

Podpora odborných partnerství

3. setkání odborných koalic – koalice pro Plzeňský kraj

Termín a místo konání: 7. června 2013, od 10.00 do 13.00 hodin, Plzeňský kraj, Škroupova 1760/18, Plzeň

Přítomni: viz prezenční listina

1. Úvod a popis průběhu jednání

Za realizátory zahájila 3. setkání odborných koalic paní Macurová, která přítomným představila cíl projektu a téma dnešního setkání, kterým bylo systém financování, vykazování a evidence úkonů pečovatelských služeb. Dále v úvodu představila hosty dnešního setkání, a to Mgr. Marcelu Hauke, ředitelku Pečovatelské služby Města Dvůr Králové nad Labem a Mgr. Jiřího Zemana, koordinátora plánování sociálních služeb v Královéhradeckém kraji.

Poté prezentovali hosté své příspěvky. V průběhu prezentací se vedly diskuze k jednotlivým tématům.

2. Pečovatelská služba Města Dvůr Králové nad Labem – Mgr. Marcela Hauke

• **Úvodní informace**

Ředitelka již 15 let pracuje v pečovatelské službě, z toho 10 let v Pečovatelské službě Města Dvůr Králové nad Labem. Usiluje o profesionalitu služby, nabídnout potřebné klientům i zaměstnancům, neustále se zabývá kvalitou, efektivitou. Dle Mgr. Hauke pečovatelka nemůže pracovat 7 či 8 hodin v přímé péči, pak by vyhořela. Přidanou hodnotou pečovatelské služby je komunikace s klienty, která se nepřeočítá na peníze. Důležité jsou také standardy kvality sociálních služeb – všichni bychom měli usilovat o co největší kvalitu, ale všichni víme, že kvalita je o penězích. Je třeba nalézt míru kvality služeb, kterou bude stát finančně garantovat.

Dvůr Králové nad Labem má zhruba 16 500 obyvatel. Mgr. Hauke sleduje dlouhodobě, jak se vyvíjí věková struktura obyvatel města. V roce 2050 bude 30% obyvatel města starších 65 let, 10% obyvatel starších 80 let a 2krát více osob bude závislých na pomoci druhých.

• **Úvodní informace o organizaci, nejčastěji poskytované služby**

Organizace poskytuje pečovatelskou službu, provozuje azylový dům a nyní přistupují i k provozování noclehárny (zavedení služeb bylo reakcí na potřeby občanů města), provozuje středisko osobní hygieny a má ve správně 2 domy s pečovatelskou službou.

Pečovatelská služba přešla v roce 2003 pod město Dvůr Králové nad Labem, v tomto roce se Mgr. Hauke stala vedoucí služby. V této době měla organizace 8 zaměstnanců, 110 uživatelů (34 % z nich žilo v domě s pečovatelskou službou), pracovní doba byla od 6.00 hod. do 14.30 hod. v pracovní dny (o víkendech a svátcích se nepracovalo). Tato skutečnost nemohla vycházet z potřeb klientů. Proto Mgr. Hauke zavedla brzy po svém nástupu víkendové služby. Dle jejího názoru **klienti vnímají služby tak, jak se navenek služby prezentují**. Po vyhlášení víkendových služeb se okamžitě objevil zájem ze strany klientů o tyto služby.

Nejčastěji poskytovanými službami v roce 2003 byly: obědy a úklid společných prostor v domě s pečovatelskou službou. Potřebnost služeb ze strany klientů v této době nebyla příliš řešena – klientovi, který kontaktovat organizaci z důvodu zájmu o službu, byla služba poskytnuta bez dalšího šetření.

Od roku 2007 je pečovatelská služba příspěvkovou organizací města. Také je správcem všech budov (2 domy s pečovatelskou službou, azylový dům). Zpětně hodnotí Mgr. Hauke **rozhodnutí být správce budov jako šťastné** – umožňuje jí to rozhodovat o úrovni bydlení v domech s pečovatelskou službou a neřeší problém úklidu společných prostor pečovatelskými. V současné době jsou jejich cílovou skupinou také pacienti v terminální fázi, více se proto zaměřili na spolupráci se zdravotníky a s rodinou.

