

jsou v cílové skupině správně schopny určit pouze tři osoby z deseti. S tím, jak se nárok na důchod přibližuje, informovanost lidí v tomto ohledu roste (viz graf č. 1). Pouhý rok před dosažením statutárního důchodového věku však není schopna okamžik vzniku nároku na důchod správně určit téměř polovina budoucích důchodců. Řada občanů v předdůchodovém věku deklarujících

dostatek informací o tom, kdy získají nárok na odchod do důchodu, správnou informací ve skutečnosti nemá. Tento výstup potvrzuje závěry některých zahraničních studií zabývajících se problematikou přípravy na důchod, které upozorňují na úskalí měření informovanosti populace o důchodovém nároku postaveném pouze na základě sebehodnocení respondentů. Výsledky šetření

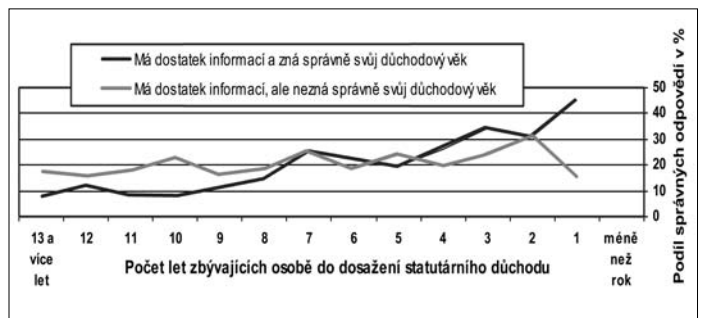
ukazují vztah pozitivní korelace mezi subjektivním pocitem informovanosti a objektivně měřenou informovaností. Nicméně mezi osobami deklarujícími dostatek informací má ve skutečnosti správnou informaci pouze každý druhý, objektivní informovanost strmě roste až před dosažením statutární věkové hranice pro odchod do důchodu (viz graf č. 2).

**Graf č. 1: Schopnost osob v předdůchodovém věku správně stanovit okamžik, kdy dosáhnou nároku na starobní důchod**



Zdroj: Výzkum „Finanční gramotnost jako součást přípravy na stáří“, předběžné výsledky k 28. 11. 2007.

**Graf č. 2: Schopnost osob v předdůchodovém věku správně stanovit okamžik, kdy dosáhnou nároku na starobní důchod u těch, které deklarovaly dostatek informací v této věci**



Milan Šlapák, Tomáš Soukup, VÚPSV

## Informační servis čtenářům

### Recenze: Jak zajišťovat kvalitu péče o seniory

Jabůrková, Milena - Mátl, Ondřej: *Kvalita péče o seniory: Řízení kvality dlouhodobé péče* Praha, Galén 2007, 176 s.

Autoři se věnují zavádění a řízení kvality služeb poskytovaných seniorům, kteří jsou dlouhodobě závislí na pomoci druhé osoby. Cílem publikace je předložit a nabídnout k širší diskusi souhrn výsledků výzkumu zaměřeného na mapování zdrojů, procesů při řízení kvality a na analýzu dopadu řízení jakosti v sociálních a zdravotních službách pro seniory.

Text je strukturován do pěti kapitol. V první autoři prezentují celkový kontext a koncepci výzkumu (jako teoretická východiska volili teorii řadové byrokracie, jako nástroj analýzy využili modifikovaný Demingův cyklus kontinuálního zlepšování). Design výzkumu byl sestaven se značnou pečlivostí. Základní přehled výsledků a zjištění výzkumu slouží k porovnání domácí situace v oblasti řízení kvality služeb s vývojem v zahraničí. Pro větší přehlednost a celkové vyznění lze doporučit, aby v dalším vydání publikace byla tato část zařazena jako samostatná poslední kapitola.

Druhá kapitola obsahuje výstupy z fáze výzkumu zaměřené na revizi literatury. Autoři v textu nabízí nejen přehled dostupné relevantní literatury, ale také podrobnou analýzu shromážděných textů. Předmětem analýzy byly klíčové pojmy „kvalita“, „systémy/metody řízení kvality“, „zavádění kvality“ nebo „řízení kvality“. Analýza shora uvedených termínů poměrně jednoznačně potvrzuje pojmovou nejednotnost a odlišnost v obsahovém uchopení těchto termínů v českém diskurzu. Autentické

výroky osob působících v resortu sociálních služeb jasně dokladují tendence k individuálním výkladům základních termínů a subjektivním percepčním zavádění kvality v sektoru sociálních služeb.

Výstupy z diskuse panelu expertů jsou předloženy v třetí kapitole. Odborníci vesměs reflektovali pozitivní vývoj v daném sektoru, současně však poukazovali na řadu problémů, např. na nejednotnou politiku státu v oblasti péče o seniory, nedostatečnou podporu při zavádění změn, na rizika spojená s formalizací inspekce kvality apod. Z vlastní zkušenosti označili za nejčastěji aplikovaný nástroj zavádění kvality Národní standardy kvality, které jsou však mnohdy implementovány formálně-administrativním způsobem.

