

### Individuální projekt

Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb  
v Královéhradeckém kraji  
[www.socialniprojekty.cz](http://www.socialniprojekty.cz)

Tuto aktivitu pro Královéhradecký kraj zajišťuje:  
**Občanské sdružení „JOB“**

## Závěrečná zpráva z konzultací realizovaných v rámci zakázky VZ18/1

### 1. Shrnutí průběhu realizace zakázky

(proces realizace z pohledu naplnění předpokládaných výstupů a smluvních ujednání)

Všechny konzultace byly realizovány dle plánu v období od 6. 4. 2009 do 31. 7. 2010. V průběhu tohoto období proběhlo také úvodní proškolení konzultantů (25.4.2009) a 5 plánovaných setkání konzultantů (každé tři měsíce /4, 7, 10, 13 a 16 měsíc zakázky/ **11.7.2009, 17.10.2009, 30.1.2010, 3.4.2010, 2.7.2010**). Z těchto setkání bylo odevzdáno 6 prezenčních listin a 6 souvisejících zápisů.

V průběhu realizace byl průběžně aktualizován Harmonogram konzultací, jehož aktuální verze byly vždy předloženy jako přílohy k monitorovacím zprávám a odsouhlaseny zadavatelem. Změny harmonogramu byly také průběžně schvalovány v rámci zpráv z dílčích etap, kterých bylo odevzdáno celkem 20 (vždy 1 za 10 konzultací). Každá etapa byla odsouhlasena mezi zadavatelem a dodavatelem v akceptačním řízení a následně byl vystaven protokol o shodě dodaných služeb se specifikací uvedenou v nabídce.

Organizaci konzultací prováděli v součinnosti dva manažeři zakázky v souladu s bodem 4 uvedeném v metodice zakázky. Průběžně probíhala koordinace termínů konzultací a zasílání potřebných podkladů konzultantům i poskytovatelům, komunikace s poskytovateli a konzultanty. Čas byl také věnován monitoringu průběhu přípravy konzultací a práci s výstupy z nich (Zprávy z konzultací, Hodnotící dotazníky, Časový plán konzultací). Vše probíhalo dle plánu. V souladu s metodikou bylo organizačně zajištěno všech 200 konzultací a předáno zadavateli 200 zpráv z konzultací a 200 prezenčních listin v elektronické podobě. V kanceláři zakázky (kancelář dodavatele) je v listinné podobě uloženo 200 dokumentačních složek k realizovaným konzultacím obsahujících vždy Zprávu z příslušné konzultace, Časový plán konzultace, Prezenční listinu a Hodnotící dotazník. Tyto dokumenty jsou dodavateli k nahlédnutí v kanceláři zakázky u dodavatele.

V rámci publicity bylo dle daných pravidel průběžně na všech setkáních a materiálech spojených se zakázkou dbáno její řádné publicity. Každý konzultant obdržel složku, v které byl mimo jiné i leták propagující zakázku. V metodických setkáváních konzultantů byl této problematice věnován prostor a byly tak zajištěny požadované způsoby zviditelňování. Prostory využívané pro realizaci zakázky byly vybaveny cedulemi s prvky vizualizace a informacemi o tom, že projekt je financován z ESF a státního rozpočtu ČR prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost, v našich prostorách byly nainstalovány i vlajky (ESF, EU a ČR). Informace o projektu byly umístěny na webu sdružení JOB, Sekce rozvoje kvality a plánování sociálních služeb [www.jobos.cz](http://www.jobos.cz) a dále v součinnosti s objednatelům také na [www.socialniprojekty.cz](http://www.socialniprojekty.cz).

## Individuální projekt

Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb  
v Královéhradeckém kraji  
www.socialniprojekty.cz

Tuto aktivitu pro Královéhradecký kraj zajišťuje:  
**Občanské sdružení „JOB“**

O průběhu zakázky a projektu informovaly 4 tiskové zprávy, které byly vydány a zveřejněny dodavatelem na výše uvedených webových stránkách a rozeslány k otištění do celostátních i regionálních deníků.

