

postrádali. Debatovalo se také o možnostech řešení, které by uživatelé zvolili, kdyby nebyla služba dostupná, a nakonec se účastníci sami pokusili definovat parametry z jejich pohledu kvalitní služby.

K integraci a návratu do běžného života podle diskutujících pomáhá široké spektrum subjektů a služeb, od rodiny, vzdělávacího systému až po sociální služby. Nejvíce si sociálně-integrační služby spojovali s těmi, které jsou poskytovány bezplatně neziskovými a církevními organizacemi. Služby zřizované orgány veřejné správy nebo přímo patřící do jejich struktur pro ně nejčastěji ztělesňoval úřad práce nebo odbor sociální péče, přičemž úřad práce byl účastníky z hlediska začleňování na trh práce ohodnocen jako nefunkční.

O existenci služby se její uživatelé dozvídají z veřejné inzerce jen výjimečně, nejvíce se naopak osvědčilo doporučení od známých či přímo klientů. Častým zdrojem informací o existenci a nabídce služeb je také přímo terénní sociální pracovník. V některých případech si možnosti řešení a nabídku služeb lidé sami aktivně hledají (např. prostřednictvím internetu). Při prvním kontaktu se službou neměli budoucí klienti většinou žádná konkrétní očekávání o charakteru a průběhu poskytované služby. Vzhledem ke své často velmi zoufalé situaci očekávali prostě „jen“ pomoc. Většina účastníků si však neuměla představit, jak by svou situaci řešila v případě, že by služba neexistovala. Dle vlastních slov by zvažovali sebevraždu, kriminální aktivity, někteří však i věřili, že by ji nakonec zvládli vlastními silami.

Uživatelé v poskytované službě dle vlastních slov nacházejí především záchytný bod, lidský přístup a oboustrannou

důvěru. Přírůstek kvalitních služeb vidí především v poskytnutí prostoru pro sdílení, v pocitu důvěry v klientův potenciál a respektu k jeho názorům. To klienty dle jejich zkušeností zbavuje strachu, upevňuje jejich samostatnost a usnadňuje orientaci v řešení jejich problémů. Oceňují také to, že je dobrá služba učí komunikovat s okolím, především s úřady. Mimo to pracovníci služeb klientům poskytují zejména důležité informace, konkrétní rady a podporu při řešení jejich životní situace. Jako nezbytná součást a zároveň významný faktor dobře fungující spolupráce byl klienty označen dobře nastavený a průběžně reflektovaný individuální plán.

K nedostatkům, které klienti vnímali jako nejvýraznější, patří nedostatečná propojenost a návaznost jednotlivých služeb a malá schopnost informovat o alternativních formách pomoci. Kvalitní služby často nemívají dostatečnou kapacitu a ne všechny typy služeb jsou místně dostupné pro každého. Problémy nastávají také při zániku služby, kdy klienti často nejsou dostatečně informováni o návazných možnostech. Tomu, aby klienti mohli zcela přestat službu využívat a plně se začlenit do společnosti, často brání chybějící dostupné bydlení a u předlužených osob reálná možnost oddlužení. Mnozí by ocenili možnost přechodně službu znovu využívat či nadále udržovat kontakty se sociálními pracovníky. Jednotlivci uváděli rovněž individuální negativní zkušenosti s poskytováním služeb, např. neochotu ze strany některých pracovníků, zvyhodňování vybraných klientů, zneužívání materiální pomoci určené klientům, případy chování vnímaného klienty jako šikana, či neschopnost přizpůsobit se individualitě klienta. Poskytovatelé

by proto dle účastníků setkání měli více dbát na zajištění rovného přístupu a budovat mechanismy prevence a kontroly individuálních pochybení pracovníků a zneužívání pozice moci ve vztahu klient - pracovník. Stejně tak by ovšem měli klást větší důraz na oboustrannou reflexi plánu spolupráce, aby nedocházelo ke zneužívání služeb ze strany klienta.

Jako hlavní výstup se zúčastnění pokusili společně nadefinovat parametry kvalitní služby. Ta se dle jejich mínění vyznačuje tím, že jsou při jejím poskytování oboustranně dodržována pravidla, je schopna reagovat na individuální potřeby klientů, zajistit jejich soukromí, poučit se z předchozích zkušeností a využít je ve prospěch klientů. K řešení situace klienta by měla přistupovat komplexně, nabízet co nejširší nabídku aktivit, být schopna spolupracovat s celou rodinou, nabízet možnosti, jak vyplnit volný čas klientů, a zajistit návazné služby poté, co se klient osamostatní. Za důležité považují také to, aby poskytovatelé služeb vedli klienty k tomu, aby byli schopni poznat, kdy už službu nepotřebují, a přestali ji využívat dříve, než se na ní stanou závislými.

