

3. Dopady ekonomické krize a sociální důsledky, zákonné státní PAYG penze, dávkově a příspěvkově definované penzijní systémy; 4. Dlouhodobé politické výzvy. Dostupné:

<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=752&langId=en> (published: 28.5.2010)

„Annexes to the Interim EPC-SPC Joint Report on Pensions“ obsahuje přílohy k Průběžné společné zprávě EPC-SPC. Uvádíme jejich přehled: 1. Hlavní rysy penzijních systémů v EU. 2. Indexační pravidla a faktory udržitelnosti. 3. Větší role prefinancovaných penzí. 4. Vývoj na trhu práce (2000–2008). 5. Budoucí adekvátnost penzí měřená teoretickými náhradovými poměry.

6. Poslední penzijní reformy v členských zemích. Reformy uzákoněné po červenci 2008. 7. Současné penzijní výdaje. 8. Rozložení penzijních výdajů. 9. Detailní porovnání penzijních výdajů s projekcemi 2001 a 2006. 10. Výzvy fiskální udržitelnosti vyplývající ze stárnutí populace. 11. Metodologické otázky a celkový náhradový poměr. 12. Prognóza hlavních proměnných ze strany Evropské komise - jaro 2010. 13. Potenciální dopad krize. 14. Ukazatele udržitelnosti v 2009/10 SCPs. 15. Celkové náklady stárnutí v členských zemích. 16. Penzijní výdaje, dávkový poměr a čistý teoretický náhradový poměr. 17. Možné vývoje zadlužení v dlouhodobém horizontu. 18. Střed-

nědobé rozpočtové cíle a fiskální pozice (% HDP).

Dostupné:

<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=752&langId=en> (published: 28.5.2010)

Zdroje:

EU launches public debate on the future of pensions. [cit. 23.7.10]. Dostupné z:

<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=752&newsId=839&furtherNews=yes>

European Commission. International Update, August 2010 [cit. 24.8.2010]. Dostupné z: http://www.ssa.gov/policy/docs/progdesc/intl_update/2010-08/index.html

Autorka působí ve Výzkumném ústavu práce a sociálních věcí, v v. i.

Projekty podporované EU

Využití metody benchmarkingu pro trvalé zlepšování kvality v sociálních službách

Karel Dušek, Zdeněk Terbr

Na území hlavního města Prahy v současné době probíhá projekt „Kvalita v sociálních službách“, který je od března roku 2010 do března roku 2012 zabezpečován společností Lara consulting, s. r. o. Jeho cílem je především zvyšování kvality služeb poskytovaných klientům v pobytových zařízeních na území hlavního města Prahy zřízených Magistrátem hlavního města Prahy. Projekt je spolufinancován z prostředků ESF v rámci Operačního programu Praha - Adaptabilita.

Hlavní město Praha tento projekt připravilo s cílem zajistit zvyšování kvality sociálních služeb na území hlavního města Prahy, prohloubit znalosti pracovníků poskytovatelů sociálních služeb o kvalitě poskytovaných služeb, zajistit metodickou podporu jednotlivým zařízením sociální péče při zvyšování kvality sociálních služeb a zapojit pracovníky zařízení aktivním způsobem do rozhodování o systému sociálních služeb.

Bez ohledu na zvolenou koncepci na centrální úrovni by systém sociálních služeb měl vždy splňovat tato kritéria:

- nezávislost a autonomie pro uživatele služeb - nikoli jejich závislost,
- začleňování a integrace skupiny obyvatel - nikoli sociální vyloučení,
- respektování potřeb - služba je určována individuálními potřebami a potřebami společnosti, neexistuje model, který by vyhovoval všem,
- partnerství - pracovat společně, nikoli odděleně,
- záruka kvality - poskytuje ochranu zranitelným osobám,
- rovnost bez diskriminace.¹

V rámci projektu budou po dobu 25 měsíců podporovány analýza procesů zavádění standardů kvality v sociálních službách v zařízeních zřízených hlavním městem Prahou, tvorba rozvojových plánů v zařízeních zřízených hlavním městem Prahou, vzdělávání v oblasti standardů kvality sociálních

služeb, zavádění benchmarkingu jako nástroje pro zvyšování kvality v sociálních službách, podpora zavádění standardů kvality a evaluace kvality sociálních služeb v těchto zařízeních.