V průběhu realizačního období proběhla veřejnoprávní kontrola zakázky na místě dle zákona č. 552/1991 Sb., o státní kontrole, ve znění pozdějších předpisů, ve smyslu zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, ve znění pozdějších předpisů. Kontrola neshledala nedostatky, které by vedly k uložení sankcí za porušení rozpočtové kázně.

Na základě výše uvedených informací, po přezkoumání průběhu zakázky a předložené nabídky, považujeme realizaci zakázky za úspěšnou, plně v souladu předložené a schválené nabídky.

## 2. Struktura a četnost konzultovaných témat

(kvantifikace za celé období realizace zakázky vycházející z monitoringu průběhu konzultací a informací uvedených ve Zprávách z konzultací)

V rámci projektu proběhlo 200 konzultací, z nichž každá měla jako základní zvolené konzultační téma jedno z 24 témat podle nabídky (tabulka č. 1). Reálně se však často stalo, že toto téma v průběhu konzultace přešlo do jednoho či několika dalších, což vyplynulo z analýzy zpráv z konzultací. Specifickou kapitolu tvoří konzultace na téma Smysl práce se standardy, které byly pojaty v zásadě dvojím způsobem: buď se jednalo o konzultaci na téma smyslu jednotlivých standardů kvality sociálních služeb a jejich zavádění v konkrétním zařízení, nebo byly vybrány pouze některé standardy dle zakázky zařízení a jim pak byla konzultace věnována. Struktura a četnost reálně konzultovaných témat je zachycena v tabulce č. 2

Z výše uvedeného také vyplývá, že počet konzultací a počet konzultovaných témat není stejný.

**Tabulka č. 1 Struktura a četnost témat dle zadání**

Téma konzultace	Počet
Nastavení cílové skupiny a odpovídající nabídky služeb	6
Individuální plánování	49
Personální řízení organizace	17
Spolupráce v území	5
Veřejný obraz a prezentace sociálních služeb	7
Nastavení nabídky služeb	8
Zvládání obtížných situací v práci s klienty	26
Obsahové a formální náležitosti smlouvy s klientem	8
Evidence odmítnutých zájemců o službu	0
Smysl práce se standardy kvality	21
Procesní řízení	1
Supervize jako nástroj podporující zvyšování kvality sociálních	5
Vzdělávání pracovníků v návaznosti na pracovní pozice a org.strukturu	2
Ochrana práv uživatelů sociálních služeb	13
Jednání se zájemcem o službu	7

### Individuální projekt

Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb  
v Královéhradeckém kraji  
www.socialniprojekty.cz

Tuto aktivitu pro Královéhradecký kraj zajišťuje:  
**Občanské sdružení „JOB“**

Práce s projektovými a dotačními žádostmi, tvorba rozpočtů, plnění závazků vůči donorům, projektové řízení organizace	4
Řízení dokumentace a její SW podpora	5
Spokojenost zainteresovaných stran	3
Prověřování systému managementu zařízení sociálních služeb	6
Účtování úhrad od klientů, evidence nedoplatků a přeplatků	2
Time management, Stress management, Motivační a benefitní systém organizace, Řízení lidí dle cílů, Systém stanovování a hodnocení pracovních úkolů	5
Problematika zbavení nebo omezení způsobilosti klientů k právním úkonům	0
Příspěvek na péči v pobytové službě	0
Smysl práce se standardy kvality u specifické cílové skupiny se smyslovým postižením	0
<b>CELKEM</b>	<b>200</b>

**Tabulka č. 2 Struktura a četnost témat dle analýzy zpráv z konzultací**

Téma konzultace	Počet
Nastavení cílové skupiny a odpovídající nabídky služeb	13
Individuální plánování	56
Personální řízení organizace	26
Spolupráce v území	5
Veřejný obraz a prezentace sociálních služeb	8
Nastavení nabídky služeb	13
Zvládání obtížných situací v práci s klienty	33
Obsahové a formální náležitosti smlouvy s klientem	17
Evidence odmítnutých zájemců o službu	1
Smysl práce se standardy kvality	4
Procesní řízení	1
Supervize jako nástroj podporující zvyšování kvality sociálních	8
Vzdělávání pracovníků v návaznosti na pracovní pozice a org.strukturu	7
Ochrana práv uživatelů sociálních služeb	50
Jednání se zájemcem o službu	18
Práce s projektovými a dotačními žádostmi, tvorba rozpočtů, plnění závazků vůči donorům, projektové řízení organizace	6
Řízení dokumentace a její SW podpora	13
Spokojenost zainteresovaných stran	3
Prověřování systému managementu zařízení sociálních služeb	7
Účtování úhrad od klientů, evidence nedoplatků a přeplatků	3
Time management, Stress management, Motivační a benefitní systém organizace, Řízení lidí dle cílů, Systém stanovování a hodnocení pracovních úkolů	5
Problematika zbavení nebo omezení způsobilosti klientů k právním úkonům	0