Následující kapitola shrnuje výsledky dotazníkového šetření. Jednotkou analýzy byli poskytovatelé dlouhodobé sociální a sociálně-zdravotní péče pro seniory. Byla sledována právní forma dané organizace, nabídka služeb, zavádění a řízení kvality, udržení a zvyšování kvality. Stěžejními službami poskytovanými seniorům jsou terénní pečovatelská služba a domov pro seniory, dále stacionáře a domácí ošetrovatelská péče (home-care). Ostatní druhy služeb vystupují v souboru jako spíše doplňkové. Klíčové jsou právě služby s potenciálem kombinovat uspokojování sociálních a zdravotních potřeb seniora. Nejčastěji jsou služby poskytovány obcemi, kraji a nevládními organizacemi, které

budou nejvíce vystaveny požadavkům na propojení sociální a zdravotní péče. Nejčastěji uplatňovaným nástrojem řízení kvality jsou Národní standardy kvality sociálních služeb. Důvodem zvyšování kvality služeb jsou spokojenost klientů a povinnosti vyplývající z legislativy. Nezbytným faktorem úspěchu procesu zvyšování kvality je vzdělávání pracovníků zařízení a možnost získat dostatek zkušeností. Nedostatek financí a administrativní náročnost procesu změn brání.

Detailnější vzhled do situace v organizacích poskytujících sociální služby pak nabízí kapitola pátá, ve které jsou publikovány výstupy z případových studií. Výsledky vytváří poměrně zřetelný obraz organizace, v níž jsou nástroje řízení kvality úspěšně implementovány a jež se snaží kvalitu kontinuálně sledovat a udržovat. Zdroji motivace jsou jednoznačná orientace na klienta a jeho potřeby, snaha uspět v konkurenci, zachovat či posílit dobré jméno organizace. Nástroje pro řízení a zvyšování kvality jsou v ní vnímány jako prostředek dosažení cíle. K jeho dosažení přispívá systematické a kontinuální vzdělávání managementu a pracovníků; získávání zkušeností z domácí i zahraniční praxe; aktivní vyhledávání informací; zájem spolupracovat s akademickou obcí; sledování aktuálních zpráv resortních ministerstev; zájem participovat na výzkumných či inovačních projektech; aktivní vyhledávání možností čerpat domácí či evropské zdroje; intenzivní komunikace s uživateli či jejich

rodinami a monitoring spokojenosti s poskytováním služeb.

Publikace je přínosná v mnoha ohledech, přináší především řadu nových zjištění a poznatků o poskytování sociálních a zdravotních služeb dlouhodobé péče pro seniory v České republice, přičemž k výzkumu zvoleného tématu využívá komplexní

přístup. Přínosem bude zejména pro pracovníky sociálních a zdravotních služeb, kteří jsou bezprostředně konfrontováni s požadavky praxe. V textu naleznou odpovědi na řadu otázek, které pro ně v každodenním procesu vyvstávají v souvislosti s požadavky nové legislativy. Je třeba ocenit, že text je čtivý a přehledný. Autoři pub-

likace naznačují, jaké potíže je možné při implementaci změn spojených se zaváděním kvality očekávat, na druhou stranu poukazuje i na četná pozitiva, která takové úsilí přináší pracovníkům a uživatelům služeb.

Kateřina Kubalčíková, VÚPSV

## Vznikne Národní úřad pro zaměstnanost a sociální správu

**Vláda České republiky schválila věcný záměr zákona o zřízení Národního úřadu pro zaměstnanost a sociální správu a okresních ředitelství pro zaměstnanost a sociální správu. Cílem je sjednotit dosavadní orgány působící v oblasti zaměstnanosti a v sociální oblasti do jednotné specializované sociální správy.**

Od 1. ledna 2009 mají být zřízeny Národní úřad pro zaměstnanost a sociální správu (dále jen „národní úřad“) a okresní ředitelství pro zaměstnanost a sociální správu (dále jen „okresní ředitelství“). V jejich působnosti zůstanou činnosti vykonávané dosud úřady práce a činnosti vykonávané krajskými úřady a obecními úřady různých stupňů, z nichž se na novou instituci přenesou kompetence v oblasti dávek pomoci v hmotné nouzi, dávek sociální péče těžce zdravotně postiženým občanům, příspěvku na péči a sociálně-právní ochrany dětí. Odstraněna bude i asymetrie ve výkonu agendy státní sociální podpory v Praze. Současně dojde k delimitaci zaměstnanců na národní úřad a na okresní ředitelství.

Důvodem připravovaných změn je snaha o sjednocení administrace sociálních dávek a činností v oblasti zaměstnanosti do jednoho místa, jejich synchronizaci a zvýšení efektivity a dále o vytvoření lepších podmínek pro plnění mezinárodních závazků státu bez ohledu na místní politiku. Sjednocení organizace a řízení přispěje ke zvýšení efektivity reformních kroků sociálních systémů.

Úprava lékařské posudkové služby bude navržena takovým způsobem, aby bylo posíleno řízení lékařské posudkové služby České správy sociálního zabezpečení ze strany MPSV a aby fungovala jako resortní posudková služba.

