



Sp. zn. 45/2018/OZP/VV
Č. j. KVOP-39295/2018
Datum 18. září 2018

Doporučení veřejné ochránkyně práv ke zlepšení dostupnosti sociálních služeb

Mé poznatky vycházejí z výzkumu k dostupnosti sociálních služeb, dále z individuálních podnětů (zejména podnětů rodičů dětí s poruchou autistického spektra – PAS) a také z poznatků ze systematických návštěv. Doporučení směřuje ke zlepšení stávající situace dostupnosti vhodných sociálních služeb pro různé cílové skupiny, zejména pak pro osoby (děti a dospělí) s PAS. Adresuji je dotčeným ústředním orgánům a úřadům, v neposlední řadě také poskytovatelům zdravotních a sociálních služeb.

Situace rodin mnohdy není řešena komplexně. Rodiče a často také samotné sociální služby neví, že potřebnou pomoc a podporu by měl rodině se členem s poruchou autistického spektra poskytnout sociální pracovník obecního úřadu.¹ Sociální práce by se pak neměla soustředit na pouhé zajištění sociální služby, ale měla by zahrnout zmapování a pomoc při řešení celkové situace rodiny, která se stává základní pečující jednotkou, a potřeby ostatních členů rodiny jsou tak zpravidla upozaděny.²

V rámci jednotlivých krajů není aktuálně zajištěna dostupnost sociálních služeb pro cílovou skupinu dětí, ale také dospělých s poruchou autistického spektra. Lze předpokládat, že obdobně tomu bude u jiných cílových skupin, jejichž míra podpory s sebou přináší zvýšené požadavky ať už personální, nebo materiálně-technické.

Nedostupné jsou služby jak pobytové, tak i ambulantní a terénní, které poskytují podporu přímo v domácnosti (jako je např. raná péče) nebo mimo rodinu (stacionáře, odlehčovací služby), ale současně klientovi umožňují zůstat v prostředí rodiny, namísto života v pobytovém zařízení. S ohledem na požadavek dostupnosti nepostačí pouze existence dané služby, ale je třeba, aby s ohledem na kapacitu a aktuální naplněnost mohla poskytnout službu v odpovídajícím rozsahu.³ V opačném případě se jednoznačně snižuje efektivita a potenciální přínos služby.⁴

Jak vyplynulo z výzkumu, **nedostupné jsou zejména služby s vysokou finanční náročností** (typicky se jedná o služby s vyšším personálním zajištěním nebo potřebou významných

1 Myšleno obecní úřad obce s rozšířenou působností.

2 Rodiče musejí zpravidla opustit zaměstnání, dochází k zprůtrhání sociálních vazeb s přáteli a okolím. Rodiče nemají čas.

3 Rozsah služby se přitom odvíjí od individuálních potřeb a poptávky klienta.

4 Typicky je tomu u služeb rané péče, které, byť se jeví jako dostatečné (co do počtu jednotlivých zařízení), často mohou poskytnout intervenci v intervalu 1x za 6 týdnů a delším.

materiálně-technických úprav) nebo ty, jež jsou určeny pro cílovou skupinu, kterou lze označit jako obzvláště stigmatizovanou.⁵

Financování sociálních služeb je v tuto chvíli v rukou samospráv. Stejně jako jejich zařazování do základní sítě sociálních služeb a s tím spojené financování při vzniku nebo rozšíření služby. Jednotlivé kraje mají různě nastavenou „průměrnou cenu“, což se pak odráží v možnosti či ochotě kraje financovat i služby, které jsou nákladnější.

Zákonnou povinností v samostatné působnosti krajů je plánování dostupnosti sociálních služeb a tvorba střednědobých plánů rozvoje sociálních služeb. Jak ukázal výzkum, každý kraj k této povinnosti přistupuje různě – některé se k rozvoji sítě sociálních služeb vyjádřily jen velice obecně až abstraktně, jiné vymezily konkrétní opatření k podpoře či zřízení jednotlivých druhů služeb a jejich kapacity. Rozdílný je také přístup krajů k zajištění účasti potenciálních klientů (záměrců) a jejich rodin na samotném plánování služeb.