### Individuální projekt

Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb  
v Královéhradeckém kraji  
www.socialniprojekty.cz

Tuto aktivitu pro Královéhradecký kraj zajišťuje:  
**Občanské sdružení „JOB“**

Příspěvek na péči v pobytové službě	0
Smysl práce se standardy kvality u specifické cílové skupiny se smyslovým postižením	0
<b>CELKEM</b>	<b>297</b>

Při porovnání obou tabulek je zřejmé, že struktura témat byla stejná, stoupl počet témat, která byla v konzultacích probrána, avšak jejich poměrné zastoupení je vzhledem k celku prakticky stejné.

Výraznější rozdíl lze zaznamenat pouze u témat souvisejících s ochranou práv klientů a u jednání se zájemcem o službu – tato témata se objevila v konzultacích častěji, než byla původně zadána. Nejfrekventovanějšími tématy byla témata: individuální plánování a zvládání obtížných situací v práci s klienty. Je pravděpodobné, že z tohoto důvodu byla v konzultacích častější i výše uvedená témata, protože jednání se zájemcem o službu souvisí s uzavíráním dohody a individuálním plánováním, a při řešení obtížných situací v práci s klienty pracovníci častěji naráží na problematiku ochrany práv klientů.

### 3. Důležité poznatky a výstupy z konzultací

(zobecněný přehled výstupů a doporučení ze všech realizovaných konzultací a Zpráv z konzultace)

Lze konstatovat, že nejčastěji bylo konzultanty v Závěrečných zprávách doporučováno:

- Jasněji formulovat poslání a konkrétněji vymezit cílové skupiny
- Vytvořit jasné a pro klienty i pracovníky přehledné nabídky služeb
- Upravit pracovní postupy dle praxe a zakotvit je v metodice
- Dále se vzdělávat v oblasti standardů kvality sociálních služeb
- Navštívit kurzy na téma komunikace
- Vzdělávat se v manažerských dovednostech (pro vedoucí pracovníky)
- Řídit systematicky dokumentaci
- Dále konzultovat s externím odborníkem na vybraná témata
- Zavést, popřípadě posílit supervizi a podporu nezávislým odborníkem v zařízení

### 4. Příklady dobré praxe poskytovatelů sociálních služeb na území Královéhradeckého kraje

(přehled poznatků o identifikované dobré praxi poskytovatelů, který lze využít pro směřování další individualizované podpory poskytovatelů sociálních služeb na území Královéhradeckého kraje)

V průběhu konzultací se ukázala dobrá praxe v mnoha zařízeních, konkrétní příklady se vždy týkaly konzultovaného tématu.

## Individuální projekt

Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb  
v Královéhradeckém kraji  
[www.socialniprojekty.cz](http://www.socialniprojekty.cz)

Tuto aktivitu pro Královéhradecký kraj zajišťuje:  
**Občanské sdružení „JOB“**

Obecně lze říci, že zařízení se intenzivně zabývají tím, jak naplnit kritéria standardů kvality sociálních služeb, a to na všech úrovních organizací (řízení, poskytování služeb, materiálně technické zabezpečení). Potýkají se samozřejmě s řadou problémů, od finančních, přes nejasnou organizační strukturu, až po zajištění služeb apod. Nejvíce vyplývá potřeba nastavení systémových řídicích mechanismů ze strany vedení služeb, např. zvládnutí řízení změny v organizaci, vedení a motivace pracovníků, vyjasnění strategie služby a její propojenost s veřejným závazkem, srozumitelnost informací o službě pro klienty a spolupráce v území, dále schopnost pojmenovat a udržet hranice služby – zde by mohla být prospěšná další individualizovaná podpora v konkrétních zařízeních zaměřená na konkrétní problémy, se kterými se vedoucí pracovníci jednotlivých služeb potýkají.