Nejčastěji poskytovanými službami jsou nyní stále obědy, pak osobní hygiena a doprovody, nákupy, dále úklidy, příprava stravy, praní prádla, ošetrovatelské úkony (dohled nad příjmem léků, drobné převazy), pedikúra, dohled, pochůzky, pomoc při podávání jídla, uhlí a dříví.

• Počet klientů pečovatelské služby

Vývoj **počtu klientů pečovatelské služby za rok** (tzn. stav uživatelů k 1.1. + uživatelé, kteří přišli v daném roce): rok 2003 = 130, rok 2007 = 291 a rok 2012 = 240 (tj. cca 200 uzavřených smluv o poskytnutí služby) Lépe vypovídajícím ukazatelem je **počet uživatelů/měsíc**: rok 2006 = 176 uživatelů, rok 2012 = 156 uživatelů.

Od roku 2007 se počet klientů snižoval. Důvodem byly vyšší sazby, které klienti nechtěli hradit. Organizace také začala více pracovat s potřebnostmi – začala zjišťovat nepříznivé situace, ve kterých se lidé mající zájem o službu nacházejí.

Od roku 2007 se také ve společnosti více ekonomicky uvažuje. Objevilo se více dodavatelů služeb, zejm. obědů. V současné době odkazuje organizace klienta, který má zájem jen o zajištění obědů, na jiné dodavatele služeb, což pro klienta vyjde levněji.

• Jednotlivé úkony pečovatelské služby

Dovoz obědů:

V roce 2007 organizace poskytla 27 298 obědů, v roce 2012 již jen 17 391 obědů. V roce 2010 měla organizace uzavřeno 45 smluv pouze na poskytnutí obědů, v roce 2013 je to 18 smluv. Od roku 2010 dochází k poklesu smluv uzavřených pouze na zajištění obědů. Mají ale takovou zkušenost, že někteří klienti, kteří pro zajištění obědů začali využívat soukromé dovozce, se opět vrátili k pečovatelské službě. Pečovatelská služba zajistí nejen dovoz oběda, ale je vnímána i jako kontrola klienta a jeho stavu, soukromý dovozce také nečeká na dveřmi, dokud nemohoucí klient dojde ke dveřím apod. Diskuze o tom, zda je dovoz oběda sociální služba či nikoliv, je možné uzavřít skutečností, že **dokud dovoz oběda bude v úkonech pečovatelské služby, je to pečovatelská služba.**

Osobní hygiena:

V roce 2007 organizace poskytla 750,5 hodin pomoci při osobní hygieně, v roce 2012 je to 1516,34 hodin. Jedná se o zajištění hygieny lidem na lůžku nebo lidem v domácnosti, kteří k tomu potřebují pomoc (klienty bez vany odkazují na středisko osobní hygieny). Zajišťují také kompenzační pomůcky do vany.

Doprovázení:

V roce 2003 poskytla organizace 310 hodin doprovodů, v roce 2012 je to již 1409,7 hodiny doprovodů. Zajišťují doprovody služebními autem, sanitou, autobusem (např. se slepým klientem). Od klienta vybírají úhradu za doprovod, ne za náklady spojené s užitím auta.

Zajišťují doprovody pro zprostředkování kontaktů se společenským prostředím. Organizace má široký vozový park (9 služebních aut). V roce 2003 měla pečovatelská služba k dispozici jedno služební auto – starou Felicii. Rozšíření vozového parku je o neustálé manažerské činnosti vedoucí služby.

Dohled:

Ze zkušenosti by přivítali, kdyby dohled byl jednou ze základních činností pečovatelské služby – klienti tuto službu chtějí a potřebují, jedná se o podporu rodiny.

➤ Zkušenosti se zajištěním dohledu:

Oblastní charita Sušice také postrádala možnost zajištění dohledu v rámci pečovatelské služby. Zřídila tedy v regionu terénní odlehčovací službu. Je třeba ke stávající situaci přistupovat kreativně. Po té, co budou zrušeny úkony v jednotlivých službách a služby budou zaměřeny na cílovou skupinu a budou moci pružně reagovat na potřeby, bude situace lepší.