Za plnění závazků vyplývajících z Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením je odpovědný stát. Pokud se rozhodne tuto svou odpovědnost (a s tím spojené povinnosti) svěřit samosprávám, musí si nadále ponechat nástroje, jimiž plnění těchto povinností zajistí a ovlivní.⁶

Zdravotnická zařízení (ať již nemocnice/porodnice, či pediatři) **často nejsou připravena poskytnout rodičům dítěte se zdravotním postižením ani základní radu, kde mohou hledat podporu a pomoc** (služba raná péče, sociální pracovník na obecním úřadě). Za příklad dobré praxe považují tzv. Centra doprovázení zřízená v Praze, Brně a Hradci Králové.

Nejasná je i připravenost pediatrů odborně provést screening batolat na poruchu autistického spektra v 18 měsících a následně rodiče případně odkázat na správné odborné zařízení. Pokud v pobytovém zdravotnickém zařízení není zřízeno centrum provázení, je žádoucí, aby existovala osoba, která rodičům poskytne základní poradenství.⁷

Kromě služby rané péče a dalších odborníků jsou pro diagnostiku a následné nastavení podpory dítěte i rodiny **nezastupitelná speciálně pedagogická centra a pedagogicko-psychologické poradny (SPC/PPP)**. Tato odborná pracoviště jsou však natolik vytížena, že na školskou diagnostiku dítěte s PAS rodiče čekají řadu měsíců.

Doporučení Ministerstvu práce a sociálních věcí

Ministerstvu práce a sociálních věcí (dále „MPSV“) doporučuji, aby metodicky podpořilo sociální pracovníky obecních úřadů tak, aby byli schopni a připraveni reagovat na potřeby celé rodiny s dítětem se zdravotním postižením a situaci řešit komplexně.

5 Osoby s duševním onemocněním, osoby bez domova, osoby propuštěné z výkonu trestu odnětí svobody.

6 Komisař Rady Evropy pro lidská práva. *Právo lidí s postižením na nezávislý způsob života*. [online]. Štrasburk: 2012. [citováno 2018-07-24]; str. 8. Dostupné z: <https://rm.coe.int/the-right-of-people-with-disabilities-to-live-independently-and-be-inc/16806da8a9>.

7 Již nyní existují ve zdravotnických zařízení pozice sociálních pracovníků, zdravotně-sociálních pracovníků.

Dále MPSV doporučují, aby v právní úpravě zakotvilo nástroj, který by státu (MPSV) umožnil reálně ovlivňovat dostupnost sociálních služeb. Do té doby doporučují, aby ve spolupráci s kraji identifikovalo, které služby jsou zcela nedostupné (nebo jen stěží dostupné) a aktivně kraje podpořilo v jejich zřízení (např. finančními pobídkami).

Doporučení Ministerstvu zdravotnictví

Ministerstvu zdravotnictví doporučují, aby všem dětským klinikám a oddělením, pediatrům a pedopsychoiatrům poskytlo seznam odborných poradenských pracovišť (sociální služby, SPC, PPP), která mohou v daném kraji rodičům dětí se zdravotním postižením pomoci, včetně informace, jakou formu pomoci mohou od daného typu pracoviště očekávat.

Doporučení Ministerstvu školství, mládeže a tělovýchovy

Ministerstvu školství, mládeže a tělovýchovy doporučují, aby aktivně podpořilo vznik dalších SPC/PPP, případně rozšíření dosavadních celkových kapacit.

Doporučení krajům

Krajům doporučují, aby do **přípravy střednědobých plánů efektivně zapojily všechny, kteří mohou formulovat aktuální poptávku** po nedostatkových službách, a naopak označily služby, které nejsou poptávány, případně ne v takové míře, v jaké jsou zřízeny⁸ (tedy osoby se zdravotním postižením, pečující, osoby ohrožené sociálním vyloučením, poskytovatele sociálních služeb, ale i orgány sociálně-právní ochrany dětí, obecní úřady⁹ atd.). Dále doporučují, aby **plány** poskytování sociálních služeb vytvářené kraji byly **konkrétní, termínované a jejich plnění bylo měřitelné**.