Podrobněji se zaměříme na zavádění benchmarkingu jako nástroje pro zvyšování kvality v sociálních službách, v jehož rámci bude provedeno pilotní ověření benchmarkingu v sociálních službách na území hlavního města Prahy. Do pilotního testování bude zapojeno 12 pobytových zařízení zřízených hlavním městem Prahou. Poté, co budou přesně definována relevantní data, bude proveden jejich sběr v jednotlivých zařízeních. Pro analýzu situace budou stanoveny srovnatelné ukazatele a následně pak provedeno porovnání vybraných zařízení.

V případě, že se metoda benchmarkingu ukáže jako úspěšná, bude v závislosti na zvolené strategii financování sociálních služeb ze strany Ministerstva práce a sociálních věcí rozšířena na všechny poskytovatele sociálních služeb na území hlavního města Prahy.

V první fázi byli vedoucí pracovníci pobytových zařízení sociálních služeb a Magistrátu hlavního města Prahy seznámeni během dvoudenního semináře s touto metodou a možnostmi její aplikace v sociálních službách. Cílem bylo metodu představit, seznámit s předpoklady a jednotlivými kroky její aplikace, ukázat na kon-

krétních příkladech projektů možnosti jejího uplatnění a zprostředkovat tak účastníkům praktické zkušenosti.

Benchmarking je technikou trvalého zlepšování, která porovnává a analyzuje procesy/služby za účelem zjistit nejlepší postupy, s nimiž se pak organizace poměří a aplikuje je na vlastní procesy. Je jednou z metod řízení kvality.² Při jeho uplatnění v tomto konkrétním projektu je třeba činnost rozdělit do několika fází:

1. vypracování profilů služeb, navrzení dat a ukazatelů,
2. provedení sběru a zpracování dat,
3. analýza dat, identifikace nejlepších výkonů a mezer,
4. výběr a definice nejlepších praktických postupů,
5. navrzení strategií a akčních plánů pro optimalizaci procesů služeb,
6. opakované zhodnocení.

V rámci testování budou například sledovány náklady na lůžko klienta, struktura uživatelů, struktura personálu, struktura nákladů, kvalita péče ve vazbě na Národní standardy kvality v sociálních službách, financování sociálních služeb, kapacita služeb, počty a struktura klientů či potenciální poptávka.

Benchmarking může mít na chod organizace mimořádný dopad, protože boří zaběhnutá pravidla, pomáhá organizacím udržovat se ve stavu připravenosti k akci

a poskytuje modely optimální praxe. Záměrem benchmarkingu je stanovit takové cíle, aby organizace mohla nastartovat realistický proces zlepšování své činnosti a aby aktéři, jichž se takové změny týkají, porozuměli změnám, které jsou k takovému zlepšování nutné. Spočívají v lepším rozhodování (založeném na lepších informacích), stanovení náročnějších cílů, ve zvýšené spokojenosti uživatelů, v urychlení procesu změny a v úsporách nákladů.

Benchmarking je legální, systematický, veřejný a etický proces, který ukazuje cestu k efektivní konkurenceschopnosti a jehož hybnou silou je „učení se pomocí sdílení“. Neplatí mýtus, že lze dobře konkurovat jen tehdy, když víme, co dělají konkurenti, a že musíme být schopni kopírovat to, co dělají, abychom uspěli. Benchmarking je založen na principu „výhra-výhra“ (win-win) a podléhá světově uznávanému Kodexu vedení benchmarkingu,³ v němž jsou stanoveny takové zásady jako zachovávání

legálnosti, ochota dát to, co dostáváme, respektování důvěrnosti, udržování informací jako interních, využívání kontaktních osob pro benchmarking, neodkazování se bez předchozího svolení, připravenost již od počátku (od startu), snaha porozumět očekáváním, jednání v souladu s očekáváním, čestnost či dodržování závazků.

Benchmarking lze charakterizovat jako „nepřetržitý a systematický proces porovnávání a měření produktů, procesů a metod vlastní organizace s těmi, kdo byli uznáni jako vhodní pro toto měření za účelem definovat cíle zlepšování vlastních aktivit.“⁴ Správně uplatňovaná metoda benchmarkingu proto „stimuluje organizace ke zdokonalování schopností řešit problémy. Identifikací problémů je organizace nucena chápat záležitosti komplexně, což podněcuje tvůrčí přístup k věci. Tvůrčí přístup je zde vymezen jako schopnost propojit známé prvky znalostí novými, inovačními způsoby. Benchmarking poskytuje

prvky znalostí, jež jsou nezbytně nutné k uskutečňování prozíravého, tvůrčího procesu zdokonalování.“⁵

Lze jen doufat, že aplikace této metody na oblast poskytování sociálních služeb v pobytových zařízeních přispěje k jejich optimalizaci z pohledu jejich zřizovatelů, poskytovatelů i uživatelů v duchu výše zmíněných principů a že záměrů a cílů popisovaného projektu bude dosaženo.