Fakultativní úkony Pečovatelské služby Města Dvůr Králové nad Labem:

Jako doplňkové úkony organizace poskytuje ošetřovatelské úkony, pedikúru a dohled.

➤ Diskuze na téma zdravotních úkonů:

Pečovatelská služba Města Dvůr Králové nad Labem jako doplňkovou činnost zajišťuje dohled nad příjmem léků, kdy se pečovatelka zeptá klienta, zda si lék vzal.

Oblastní charita Sušice v rámci podávání jídla a pití dohlíží také nad příjmem léků. Nadávkování zajišťuje rodina či ošetřující lékař prostřednictvím sestry.

Situace, kdy pečovatelka nedostane odpověď či neví, zda si klient lék skutečně vzal či nezval, řešit jako rizikovou situaci: zhodnocovat přiměřenost rizika, mít dopředu vyjednáno s klientem, koho o situaci informovat, co dělat. Pečovatelská služba nemá právo požadovat informace o zdravotním stavu klienta, ale klient jí tyto informace může sám od sebe sdělit. Problémem je však tato situace u klientů, kteří nemají rodinu, kteří jsou sami. Spolupráce v těchto případech s lékaři je komplikovaná – lékař zdravotní sestru 3krát denně k tomu klientovi nepošle, protože mu to zdravotní pojišťovna neuhradí.

➤ Diskuze na téma nestátní neziskové organizace (dále jen NNO) X příspěvkové organizace jako poskytovatelé sociálních služeb:

Situace příspěvkové organizace a NNO je odlišná v tom, že nestátní nezisková organizace nemá za sebou partnera-zřizovatele, který by ji podržel (neboť zájmy klientů pečovatelské služby i pečovatelské služby, jsou také zájmy obce). Problémem jsou u NNO zejména investice – finanční prostředky na každoroční provoz se vždy nakonec nějak podaří získat, ale úplně chybí finance na investice, rozvoj a plánování budoucnosti.

Příspěvková organizace zase svádí boj se samosprávou. Tím, že sociální služby nejsou v popředí zájmu politiků, zřizovatelé někdy po příspěvkových organizacích vyžadují postup, který není v souladu se zákonem o soc. službách. Typickým příkladem je problematika domů s pečovatelskou službou.

Možným řešením, ze zkušenosti, pro tyto situace je upozornit zřizovatele na provedení inspekce ve službě a možné důsledky plynoucí z výsledku inspekce.

Dle zkušenosti přítomných je nevhodnou právní formou pro poskytování sociálních služeb OSVČ (osoba samostatně výdělečně činná) a společnost s ručením omezeným.

➤ Diskuze na téma schopnost poskytovatelů obhájit svoji práci:

Při jednání s politiky jsou klíčoví partneři z řad poskytovatelů sociálních služeb, kteří dokáží jasně říct, kolik jejich služby stojí, proč potřebují daný objem finančních prostředků. Důležitá je schopnost poskytovatelů obhájit svoji práci.

Dle pana Zemana by bylo dobré v diskuzích o nedostatku finančních prostředků v sociálních službách a hrozícím zániku organizací změnit ze strany organizací přístup. Neargumentovat tím, že zaniknou organizace, ale veřejné služby pro občany. Politici argumenty organizací vnímají tak, že je to takové strašení, že organizace jen tak nezaniknou.

Ukončení činnosti poskytovatelů služeb v sobě zahrnuje 2 důležité věci – jednak nebudou poskytovány služby klientům a jednak přijdou o práci zaměstnanci poskytovatelů.