Organizační uspořádání vychází ze stávající struktury úřadů práce a z konceptu detašovaných pracovišť národního úřadu na krajské úrovni i detašovaných pracovišť okresních ředitelství. Tím bude zachována dostupnost výkonu těchto agend.

Zřízení národního úřadu a okresních ředitelství by nemělo obecně zvýšit výdaje, avšak dojde k jejich strukturálním změnám. Sníží se výdaje obcí na zabezpečování přenesených agend a zvýší se výdaje státního rozpočtu.

### Současné uspořádání

#### ● zaměstnanost

Úkolem služeb zaměstnanosti je výkon státní politiky zaměstnanosti, tzn. mimo jiné zprostředkování zaměstnání včetně poskytování podpory v nezaměstnanosti, podpora vytváření nových pracovních příležitostí, podpora profesní mobility formou

rekvalifikací atd. Kromě toho vykonávají další agendy, jako je uspokojování mzdových nároků zaměstnanců při platební neschopnosti jejich zaměstnavatelů, povolání výkonu umělecké, kulturní, sportovní a reklamní činnosti dětí a poskytování dávek státní sociální podpory. Na pevně vybudované síti úřadů práce a jejich územních pracovišť lze proto stavět při vytváření systému národního úřadu a okresních ředitelství.

#### ● dávky státní sociální podpory

Dávky poskytují úřady práce, o odvoláních rozhodují krajské úřady. V Praze mají působnost prvoinstančního orgánu úřady městských částí a druhoinstančním orgánem je Magistrát hlavního města Prahy. Uspořádání výkonu této agendy tak není na celém území státu jednotné.

#### ● dávky pomoci v hmotné nouzi

Dávky poskytují pověřené obecní úřady, mimořádnou okamžitou pomoc osobám ohroženým sociálním vyloučením poskytuje obecní úřady obcí s rozšířenou působností. O odvoláních proti rozhodnutí v prvním stupni řízení rozhodují krajské úřady. Čím složitější je sociální situace rodiny, tím komplikovanější je získání pomoci a tím více orgánů se na jejím zajištění podílí.

#### ● dávky sociální péče pro těžce zdravotně postižené občany

Dávky poskytují pověřené obecní úřady a obecní úřady s rozšířenou působností. Bezúročné půjčky a mimořádné výhody poskytují obecní úřady obcí s rozšířenou působností. O odvoláních rozhodují krajské úřady.

#### ● příspěvek na péči

Příspěvek se poskytuje lidem závislým na pomoci jiné fyzické osoby. O příspěvku v prvním stupni rozhoduje, příspěvek vyplácí a jeho využití kontroluje obecní úřad obce s rozšířenou působností, který také provádí sociální šetření. Stupně závislosti posuzuje úřad práce. O odvolání rozhoduje krajský úřad.

#### ● sociálně-právní ochrana dětí

Podle zákona zajišťují sociálně-právní ochranu dětí Ministerstvo práce a sociálních věcí, Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí, krajské úřady, obecní úřady obcí s rozšířenou působností a obecní úřady. V současnosti spočívají hlavní problémy v rozdělení výkonu této ochrany.

### Nové uspořádání

Základem nově zřízeného národního úřadu a okresních ředitelství, které jsou správními úřady v oblasti zaměstnanosti, ochrany zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele, státní sociální podpory, pomoci v hmotné nouzi, dávek sociální péče pro těžce zdravotně postižené občany, příspěvku na péči a sociálně-právní ochrany dětí, budou příslušné věcné odbory MPSV a krajských úřadů; 77 okresních ředitelství bude vytvořeno ze současné sítě úřadů práce a z příslušných odborů obecních úřadů obcí s rozšířenou působností a pověřených obecních úřadů. Sídlem národního úřadu bude Praha, sídlem okresních ředitelství dosavadní sídla úřadů práce. V zájmu zabezpečení dostupnosti služeb občanovi budou vytvářena detašovaná pracoviště.

### Rozdělení kompetencí

#### MPSV

V kompetenci MPSV zůstanou rozhodující činnosti v oblasti zaměstnanosti, ochrany zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele, státní sociální podpory, pomoci v hmotné nouzi, dávek sociální péče pro těžce zdravotně postižené občany, příspěvku na péči a sociálně-právní ochrany dětí. Na národní úřad se přesouvají veškeré výkonné kompetence včetně metodického řízení. Pravomoc odstraňovat tvrdosti, které by se vyskytly při provádění sociální péče, zůstává ministrově práce a sociálních věcí.

#### Národní úřad

Národní úřad převezme řídicí činnosti, které ministerstvo doposud vykonávalo v oblasti zaměstnanosti vůči úřadům práce, i činnosti doposud vykonávané krajskými úřady v oblastech státní sociální podpory, pomoci v hmotné nouzi, dávek sociální péče pro těžce zdravotně postižené občany, příspěvku na péči a sociálně-právní ochrany dětí. Všechny tyto oblasti bude také metodicky řídit.

V oblasti zaměstnanosti na něj přejdou i některé činnosti dosud vykonávané z úrovně ministerstva (např. agentury práce), činnosti vykonávané doposud pověřenými úřady práce a jednotlivými úřady práce.