Literatura:

- 1 Průša, L. *Ekonomie sociálních služeb*. Praha: ASPI, 2007. ISBN 978-80-7357-255-6
- 2 Benchmarking [cit. 2010 12 07]. Dostupný [www: <http://www.benchmarking.cz/o_benchmarkingu.asp>](http://www.benchmarking.cz/o_benchmarkingu.asp)
- 3 Benchmarking [cit. 2010 12 07]. Dostupný [www: <http://www.benchmarking.cz/o_benchmarkingu.asp>](http://www.benchmarking.cz/o_benchmarkingu.asp)
- 4 Nenádál, J. *Měření v systémech managementu jakosti*. Praha: MANAGEMENT PRESS, 2004. ISBN 80-7261-110-0
- 5 Karlöf, B. - Östblom, S. *Benchmarking jak napodobit úspěšné*. Praha: VICTORIA PUBLISHING a. s., 1995. ISBN 80-85865-23-8

Autoři působí v Lara consulting, s. r. o.

Statistiky a analýzy

Změny ve struktuře příjemců příspěvku na péči v letech 2007 a 2009

Ladislav Průša

Příspěvek na péči je určen osobám, které z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu potřebují pomoc jiné fyzické osoby při péči o vlastní osobu a při zajištění soběstačnosti. Je vyplácen ve 4 úrovních podle míry závislosti. Při přijímání zákona o sociálních službách, jímž byl zaveden, se předpokládá určitý počet příjemců a objem finančních prostředků na jeho výplatu. Ze statistiky vyplývá, že jak počet příjemců, tak objem potřebných finančních prostředků byl od počátku vyšší a navíc stále narůstá. Výše příspěvku pro některé kategorie příjemců již prošla úpravou, další změna se čeká s účinností od počátku roku 2011. Analýza statistických dat týkajících se příjemců příspěvku na péči v letech 2007 a 2009 ukázala zajímavé výsledky, s nimiž seznamuje následující text.

Jednou z nejvýznamnějších změn, kterou přinesl nový zákon o sociálních službách, je vznik nové sociální dávky, příspěvku na péči. Zavedení tohoto nového nástroje změnilo způsob financování sociálních služeb a mělo výrazně přispět k potřebným, žádoucím a očekávaným změnám v této oblasti. V souvislosti s přípravou zákona o sociálních

službách se předpokládalo, že příspěvek na péči by mělo pobírat cca 175 tis. osob a náklady na jeho výplatu by měly činit cca 8 mld. Kč¹. Skutečný počet příjemců této dávky i náklady na její výplatu jsou však po celou dobu její výplaty výrazně vyšší, než se původně očekávalo. Z údajů informačního systému o příspěvku na péči

vyplývá, že v prosinci 2007 pobíralo příspěvek na péči celkem cca 256 tis. osob, o dva roky později, v prosinci 2009, již 296 tis. osob. Výdaje na jeho výplatu výrazně překročily 18 mld. Kč.

Graficky je struktura příjemců příspěvku na péči v jednotlivých letech uvedena v následujících grafech.

Tabulka č. 1: Struktura příjemců příspěvku na péči v prosinci 2007

příspěvek na péči - stupeň	forma péče			žádný registrovaný poskytovatel	celkem
	pobytová zařízení	ambulantní zařízení	terénní zařízení		
I.	11 847	3 844	7 018	87 116	109 825
II.	13 144	2 213	3 448	67 703	86 508
III.	6 030	744	1 109	31 831	39 714
IV.	5 245	372	596	13 511	19 724
celkem	36 266	7 173	12 171	200 161	255 771

Pramen: interní data MPSV

Tabulka č. 2: Struktura příjemců příspěvku na péči v prosinci 2009

příspěvek na péči - stupeň	forma péče			žádný registrovaný poskytovatel	celkem
	pobytová zařízení	ambulantní zařízení	terénní zařízení		
I.	11 764	5 617	11 710	85 467	114 558
II.	15 187	3 651	6 914	62 199	87 951
III.	12 589	2 070	3 371	40 332	58 362
IV.	13 277	1 037	1 794	19 152	35 260
celkem	52 817	12 375	23 789	207 150	296 131

Pramen: interní data MPSV