➤ Diskuze na téma příspěvku na péči (dále jen PnP):

Často se mluví o tom, že pečovatelské službě „náleží“ klienti s 1. a 2. stupněm PnP a pro klienty se 3. a 4. stupněm PnP jsou určeny pobytové služby. Pečovatelská služba Města Dvůr Králové nad Labem má i klienty se 3. a 4. stupněm PnP. Organizace umí poskytnout celodenní a komplexní péči, za pomoci rodiny a dalších organizací mohou klienti doma dožít. Organizace ale působí v regionu, kde je sociálních služeb dostatek a služby se tak doplňují. I dnes stále mají i klienty bez příspěvku na péči, ale od roku 2007 počet těchto klientů klesá. Nejvíce klientů mají s 1. a 2. stupněm PnP.

Mgr. Hauke se často setkává s etickým dilematem dětí postarat se o své rodiče - děti mají potřebu starat se o své rodiče. S tím souvisí další mýtus ve společnosti, a to že rodina se o klienta nechce starat či nemá peníze na péči o něj. Ze zkušenosti pečov. služby ze Dvora Králové i Oblastní charity Sušice je to tak, že rodiny se starat nemohou nebo neví jak. Je třeba podporovat spolupráci s rodinou na péči o klienta a naučit rodinu, jak se o klienta starat. Pouze výjimečně se pečovatelské služby setkávají s tím, že by se rodina starat nechtěla.

➤ Diskuze na téma úhrady od uživatelů a úhrady přepočtené na 1 úvazek pečovatelky:

V Pečovatelské službě Města Dvůr Králové nad Labem činily úhrady od 1 uživatele/měsíc/v Kč:

	rok 2007	rok 2012
: vč. stravy:	351,-	1 028,-
: bez stravy:	351,-	545,-

Náklady na obědy je třeba, dle rozhodnutí inspekce provedené u organizace, započítávat do úhrady od klienta. Pro své potřeby si Mgr. Hauke vede ještě statistiku úhrady bez stravy. Dříve se hovořilo o tom, že optimální by byla úhrady 700,-/uživatele. U sociálně slabšího klienta úhrady dofinancovává rodina.

Ostatním pečovatelským službám vychází úhrada obdobně.

Velkým problémem jsou **nejasně instrukce** ze strany MPSV ohledně vykazování úhrad. Každá organizace pak volí jiný způsob, započítává jiné skutečnosti. Pak je velmi problematické vycházet při řešení efektivity služby z těchto podkladů! V současné době není možné získat pro řešení efektivity služby relevantní data!

Např. ve statistikách pro Královéhradecký kraj se rozlišují jednotlivé složky úhrad od uživatelů. Ale každý krajský úřad v tomto postupuje jinak.

V Pečovatelské službě Města Dvůr Králové nad Labem činily úhrady přepočtené na 1 úvazek pečovatelky:

	rok 2007	rok 2012
: vč. stravy:	63 751,-	184 066,-
: bez stravy:	63 751,-	97 628,-

Otázkou je, jaký je správný poměr mezi kvalitou a efektivitou, co je neoptimálnější?

Dle pana Zemana je obecně považována za vhodnou částku, kterou by si měla vydělat pečovatelka (1 úvazek) 100 000,-.

• Zdroje financování

Rozpočet Pečovatelské služby Města Dvůr Králové nad Labem činí ročně cca 7 až 8 mil. Kč při 16 zaměstnancích, největší část nákladů představují platy zaměstnanců (některé pečovatelky jsou platově zahrnuté do 6 třídy – zprostředkovávají společenské kontakty). 63% příjmů pečovatelské služby plyne od zřizovatele, 25% od uživatelů služby a 12% od MPSV. Kraj přispíval na službu v prvních dvou letech činnosti (2007, 2008), poté kraj přestal službu finančně podporovat (organizace získává dostatek prostředků z jiných zdrojů). Velké finanční prostředky byly zapotřebí při přechodu pečovatelské služby pod město – budovaly se kanceláře, vozový park. Od té doby se dotace města

trochu snížily. Vyjednávání o dotacích je hodně o osobní statečnosti. Mgr. Hauke má určité hranice, morální hranice vůči klientům, za které nehodlá jít.

➤ **Zkušenosti jiných organizací:**

Rozpočet pečovatelské služby Oblastní charity Sušice představuje cca 2,5 mil Kč při přibližně stejném počtu zaměstnanců.