Vzhledem k tomu, že nejčastějším tématem bylo individuální plánování, lze jako dobrou praxi označit to, že velká část zařízení skutečně pracuje s individuálními plány uživatelů a snaží se je nevnímat pouze jako formální a administrativně náročnou činnost. I zde se pracovníci potýkají s řadou nejasností a problémů a pomohla by praktická podpora. Toto téma je natolik rozsáhlé a zasahující do dalších oblastí služby, že často nebylo možné jej komplexně jednou konzultací vyřešit.

Dalším příkladem dobré praxe je to, že zařízení dbají na dodržování a ochranu práv klientů, přestože často považují za obtížné najít rovnováhu mezi ochranou práv klientů a pravidly, která klienti mají dodržovat. Z konzultací a zpráv vyplývá, že práva klientů a jejich ochrana jsou považována za klíčové a jsou na prvním místě. S tématem ochrany práv se pracovníci setkávají nejvíce při řešení obtížných situací a lze konstatovat, že se je snaží řešit tak, aby práva klientů nebyla porušena. Jako největší problém je ve zprávách označen současný nevyhovující systém zákonných zástupců (opatrovníků). Dále tato oblast naráží na další systémové prvky, např. nedostatečná motivace k činnosti klientů u domovů se zdravotním postižením (omezená nabídka „volnočasových kroužků“ nevede k praktickému osamostatňování a přirozené motivaci dospělých klientů). Volba volnočasových aktivit je dána spíše módními trendy a možnostmi zařízení, než zjištěnými potřebami klientů (keramické dílny, pletení košíků, malování apod.).

Jako příklad dobré praxe lze uvést také to, že některá zařízení se pokoušejí v poslední době budovat pozitivní obraz služby, pracují na PR strategiích a věnují se vlastní propagaci, což dosud není běžná norma. Tato snaha jistě zasluhuje ocenění a podporu v dalších aktivitách.

Dobrá praxe se nepochybně projevuje také v tom, že poskytovatelé dbají na vzdělávání pracovníků a snaží se ho zajistit v souladu s profesním rozvojem pracovníka a potřebami zařízení, narážejí při tom však na finanční a personální limity a v neposlední řadě na limity v nabídce kurzů.

## 5. Témata konzultací, která jsou z pohledu poskytovatelů (nebo konzultantů) považována za obtížná a uvítali by v této oblasti další podporu Královéhradeckého kraje.

### Individuální projekt

Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb  
v Královéhradeckém kraji  
[www.socialniprojekty.cz](http://www.socialniprojekty.cz)

Tuto aktivitu pro Královéhradecký kraj zajišťuje:  
**Občanské sdružení „JOB“**

Už z četnosti probíraných témat vyplývá, že za nejobtížnější jsou považována témata jednání se zájemcem o službu, uzavírání smlouvy o poskytování služeb a individuální plánování. Poskytovatelům je obvykle jasný základní teoretický rámec, v praxi se však potkávají s následujícími problémy:

- problematika není pojímána systematicky (do režimu dne jsou vsunovány plány klientů, nikoli že by ze zjištěných potřeb klientů vznikal plán dne pro pracovníky)
- zavádění IP není nijak řízeno, ani konzultováno uvnitř zařízení (pokud se vrátí pracovníci ze školení s novým typem plánu – plošně se zavede, za měsíc se systém celý předělá, protože se vrátili z jiného školení)
- není jasné, kdo a jak by měl vést jednání se zájemci o službu, co by jednání mělo obsahovat (velká propast mezi sociálními pracovníky v kancelářích a vyjednáním služby v praxi)
- není jasné, co zařízení klientovi může a nemůže poskytnout, neexistují konkrétní nabídky služeb

Dále se opakují nejasnosti v tom:

