práci jsem zároveň shrnula nové požadavky na výkon práce sociálních pracovníků s ohledem na naplňování standardů.

Vzhledem k počtu a rozsahu standardů **jsem omezila své zkoumání na 2 standardy – standard č.3 Jednání se zájemcem o sociální službu a standard č.4 Smlouva o poskytování služby**. Pro praktický výzkum zavádění těchto standardů do praxe **jsem si vybrala Domov pro seniory Bechyně**, který poskytuje pobytovou službu celkem 65 klientům.

Tuto bakalářskou práci **jsem rozdělila na část teoretickou a část praktickou**. V teoretické části, kterou jsem rozvrhla do čtyř kapitol, jsem nejprve popsala základní principy, funkce, nástroje a typy sociální politiky. Dále jsem charakterizovala model sociální politiky České republiky a zdůraznila jsem cíle a dosavadní průběh jejích reforem. Ve třetí kapitole jsem se soustředila na reformu sociálních služeb. Nejdříve jsem definovala, co jsou sociální služby a kdo je zabezpečuje a poté jsem uvedla kritéria, podle nichž lze sociální služby členit. Podstatnou část této kapitoly jsem věnovala přípravě a významu zákona o sociálních službách a jeho zavádění do praxe. Zhodnotila jsem důsledky přijetí tohoto zákona, včetně jeho nedostatků, jež se poté projeví. V souvislosti s těmito změnami jsem nastínila i současnou situaci v oblasti sociálních služeb v České republice. V následující kapitole jsem popsala proces tvorby a cílů standardů kvality sociálních služeb. Naplňování standardů sledují inspekce kvality, jejichž význam a průběh jsem shrnula v závěru čtvrté kapitoly.

Praktická část jsem rozdělila do tří kapitol. Nejprve jsem představila cíle, poslání a základní činnosti Domova pro seniory Bechyně, včetně základní statistiky o jeho obyvatelích. Poté jsem stručně charakterizovala vybrané standardy kvality sociálních služeb – Standard č.3 Jednání se zájemcem o sociální službu a Standard č.4 Smlouva o poskytování sociální služby, které tvoří hlavní náplň práce sociálních pracovníků. Uvedla jsem také jednotlivá kritéria těchto standardů a na jejich základě jsem se snažila porovnat úroveň sociálních služeb poskytovaných

v Domově pro seniory Bechyně. **Po zjištění nedostatků jsem vypracovala vlastní návrhy k jejich odstranění a s tím související zlepšení kvality poskytovaných sociálních služeb** - Metodiku o provedení sociálního šetření u žadatelů o poskytnutí služby sociální péče v Domově pro seniory Bechyně, Dotazník sociálního šetření, Metodiku o zpracování a uzavírání Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče v Domově pro seniory Bechyně či Metodiku o ustanovení kolizního opatrovníka za účelem podpisu Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče.

V další kapitole jsem vyhodnotila **dotazníkové šetření**, které mělo přímou návaznost na zvolené standardy – zejména na standard č.3. **Jeho cílem bylo zjistit konkrétní názory klientů a jejich rodinných příslušníků na kvalitu poskytovaných sociálních služeb v Domově pro seniory Bechyně a zároveň jim nabídnout možnost vyjádřit svou nespokojenost s průběhem jednání a navrhnout změny.**

Dotazníkové šetření jsem v Domově pro seniory Bechyně prováděla dva týdny, během nichž jsem o vyplnění dotazníku požádala 15 klientů, s nimiž jsem absolvovala jednání o přijetí do Domova pro seniory Bechyně a jejich 15 rodinných příslušníků. Vyplňování dotazníků probíhalo v pokojích klientů a v kanceláři sociálních pracovníků. Všem bylo vysvětleno, k jakému účelu bude dotazník sloužit a jak bude probíhat jeho vyplňování. Přes počáteční nejistotu a nervozitu některých seniorů, proběhlo vyplňování dotazníků zcela bez komplikací a v přátelské atmosféře.

Vyplněné dotazníky jsem poté analyzovala a na základě zjištěných faktů jsem stanovila tyto následující závěry. Jako negativum se mi jeví malý vzorek dotazovaných a výsledky tak mohou být méně vypovídající. Přesto jsem tuto metodu zvolila, a to pro respektování osobních charakteristik, postojů a názorů respondentů.

Z uvedeného dotazníkového šetření vyplynulo, že většina dotazovaných měla výhrady k průběhu jednání se zájemcem o sociální službu, které proběhlo v kanceláři sociálních pracovníků. Shodli se, že bylo velmi nepříjemné, když v průběhu jednání vstupovali do místnosti další zaměstnanci domova, případně klienti nebo i jiní žadatelé o umístění. Za další rušivý prvek označili také poměrně časté vyzvánění telefonů a následné přepojování hovorů či jejich vyřizování samotnou sociální pracovnící. Možným řešením, jak odstranit tyto nedostatky, by bylo provádět jednání ve zcela jiné místnosti, kde by bylo zaručené naprosté soukromí pro všechny zúčastněné a zároveň by byly omezeny na minimum vnější rušivé vlivy. Další nedostatky vztahující se k průběhu jednání by však měly odstranit samy sociální pracovníce. V průběhu jednání by neměly sedět u psacího stolu, pracovat na PC a následně tisknout potřebné dokumenty, ale měly by se plně věnovat dotazům a potřebám zájemce o

sociální službu nebo jeho rodinného příslušníka. Zmíněné dokumenty by již měly mít připraveny nebo je vytisknout až po skončení jednání. Podobně mohou ovlivnit i další připomínky respondentů týkající se množství předávaných informací. Bylo by vhodné posoudit, zda je opravdu nutné sdělovat všechny informace již během jednání se zájemcem nebo s některými informacemi podrobně seznámit klienta až po nástupu do domova. Zaměstnanci domova by měli také zvážit, jaké informace poskytnou v rozhovoru, jaké během prohlídky a jaké sdělí v připravených písemných materiálech. Stejně tak by se mělo posoudit, zda by nebylo vhodné rozdělit jednání se zájemcem na etapy podle individuálních potřeb každého zájemce. Množství podepisovaných tiskopisů sociální pracovnice ovlivnit nemohou, ale opět je potřeba zvážit, zda by nebylo možné odložit jejich podpis až na pozdější dobu. Za pozitivní pokládám, že většina zájemců i jejich rodinných příslušníků uvedla, že zájemci měli možnost se podílet na tvorbě svých osobních cílů. V podstatě tak začíná plánování služby, které je završeno sestavením individuálního plánu každého uživatele.

Nikdo z dotazovaných neuvedl žádné připomínky k průběhu jednání, které se uskutečnilo v domácnosti žadatele. Zřejmě je to dáno tím, že žadatel je v prostředí, na které je zvyklý, termín jednání se maximálně přizpůsobí jeho požadavkům a průběh jeho aktuálnímu zdravotnímu stavu. Podobně jako informace, které by mu nebyly při prvním setkání zcela zřejmé, se zájemci mohou znovu ozřejmit při dalším setkání v domově. Z uvedeného jednoznačně vyplývá, že pro žadatele o poskytnutí sociální služby je nejvhodnějším místem k jednání jeho domácí prostředí. Domov pro seniory Bechyně sice není schopen domácí prostředí plně nahradit, ale po odstranění zmíněných nedostatků může zájemcům nabídnout srovnatelnou alternativu.

Domnívám se, že cíl bakalářské práce jsem naplnila. Na konkrétním zařízení sociálních služeb pro seniory jsem ukázala, jak jsou naplňována kritéria vybraných standardů kvality sociálních služeb a v případě zjištěných nedostatků jsem navrhla řešení na jejich odstranění, která by měla zároveň vést ke zvýšení kvality poskytovaných služeb. Navržená opatření také bezesporu usnadní zapracování případných sociálních pracovníků a povedou i ke zkvalitnění jejich práce. Zároveň jsem provedla dotazníkové šetření, které doložilo, jak jsou v praxi dodržovány postupy uvedené ve standardu č.3. Po analyzování vyplněných dotazníků jsem vyhodnotila připomínky, které uvedli sami respondenti a opět uvedla možnosti, jak je odstranit.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Odborná literatura:

ČÁMSKÝ, P.: *Jak vyhovět inspekci kvality z administrativně –formálního hlediska.* Praha 2008.

HLOUŠOVÁ, A., MAŤÁTKOVÁ, P., KOVALČÍK, J., RYBA, A.: *Uživatel sociálních služeb z pohledu nového zákona o sociálních službách.* In: Proměny klienta služeb sociální práce. Hradec Králové 2006.

KREBS, V. a kol.: *Sociální politika.* Praha 2007. ISBN 80-7357-276-1.

POTŮČEK, O.: *Sociální politika.* Praha 1995. ISBN 80-85850-01.

PRŮŠA, L.: *Ekonomie sociálních služeb.* Praha 2007. ISBN 80-86395-69-3.

