

## **Zpráva z odborné metodické podpory neziskové organizace DŽIVIPEN, o.p.s.**

Metodická odborná podpora neziskové organizace DŽIVIPEN, o.p.s., která je zapojena do procesu komunitního plánování sociálních služeb v Opavě, byla realizována konzultantem PaedDr. Miroslavem Pilátem, Ph.D.<sup>1</sup> Metodická podpora a konzultace proběhly v měsících září a listopad 2020. Termín 30.10. 2020 uvedený v dohodě o provedení práce, na jejímž základě byla realizována, nemohl být vzhledem k pandemické situaci v ČR dodržen; posunutí termínu bylo konzultováno s věcně příslušným náměstkem primátora statutárního města Opavy PhDr. Igorem Hendrychem, Ph.D.

Právní forma nezisková organizace DŽIVIPEN, o.p.s., je podle výpisu z Registru poskytovatelů sociálních služeb (dále jen „registr“)<sup>2</sup> uvedena jako občanské sdružení se sídlem Jiráskova 2213/13, Opava – Předměstí, 746 01 Opava 1; statutárním orgánem je pan Julius Lévy, který zastává funkci ředitele. Sociální pracovníci je Bc. Vlastimila Bezcáná, v organizaci dále pracují dva pracovníci v sociálních službách (terénní pracovníci). Organizace má registrovanou sociální službu Terénní programy, forma poskytování služeb je v registru poskytovatelů uvedena jako terénní. Konzultant se na místě přesvědčil, že služba je poskytována i formou ambulantní, což zákon o sociálních službách u této služby nepřipouští. V tomto smyslu doporučuje provést opatření v oblasti registrace (viz doporučení). Věková kategorie klientů je uvedena jako osoby od 27 let výše. V registru je uveden počet klientů 10. Doba poskytování služby je vymezena každý pracovní den od 9:00 do 12:00; cílovou skupinou uživatelů jsou dle registru etnické menšiny. Vzhledem k současné pandemické situaci jsou pracovníci v terénu dle konkrétních požadavků uživatelů služby.

Terénní programy jsou dle § 69 zákona č 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o sociálních službách“) terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek nebo omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být osobám poskytována anonymně. Obsahem služby je zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv,

---

<sup>1</sup> Konzultant je akreditovaným krajským metodikem a vzdělavatelem v oblasti plánování sociálních služeb, konzultantem v oblasti zavádění standardů kvality sociálních služeb a supervizorem v pomáhajících profesích.

<sup>2</sup> Krajský úřad podle části třetí, oddílu 2 zákona o sociálních službách vede registr poskytovatelů sociálních služeb (dále jen "registr"), do kterého zapisuje poskytovatele sociálních služeb, kterým bylo vydáno rozhodnutí o registraci fyzické a právnické a fyzické osoby. Registr je veden v listinné a elektronické podobě. Krajský úřad je správcem listinné podoby registru a zpracovatelem elektronické podoby registru. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR je správcem elektronické podoby registru. Registr je veřejný seznam v části, která se týká výsledků inspekce a údajů o poskytovatelích služeb, mimo údajů o narození fyzických osob, které jsou poskytovateli sociálních služeb, míst azylových zařízení, intervenčních center nebo zařízení pro krizovou pomoc, ve kterých poskytovatelé poskytují sociální služby, pokud byl tento požadavek uplatněn v žádosti o registraci.

oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.<sup>3</sup> Smlouvu o poskytnutí služby lze ve smyslu ustanovení § 91 zákona o sociálních službách může být uzavřena ústní formou, služba je dle § 72 písm. i) poskytována bez úhrady.

První konzultace proběhla dne 7.9.2020 v prostorách kanceláře organizace na výše uvedené adrese. Jednání se ze strany organizace zúčastnil ředitel Julius Lévy a pan Marek Lévy, který dle vlastních slov zastává roli manažera a projektového manažera organizace. Sociální pracovnice Bc. Vlastimila Bezcená se z jednání omluvila, což vzhledem k plánovanému obsahu konzultace a metodické podpory nepovažuje konzultant za příliš šťastné. Dle sdělení obou pracovníků organizace služba uvažuje vzhledem k důchodovému věku stávající sociální pracovnice o jejím nahrazení Mgr. Sabinou Lévyovou, která je absolventkou navazujícího magisterského programu Veřejná správa a sociální politika na Fakultě veřejných politik Slezské univerzity v Opavě.