- co všechno by měla obsahovat smlouva v konkrétním zařízení, aby později nedocházelo ke konfliktům s uživateli služeb nebo jejich opatrovníky, co zákony ve smlouvě umožňují a co nikoli
- jak by měl vypadat osobní cíl uživatele a jak k němu dojít
- jak by měl vypadat individuální plán, nakolik by měl být podrobný, jak často ho revidovat
- jak individuálně plánovat s uživateli služeb, se kterými je komunikace z nějakého důvodu obtížná
- jak celý proces dokumentovat
- jak motivovat pracovníky k práci s individuálními plány
- jak zajistit, aby s sebou individuální plánování nepřinášelo nepřiměřenou administrativu
- jaké by měly být kompetence a pravomoci klíčových pracovníků
- jak zapojit do individuálního plánování rodiny uživatelů
- jak k naplnění osobních cílů uživatelů využít dalších služeb

V souvislosti s těmito tématy se také objevovala potřeba přesného vymezení cílových skupin a nastavení veřejného závazku, vytvoření jasné nabídky služeb.

Dalším obtížným tématem byla ochrana práv uživatelů služby. Poskytovatelé obvykle mají metodiku týkající se práv uživatelů a jejich ochrany, často se však jedná spíše o obecný dokument. V konzultacích se objevovaly následující otázky a potřeby:

- Potřeba stanovit konkrétní oblasti možného porušování práv uživatelů v konkrétním zařízení
- Nejasnost co je to přiměřené riziko a velká obava z možných sankcí, když se klientovi něco stane, jak nechat uživatele uplatňovat vlastní vůli, neporušit jeho práva a zabránit ohrožení jeho zdraví nebo života
- Jak, a kdy lze využívat restriktivní opatření, dále jak je dokumentovat

### Individuální projekt

Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb  
v Královéhradeckém kraji  
[www.socialniprojekty.cz](http://www.socialniprojekty.cz)

Tuto aktivitu pro Královéhradecký kraj zajišťuje:  
**Občanské sdružení „JOB“**

- Práva uživatelů služby x pravidla v zařízení, pracovníci mají velmi často pocit, že nemají žádná práva (souvislost s hranicemi služby a schopnostmi a dovednostmi vedoucích pracovníků)
- Spolupráce s rodinami a opatrovníky (často jak a do jaké míry hájit práva a zájmy klienta před jeho blízkými)

Jako obtížně řešitelné se poskytovatelům jevílo také téma zvládnání obtížných situací v práci s klienty. Potýkali se zejména s těmito situacemi:

- Verbálně nebo fyzicky agresivní klient
- Klient porušující pravidla
- Klient neúčastnící se žádných aktivit
- Klient odmítající léčbu a léky
- Klient vyžadující stálou pozornost a nadstandardní služby
- Jednání s rodinami a opatrovníky klientů

V souvislosti se zvládnáním obtížných situací se často objevovala potřeba supervize a podpory, posílení spolupráce v týmu. Je mylné se však domnívat, že tato témata souvisí pouze s dovednostmi zvládnání těchto situací u pracovníků v přímé práci s uživateli. Tito pracovníci se často bojí následků řešení obtížných situací ze stran svého vedení (tzv. „klient má vždycky pravdu“). Velká obava je ovšem i na straně vedoucích pracovníků služeb, např. obava z rozvázání smlouvy s klientem. Poskytovatelé se velmi často bojí médií, zadavatelů a zřizovatelů služeb, kteří „usilují“ o spokojené klienty (potažmo rodiny) za každou cenu a nemají zájem řešit „stížnosti na radnici“.

Poměrně výrazným tématem konzultací bylo personální řízení organizace, a to hlavně v následujících oblastech:

- Vedení organizace
- Přijímání a zaškolování pracovníků
- Hodnocení pracovníků
- Motivace pracovníků
- Vzdělávání pracovníků
- Popisy pracovních pozic
- Jasná organizační struktura
- Zajištění odpovídajícího počtu pracovníků
- Souběh (kumulace činností) řízení a přímé práce s klienty v rámci jednoho úvazku – zejména v malých službách

Je zřejmé, že toto téma konzultovali převážně vedoucí pracovníci. V této souvislosti je třeba zmínit častou absenci jasného vymezení pracovních povinností a kompetencí nejvyšších představitelů služeb ze strany zřizovatelů, které je často odbýváno mávnutím ruky s povzdechem: „ředitel (vedoucí) ručí za všechno“.