Od paragrafů k lidem. Analýza situace v oblasti sociálních služeb po přijetí nového zákona o sociálních službách. Sborník z celostátní konference. SKOK. 2007. ISBN 978-80-239-9506-0.

MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb.* Praha 2005.

MPSV. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe.* Průvodce poskytovatele. Praha 2003.

Důvodová zpráva k zákonu č. 108/2006 Sb. ze dne 14. března 2006 o sociálních službách.

Zákon č. 108/2006 Sb. ze dne 14. března 2006 o sociálních službách.

Internetové zdroje:

Dotace na sociální služby mají být o třetinu nižší než loni. [online] 2008, poslední revize 12.12.2008 [cit. 2008-12-16]. Dostupné z: <http://www.vaclavkrasa.cz/dotace-na-socialni-sluzby-maji-byt-o-tretinu-nizsi-nez-loni-135/>.

MPSV. *Kam směřuje první etapa reformy?* [online] 2007, poslední revize 14.6.2007 [cit. 2008-10-03]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/4284/>.

MPSV. *Otázky a odpovědi k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a k zákonu č. 109/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách.* [online] 2006, [cit. 2008-23-04]. Dostupné http://www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky_odpovedi_22-rev2.pdf.

Příprava na stárnutí v České republice. [online] 2009, poslední revize 1.8. 2008, [cit.2009-02-23]. Dostupné z <http://www.mpsv.cz/cs/.2856>.

Se stárnutím je nutné počítat. [online] 2009, poslední revize 25.2. 2008, [cit.2009-02-23]. Dostupné z <http://www.mpsv.cz/cs/.5161>.

Vzdělávání a kvalita v sociálních službách. [online] 2007, [cit. 2008-11-22]. Dostupné z: <http://www.cvss.cz/soubory/File/vzdelavani%20a%20kvalita%20v%20socialnich%20sluzbach.pdf>.

SEZNAM GRAFŮ A TABULEK

Graf č.1	Vývoj přírůstků mandatorních sociálních výdajů podle současné právní úpravy
Graf č.2	Vývoj počtu seniorů v České republice
Graf č.3	Rozdělení klientů Domova pro seniory Bechyně podle pohlaví
Graf č.4	Rozdělení klientů Domova pro seniory Bechyně podle místa trvalého bydliště
Graf č.5	Rozdělení klientů Domova pro seniory Bechyně podle věku
Graf č.6	Rozdělení klientů Domova pro seniory Bechyně podle výše příspěvku na péči
Graf č.7	Místo pro jednání se zájemcem o sociální službu
Graf č.8	Účastníci jednání se zájemcem o sociální službu
Graf č.9	Délka jednání se zájemcem o sociální službu
Graf č.10	Srozumitelnost informací sdělovaných během jednání se zájemcem o sociální službu
Graf č.11	Podíl na tvorbě osobních cílů
Graf č.12	Požadované informace o možném pobytu v domově
Graf č.13	Dokumenty poskytované účastníkům jednání se zájemcem o sociální službu
Tabulka č.1	Vývoj nákladů MPSV na sociální služby v letech 2000-2006
Tabulka č.2	Kritická kritéria Standardů kvality sociálních služeb

SEZNAM PŘÍLOH

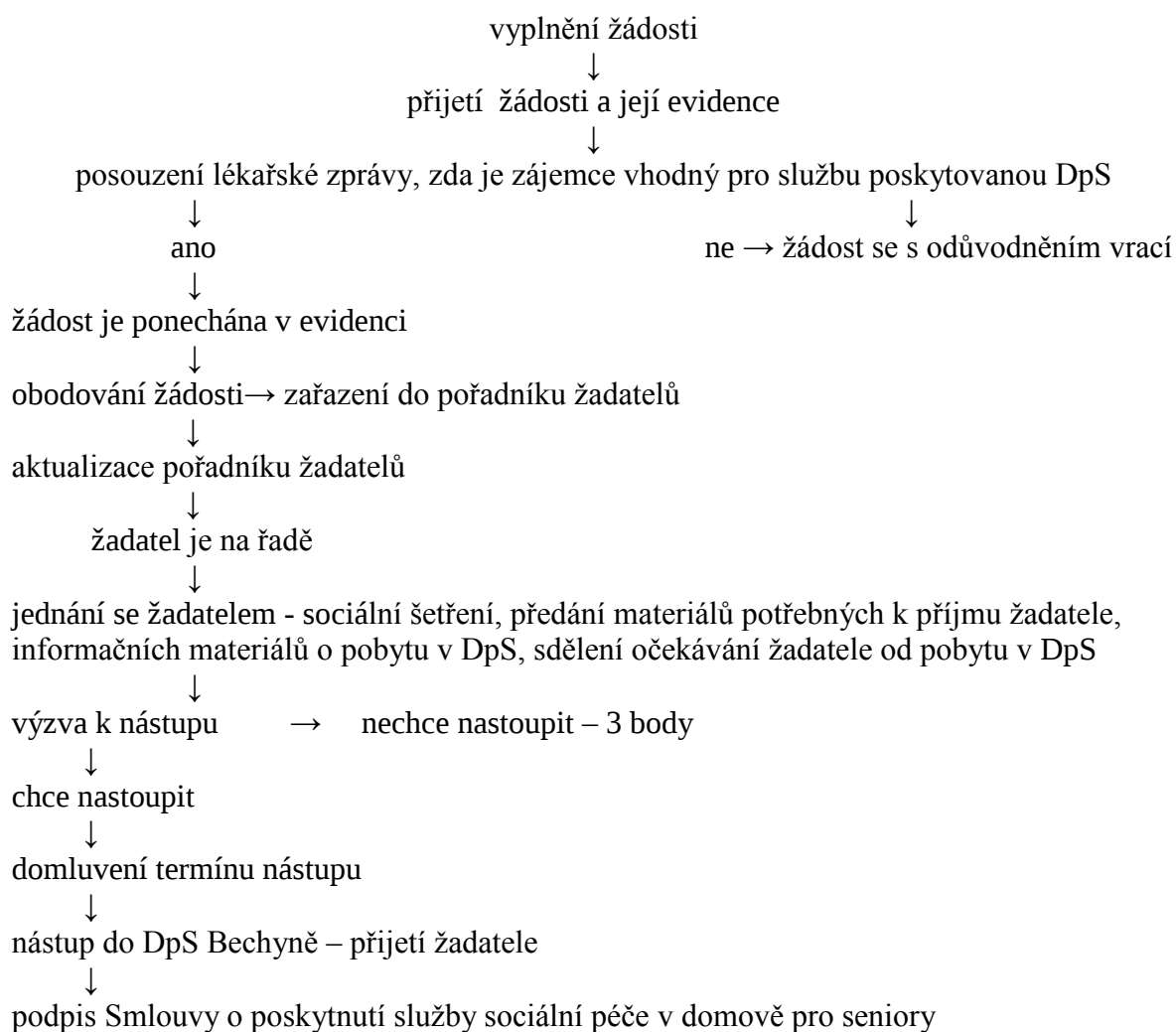
Příloha 1	Logo Domova pro seniory Bechyně
Příloha 2	Schéma zájmu o poskytnutí služby sociální péče v Domově pro seniory Bechyně
Příloha 3	Metodika – Jednání se zájemcem o sociální službu
Příloha 4	Bodové hodnocení žadatelů
Příloha 5	Oznámení o obodování Žádosti o umístění do Domova pro seniory Bechyně a zařazení do pořadníku
Příloha 6	Oznámení o odmítnutí Žádosti o umístění do Domova pro seniory Bechyně
Příloha 7	Metodika o provedení sociálního šetření u žadatelů o poskytnutí služby sociální péče v Domově pro seniory Bechyně (vlastní návrh)
Příloha 8	Dotazník sociálního šetření
Příloha 9	Metodika – Uzavření Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče v Domově pro seniory Bechyně
Příloha 10	Metodika – Zpracování a uzavírání Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče v Domově pro seniory Bechyně (vlastní návrh)
Příloha 11	Smlouva o poskytnutí služby sociální péče v Domově pro seniory Bechyně
Příloha 12	Metodika – Ustanovení kolizního opatrovníka za účelem podpisu Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče (vlastní návrh)
Příloha 13	Žádost o zastupování osoby při uzavírání smlouvy o poskytnutí služby sociální péče (vlastní návrh)
Příloha 14	Dotazník – Jednání se zájemcem o sociální službu

Příloha 1 Logo Domova pro seniory Bechyně



Příloha 2 Schéma zájmu o poskytnutí služby sociální péče v Domově pro seniory Bechyně

ZÁJEM O POSKYTNUTÍ SLUŽBY SOCIÁLNÍ PÉČE V DOMOVĚ PRO SENIORY BECHYNĚ



Příloha 3 Metodika – Jednání se zájemcem o sociální službu

Zájemce je před uzavřením smlouvy seznámen se všemi podmínkami poskytování služby. Pracovník zařízení zjišťuje, co zájemce od služby očekává a společně formulují, jakým způsobem bude poskytovaná služba dohodnuté cíle naplňovat.

