

Evropské proměny sociálních služeb

Reformy na národních

» Výsledkem modernizačních procesů je, že se státy vzdávají přímého poskytování služeb a hrají především roli regulátorů a garantů.

Během posledních let můžeme v sociálních službách pozorovat posun od přímé veřejnoprávní regulace k regulaci založené na trhu.

Veřejnoprávní regulace je založená na rozpočtování, plánování, certifikaci a kontrole (ex ante definovaná kvalita je kontrolována ex post inspekci). Její součástí je rovněž definování potřeb, které mají být naplněny, autorizace poskytovatelů a zavedení standardů kvality a procesních standardů. Je vyžadován kontrakt mezi samosprávou a poskytovateli služeb. Jestliže samospráva přebírá svou regulaci odpovědnost, důsledkem bývá očekávání, že bude také financovat každý deficit, který v tomto systému vznikne.

Naproti tomu tržní regulace přináší mnohem více soutěžení. Mluvíme o dvou typech soutěže: o **soutěži o trh**, v níž potenciální poskytovatelé soutěží o kontrakty vypsané samosprávou, a o **soutěži na trhu**, která uživatelům dovolí vybrat si mezi různými poskytovateli (ať už ziskovými či neziskovými). V rámci tohoto přístupu se zákazníci i producenti těší vysokému stupni svobody a uživatelé se stávají opravdovými zákazníky. Samosprávy zavedením soutěže sledují vytvoření takových podmínek, které dovolí snížit náklady zvýšením výkonů a inovacemi. Samosprávy dále hrají

řejnoprávní regulace² můžeme pozorovat zejména ve Velké Británii, Francii, České republice a Polsku (jako následek deinstitucionalizace veřejných služeb) a dále v Německu, Itálii, Švédsku a Holandsku.

Tržní instrumenty a korektivní metody

Na poli sociálních služeb je účinnost tržních mechanismů limitována faktem, že mnoho služeb nepředstavuje běžný trh, protože jsou závislé na veřejném financování. Kromě toho jsou tyto trhy typické svou informační asymetrií. Obecně má poskytovatel více informací o povaze a kvalitě služeb než uživatel. Tato situace může vést k selhání trhu, což platí zejména proto, že sociální služby jsou určeny pro zranitelné osoby, které většinou nejsou v pozici, aby mohli udělat informovanou volbu. V takových případech nemůžeme jednoduše udělat rovnítko mezi vztahem **poskytovatele a uživatele** a normálním komerčním vztahem **dodavatel – zákazník**.

Aby bylo přesto možné dosáhnout potřebných společenských cílů, je třeba určité veřejnoprávní regulace. Proto se často hovoří o quasi trhu, kde je sice nastolena soutěž, ale kde je také nutno vymezit dopředu některé podmínky.

Taková „regulace trhu“ může mít různé formy – od cenové kontroly po stanovování licenčních podmínek – zajišťující požadovanou úroveň kvality a dostupnost služeb. Jisté požadavky, zejména požadavky na kvalitu, mohou být poskytovatelům uloženy samosprávami v průběhu veřejného zprostředkování služeb nebo jako podmínky pro dosažení dotace. Vyhovění takto uloženým podmínkám je potřebné pro získávání veřejné podpory.

Na straně financování jsou používány různé instrumenty pro dosažení dostupnosti sociálních služeb. Například:

- **granty** přímo udělované poskytovatelům
- **daňové úlevy**, jejichž cílem je snížení finální ceny placené uživatelem. Mohou být příspěvkem poskytovateli, ale i uživateli.
- **vouchery**, které jsou podporou kupní síly občana, aby si mohl vybrat mezi omezeným okruhem služeb

Vouchery jsou zajímavým případem, jak takový instrument kombinuje dva cíle uskutečňované na quasi trhu sociálních služeb: zvýšení možností pro příjemce dávek vybrat si mezi rozdílnými poskytovateli přispěje k povzbuzení soutěže na trhu. Současně snížení potřeby vlastních finančních zdrojů zvyšuje pro uživatele dostupnost služby.

Další korektivní metody, jako jsou případová asi-

významnou roli v orientaci poptávky, ovlivňují definici cen a garantování kvality zrovna tak jako financování poskytování služeb. Oblíbenými nástroji používanými veřejnými autoritami na podporu nákupu služeb a posílení postavení uživatele těchto služeb jsou příspěvky uživatelům, a to jak v hotovosti, tak prostřednictvím systémů nepeněžního plnění (obecně nazývané **vouchery**). Rozšíření regulace trhem a naopak ústup ve-

¹Biennial report on social services of general interest“, European Commission, Directorate-General for Employment, Social Affairs and Eq

(III. část)

úrovních

Exkurzi do současných trendů evropských sociálních služeb z posledních dvou čísel tohoto časopisu dnes zakončíme diskuzí o reformách na národních nebo chcete-li politických úrovních. Cenným informačním zdrojem nám bude opět Zpráva Evropské komise¹.