Krajům dále doporučují, aby vytvořily **nástroj pro zajištění služby, která je i přes poptávku v přiměřeném časovém horizontu nedostupná** (např. mimořádné finanční dotace pro poskytovatele ochotné v aktuálním čase potřebnou službu poskytnout).

Krajům doporučují, aby při **přidělování dotací** zohledňovaly skutečnost, že bezpečné zajištění některých služeb (jak pro klienty, tak pro personál) je finančně náročnější než zajištění jiných služeb, a vycházely v tomto ohledu poskytovatelům vstřícně. Nejde však pouze o potřebu vyššího počtu pracovníků, zejména v přímé péči, ale i o jejich **motivaci**, neboť práce s klienty s vysokou mírou podpory, případně potřebou nepřetržitého dohledu, rizikem v chování je podstatně náročnější než práce s „běžnou“ klientelou sociálních služeb. Tito pracovníci by měli být maximálně motivováni, jak je to jen možné, mimo jiné i finančně (blíže viz doporučení poskytovatelům).

Krajům doporučují, aby **vytvořily nástroj** (obdobně jako v případě mapování ne/dostupnosti sociálních služeb), **jak zjišťovat reálný stav vytiženosti, resp. přetíženosti SPC/PPP** (tedy od kterých aktérů a jak potřebné informace zjišťovat).¹⁰ Na základě těchto informací,

8 Obsazenost či frekvence využívání služeb mají však kraje možnost zjistit již ze žádanosti o dotace.

9 I přes povinnost obcí na střednědobém plánu participovat je žádoucí obce aktivně ke spolupráci vyzvat.

10 Rodiče, pečující, samotná zařízení, školy, obecní úřady ...

aby následně **zajistily dostatečnou kapacitu SPC/PPP ve svém území**. Kraje by měly zjistit, kteří poskytovatelé a odborníci v jejich území diagnostiku (včetně diagnostiky pro účely podpůrných opatření ve školství) provádějí, jaké jsou „čekací“ doby a zda je kapacita dostatečná, příp. kde je ji třeba zvýšit.

Doporučení poskytovatelům a zřizovatelům sociálních služeb

Poskytovatelům sociálních služeb a zřizovatelům doporučuji, **aby pracovníky, kteří poskytují péči a pracují s klienty s vysokou mírou podpory, rizikem v chování apod., motivovali nejen finančně**, ale zamýšleli se také například nad možnostmi zkrácených úvazků a dalších nástrojů, jež podpoří kompenzaci náročné práce. Poskytovatelé by měli potřebné finanční prostředky nárokovat v rámci dotačních řízení, příp. i u svých zřizovatelů. Ti by měli podpořit opatření, která napomohou personálně pokrýt i služby pro klienty s vysokou mírou podpory, a sami pracovat na jejich rozvoji.

Doporučení poskytovatelům zdravotních služeb

Poskytovatelům zdravotních služeb doporučuji, **aby lékaře** (příp. osobu odpovědnou za sociální práci) v nemocnici **informovali** o tom, kde mohou hledat pomoc rodiny dětí se zdravotním postižením (sociální pracovník na obecním úřadě, sociální služby, pedopsychiatr, SPC/PPP), a tyto **informace rodinám aktivně poskytovali**.

Doporučení Odborné společnosti praktických dětských lékařů

Odborné společnosti praktických dětských lékařů doporučuji, **aby téma podpory rodin dětí se zdravotním postižením sama dále rozvíjela** a poskytovala svým členům důležité a užitečné informace. Za tím účelem nabízím veškerou podporu, pomoc a sdílení informací.

Mgr. Anna Šabatová, Ph.D.
veřejná ochránkyně práv