Informační zdroje o poskytovaných službách:

1. informace od ošetřujícího lékaře + letáček s popisem služeb Domova pro seniory Bechyně (dále jen DpS)
2. informace poskytuje i sociální odbor MěÚ Bechyně, tel: 381 211 012
3. první kontakt zájemce se sociální pracovníci DpS může proběhnout telefonicky na čísle 381 211 024, 605 057 680 nebo e-mailem socialni.pracovnice@ddbeyhne.cz, administrativa@ddbeyhne.cz, ale i při osobním jednání za účelem získání dalších informací
4. prostřednictvím webových stránek: www.ddbeyhne.cz

Jednání se zájemcem o sociální službu je realizováno v Domově pro seniory Bechyně, Klášterní 3, Bechyně. V případě, že budoucí zájemce o sociální službu je handicapován v oblasti komunikace a patří do stanovené cílové skupiny, bude jednáno s jeho zástupcem. Pokud zájemce takového zástupce nemá, Domov pro seniory Bechyně ho zajistí vlastními silami.

Sociální pracovníce poskytne zájemci o sociální službu následující informace:

- seznámí zájemce s posláním, cíli a zásadami poskytovaných služeb v DpS Bechyně
- provede zájemce po domově a seznámí s chodem domova
- podá zájemci informace o úhradách za službu a podmínkách života v domově
- seznámí zájemce s nabídkou fakultativních služeb
- ústně podané informace předá také v tištěné podobě **„Nabídka služeb v DpS Bechyně“, „Orientační seznam věcí a oblečení při nástupu do DpS Bechyně“**

Rozhodne-li se zájemce, že bude využívat službu Domova pro seniory Bechyně, je požádán, aby vyplnil Žádost o umístění do DpS v Bechyni pro dospělé osoby. Žádost se podává na předepsaném tiskopise, který je možno získat přímo v Domově pro seniory

Bechyně, na sociálním odboru Městského úřadu v Bechyni nebo stáhnout z webových stránek zařízení. V případě telefonického kontaktu se zájemci sdělí, kde může tiskopis žádosti získat a v odůvodněných případech (imobilita, poruchy orientace) jej lze zájemci doručit osobně či zaslat poštou.

Žádost obsahuje základní osobní data, zjišťuje výši důchodu a příspěvku na péči, rodinné zázemí žadatele a zkoumá i důvody podání žádosti o umístění, včetně očekávání žadatele. Svým podpisem následně potvrzují uvedené informace a dávají souhlas ke shromažďování a zjišťování osobních údajů. Součástí žádosti o umístění je i vyjádření lékaře o zdravotním stavu žadatele, které vyplní obvodní lékař nebo lékař zařízení, v němž je žadatel umístěn. V případech, kdy má pracovník zařízení při předávání tiskopisu žádosti se zájemcem osobní kontakt, nabídne mu pomoc při vyplňování, přičemž v případě souhlasu postupuje přiměřeně jeho zdravotnímu a osobnímu stavu. Pokud má zájemce zákonného zástupce, probíhá vyplňování v přítomnosti obou, přičemž žádost podepíše zákonný zástupce.

Poté je zájemce požádán o doložení kopií dalších potřebných dokladů např. **„Oznámení o výši důchodu z ČSSZ“**, popřípadě **„Rozhodnutí o přiznání příspěvku na péči“**, příp. **„Rozhodnutí o zbavení svéprávnosti“**.

Jsou-li doručeny veškeré řádně vyplněné tiskopisy k **„Žádosti o umístění do DpS v Bechyni“** a doloženy požadované kopie dokladů, je vše zaevidováno do **„Knihy došlé pošty“** s uvedením pořadového čísla a označením datumovkou. **„Vyjádření lékaře“** je předáno na zdravotní úsek, kde se k zdravotnímu stavu zájemce vyjádří lékařka DpS Bechyně. Žádost je následně komisí podle níže uvedených kritérií obodována a na základě získaných bodů zařazena do pořadníku urgentních žadatelů.

Zájemce je písemně informován o průběhu vyřizování jeho žádosti. Pokud je z nějakého závažného důvodu žádost odmítnuta, je zájemce o této skutečnosti neprodleně informován.

Žádost odmítnutého žadatele je zaevidována do Evidence odmítnutých žádostí. V případě, že o to zájemce požádá, vydá mu organizace potvrzení o důvodu odmítnutí uzavření smlouvy (§ 91, písm.7, zákona č.108/2006 Sb.).

Odmítnutí žadatele:

- odmítnutí žadatele z kapacitních důvodů
- není příslušníkem cílové skupiny DpS Bechyně
- zařízení neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá
- zdravotní stav žadatele vylučuje poskytnutí takové služby

Vyžaduje-li si to situace, ještě před zasedáním komise se domluví u zájemce sociální šetření, jemuž je přítomna sociální pracovnice DpS a pověřená zdravotní sestra. O vykonaném sociálním šetření je proveden zápis.

Způsob komunikace se zájemcem o sociální službu závisí také na biopsychosociálním stavu žadatele:

a) mobilní

Jednání s potencionálním klientem, kterému zdravotní stav umožňuje dostavit se osobně, probíhají v kanceláři sociálních pracovníků DpS Bechyně.

Postup při jednání:

- vřelé přijetí klienta, představení se
- seznámení se s jeho představami o poskytované sociální službě, s jeho očekáváními či jinými zvláštními přáními
- seznámení klienta s posláním, cíli a principy DpS Bechyně: posouzení vhodnosti poskytovaného typu sociální služby
- nabídnutí prohlídky DpS Bechyně
- poskytnutí dalších informací o DpS Bechyně (leták DpS, Domácí řád, Orientační seznam vybavení a informací pro nástup do DpS, Kulturní, společenské a zájmové programy, informace o úhradách)
- předání formuláře Žádost o umístění do Domova pro seniory v Bechyni a s ním souvisejícími náležitostmi (vyjádření lékaře)

b) imobilní žadatel

Pokud je žadatel imobilní a umístěný v domácí péči, povedou sociální pracovnice DpS Bechyně po předchozí domluvě sociální šetření v místě bydliště. Sociální šetření bude provedeno 2x – nejprve po obdržení žádosti a posléze před nástupem klienta do zařízení. Žadateli budou poskytnuty informace a materiály (leták DpS, Domácí řád,

Orientační seznam vybavení a informací pro nástup do DpS, Kulturní, společenské a zájmové programy, informace o úhradách), které by obdržel při osobní návštěvě v DpS Bechyně. Pro přiblížení prostředí DpS Bechyně budou klientovi ukázány fotografie pořízené v objektu DpS Bechyně (notebook, fotoalbum)

Pokud je klient imobilní a umístění ve zdravotnickém nebo sociálním zařízení (ONP, ÚSP, rehabilitační zařízení, DPS a jiné), probíhá prvotní jednání se sociálními pracovníci. Posléze se dohodne návštěva klienta v uvedeném zařízení. Další postup je shodný jako u imobilního klienta umístěného v domácí péči.

c) Žadatel se zbavenou nebo omezenou způsobilostí k právním úkonům

Pokud žadatel není schopen jednání pro zbavení nebo omezení způsobilosti k právním úkonům a je mu soudem určený opatrovník, probíhají veškerá jednání s opatrovníkem na stejném principu jako při jednání s jakýmkoli jiným žadatelem.

Sociální pracovnice zapíše do „Sociální karty“ veškeré poznatky a postřehy, které získala od prvního kontaktu až po podepsání Smlouvy s klientem. Tato sociální karta se stane přílohou „Žádosti o umístění do Domova pro Seniory v Bechyni pro dospělé osoby“.

Jednotlivé kroky, ze kterých bude proveden zápis:

1) Jak a kdy proběhl první kontakt zájemce

- zda proběhlo první setkání osobně x telefonicky x poštou x e-mailem
- kdo DpS kontaktoval – zájemce sám x jeho zástupce

2) Údaje získané při následujících kontaktech

- poskytnutí rady, jak vyplnit a podat žádost (vyjmenovat přílohy k žádosti, seznámit s ceníkem služeb DpS + charakterizovat jednotlivé služby + zodpovědět případné dotazy)
- záznam, kdy a jakým způsobem byly doplněny, či oznámeny nové skutečnosti týkající se změn zdravotního stavu žadatele, zvýšení popř. přiznání příspěvku na péči apod.

: očekávání zájemce, popř. jeho zástupce, či opatrovníka

: záznam o společné prohlídce zařízení, pokud je žadatel prohlídky schopný x záznam o prezentaci prostorů DpS pomocí fotografií

: záznam ze seznámení se s Domácím řádem a chodem domova

3) Při nástupu do DpS

- záznam ze stanovení základních osobních cílů – jak k tomu klient přistupoval
- podepsání smlouvy - v jaké atmosféře podepisování probíhalo
 - výhrady, či připomínky smluvních
 - chování klienta

Jakmile se uvolní vhodné místo, je zájemce telefonicky nebo písemně kontaktován již za účelem stanovení konkrétního data nástupu k celoročnímu pobytu v Dps Bechyně.