stence a individuální posouzení potřeb, byly vyvinuty, aby korigovaly selhání trhu při adresování sociálních služeb, které pramení z informační asymetrie ve vztahu mezi uživateli a poskytovateli:

- **případová asistence** je práce koordinátorů, kteří pomáhají uživatelům obstarat domácí a komunitní péči, a tím překlenují mezeru mezi uživateli a poskytovateli. Jejich odpovědností je, aby pro uživatele byly poskytnuty služby odpovídajícího poskytovatele.
- **individuální hodnocení potřeb** zajišťuje komplexní a integrované zhodnocení fyzických, sociálních, psychologických a environmentálních potřeb uživatele. Cílem této procedury je pomoci sestavit plán priorit pro zajištění péče a definovat individuální „balíček“ služeb.

Partnerství mezi veřejným a privátním sektorem

Partnerská spolupráce jako specifická forma kooperace mezi veřejným a soukromým sektorem zahrnuje spolufinancování a sdílení rizi-

ka a odpovědnosti. Zpráva konstatuje, že tento druh spolupráce není mezi členskými státy příliš rozšířen, a tudíž nehraje významnou roli při modernizaci sociálních služeb. Sociální služby obecně nevytváří standardní trh a jen velmi málo soukromých hráčů je tudíž ochotno investovat peníze a riskovat v aktivitách, které jsou převážně veřejně dotovány a které slibují minimální nebo žádný profit. Některé členské státy (Irsko, Španělsko, Rakousko, Polsko) vyjádřily svůj záměr rozšířit tento model v budoucnu. Zdá se, že model kooperace se možná hodí pro některé specifické oblasti služeb, například pro sociální bydlení.

Závěrem lze shrnout: výsledkem modernizačních procesů je, že se státy vzdávají přímého poskytování služeb a hrají především roli regulátorů a garantů. Modernizace s sebou nese změnu státní a veřejné správy od hierarchické struktury k síti partnerství. To s sebou přináší nové formy uživatelské participace, občanské spoluúčasti a dialogu s občanskou společností. Takto negocované politické řízení zahrnuje ši-

roké spektrum aktérů: sociální partneři, místní zastupitelé, podnikatelé a neziskové organizace, zrovna tak jako obyvatelé, dobrovolnické organizace a svépomocné iniciativy.

Direktivní regulace služeb je jistě pro stát jednodušší a v našich podmínkách vyzkoušený způsob, znamená však stagnaci. Naproti tomu modernizační trendy nesou značný humanitní, motivační a ekonomický potenciál dávající naději, že reálné hrozby demografického a negativního sociálního vývoje bude možné řešit. Jejich implementace však není bez rizika a bylo by pošetilé to zamlčovat.

Autorovým přáním bylo představit evropské trendy jako paletu dobrých a vyzkoušených nástrojů vyžadující nicméně kritický výběr. Jejich implementaci musí provázet cílevědomost a důslednost zrovna tak jako nemilosrdná analýza výsledků.

PhDr. Pavel Čáslava

senátor Senátu PČR

a předseda etické komise APSS ČR

INZERCE

Inter Meta

INTER META Ostrava, s.r.o., Nádražní 132, 702 00 Ostrava

široký výběr pomůcek pro každý den
e-mail: intermeta@vol.cz www.intermeta.cz

komplexní nabídka rehabilitačních a kompenzačních pomůcek, servis

■ OSTRAVA 1 Hlavní prodejna

Nádražní 132
tel.: 596 133 923, fax: 596 121 976

■ OSTRAVA 3

Majora Nováka 1
tel.: 596 713 160

■ OSTRAVA 3

Klegova 80
tel.: 595 781 190

■ BOHUMÍN

Studentská 631
tel.: 596 012 080

■ HRABYNĚ

Ústav sociální péče
tel.: 553 607 806

■ HAVÍŘOV

Bezbariérový dům, Chrpová 2a
tel.: 596 884 040

■ KARVINÁ-HRANIVCE

Rehabilitační ústav
tel.: 596 372 375

■ KARVINÁ-MIZEROV

Městská poliklinika, Žižkova 2379
tel.: 596 312 162

■ HRADEC KRÁLOVÉ

Poliklinika, Bratří Štefanů 895
tel.: 495 865 282

vozik mechanický skládací 708 Standard
● kód ZP 07 0022998

vozik mechanický speciální
polohovací JAZZ 30
● kód ZP 07 0023548
● kód ZP 07 0062889

Belgická firma na českém trhu



kompenzační
pomůcky

VERMEIREN ČR s.r.o.

VGP Park
Sezemická 2757/2
193 00 Praha 9
Horní Počernice
e-mail: info@vermeiren.cz
tel: +420 731 653 639
www.vermeiren.cz

schodolez Liftkar PT Outdoor 120/150
● příspěvek z úřadu města až 100 %

zdravotní kočárek GEMINI
● kód ZP 07 0023679