Pozvaný klient, se kterým měl konzultant vést plánovaný rozhovor se nedostavil, což ve svém důsledku znamená, že konzultant nemohl komparovat informace vyplývající ze standardů kvality sociálních služeb a ze sdělení pracovníků s názory uživatele tak, jak je to při obdobných metodických konzultacích obvyklé.

Na základě skutečností, které vytanuly ze setkání konzultanta s náměstkem primátora PhDr. Igorem Hendrychem, Ph.D. a panem Markem Lévyem dne 24.8.2020, byla konzultantem navržena níže uvedená témata metodické podpory.

Klíčovým tématem bylo dodržování povinností poskytovatelů sociálních služeb dle § 88 zákona o sociálních službách. Jedná se zejména o dodržování standardů kvality sociálních služeb, jejichž obsah je předmětem přílohy č. 2 vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a které rozpracovávají další povinnosti poskytovatelů sociálních služeb. Dle ustanovení § 99 zákona o sociálních službách se kvalita sociálních služeb při výkonu inspekce ověřuje pomocí standardů kvality sociálních služeb. Standardy kvality sociálních služeb jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami. Konzultant si dopředu vyžádal k prostudování od služby vypracované standardy kvality č. 1, 2, 3, 4, 5 a 15 v elektronické podobě. Na základě podrobné analýzy těchto dokumentů dospěl k názoru, že výše zmíněné standardy kvality v žádném případě **nesplňují kritéria**, která jsou taxativně vymezena v uvedené příloze č. 2 vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Vzhledem ke skutečnosti, že klíčovou osobou při projednávání problematiky standardů kvality je v této službě beze sporu sociální pracovnice, která nebyla přítomna, byli zbývající pracovníci seznámeni s předmětnou problematikou pouze rámcově.

---

<sup>3</sup> Např.: Pomoc při vyřizování běžných záležitostí; pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob; sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních sociálních schopností a dovedností, podporujících sociální začleňování osob; poskytování informací o rizicích, spojených se současným způsobem života a snižování těchto rizik; v případě uživatele návykových nebo omamných a psychotropních látek prostřednictvím metod přístupu minimalizace škod.

Dle názoru konzultanta je nutné angažovat odborníka na problematiku zavádění standardů kvality a ty výrazně přepracovat. V opačném případě hrozí, že při inspekci budou nalezeny závažné nedostatky a jejich případné neodstranění může být hodnoceno jako přestupek, kdy hrozí pokuta do výše 50 000 Kč. Ve finální podobě může vést tato situace až k rozhodnutí o zrušení registrace registrujícím orgánem.

Vzhledem k informaci od pracovníků organizace, že uvedená služba není doposud podporována z veřejných rozpočtů, vyvstala otázka, zda by nebylo pro organizaci výhodnější registraci zrušit (tím by odpadlo pro organizaci plnit povinnosti poskytovatelů sociálních služeb dle § 88 zákona o sociálních službách) a stávající činnosti realizovat bez registrace z vlastních zdrojů. Konzultant upozornil na skutečnost, že tento krok by mohl být kvalifikován jako přestupek ve smyslu ustanovení § 107 odst.1 zákona o sociálních službách, kdy právnická osoba nebo podnikající fyzická osoba se dopustí přestupku tím, že poskytuje sociální služby bez oprávnění k jejich poskytování podle § 78 odst. 1 zmíněného zákona, kdy lze za tento přestupkem uložit věcně příslušným krajským úřadem pokutu až do výše 2 000 000 Kč.

Dne 23.11. 2020 proběhlo v dopoledních hodinách šetření v lokalitě u objektů U Cukrovaru 1 a U Cukrovaru 1a, které jsou ubytovnou města, za přítomnosti pana Marka Lévy a terénního sociálního pracovníka. Poskytování sociální služby bylo vzhledem k informaci, že v objektech se nacházejí osoby pozitivně testované na COVID-19, ve venkovních prostorách před výše zmíněnými objekty. Na základě šetření v terénu, sdělení klientů a terénních pracovníků lze konstatovat, že pracovníci ve spolupráci s klienty usilují o zvýšení sociálních kompetencí klientů, zprostředkování služby a aktivit dostupných klientům, minimalizaci rizik plynoucích ze sociálně znevýhodňujícího prostředí a rozvíjení spolupráce s dalšími zainteresovanými subjekty.