Pokud zájemce s nástupem váhá a záměrně jej oddaluje, je vhodné jej vyzvat písemně a seznámit ho s možností zaslat na adresu DpS Bechyně písemnou žádost, kde uvede, že nemá v nejbližší době zájem o nástup do DpS Bechyně a v případě pozdějšího zájmu se ozve sám. Jeho žádost je poté přerazena do neurgentního pořadníku.

Formálně je jednání se zájemcem o službu ukončeno kompletací písemných podkladů, které tvoří základ osobního spisu klienta, jenž je v průběhu služby dále doplňován o další písemnosti. Spis je uložen na uzamykatelném pracovišti sociálních pracovníků a před návrhem na uzavření smlouvy o poskytování sociální služby obsahuje tyto podklady (žádost s podpisem žadatele, že dává souhlas ke zjišťování osobních údajů, vyjádření lékaře o zdravotním stavu, kopii „Oznámení o výši důchodu z ČSSZ“, kopii rodného listu, popřípadě Rozhodnutí o přiznání příspěvku na péči“, „Rozhodnutí o zbavení svéprávnosti“, sestavení osobního cíle).

Po ukončení kompletace podkladů následuje uzavření písemné smlouvy nebo v případě, že je naplněna kapacita poskytovatele oznámení o zařazení do pořadníku čekatelů.

Příloha 4 Bodové hodnocení žadatelů

BODOVÉ HODNOCENÍ ŽADATELŮ

HODNOCENÉ KRITÉRIUM	BODOVÉ HODNOCENÍ
Trvalé bydliště v Bechyni	+5
Trvalé bydliště v regionu	+1,5
Obyvatel DPS v Bechyni	+2
Naléhavost zdravotního stavu	+4
Naléhavost zdravotního stavu	+2
Příspěvek na péči stupeň 4	+4
Příspěvek na péči stupeň 3	+3
Příspěvek na péči stupeň 2	+2
Příspěvek na péči stupeň 1	+1
Žije sám, neudrzuje kontakt s příbuznými	+2
Umístění v jiném zařízení poskytující pobytové sociální služby	-1,5
Odmítnutí nástupu	-3

Věk žadatele	
Nad 70 let	+1
Nad 80 let	+2
Nad 85 let	+3

Doba od podání žádosti	
Méně než 6 měsíců	+0,5
Více než 1 rok	+1
Více než 2 roky	+2

Bodování Žádostí o umístění v Domově pro seniory Bechyně provádí komise složená z vrchní sestry a sociálních pracovníků. Posouzení zdravotního stavu provede vrchní sestra na základě přiloženého Vyjádření lékaře a po konzultaci s praktickou lékařkou Domova pro seniory Bechyně. V závislosti na aktuálním zdravotním stavu poté rozhodne o přidělení čtyř, respektive dvou bodů za naléhavost zdravotního stavu.

Příloha 5 Oznámení o obodování Žádosti o umístění do Domova pro seniory Bechyně a zařazení do pořadníku



Klášteří 3, 391 65 Bechyně, tel: 381 211 024, 381 212 505-6
fax: 381 211 024, e-mail: info@ddbechyne.cz

V Bechyni.....

Vážená /ý/ paní, pane.....

tímto odpovídáme na Vaši Žádost o umístění do Domova pro seniory Bechyně, která nám byla doručena dne..... V současné době je kapacita domova zcela naplněná, ale Vaše žádost byla podle stanovených kritérií obodována a zařazena do pořadníku žadatelů, v němž jste momentálně na.....místě. Jakmile se uvolní vhodné místo, budete neprodleně telefonicky nebo písemně kontaktován/a/ a vyzván/a/ k nástupu do domova. Vaše pozice v pořadníku se bude s nově obodovanými nebo vyřazenými žádostmi měnit.

Pokud by u Vás došlo ke změně zdravotního stavu, přiznání příspěvku na péči nebo jeho zvýšení, ke změně jakýchkoli skutečností, prosíme o zaslání informací na adresu Domova pro seniory Bechyně. Každá nová informace k žádosti bude zpracována a následně bude Vaše žádost přebodována, čímž se může změnit i Vaše pozice v pořadníku žadatelů.

Jakmile se uvolní vhodné místo, budete neprodleně telefonicky nebo písemně kontaktována a vyzvána k nástupu do domova.

Pokud si nepřejete být zařazen do pořadníku, oznamte nám tuto skutečnost a Vaše žádost bude skartována.

Další informace Vám poskytnou sociální pracovnice Domova pro seniory Bechyně: telefonicky na čísle **381 211 024** nebo **605 057 680** případně e-mailem na adrese: **socialni.pracovnice@ddbechyne.cz** nebo **administrativa@ddbechyne.cz**

vyřizuje:
sociální pracovnice DpS

ředitelka DpS

Příloha 6 Oznámení o odmítnutí Žádosti o umístění do Domova pro seniory Bechyně



Klášteří 3, 391 65 Bechyně, tel: 381 211 024, 381 212 505-6
fax: 381 211 024, e-mail: info@ddbechyne.cz

v Bechyni dne

Vážená/ý/ paní, pane,

oznamujeme Vám, že Vaše Žádost o umístění do Domova pro seniory Bechyně byla zamítnuta, neboť naše zařízení Vám podle Standardu č.1 Domova pro seniory Bechyně nemůže poskytnout péči odpovídající Vašemu zdravotnímu stavu.

Zároveň Vám nabízíme informace o jiných zařízeních, které by pro Vás byly vhodné.

vyřizuje:

sociální pracovnice DpS

ředitelka DpS

Příloha 7 Metodika o provedení sociálního šetření u žadatelů o poskytnutí služby sociální péče v Domově pro seniory Bechyně (vlastní návrh)

Metodika o provedení sociálního šetření u žadatelů o poskytnutí služby sociální péče v Domově pro seniory Bechyně

Cílem sociálního šetření, které se provádí u žadatelů o umístění do Domova pro seniory Bechyně, je výběr vhodného klienta do domova. Všechny doručené žádosti o umístění jsou určenou komisí řádně obodovány a podle počtu získaných bodů zařazeny do pořadníku. V Domově pro seniory Bechyně jsou vedeny dva pořadníky – pro ženy a zvlášť pro muže. Noví potenciální klienti jsou vybíráni podle aktuálního umístění v pořadníku či ve výjimečných případech je možné realizovat přednostní umístění. To závisí na posouzení údajů uvedených v Žádosti a dalších dokumentech, ale zejména na volné kapacitě Domova pro seniory.

V případě, že se v domově uvolní místo, kontaktuje sociální pracovnice po předchozí domluvě s ředitelkou a vrchní sestrou žadatele případně jeho rodinné příslušníky a informuje se, zda jeho zájem o umístění stále trvá. Pokud chce být žadatel i nadále umístěn v domově, domluví sociální pracovnice termín sociálního šetření v místě, kde se žadatel momentálně nachází (ONP, domácí prostředí apod.).

Pokud je žadatel umístěn na ONP, kontaktuje sociální pracovníci ONP a dohodne s ní sociální šetření. Následně o tom informuje rodinné příslušníky žadatele a nabídne jim, že se ho mohou také zúčastnit.

Sociálního šetření se zpravidla účastní sociální pracovnice, ředitelka Domova pro seniory Bechyně, vrchní sestra a pokud je to možné, tak budoucí klíčový pracovník. V případě, že je žadatel omezen či zbaven způsobilosti k právním úkonům, je přítomen sociálnímu šetření také jeho opatrovník.

Sociální pracovnice přiblíží žadateli chod a prostředí domova prostředním fotografií a letáčků, případně virtuální prohlídky v notebooku. Dále mu poskytne k prostudování níže uvedené dokumenty a vysvětlí mu jejich účel a obsah. Zároveň je možné domluvit vhodné datum nástupu.

- Vzor Smlouvy, která bude při nástupu uzavřena
- Nabídka služeb Domova pro seniory Bechyně
- Ceník fakultativních služeb
- Leták Domova pro seniory Bechyně
- Potvrzení o nezávadnosti výrobku
- Informace o poskytovaných službách
- Orientační seznam věcí
- Seznam dokumentů nutných pro přijetí do Domova pro seniory Bechyně
- Domácí řád

Při sociálním šetření sociální pracovníce vyplní sestavený dotazník pro sociální šetření. Informace do dotazníku jsou zpracovávány na základě rozhovoru se žadatelem, jeho opatrovníkem či blízkými, popř. sociální pracovníci daného zařízení, ve kterém se žadatel právě nachází. Dále jsou zapisovány informace získané pozorováním.

Po provedení sociálního šetření zapíše sociální pracovníce zápis do sociální karty žadatele. Sociální šetření je potřeba realizovat před nástupem do zařízení v dostatečném předstihu a aktualizovat dle možností každé 3 – 4 měsíce. Na základě šetření je zpracován Zápis ze sociálního šetření, který je před nástupem předán klíčovému pracovníkovi, jenž se v případě přijetí dále individuálně věnuje plánování a průběhu poskytované služby.