## Individuální projekt

Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb  
v Královéhradeckém kraji  
[www.socialniprojekty.cz](http://www.socialniprojekty.cz)

Tuto aktivitu pro Královéhradecký kraj zajišťuje:  
**Občanské sdružení „JOB“**

Většinou konzultací se dále prolínalo téma komunikace – komunikace v organizaci, v týmu, na supervizi, komunikace s klienty, komunikace s klienty, kteří komunikují s obtížemi... ačkoli toto téma nebylo samostatně v nabídce a jako samostatné se v konzultacích neobjevovalo, dá se říct, že se jedná o jedno z klíčových témat, které souvisí se všemi ostatními. V řadě případů je problematická komunikace mezi vedením a pracovníky v přímé práci řešena mylně zavedením supervize pro pracovníky v přímé práci s uživateli. Takový postup však nemůže nikdy kvalitní komunikaci, motivaci a řízení podřízených vedením nahradit. Naopak vytváří u pracovníků v přímé práci dojem, že situace je často neřešitelná, když jim pravomoci supervizora z pochopitelných důvodů nedokážou pracovní podmínky zlepšit.

V některých organizacích nebo typech služeb (např. zvláštní režim) byla v souvislosti s konzultačními tématy nastolena otázka nedostatečné kapacity pracovníků v přímé práci, tedy nedostatku personálu v souvislosti s požadovanými a zákonnými normami deklarovanými kvalitativními požadavky. Tento problém byl někde důsledkem nižších kompetencí vedení v oblasti řízení, dokladování, argumentování, vyjednávání a stanovování hranic ve vztahu k zainteresovaným stranám, jinde vedení nemělo jinou volbu, protože se jednalo o záležitosti systémového charakteru a neexistuje zde partner k jednání. Výše popsaná situace má ale vždy dopad na kvalitu v oblasti garance služeb, individuální přístup a snížení možnosti klienta volit z více způsobů řešení své situace. Výše uvedená situace vede také k přetížení pracovníků a jejich demotivaci, což má přímý dopad na kvalitu poskytovaných služeb.

Z výstupů ze Závěrečných zpráv také jasně vyplývá, že by poskytovatelé uvítali další podporu, a to zejména formou prakticky zaměřených konzultací (jak jednodenních, tak i vícedenních), popř. workshopů kde by si mohli účastníci problematické okruhy projít a případně prakticky vyzkoušet řešení, nebo vzájemně zkonzultovat konkrétní případy z praxe, které je zatěžují.

## 6. Výstupy konzultací týkající se dostupnosti sociálních služeb v kraji

(výstupy vztahené k procesům plánování sociálních služeb a potřebám potřeb místní komunity, které mohou generovat impulzy směřující k aktualizaci struktury „krajské sítě sociálních služeb“ (např. potřeba návazných a doplňkových služeb., mezirezortní spolupráce, atd.)

Z konzultací vyplývá, že jako jeden z největších problémů zařízení vnímají špatnou dostupnost psychiatrické péče pro uživatele sociálních služeb – je obtížné sehnat psychiatra, který by do zařízení docházel, pokud dochází, frekvence se často jeví jako nedostatečná (cca 1x za 14 dní – 1x za měsíc). Stejně obtížné je zajistit hospitalizaci na psychiatrických klinikách. V některých zařízeních pracovníci uváděli i horší dostupnost a často přístup dalších specializovaných lékařů – např. stomatologů a zdravotnických zařízení. Obecně lze říci, že pozornost by si jistě zasloužilo jasnější vymezení hranic a zlepšení spolupráce mezi zdravotnickými a sociálními službami.