Mezi okruhy problémů, které terénní pracovníci pomáhají klientů řešit, patří **oblast bydlení a financí**, zejména vyjednávání splátkových kalendářů při řešení dluhů na nájemném, službách a energiích z předchozího bydlení, vyřízení institutu zvláštního příjemce a aktivní vyhledávání a kontaktování potenciálních klientů s problémy dluhů na nájemném, aby negativní následky vzniklé situace měly co nejmenší dopad na uživatele. Důležitou aktivitou je pomoc klientům při hledání nového bydlení, které jim umožní opustit ubytovnu. Dále se terénní pracovníci snaží o pomoc při vyřizování dávek systému pomoci v hmotné nouzi a státní sociální podpory, včetně vyřizování osobních dokladů, které jsou nezbytné pro vyřízení těchto dávek. Dále se snaží klientům radit v oblasti úskalí lichvy a uzavírání nevýhodných jednorázových půjček, včetně poradenství v oblasti neschopnosti uživatelů hospodaření s vlastními financemi. **V oblasti zaměstnávání** podporují klienty při vyhledávání zaměstnávání, nabízejí doprovod na úřad práce a jednání se zaměstnavateli a pomáhají při sepisování životopisů klientů. Rovněž informují klienty o dopadu nezaměstnanosti a riziku práce „načerno“.

**V oblasti vzdělávání** realizují vlastní projekt Pomozme dětem do škol, kdy každou středu pomáhají rodinám, ve kterých nejsou podmínky pro domácí přípravu dětí do školy, s přípravou na vyučování.

V současné době covidové pandemie terénní pracovníci pomáhají se **zajištěním stravy pěti osamělým seniorům**, a to zejména prostřednictvím potravinové banky; dále pomáhají se zprostředkováním obtížněji dostupné **lékařské péče** (zubař, gynekolog pod.).

V lokalitě bydlí jedna pěstounská rodina, které dle sdělení terénních pracovníků pomáhají při jednáních s orgány **sociálně právní ochrany dětí**.

### **Shrnutí, doporučení a závěry**

#### **Konzult doporučuje:**

Při poskytování sociální služby Terénní programy se řídit Modelem sociální služby Terénní programy, který vypracoval MSK.<sup>4</sup>

Vzhledem k výše uvedenému zaregistrovat rovněž sociální službu Odborné sociální poradenství ve smyslu ustanovení § 38 odst. 1 písm. b) a na základě konkrétních nepříznivých situací vydefinovat okruh osob, kterým bude poskytována.<sup>5</sup>

Na základě výše uvedeného neprodleně angažovat odborníka na problematiku zavádění standardů kvality a ty pod jeho metodologickým vedením výrazně přepracovat.

#### **Shrnutí a závěr**

Na základě dostupných informací, sdělení pracovníků organizace a uživatelů sociální služby a výše uvedených skutečností dospěl konzultant k názoru, že i přes výše uvedená úskalí a nedostatky v oblasti poskytování sociální služby Terénní programy registrované organizací DŽIVIPEN, o.p.s., **má v současné době tato služba významné a možná dokonce nezastupitelné místo v oblasti pomoci a podpory lidem ohroženým sociálním vyloučením v Opavě, a to zejména u cílové skupiny etnické menšiny. Při šetření ve zmíněné lokalitě uživatelé služby uvedli, že bez pomoci terénních sociálních pracovníků by jen velmi těžko svoji obtížnou sociální situaci zvládali.**

Konzultant **doporučuje zvážit případnou finanční podporu** z rozpočtu statutárního města Opavy neziskové organizaci DŽIVIPEN, o.p.s., která je rovněž zapojena do procesu komunitního plánování sociálních služeb v Opavě.

V Olomouci dne 24.11. 2020

<sup>4</sup> [https://www.msk.cz/assets/socialni\\_oblast/model\\_15\\_terenni-programy.pdf](https://www.msk.cz/assets/socialni_oblast/model_15_terenni-programy.pdf)

<sup>5</sup>Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí a ve speciálních lůžkových zdravotnických zařízeních hospicového typu; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Služba podle obsahuje tyto základní činnosti: zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.