Jednání se zájemcem o sociální službu mimo Domov pro seniory Bechyně realizováno z následujících důvodů:

- Domov pro seniory má sídlo v Bechyni a žadatelé by museli absolvovat pro ně mnohdy namáhavou cestu, která by je mohla vyčerpat a ovlivnit tak nepříznivě jejich pozornost i schopnost se soustředit; velmi často jsou umístěni na oddělení následné péče či v jiném zdravotnickém zařízení
- domácí prostředí zájemce o službu zná, je pro něj bezpečné a snižuje se tím pocit jeho ohrožení
- může si přizvat další osoby např. členy rodiny
- může používat všechny své kompenzační pomůcky a prostředky zdravotnické techniky
- sociální pracovníce má možnost se přesvědčit, zda chce zájemce z vlastní vůle využívat naše služby či nikoliv
- v průběhu rozhovoru si také sociální pracovníce ověřuje a upřesňuje informace uvedené v žádosti
- sociální pracovníce může také zjistit žadatelovy potřeby, zájmy, zvyky a přání

Při komunikaci se zájemcem dodržuje pracovník poskytovatele následující zásady:

- ujistí se, zda a jaké je smyslové postižení zájemce např. zrakové či sluchové (jestli brýle odpovídají současnému stavu, jestli funguje dobře naslouchadlo, čtecí zařízení apod.)
- ještě před návštěvou zájemce o službu si zjistí, jaké prostředky by napomohly lepšímu porozumění
- mluví zřetelně, pomalu, tváří v tvář, udržuje oční kontakt
- nepoužívá cizí nebo složité výrazy (např. lékařské termíny)
- nepoužívá souvětí a vždy se ptá jen na jednu věc, hlídá, aby mluvila pouze jedna osoba a aby rozhovor nebyl rušen např. rádiem či televizí
- věnuje pozornost neverbální komunikaci své i zájemce o službu (postoj, tím jak sedí, intenzita hlasu, gestikulace, dýchání, atd.)
- přeruší jednání, pokud člověk přestane věnovat pozornost komunikaci

Příloha 8 Dotazník sociálního šetření (vlastní návrh)

Domov pro seniory Bechyně

Klášterní 3, 391 65 Bechyně, tel-fax: 381 211 024; e-mail:info@ddbechyne.cz

Dotazník sociálního šetření

Jméno a příjmení:

Datum narození:

Trvalé bydliště:

Adresa, na které se žadatel zdržuje:

Telefon:

1. Sociální kontakty žadatele:

- bydlí sám (pokoj, byt, rodinný dům)
- bydlí s rodinou nebo v jejich blízkosti
- má pouze kontakt na sousedy, přátele

2. Materiální zabezpečení žadatele:

- druh a výše důchodu
- příspěvek na péči a stupeň závislosti

3. Žadatel má trvalé bydliště v Bechyni nebo v regionu:

- ano
- ne

4. Psychický stav – časová a místní orientace:

- žadatel je orientovaný
- částečně orientovaný
- žadatel je neorientovaný

5. Nakládání s financemi a cennostmi:

- spravuje sám
- není schopen spravovat sám
- zvláštní příjemce důchodu

6. Komunikace:

- mluví zřetelně, bez obtíží
- mluví s obtížemi
- špatně slyší používá x nepoužívá naslouchadlo
- jiné

7. Užívání léků:

- sám
- sám, pokud jsou připraveny
- musí být podávány jinou osobou

8. Fyzický stav – soběstačnost:

Chůze:

- pohybuje se samostatně
- s pomocí pomůcek (berle, hole, chodítko)
- žadatel je imobilní

Příjem potravy:

- sám
- s pomocí
- není schopen

Dieta:

- ano jaká.....
- ne

Osobní hygienu a oblékání zvládá:

- sám
- s pomocí
- není schopen

Používání WC:

- sám
- s pomocí
- není schopen
- WC křeslo
- inkontinenční pomůcky jaké.....

9. Běžné nákupy a pochůzky, úklid, údržba domácnosti:

- sám
- s pomocí
- není schopen

10. Ošetrovatelská péče:

- péče není potřeba
- denní dohled (nad podáváním léků jejich užíváním apod.)
- stálé intenzivní zdravotnické a sociální úkony několikrát denně

11. Očekávání žadatele, cíle:

.....

.....

12. Záliby:

.....

13. Kontakty na příbuzné:

.....

.....

Další skutečnosti, které pokládáte za nutné nebo důležité sdělit:

Datum:

Podpis:

Příloha 9 METODIKA – Uzavření smlouvy o poskytnutí služby sociální péče v Domově pro seniory Bechyně

UZAVŘENÍ SMLOUVY

Uzavřením smlouvy o poskytnutí sociální služby je ukončeno jednání o poskytnutí sociální služby, které celému aktu předchází. Smlouva je občanským zákoníkem pojímána jako vzájemný, obsahově shodný projev vůle smluvních stran. Smluvní strany jsou povinny dbát, aby při úpravě smluvního vztahu bylo odstraněno vše, co by mohlo vést ke vzniku rozporů a zároveň k následným sporům. Smlouva musí mít obsah v souladu se zákonem a v souladu s dobrými mravy.

1. Osoba pověřená přípravou a jednáním o smlouvě o poskytnutí sociální služby:

V našem zařízení připravuje a jedná o smlouvě sociální pracovnice

2. Osoba, která uzavírá smlouvu s klientem:

Touto osobou je ředitel/ka organizace, popř. jím pověřený zaměstnanec

3. Postup a způsob uzavírání smlouvy:

- Smlouvu uzavíráme zásadně v písemné formě
- Každá smluvní strana obdrží jeden výtisk, který má charakter originálu
- Smlouva musí být vždy podepsaná oběma smluvními stranami
- Všechny změny ve smlouvě mohou být provedeny pouze formou “dodatku ke smlouvě”
- Smlouva nesmí být jednostranně výhodná, resp. nevýhodná
- Obsah smlouvy musí být formulován zřetelně a jasně, bez použití cizích slov
- Smlouva nesmí být uzavřena v tísni

4. Obsah smlouvy o poskytování sociální služby:

- Označení smluvních stran
- Druh sociální služby
- Rozsah poskytování sociální služby (s ohledem na osobní cíle klienta)
- Místo a čas poskytování sociální služby

- Výši úhrady za sociální služby a způsob jejich placení
- Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociální služby
- Výpovědní důvody a výpovědní lhůty
- Doba platnosti smlouvy
- Podpisy smluvních stran

5. Podpis smlouvy zástupcem klienta:

Obecně platí, že zástupcem je ten, kdo je oprávněn jednat za jiného jménem. Ze zastoupení vždy vznikají práva a povinnosti přímo zastoupenému. Zástupce musí být způsobilý k právním úkonům a jeho zájmy nesmí být v rozporu (kolizi) se zájmy zastoupeného. Zastoupení vzniká v naší situaci na základě rozhodnutí soudu nebo na základě plné moci, resp. dohody o zplnomocnění.

- OPATROVNÍK – zákonný zástupce fyzické osoby, která byla rozhodnutím soudu zbavena způsobilosti k právním úkonům nebo jejíž způsobilost k právním úkonům byla rozhodnutím soudu omezena, je soudem ustanovený opatrovník.
- ZMOCNĚNEC- klient může být při uzavírání smlouvy o poskytování sociálních služeb zastoupen také zmocněncem, tj. Osobou, které udělí plnou moc. V našem případě, kdy je smlouva o poskytnutí sociální služby písemná, musí být plná moc udělena rovněž písemně. Plná moc musí být úředně ověřena.
- ZASTOUPENÍ OBECNÍM ÚŘADEM- zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách v § 91 odst. 6 obsahuje úpravu, podle níž obecní úřad obce s rozšířenou působností zastupuje při uzavírání smlouvy o poskytnutí sociální služby osobu, které mají být poskytovány sociální služby, pokud není schopna jednat sama a nemá zákonného zástupce. (Účelem této úpravy je možnost takové osobě poskytovat sociální službu v co nejkratší době, což je možné pouze na základě občanskoprávní smlouvy.)

5. Zjišťování porozumění obsahu smlouvy:

6. Rekapitulace

7. Ověřování formou kontrolních otázek

Příloha 10 METODIKA – Zpracování a uzavírání Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče v Domově pro seniory Bechyně (vlastní návrh)

ÚVOD

Tato metodika je určena všem pověřeným zaměstnancům Domova pro seniory Bechyně, kteří se podílejí na zpracování a uzavření Smlouvy o poskytování služby sociální péče v Domově pro seniory Bechyně. Shrnuje závazná pravidla a postupy, podle nichž jsou tito zaměstnanci povinni postupovat.