Národní setkání lidí se zkušeností s chudobou a sociálním vyloučením v roce 2011 organizovalo občanské sdružení IQ Roma servis ve spolupráci s dalšími poskytovateli sociálně-integračních služeb - A-kluby ČR, o. s. Ester, Rozkoší bez rizika, Novým prostorem, oddělením sociální rehabilitace Magistrátu města Brna, Člověkem v tísní, Probační a mediální službou Brno a SKOK. Akci finančně podpořil Výbor dobré vůle Olgy Havlové a EAPN ČR.

*Autorka je vedoucí analyticko-metodického úseku IQ Roma servis, o. s.*

## Informační servis čtenářům

### Novinky v knižním fondu

**Pracovní neschopnost pro nemoc a úraz v České republice za rok 2010.**

Praha, Český statistický úřad 2011. - 195 s.

**Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách.**

Tábor, APSS ČR 2011. - 272 s. - ISBN 978-80-904668.

**Monografizace státního zaměstnance v oblasti sociálního zabezpečení v Čechách od konce 19. století po současnost. Bakalářská práce.** / Ježková, Monika

Hradec Králové, Univerzita Hradec Králové, Pedagogická fakulta 2010. - 54 s., 5 příl.

**Finanční podpora rodin s dětmi v České republice v evropském kontextu.** / Mitchell, Eva

Praha, Sociologický ústav AV ČR 2010. - 136 s. - ISBN 978-80-7330-183-5.

**SGB. Sozialgesetzbuch. Band I: SGB I, SGB IV, SGB V (Auszüge), SGB VI, SGB IX, SGB X, SGB XI**

Berlin, Deutsche Rentenversicherung Bund 2011. - 1229 s.

**SGB. Sozialgesetzbuch. Band II: SGB II, SGB III, SGB V, SGB VII, SGB VIII, SGB XII**

Berlin, Deutsche Rentenversicherung Bund 2011. - 1488 s.

**Demografická situace České republiky. Proměny a kontexty 1993–2008.** / Burcin, Boris - Fialová, Ludmila - Rychtaříková, Jitka a kol. Praha, Sociologické nakladatelství (SLON) 2010. - 238 s. - ISBN 978-80-7419-024-7.

**Taxing wages 2009–2010. Special feature: wage income tax reforms and changes in tax burdens 2000–2009.**

Paris, OECD 2011. - 585 s. - ISBN 978-92-64-09753-7.

**Übersicht über das Sozialrecht.** Bonn, Bundesministerium für Arbeit und Soziales 2011. Nürnberg, BW Bildung und Wissen 2011. - 1172 s. - ISBN 978-3-8214-7247-8.

**Achieving full participation through Universal Design.** / Ginnerup, Soren Strasbourg, Council of Europe Publishing 2009. - 105 s. - ISBN 978-92-871-6474-2.

**Institucionální podmínky sociální integrace cizinců v ČR II. Role zaměstnání a vybraných institucí v procesu integrace.** / Trbola, Robert [EDI] - Rákoczyová, Miroslava [EDI]

Brno, Barrister & Principal 2011. - 186 s. - ISBN 978-80-87474-20-4.

Prvních pět zařízení pobytových služeb, u nichž byl proces dobrovolné externí certifikace ukončen, získalo koncem června při příležitosti zakončení projektu „Značka kvality v sociálních službách“ certifikáty osvědčující výsledky hodnocení jejich činnosti, které využívá 284 kritérií v pěti základních oblastech, vyjádřené počtem hvězdiček. Certifikát s pěti hvězdičkami získal Domov seniorů Mistra Křišťana Prachatic, certifikáty s počtem 4 hvězd převzali zástupci Domova sociální péče Hagibor, Domova Slunečnice Ostrava, G-centra Tábor a Do-mova pro seniory Kamenec, Slezská Ostrava. Cílem projektu je pomoci seniorům a jejich blízkým rozlišit úroveň poskytovaných sociálních služeb a motivovat management jednotlivých zařízení k zvyšování jejich kvality. V současné době má o certifikaci zájem dalších šest desítek pobytových zařízení sociálních služeb. Do budoucna se počítá s modifikací systému i pro další typy sociálních služeb.