• **Domy s pečovatelskou službou (dále jen DPS)**

V roce 2007 bylo 90% obyvatel DPS klientů pečovatelské služby, v roce 2012 to bylo 77% obyvatel DPS. Byt v DPS je domácnost klienta stejně jako byt klienta mimo DPS. Pečovatelská služba Města Dvůr Králové nad Labem je správcem DPS, uzavírá tedy nájemní smlouvy s lidmi v DPS. Při výběru nájemníků organizace upřednostňuje občany, kteří jsou zdravotně postižení, či ty, kteří potřebují pečovatelskou službu. Zároveň ale klienty vedou k tomu, aby byli soběstační. Díky tomu se v organizaci snižuje počet pečovatelek na DPS. V organizaci funguje takový systém, že všechny pečovatelky (v terénu i v DPS) znají všechno – i pečovatelky z DPS znají klienty z terénu kvůli víkendovým službám.

➤ **Diskuze na téma DPS:**

Přítomní se setkali s následující praxí na obcích při pronajímání bytů v DPS – nájemní smlouvy s občany jsou uzavírány na 1 rok a dotyční musí čerpat pečovatelskou službu. Pokud ji nečerpají, obec s nimi smlouvu již neprodlouží, někdy dokonce za to následuje i smluvní pokuta. Problémem v této věci byly podmínky grantů na vybudování DPS - nájemní byty byly/jsou určené pro osoby potřebující a využívající pečovatelskou službu.

Problematické také je, že byty v DPS byly vyjmuté z možnosti zvyšovat regulované nájemné.

• **Vytíženost pečovatelek v přímé péči**

Jedná se o čas pečovatelky, kdy je v práci a věnuje se přímé péči, tzn. není zde zahrnuto vzdělávání, nemocenská, dovolená, komunikace s klientem. Jedná se o ten čas, který je účtován klientovi, vč. cesty. V roce 2010 byla vytíženost pečovatelek v přímé péči 48%, v roce 2011 50% a v roce 2012 je to 62%. Dle Mgr. Hauke je to maximum, na které pečovatelka může jít, výš už to nejde.

➤ **Zkušenosti a diskuze na téma vytíženost pečovatelek, účtování cesty, spolupráce s obcemi:**

Problémem jsou opět různé výklady týkající se cesty za klientem – zda cestu účtovat či neúčtovat. Poskytovatelé poskytují službu osobám se sníženou soběstačností bez ohledu na to, zda klient žije dále od služeb jako je lékař, pošta, obchod, či zda žije ve městě. Nemohou dělat rozdíly mezi klienty. Dotace od kraje a MPSV slouží pak k dofinancování rozdílu mezi „dostupností“ klientů.

Z dosud zpracovaných analýz v rámci projektu vyplynulo, že obslužnost pečovatelskou službou v kraji je na dobré úrovni, ale je horší ve venkovských krajinách. Pečovatelské služby působící ve venkovských krajinách chtějí za klienty dojíždět, ale potřebují vědět, za jakou cenu. S tím souvisí nutnost stanovit metodiku, podle které pak bude cestovné vykazováno a která sjednotí podklady pro určení nákladovosti služby.

Náklady se některé přítomné organizace snaží snižovat vytvářením sítě středisek na území, kde služba působí, např. Sušice – Kašperské Hory – Kolinec. S tím také souvisí přístup obcí k financování sociálních služeb pro své občany. Ze zkušenosti poskytovatelů starostové k sociálním službám přistupují tak, že nemají povinnost zajišťovat tyto služby pro své občany, ale mají na starosti zajištění kanálů, plynovodů apod. Pomohlo by uzákonění povinnosti obcí finančně přispívat organizacím na poskytování sociálních služeb.