VŠEOBECNÉ INFORMACE

1. Sociální služby jsou uživateli poskytovány na základě uzavřené Smlouvy o poskytování služby (dále jen Smlouva).
2. Před uzavřením Smlouvy je zájemce o službu jemu srozumitelným způsobem seznámen se všemi podmínkami a možnostmi při poskytování této služby, s kalkulací za tyto služby, se svými právy a povinnostmi, poskytovatel je obeznámen s potřebami zájemce.
3. Uzavření Smlouvy předchází jednání mezi zájemcem o službu a Domovem pro seniory Bechyně, kterému se věnuje Standard č. 3⁴⁷ a uzavření Smlouvy je poslední fází tohoto jednání. Při podpisu Smlouvy je již zřejmé, že se obě zúčastněné strany dohodly na společném zájmu, a že jsou si vědomy, jakým směrem se bude poskytovaná služba ubírat.
4. Smlouva se uzavírá podle § 91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění a § 51 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník v platném znění. Všechny povinnosti z ní vyplývající jsou pro obě zúčastněné strany právně vymahatelné.
5. Základní vzor Smlouvy lze měnit a přizpůsobovat podle individuálních potřeb zájemce a podle rozsahu sjednané služby.

⁴⁷/ viz. kap. 6

UZAVÍRÁNÍ SMLOUVY – PŘÍPRAVA, EVIDENCE

1. Poskytovatel při uzavírání Smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy.
2. Podklady pro uzavření Smlouvy zpracovává sociální pracovnice, která jedná se zájemcem o poskytování sociální služby. Smlouva je platná pouze s podpisem ředitele zařízení či jeho statutárního zástupce. Smlouvu svým podpisem na straně druhé stvrzuje zájemce/klient. V případě, že je zájemce zbaven způsobilosti k právním úkonům, podepisuje Smlouvu jeho opatrovník, který je povinen doložit pravomocné soudní rozhodnutí, případně na základě úředně ověřené plné moci jeho zmocněnec.
3. Domov pro seniory Bechyně uzavírá se zájemcem/klientem Smlouvu vždy v písemné podobě, a to ve dvou exemplářích, přičemž jeden výtisk Smlouvy náleží uživateli a jeden výtisk Domovu pro seniory Bechyně.
4. Smlouvy jsou evidovány v písemné podobě v osobním spisu uživatele, jenž je uložen v kanceláři sociální pracovnice. V písemné podobě jsou evidovány kompletní Smlouvy, včetně dodatků, se všemi klienty. Archivovány jsou i Smlouvy s klienty, kteří již služeb Domova pro seniory Bechyně nevyužívají.

V elektronické podobě je využíván seznam smluv, který je průběžně aktualizován, a je možné ihned zjistit, komu jsou služby v danou chvíli poskytovány, s kým a kdy byl Smlouva uzavřena, včetně všech dodatků.

Smlouvy jsou pro jejich snadnější evidenci číslovány: číslo Smlouvy je tvořeno pořadovým číslem uživatele služby, lomítkem a příslušným rokem, ve kterém byla Smlouva uzavřena.
5. Písemně uzavřenou Smlouvu lze aktualizovat a měnit pouze na základě dohody mezi klientem a Domovem pro seniory Bechyně, a to číslovaným písemným dodatkem a se souhlasem obou smluvních stran.
6. Přílohami Smlouvy jsou:
 - Příloha č.1 ke Smlouvě o poskytnutí služby sociální péče v Domově pro seniory Bechyně
 - platný sazebník fakultativních služeb
 - aktuální Domovní řád včetně jeho doplňků
 - Pravidla pro podávání stížností

Zájemce o službu je o ujednáních ve Smlouvě informován již během jednání se sociální pracovnící. Zároveň obdrží i všechny přílohy Smlouvy, aby měl dostatek času k jejich prostudování, případně zvážení a projednání s rodinnými příslušníky nebo právníkem. Pokud není zájemce vzhledem ke svému zdravotnímu stavu schopen pochopit právní text Smlouvy, sociální pracovnice se pokusí obsah smlouvy vysvětlit pro něj přijatelnou formou. Podobným způsobem bude sociální pracovnice postupovat i v případě osob se sluchovým či zrakovým postižením, kterým nabídne text smlouvy nahraný na audio kazetě. Obsah Smlouvy vysvětlí i osobám, jež zájemce na jednání doprovázejí a osobám, které budou Smlouvu uzavírat za zájemce.

Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.

7. Mezi Domovem pro seniory Bechyně a klientem je Smlouva uzavírána s ohledem na potřeby a osobní cíle uživatele. Od osobních cílů klienta a jeho možností, ale také možností poskytovatele, se dále odvíjí rozsah a průběh poskytování sociální služby vymezený ve Smlouvě.
8. Smlouva vždy obsahuje prvotní osobní cíl klienta, jehož splnění je důvodem pro vstup uživatele do služby a jehož může dosáhnout. Předpokládá se, že se osobní cíle mohou v průběhu poskytování služby měnit a po dosažení jednoho cíle se budou stanovovat cíle nové v individuálním plánu každého klienta.
9. Pokud nemůže klient Smlouvu z rozličných důvodů podepsat, učiní tak za něho jiná zletilá a k právním úkonům způsobilá osoba:
 - a) opatrovník – v případě, že je klient zbaven způsobilosti k právním úkonům nebo je jeho způsobilost k právním úkonům omezena
 - b) obecní úřad obce s rozšířenou působností (kolizní opatrovník) – v případě, že klient není schopen sám jednat a nemá zákonného zástupce nebo sice není jeho způsobilost k právním úkonům omezena ani jí není zbaven, ale není schopen kvůli svému duševnímu stavu podepsat Smlouvu, neboť není schopen pochopit její obsah
 - c) zmocněnec – v případě, že klient je schopen Smlouvu podepsat, je schopen ji porozumět, ale udělí k podpisu Smlouvy plnou moc

10. Obsah Smlouvy

- : označení smluvních stran
- : druh sociální služby
- : rozsah poskytování sociální služby
- : místo a čas poskytování sociální služby
- : výše úhrady za sociální a fakultativní služby
- : ujednání o dodržování Vnitřních pravidel stanovených Domovem pro seniory
Bechyně pro poskytování služeb
- : práva a povinnosti obou smluvních stran
- : možnosti změn Smlouvy formou písemného dodatku
- : výpovědní důvody a výpovědní lhůty
- : doba platnosti smlouvy
- : místo a datum uzavření smlouvy
- : podpisy smluvních stran

.

Příloha 11 Smlouva o poskytnutí služby sociální péče v Domově pro seniory Bechyně

**Domov pro seniory Bechyně, Klášterní 3
391 65 Bechyně**

Smlouva o poskytnutí služby sociální péče v domově pro seniory

Níže uvedeného dne, měsíce a roku **uzavřeli**

Pan (paní)
narozen (a)
bydliště:

zastoupený (á).....v textu této smlouvy dále
Klient

a

Domov pro seniory Bechyně, Klášterní 3, 391 65 Bechyně,
Zastoupený:

**Smlouvu o poskytnutí služby sociální péče v domově pro seniory podle § 49
citovaného zákona, dále jen Smlouva, s ohledem na osobní cíl klienta.**

Osobní cíl:

I. Rozsah, místo a čas poskytování sociální služby

- 1) Poskytovatel se zavazuje poskytovat Klientovi v domově pro seniory
 - a) ubytování
 - b) stravování
 - c) úkony péče, zapsané v individuálním plánu péče a služeb
- 2) Klientovi mohou být poskytovány vedle obligatorních i další činnosti jako fakultativní
- 3) Služby dle odstavců 1) a 2) tohoto článku jsou poskytovány v Domově pro seniory provozované Poskytovatelem v Bechyni, ul. Klášterní 3, a to 24 hodin denně, po dobu účinnosti této Smlouvy.

II. Ubytování

- 1) Klientovi se poskytuje ubytování v ... lůžkovém pokoji o přiměřené velikosti.
- 2) Pokoj je vybaven potřebným zařízením dle inventárního soupisu. Po dohodě s vrchní sestrou si může Klient pokoj dovybavit vlastními předměty (hodiny, obrázky, apod.).
- 3) Mimo pokoj může Klient způsobem obvyklým užívat v domově také:
 - a) jídelnu
 - b) společenskou místnost
 - c) terasy
 - d) koupelny a toalety
 - e) kuřárnu
- 4) Ubytování zahrnuje také za topení, teplou a studenou vodu, elektrický proud, úklid, praní, drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení a žehlení.
- 5) Poskytovatel je povinen udržovat prostory k ubytování a k užívání ve stavu způsobilém pro řádné ubytování a užívání a zajistit nerušený výkon práv Klienta spojených s užíváním těchto prostor, za podmínek uvedených v Domácím řádu.
- 6) Klient je povinen užívat prostory vyhrazené mu k ubytování a k užívání řádně; v prostorách nesmí klient bez souhlasu Poskytovatele provádět žádné změny.