### Individuální projekt

Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb  
v Královéhradeckém kraji  
[www.socialniprojekty.cz](http://www.socialniprojekty.cz)

Tuto aktivitu pro Královéhradecký kraj zajišťuje:  
**Občanské sdružení „JOB“**

Dalším závažným problémem je dostupnost návazných služeb – pokud uživatel služby z nějakého důvodu přestane spadat do cílové skupiny zařízení, je velmi obtížné zajistit mu jinou, odpovídající službu (např. pokud uživatel pečovatelské služby čerpající službu v DPS již nespadá do cílové skupiny např. proto, že jeho zdravotní stav se zhoršil natolik, že tato služba nestačí, je často téměř nemožné, zajistit mu službu vyhovující), což vede k tomu, že pracovníci poskytují služby nad rámec svých povinností a často též na hranici svých možností. Souvisejícím problémem je, že v řadě zařízení bylo zjištěno dosti klientů přijatých i v poslední době (někdy na nátlak zřizovatele nebo vlivných osob) mimo cílové skupiny, kteří jsou např. v rezidenčních službách bez potřeby poskytovaných služeb, takže vytváří problémy i při individuálním plánování. Tyto osoby pak zabírají místo osobám potřebnějším. Obecně je rovněž problematické východisko: „pokud už je umístěn, nemá většinou šanci – nikam jinam ho nevezmou – má péči...“.

Z konzultací dále vyplynulo, že pracovníci by uvítali větší spolupráci s místními institucemi – ať se jedná o sociální, zdravotní, školské nebo další běžně dostupné veřejné služby – a to na úrovni jednotlivých uživatelů služeb, kteří by tak mohli využívat široké spektrum služeb dostupných v lokalitě. Jako vážnější problematika, která by jistě zasluhovala řešení, je revize spolupráce s OSPOD, kde se poskytovatelé v některých případech dostávají do konfliktu se zájmy klientů (např. předávání informací o klientech apod.).

### 7. Doporučení pro směrování další individualizované podpory poskytovatelů sociálních služeb na území Královéhradeckého kraje.

Z analýzy zpráv z konzultací vyplynulo, že poskytovatelé služeb by uvítali podporu v následujících oblastech:

- podpora při zjištění kontinuálního financování – zejména podpora při jednání s MPSV (aby peníze přicházely včas a zařízení se nedostávala do obtížné situace, kdy nejsou schopna financovat provoz)
- navýšení pracovních míst (sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách), a to zejména v pobytových službách
- zajištění alespoň části povinného vzdělávání
- zajištění právního servisu (např. pro konzultace týkající se smluv, vypovídání smluv, opatrovníků, restriktivních opatření apod.)
- další podpora při zavádění standardů kvality sociálních služeb, formou konzultací
- vytvoření databáze odborníků, kteří mohou zajistit např. metodické vedení, supervize atd. (zařízení často nevědí, na koho se obrátit při sjednávání těchto služeb)

### 8. Závěr

### Individuální projekt

Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb  
v Královéhradeckém kraji  
www.socialniprojekty.cz

Tuto aktivitu pro Královéhradecký kraj zajišťuje:  
**Občanské sdružení „JOB“**

Ze zpráv z konzultací je zřejmé, že je poskytovatelé plně využili a konzultovali témata, která považují za obtížná. Z požadavků poskytovatelů i z doporučení konzultantů jasně vyplývá potřeba dalšího vzdělávání a externí podpory poskytovatelů.

Z hodnotících dotazníků vyplývá, že konzultace byly zcela vyhovující, poskytovatelé kladně hodnotili možnost zvolit si téma, kladně byl hodnocen obsah konzultací, neboť na jeho tvorbě se mohli poskytovatelé sami aktivně podílet a profesionalita a odborná způsobilost konzultantů.

Je patrné, že podpora formou konzultací je velmi vhodná, pracovníkům zařízení dává možnost klást dotazy dle vlastní potřeby, v hodnotících dotaznících bylo kladně hodnoceno zejména praktické zaměření konzultací.

Také odbornost a přístup konzultantů byly hodnoceny kladně, poskytovatelé byli spokojeni se vstřícností konzultantů a jejich otevřeností k dotazům a problematickým okruhům v zařízení.

Celkově lze říci, že konzultace se setkaly se zájmem a kladným ohlasem ze strany poskytovatelů, nejčtenější témata se týkala zejména oblastí souvisejících s přímou prací s uživateli služeb a personálního řízení organizací.

V Týništi nad Orlicí, dne 27.7.2010

Jindra Koldinská – manažer zakázky .....

Josef Veselka – manažer zakázky .....

Převzal, dne: .....