Pečovatelská služba Města Dvůr Králové nad Labem také jednu dobu zajišťovala pečovatelskou službu občanům dalších obcí na základě smlouvy s obcemi, v rámci kterých obec hradila cestu za klienty. Po

nějaké době se však obce obrátily na pečovatelskou službu s tím, že zajištění pečov. služby pro občany jejich obcí jim nabídla také charita a dokonce bez nutnosti finančně na službu přispívat. Tímto jednáním charita srazila cenu služby.

3. Pohled na roli pečovatelských služeb v přípravě na stárnutí a jejich financování – Mgr. Jiří Zeman

• Úvodní informace

Mgr. Zeman pracuje na Krajském úřadu Královéhradeckého kraje jako krajský koordinátor plánování sociálních služeb 2,5 roku. Předtím pracoval v sociálních službách na pozici manažer terénní práce, dále působil v pečovatelské službě a také v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež.

V roce 2011 obdržel Sociální odbor Krajského úřadu Královéhradeckého kraje politické zadání – připravit síť sociálních služeb na propad financí z individuálních projektů kraje a připravit srovnání podmínek financování sociálních služeb bez ohledu na zřizovatele. Z pohledu práva jsou poskytovatelé sociálních služeb (vyjma příspěvkových organizací a organizačních složek měst a obcí) stejný subjekt.

• Studie financování pečovatelských služeb

(Studie je dostupná na http://www.kr-kralovehradecky.cz/assets/poskytovatele/metodika/Analiza-pecovatelskych-sluzeb_FINAL.pdf).

K tématu přistoupili se snahou o to, aby si pečovatelské služby na sebe vydělaly.

Je třeba rozlišovat mezi efektivitou a nákladovostí. Efektivita představuje účinnost, dosahování účinků, není to nákladovost. Zabývali se tím, co je oprávněné chtít od klientů služby a od pečovatelek. Také ověřovali hypotézu, že lidé nemají na to kupovat si sociální služby, a zaobírali se také tím, jak připravit síť sociálních služeb na stárnutí.

Na krajském úřadu mají k dispozici data od roku 2005. Od roku 2007 je sbírají od poskytovatelů služeb. Využívají tzv. **benchmarking**, který slouží k porovnávání sebe sama s ostatními organizacemi.

Zaměřili se na **optimální službu na trhu** – ne na nejlepší, ani nejlevnější. Pro průzkum vybrali 7 organizací poskytujících pečovatelskou službu, které nezajišťují jen hotelové služby, tedy služby, které si občané mohou běžně koupit (praní, úklid a další). Při výběru organizací zohlednili také právní formu, velikost a oblast, kde jsou služby poskytovány (venkov X město, přičemž za malé město považují město s POÚ s cca 3 – 4 tis. obyvateli).

Zaobírají se rozumnou ekonomikou - pracují s mediány. Jde jim o srovnávání služeb prostřednictvím srovnatelných kritérií, i za účelem ochrany poskytovatele, zaměstnanců a dalších. Nepracují s úkony, ale jednotkou je úvazek pracovníka přímé péče (2 000 hodin pracovního fondu ročně). Pracují také s úhrady od uživatelů, které očišťují od nákladů souvisejících se zajištěním obědů a dalších.

Základními východisky týkajícími se pečovatelské služby jsou:

➤ služby by měly poskytovat pocit jistoty (při průzkumu lidé v pobytových službách mluvili o tom, že chtěli jistotu, proto šli do pobytového zařízení)

Pokud však má pečovatelská služba poskytovat klientům jistotu, musí jistotu dostat také poskytovatel.

➤ měly by zajistit potřeby osob s vysokou závislostí a být schopné na tyto jejich potřeby pružně reagovat

Obědy může zajistit i někdo jiný, např. zřízenec na obci může dojet do školy pro obědy a donést je klientům. Sociální služby by se měly soustředit na jiné úkony, např. pomoc při osobní hygieně. Mgr. Zeman se setkal s tím, že pán potřeboval dohled pro manželku, o kterou pečoval 24 hodin denně, a místní pečovatelská služba pána odmítla z důvodu zajišťování obědů pro další klienty. A to navíc v regionu, kde působí řada „bohatých“ firem, které rozvázejí obědy pro své zaměstnance.