III. Stravování

- 1) Klient má právo požádat Poskytovatele o poskytnutí stravy v celodenním rozsahu a nebo pouze jednotlivá jídla: snídaně, přesnídávka, oběd, svačina, večeře, 2. večeře. (označte potřebné)

- 2) Poskytovatel zajistí stravování v rozsahu nabídky diet uvedených v Domácím řádu, s přihlédnutím k individuálnímu dietnímu režimu Klienta:
- 3) Stravování probíhá na základě zveřejněného jídelního lístku a podle pravidel uvedených v Domácím řádu.

IV. Péče

Poskytovatel se zavazuje a je povinen poskytovat Klientovi, který je příjemcem příspěvku na péči tyto činnosti:

- a) pomoc při zvládání běžných úkonů o vlastní osobu
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- c) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- d) sociálně terapeutické činnosti
- e) aktivizační činnosti
- f) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Konkrétní úkony péče jsou zaznamenány v individuálním plánu Klienta.
Rozsah péče odpovídá výši příspěvku na péči.

V. Fakultativní činnosti

Poskytovatel se zavazuje poskytnout Klientovi fakultativní činnosti dle vlastního výběru a přání uživatele nad rámec základních (obligatorních) činností uvedených ve člancích II, III a IV, v rozsahu stanoveném podle individuálních plánů péče a momentálních potřeb.

Tyto činnosti se poskytují za úhradu nákladů, podle sazebníku sestaveného v souladu s vnitřními pravidly Domova pro seniory Bechyně. Sazba fakultativních služeb není součástí úhrad podle článku VI, odst. 2 této Smlouvy. Klient je povinen a zavazuje se k úhradě fakultativních služeb do konce následujícího měsíce po jejich odebrání.

VI. Výše úhrady a platební podmínky

- 1) Klient je povinen doložit Poskytovateli výši svého příjmu ve smyslu § 7 zákona č. 110/2006 Sb. o životním minimu. Výši příjmu je klient povinen doložit při nástupu do domova pro seniory a dále každé změně příjmu. Oznámení o změně ve výši příjmu musí Poskytovatel obdržet nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne, kdy tato skutečnost nastala.
- 2) Na základě výše příjmu stanovuje Poskytovatel při nástupu Klienta do domova pro seniory výši úhrad za ubytování v částce Kč denně, za stravu v částceKč denně.

- 3) Poskytovatel je oprávněn měnit výše měsíčních úhrad v závislosti na výši příjmu Klienta, přičemž musí dbát vždy na 15% zůstatek příjmu Klientovi. Způsob výpočtu výše úhrad je dána vnitřním závazným předpisem Poskytovatele.
- 4) Výši úhrad si Poskytovatel vyhrazuje právo každoročně upravit podle indexu meziročního nárůstu životních nákladů oficiálně vyhlášeného Českým statistickým úřadem za předcházející kalendářní rok.
- 5) Novou výši úhrad dle odst. 2, článku VI, oznámí Poskytovatel Klientovi písemným sdělením s datem počátku platnosti.
- 6) Klient je povinen a zavazuje se k úhradě za služby podle odstavce 2, tohoto článku zpětně a to do posledního dne měsíce, ve kterém služby odebral.
- 7) Klient je povinen a zavazuje se zaplatit za poskytování péče za kalendářní měsíc částku ve výši přiznaného příspěvku na péči podle § 73, odst. 4) a, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a to zpětně od data přiznání a po dobu poskytování péče v domově pro seniory.
- 8) Platbu podle odstavců 5 a 6 provede Klient v hotovosti do pokladny Poskytovatele.

nebo

Platbu podle odstavců 5 a 6 provede Klient bezhotovostní, příkazem k úhradě na účet Poskytovatele pod variabilním symbolem, kterým je rodné číslo.

nebo

Platba podle odstavců 5 a 6 je uskutečňována po dohodě tzv. hromadným seznamem z ČSSZ bezhotovostní na účet Poskytovatele.

V případě, že Klient bude mít zájem o platbu hromadným seznamem, první měsíce, než ČSSZ zahájí takto bezhotovostní převod, bude Klient platit do pokladny Poskytovatele.

- 9) Platba za fakultativní činnosti podle článku V této Smlouvy, bude provedena vždy do pokladny Poskytovatele.
- 10) Poskytovatel je povinen předložit Klientovi písemné vyúčtování úhrad podle odstavců 2–6 tohoto článku, za každý kalendářní měsíc a to nejpozději do konce měsíce následujícího. Spolu s vyúčtováním je Poskytovatel povinen vyplatit Klientovi případný přeplatek v hotovosti, přičemž
 - přeplatek za bydlení se za dobu nepřítomnosti nevrací
 - přeplatek za neodebranou stravu bude stanoven pouze ve výši nákladů na pořízení potravin
 - příspěvek na péči – v případě nepřítomnosti Klienta v domově a neodebrání péče, se příspěvek s výjimkou prvního a posledního dne nepřítomnosti, vrátí Klientovi

- 11) Zamlčel-li Klient skutečnou výši svého veškerého příjmu při jeho doložení podle odstavce 1 tohoto článku, je povinna doplatit úhradu do částky stanovené podle skutečné výše jejího příjmu způsobem uvedeným v odstavci 7. Současně je Klient povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 2 000,- Kč v hotovosti do pokladny Poskytovatele. Toto platí v případě snížené úhrady za služby z důvodu nedostatečného příjmu.

VII. Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených Poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb.

Klient prohlašuje, že byl seznámen s vnitřními pravidly Domova pro seniory Bechyně v němž se poskytuje sociální služba podle Smlouvy. Klient prohlašuje, že si tato pravidla přečetl a že jim porozuměl. Klient se zavazuje, že tato pravidla bude dodržovat.

VIII. Klient je povinen chovat se k pracovníkům slušně, nekonfliktně a nesmí porušovat jejich práva ani důstojnost.

IX. Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

- 1) Klient může Smlouvu vypovědět bez udání důvodu s okamžitou platností.
- 2) Poskytovatel může Smlouvu vypovědět jestliže Klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména:
 - a) zamlčení výše příjmu nebo jeho změn podle odst. 1 článku VI Smlouvy
 - b) nezaplacení úhrady za ubytování a stravu ve výši a způsobem sjednaným v odstavci 2, 5–7 a 10 článku VI Smlouvy.
 - c) jestliže klient i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které jí vyplývají z vnitřních pravidel Domova pro seniory Bechyně, zejména Domácího řádu.
- 3) Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem z důvodu uvedených v odstavci 2 písm. a) a b) jsou 3 měsíce. Z důvodu uvedeného v odstavci 2 písm. c) tohoto článku činí 1 měsíc. Výpovědní lhůta počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.

VIII. Platnost a účinnost Smlouvy

- 1) Smlouva nabývá platnosti okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnost dnem nástupu klienta do Domova pro seniory Bechyně.
- 2) Účinnost Smlouvy končí dnem ukončení pobytu Klienta v Domově pro seniory Bechyně. Klient nemůže práva z této Smlouvy postoupit na jiného.

IX. Nahlížení do dokumentace klienta

Klient (nebo jeho opatrovník a osoba určená klientem) má právo na požádání kdykoli nahlédnout do své dokumentace. Za přítomnosti zaměstnance Domova pro seniory Bechyně může nahlížet do dokumentace a dělat si kopie.

X. Závěrečná ustanovení

- 1) Klient má právo kdykoliv nahlédnout do způsobu stanovení výše úhrad uvedených v odstavci 2, článku VI.
- 2) Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích s platností originálu. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
- 3) Smlouva může být měněna nebo zrušena pouze formou písemného dodatku, podepsaného oběma smluvními stranami.
- 4) Smluvní strany prohlašují, že Smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli a že Smlouvu neuzavřely v tísní za nápadně nevýhodných podmínek.
- 5) Smluvní strany prohlašují, že Smlouvu přečetly, jejímu obsahu rozumí a s jejím obsahem úplně a bezvýhradně souhlasí, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.
- 6) V případě potřeby může Klient kdykoliv požádat o opětovné vysvětlení obsahu smluvního ujednání, pokud jemu nebude rozumět či zapomene.

V Bechyni dne

.....
podpis Klienta

.....
podpis Poskytovatele

PŘÍLOHA KE SMLouvĚ O POSKYTNUTÍ SLUŽBY SOCIÁLNÍ PÉČE V DOMOVĚ PRO SENIORY BECHYNĚ

1) Souhlasím / Nesouhlasím se *shromažďováním a zpracováním osobních údajů*, které jsou nezbytné pro provádění sociální péče, pro účely sociálního zabezpečení /úhrady za pobyt, za služby, vyřizování žádostí o sociální dávky a sociální příspěvky/ a dále pro účely důchodového zabezpečení. Doklady jsou též důležité pro poskytování zdravotní péče.

Veškeré zabezpečení proti úniku osobních dat je ošetřeno v souladu s platnou legislativou podle zákona na ochranu osobních údajů č. 101/2000 Sb. tzn., že dokumenty jsou v uzamykatelné kartotéce a v PC jsou zajištěny přístupovým právem a antivirovým programem.