- měly by být finančně dostupné pro uživatele
- a jejich poskytování by mělo být finančně udržitelné pro veřejné rozpočty

Zjištěné slabé stránky pečovatelské služby:

- malý trh služeb vede k dumpingu

Ideální velikost trhu je 8 – 10 tis. lidí. V tomto případě je poptávka po službě dostatečná, pečovatelská služba nemá tendence a potřebu se podbízet, je efektivní.

- služby nemají dostatečnou pružnost

Služba má být schopná reagovat na potřeby klienta max. do dvou dnů. Měla by využívat pružných forem práce, což se neděje - služby se poskytují lineárně.

- služby preferují činnost před řešením situace klienta

- služby nejsou zaměřené na „nejpotřebnější“

Je třeba začít u své organizace a její vize. Řada organizací sama sebe vnímá jako úklidovou firmu, zaměřenou na klienty s 1. a 2. stupněm PnP.

- dochází k dumpingu

Organizace se klientovi cenově podbízejí, nerealizují sociální šetření, nerozlišují klienty podle toho, zda službu skutečně potřebují.

V Královéhradeckém kraji působí 301 pečovatelek. Při průzkumu bylo zjištěno, že v pečovatelské službě je **rezerva 5 mil. Kč**. Jedná se o peníze, které se nevyberou, nebo o ztráty v případech, kdy služby nevyužívají svůj potenciál.

Dle zkušenosti Oblastní charity Sušice je třeba počítat s **kolísáním práce** v pečovatelské službě, např. v zimním období je více práce, pak může nastat situace, kdy zemře více klientů a najednou není práce pro jednu pečovatelku. Toto v rezervě není zohledněno.

Jedná se o vnější vliv, který člověk neovlivní, ale je třeba s ním počítat. Velká organizace je schopná se s tímto vypořádat mnohem snáz (poskytuje většinou více služeb, má více zaměstnanců). Působení větších či menších organizací v daném regionu je o **organizaci sítě služeb**. Je třeba změnit pohled – jde o placení služeb, ne organizací (např. 4 organizace potřebují peníze na ředitele - řešením by bylo jejich spojení a placení jen jednoho ředitele).

Mgr. Zeman se přiklání k tomu **platit dostupnost sociálních služeb**, nikoli jejich kvalitu. Tzn. nedávat dotace na sociální služby, ale platby za služby. Poskytovatelé si za platby koupí, co budou potřebovat, a využití plateb vykáží. Cílem tohoto přístupu je motivovat pečovatelskou službu v orientaci na potřebné klienty a úkony nehotelového typu.

Efektivita pečovatelské služby:

- pečovatelky tráví úkony nehotelového typu 18-30% času, v malých pečovatelských službách 8% času

Ve skladbě úkonů pečovatelské služby je vidět zaměření na „potřebné“ klienty.

- je oprávněné požadovat od klientů úhrady v rozmezí 80 – 100% sazeb stanovených vyhláškou

Na ekonomiku zaměřené organizace nemají problém vybírat za úkony 120,- na hodinu, proplácí také dohled nad klientem.

Pečovatelská služba města Rokycany také přešla na sazbu 120 Kč/hod. a nezaznamenala velké problémy. Dokonce i klienti, kteří z tohoto důvodu odešli, se postupně vrátili.

Proč tedy nezvýšit limity za úhrady služeb tak, aby se poskytovatelé, kteří chtějí služby poskytovat na komerční úrovni, užívali? Možná je ochota uživatelů platit za služby spíše o nějaké psychické hranici – o tom, že uživatelé nechtějí platit za služby, které by pro ně měly rodiny zajistit zdarma.

Hranicí finanční dostupnosti pečovatelské služby pro uživatele je důchod ve výši 7 tis. Kč měsíčně. V Královéhradeckém kraji spolupracují s městskými úřady, které mají informace o výši důchodů. Nezisková organizace může uplatnit u klienta slevu. Ze zákona musí poskytovatel službu poskytnout

klientovi, který ji potřebuje, bez ohledu na to, zda na to klient má finanční prostředky. Otázkou ale je, kdo to poskytovateli doplatí!