2) Souhlasím / Nesouhlasím s tím, aby v rámci odborné praxe *studenti ze škol se zdravotnickým zaměřením a studenti ze škol specializovaných v sociální oblasti*, kteří jsou vázáni mlčenlivostí, *o mě pečovali a nahlíželi do mé ošetrovatelské a sociální dokumentace*.

3) Souhlasím / Nesouhlasím *s pravidelným výběrem záloh na úhradu placených léků* v takovém rozsahu, v jakém jsem povinen/a tyto úhrady platit dle daňového dokladu z lékárny. Zároveň prohlašuji, že jsem byl/a seznámen/a s pravidly pro výběr záloh a jejich zúčtování.

4) Souhlasím / Nesouhlasím *se shromažďováním osobních údajů, týkajících se mé osoby kamerovým systémem* ve vybraných prostorách DpS (spojovací chodba, chodba u kancelářství ředitelství a jídelna) a následným několikanásobným shromažďováním pořizovaných záběrů.

5) Souhlasím / Nesouhlasím *s fotografováním mé osoby při akcích pořádaných DpS Bechyně* a s použitím těchto fotografií v papírových médiích. Na internetu, v kronice a v publikacích vydávaných DpS Bechyně.

6) Žádám / Nežádám vedení DpS Bechyně *o uložení kapesného* do trezoru v kanceláři Domova pro seniory Bechyně.

7) Žádám / Nežádám vedení DpS Bechyně *o uložení vkladní knížky* č..... s částkou, - Kč do trezoru v kanceláři Domova pro seniory Bechyně. Zároveň prohlašuji, že jsem byl/a/ seznámen/a/ s vedením vkladních knížek.

8) Žádám / nežádám, aby mi platby za fakultativní služby byly hrazeny ze zůstatku důchodu, který vyplácí ČSSZ hromadným seznamem.

Služby dle odstavců 3), 4) a 5) jsou poskytované v Domově pro seniory Bechyně provozované Poskytovatelem v Bechyni, Klášterní 3 v pracovní den od 7.00 do 15.30 hod.

V Bechyni dne.....

.....

podpis Klienta

.....

podpis Poskytovatele

**Příloha 12 Metodika – Ustanovení kolizního opatrovníka za účelem
podpisu Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče
(vlastní návrh)**

**Metodika o ustanovení kolizního opatrovníka za účelem podpisu
Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče**

Pokud není klient schopen sám jednat a nemá soudem určeného zákonného zástupce, zastupuje ho dle odst.6) § 91 zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách při uzavírání smlouvy o poskytnutí služby sociální péče ve funkci kolizního opatrovníka obecní úřad obce s rozšířenou působností podle místa trvalého bydliště. Jde-li o poskytnutí pobytových sociálních služeb v zařízení sociálních služeb může klienta zastupovat obecní úřad obce s rozšířenou působností podle sídla tohoto zařízení.

Sociální pracovnice Domova pro seniory Bechyně oznámí tuto skutečnost sociální pracovníci příslušného městského úřadu obce s rozšířenou působností, zašle jí níže uvedené dokumenty: zápis ze Sociálního šetření za účelem uzavření smlouvy o poskytnutí sociální služby s Vyjádřením ošetřujícího lékaře a domluví s ní termín podpisu Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče v Domově pro seniory Bechyně.

Tuto skutečnost oznámí neprodleně i rodinným příslušníkům klienta a po domluvě s nimi požádá příslušný okresní soud o ustanovení opatrovníka.

**Příloha 13 Žádost o zastupování osoby při uzavírání Smlouvy o
poskytnutí služby sociální péče**



Klášteří 3, 391 65 Bechyně, tel: 381 211 024, 381 212 505-6
fax: 381 211 024, e-mail: info@ddbechyne.cz

V Bechyni dne

Věc: Žádost o zastupování osoby při uzavírání Smlouvy o poskytnutí služby
sociální péče

tímto Vás na základě § 91 zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách žádáme o
zastupování paní /pana/..... při uzavírání Smlouvy o poskytnutí
služby sociální péče v Domově pro seniory Bechyně. Paní /pan/.....
nar.....bytem.....
není ze zdravotních důvodů schopen sám/a/ jednat a nemá ani soudem určeného zákonného
zástupce.

Příloha č.1: Sociální šetření pro účely uzavření Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče
Příloha č.2: Vyjádření lékaře o zdravotním stavu

vyřizuje:

sociální pracovnice
DpS Bechyně

.....

ředitelka DpS Bechyně

Příloha č. 1 Sociální šetření pro účely uzavření Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče



Klášteří 3, 391 65 Bechyně, tel:381 211 024,381 212 505-6
fax: 381 211 024, e-mail:info@ddbechyne.cz

V Bechyni dne

Sociální šetření pro účely uzavření Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče

Dnejsem provedla sociální šetření pro účely podpisu Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče v Domově pro seniory Bechyně a potvrzuji, že

pan/í /

nar.:

trvale bytem:

t.č.:

je osoba, která není schopna sama jednat a nemá zákonného zástupce.

V souladu s uvedeným navrhuji uzavření Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče podle odst.6) § 91 zákona č. 108/2006Sb. o sociálních službách, tj. aby klienta při uzavírání této Smlouvy zastupoval obecní úřad s rozšířenou působností, tzn. Městský úřad

.....
sociální pracovnice DpS Bechyně

Příloha č. 2 Vyjádření ošetřujícího lékaře ke zdravotnímu stavu

v Bechyni dne

Vyjádření ošetřujícího lékaře ke zdravotnímu stavu

Klient si vzhledem ke svému zdravotnímu stavu.....
neuvědomuje smysl mluveného a psaného slova a za daných okolností není možný podpis
Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče v Domově pro seniory Bechyně.

.....
podpis

Příloha 14 Dotazník – Jednání se zájemcem o sociální službu

DOTAZNÍK - JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SOCIÁLNÍ SLUŽBU

Vážená paní, vážený pane,

ráda bych Vás požádala o zodpovězení několika následujících otázek. Vaše odpovědi budou použity pro potřeby mé bakalářské práce na téma **Vybrané procedurální standardy kvality sociálních služeb v domově pro seniory**. Dotazník je anonymní, pokud však budete chtít, ráda vám pomohu s jeho vyplněním. Za vyplnění tohoto dotazníku Vám předem děkuji.

- | | |
|-------------------------------|---|
| ☐ muž | ☐ klient domova |
| ☐ žena | ☐ rodinný příslušník klienta |

1. Kde probíhalo jednání se zájemcem o sociální službu?

- ☐ v Domově pro seniory Bechyně
- ☐ v domácnosti zájemce
- ☐ na oddělení následné péče či v jiném zdravotnickém zařízení
- ☐ jinde

2. Kdo se tohoto jednání účastnil?

- ☐ sociální pracovnice Domova pro seniory Bechyně
- ☐ vrchní sestra Domova pro seniory Bechyně
- ☐ zdravotní sestra či pracovník přímé sociální péče Domova pro seniory Bechyně
- ☐ ředitelka Domova pro seniory Bechyně

3. Jak dlouho jednání trvalo?

- | | | | |
|--|-------------------------------------|--|--------------------------------|
| ☐ méně než ½ hod. | ☐ ½ - 1 hod. | ☐ více než 1 hod. | ☐ nevím |
|--|-------------------------------------|--|--------------------------------|

4. Porozuměli jste sdělovaným informacím?

- ☐ ano ☐ spíše ano ☐ spíše ne ☐ ne ☐ nevím

5. Které informace byli pro Vás nesrozumitelné? Uveďte prosím

6. Měli jste možnost se společně podílet na tvorbě svých osobních cílů, kterých má být během Vašeho pobytu v domově dosaženo?

- ☐ ano ☐ spíše ano ☐ spíše ne ☐ ne ☐ nevím

7. Jaké informace o možném pobytu v domově Vás nejvíce zajímaly?

- ☐ úhrada za pobyt ☐ strava ☐ zajištění zdravotní péče
☐ počet lůžek na pokoji ☐ volnočasové aktivity ☐ možnost návštěv
☐ vnitřní pravidla pro pobyt v domově ☐ možnost pobytu mimo domov
☐ nakládání s příspěvkem na péči ☐ úklid
☐ jiné (uveďte)

8. S jakými dokumenty jste měl /a/ možnost se během tohoto jednání seznámit?

- ☐ Smlouva o poskytnutí služby sociální péče v Domově pro seniory Bechyně
☐ Domácí řád Domova pro seniory Bechyně
☐ Seznam dokladů potřebných pro nástup do Domova pro seniory Bechyně
☐ Nabídka služeb Domova pro seniory Bechyně
☐ Přehled volnočasových aktivit
☐ jiné (uveďte)

9. S čím jste byl nespokojen během jednání? Uveďte prosím.

10. Co byste změnil na průběhu tohoto jednání? Uveďte prosím.