V Oblastní charitě Sušice uplatňují u osobní asistence cenovou diferenciaci - čím více hodin péče klientovi poskytují, tím je sazba za hodinu nižší. Při čerpání několikahodinové péče by klienti úhradu za službu nebyli schopni zaplatit, ani z PnP.

➤ dohled nad dospělou osobou by měl být úkonem sociální služby – otázka je, kam ho započítat

➤ k tomu, aby byl klient motivován zůstat ve svém přirozeném prostředí, je třeba, aby byly v regionu poskytovány i další služby

➤ je třeba celodenní dostupnost pečovatelské služby min. 11 hodin 7 dní v týdnu

Podle přístupu by měl být pracovník ohodnocen - je rozdíl, zda pracuje o víkend, večer, nebo končí každý den v 15 hod. a odchází domů.

➤ hotelové služby by měly být účtovány za reálné náklady

➤ bylo by dobré uplatňovat cenovou diferenciaci úkonů - rozlišovat sazby dle životně důležitých úkonů

Systém poskytování dotací v Královéhradeckém kraji:

➤ oddělili dotační řízení od řízení potřebnosti služeb

➤ kraj má informace o tom, kolik úvazků pečovatelek je třeba

➤ potřebnost služby posuzují tím, zda na poskytnutí služby finančně přispívá obec. I když ani to není úplně vypovídající, záleží na přístupu starosty k sociálním službám.

➤ obce i poskytovatelé mají právo žádat o navýšení dotací

➤ obce se vyjadřují k žádostem poskytovatelů sociálních služeb o dotace, poté žádosti projednává zastupitelstvo, kraj při poskytování dotací spolupracuje také s obcemi s rozšířenou působností

➤ optimální náklady se počítají jako prozí náklady + náklady na pracovníky v přímé péči

➤ kraj při poskytování dotací spolupracuje s poskytovateli: všechny návrhy kraje týkající se dotací jsou veřejné (jak podklady pro zastupitelstvo kraje, tak podklady pro MPSV), realizují letní setkání s poskytovateli (organizační záležitosti) a podzimní a jarní setkání týkající se návrhů dotací,

➤ pokud MPSV neposkytne dotace na služby, které kraj chce podporovat (např. terénní služby), kraj je připraven za určitých pravidel tyto služby dofinancovat.

Již od roku 2006 se kraj setkává s poskytovateli, vznikl i tým konzultantů napříč službami, kraj poskytl organizacím potřebné konzultace – kraj se snaží o celostní přístup k poskytování sociálních služeb.

Spolupráce krajských koordinátorů plánování sociálních služeb:

Mgr. Zeman spolupracuje s koordinátory ze Zlínského a Pardubického kraje. Domlouvají společný postup vůči poskytovatelům, neboť roste podíl stejných poskytovatelů. Je v kontaktu také s koordinátorem ze Středočeského kraje. Spolupráce se odvíjí od potřeby výměny informací, nejde o politické zadání, spolupráce se odvíjí od konkrétních osob.

4. Závěr ze setkání koalice

Přítomní se shodli na tom, že doporučení pro Krajský úřad Plzeňského kraje by měla mimo jiné zahrnovat:

✓ potřebu stanovení jasné metodiky vykazování úkonů a úhrad

✓ potřebu stanovení pravidel pro rozdělování dotací a zajištění zpětné vazby (poskytovatelé neví, proč dostávají méně nebo více finančních prostředků)

✓ potřebu jasné deklarace spolupráce s obcemi na financování sociálních služeb a uplatnění této spolupráce v praxi

✓ zajištění rovného přístupu k různým formám poskytovatelů



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Žadoucí by bylo v rámci projektu zpracovat reálnou mapu kraje v poskytování služeb – kde jsou služby dostupné a kde ne, včetně zohlednění časové dostupnosti.

Dne: 14. 6. 2013

Zpracovala: Tereza Eberlová, odborná koordinátorka projektu

Ověřila: Martina Macurová, metodička procesu