

Dílčí výstup projektu: TB05MPSV007 – Multidisciplinarita v posuzování nároku na příspěvek na péči

ANALÝZA ZAHRANIČNÍ POSUDKOVÉ PRAXE **ANGLIE**

OSOBNÍ ROZPOČET NA SOCIÁLNÍ PÉČI A POSUZOVÁNÍ POTŘEB A POSUZOVÁNÍ PEČUJÍCÍHO

V DLE ZÁKONA O PÉČI Z ROKU 2014

Tento výstup byl vytvořen s finanční podporou TA ČR.

Neprošlo jazykovou úpravou.

OBSAH

ÚVOD	3
I. ZÁKLADNÍ POPIS A PODSTATA OSOBNÍCH ROZPOČTŮ NA SOCIÁLNÍ PÉČI	3
KLÍČOVÁ ROLE MÍSTNÍCH SPRÁVNÍCH ÚŘADŮ	3
OSOBNÍ ROZPOČET –PRINCIPY A OBECNÝ POPIS	4
<i>Přímé platby</i>	5
II. POSUZOVÁNÍ.....	7
PRÁVNÍ RÁMEC A DALŠÍ PŘEDPISY	7
<i>Proces posuzování potřeb a nároku</i>	8
<i>Základní zásady</i>	9
KRITÉRIA NÁROKU A ROZHODNUTÍ O OPRÁVNĚNOSTI POTŘEB	15
<i>well-being</i>	15
<i>Posouzení nároku pečujícího</i>	16
<i>Posouzení nároku dospělého, který potřebuje péči a podporu</i>	17
<i>Nárok vzniká – oprávněné potřeby</i>	20
<i>Nárok nevzniká – potřeby nejsou oprávněné</i>	21
<i>Finanční posouzení</i>	22
III. STÍŽNOSTI A OPRAVNÉ PROSTŘEDKY	23
<i>Stížnost u oddělení sociálních služeb pro dospělé</i>	23
<i>Ombudsman místní správy</i>	24
<i>Soudní přezkum</i>	25
IV. POTÍŽE A NEDOSTATKY V IMPLEMENTACI PŘÍSLUŠNÝCH ČÁSTÍ ZÁKONA O PÉČI.....	26
ZDROJE	27

Úvod

V Anglii je poskytována celá škála různých typů dávek, které jsou určeny pro osoby ze zdravotním postižením. Nárok na tyto dávky se odvíjí od různých kritérií. Podrobný popis posudkové praxe dávek sociálního zabezpečení určených pro zdravotně postižené ve Velké Británii lze najít v kapitole M. Kořánové, v dosud nepublikované zprávě, kterou vypracoval VÚPSV, v.v.i., ve spolupráci s ČSSZ (k dipozici na vyžádání) “Posudková činnost v oblasti sociální ochrany ve vybraných zemích EU”, 2013.

Nicméně pilířem sociální péče o dospělé je systém, který je ustaven zákonem The Care Act 2014, tedy zákonem O péči. Tento zákon představuje poměrně zásadní změnu praxe zajišťování potřeb dospělých osob závislých na péči a podpoře, dále pečujících osob a osob na přechodu do dospělosti, kteří jsou buď příjemci péče nebo pečující. Právní rámec, tzn. dosavadní zákony, další předpisy, metodiky a manuály, které upravovaly oblast sociální péče pro dospělé a vyvíjely se zhruba předchozích šedesát pět let, byl nahrazen novým systémem – novým Zákonem, novými prováděcími právními předpisy, výkladem zákona atd. Cílem této reformy byl pokus o modernizaci a zjednodušení systému sociální péče o dospělé, kdy předchozí systém se zdál již příliš komplikovaným.

Součástí těchto změn je i nový systém úhrad za služby, resp. za zajištění potřeb.

Mezi klíčové změny, které byly zavedeny od dubna 2015 patří:

- podpora well-beingu jednotlivce jako zastřešující princip všech činností místního Úřadu (local authority, viz níže) – tzn. od posouzení, určení nároku, zajištění prevence, testování prostředků až po plánování péče a podpory;
- národní kritéria pro posouzení nároku pro dospělé a také pro pečující. Tato kritéria směřují k právu na služby pro obě skupiny, tedy pro pečující i pečované. Dřívější čtyři stupně nároku ustavované na lokálních úrovních byly nyní nahrazeny jedním, který zhruba odpovídá původní úrovni „vysoký“.
- celý systém je nyní řízen skrze osobní rozpočet.

I. Základní popis a podstata osobních rozpočtů na sociální péči

Klíčová role místních správních úřadů

Zákon o péči, The Care Act 2014 (Zákon), povinnosti spojené s naplňováním většiny ustanovení tohoto zákona ukládá místním správním úřadům (Local authority). V Zákoně je přesně specifikováno, co pojmem Local authority, tedy místní úřad (dále jen Úřad) myšleno. Z tohoto vymezení je zjevné, že zodpovědnost za splnění povinností a výkon konkrétních činností spojených se zajišťováním péče spočívá na Úřadech poměrně velkých správních celků. Dle Zákona jsou místním úřadem pro potřeby tohoto zákona chápány:

- a) rady hrabství v Anglii
- b) rady distriktů v těch oblastech Anglie, kde není rada hrabství

- c) a London borough council (něco jako předměstí Londýna)
- d) the Common Council of the City of London

V materiálech, které slouží k vysvětlení a rozvedení jednotlivých ustanovení Zákona, zejména popisu toho, jak naplňování těchto ustanovení probíhá či mělo by probíhat v praxi, je upřesněno, že tím, kdo konkrétně reprezentuje místní Úřad (Local authority) je obvykle oddělení sociálních služeb pro dospělé při dané radě: radě hranství, radě distriktu, radě London borough council, nebo the Common Council of the City of London.

Jak ještě bude podrobněji v různém kontextu uváděno níže, Úřad má řadu povinností. Vymezeny jsou i jeho povinnosti spojené s posouzením potřeb. Mezi tyto povinnosti patří především: provést posouzení u každého, kdo se jeví potřebný podpory a péče, bez ohledu na to, zda je pravděpodobné, že bude mít nárok na státem financovanou péči; posouzení zaměřit na potřeby jednotlivce a jejich dopad na wellbeing, a výsledky, jichž by mělo být dosaženo; zapojit člověka do posouzení, a kde je to vhodné, i pečujícího; pokud je to vyžadováno, zprostředkovat přístup k nezávislému obhájci, a tím podpořit zapojení daného člověka do posouzení; vzít v úvahu i další okolnosti a věci, než jen to, co mohou poskytnout služby, a tím přispět k žádoucímu výsledku.

Osobní rozpočet –principy a obecný popis

Základním principem změn, které přinesl a přinese zákon O péči, *The Care Act 2014*, (dále jen Zákon) „personalizace“ péče. To znamená, že péče by měla být nastavena a individualizována tak, aby odpovídala specifickým potřebám, poskytovala větší nezávislost, volbu a kontrolu nad vlastním životem. Pojmem spojeným s principem „personalizace“ je „péče zaměřená na osobu“, kdy příslušní pracovníci Úřadu jako ústřední bod celého procesu budou vnímat klienta a ten musí být aktivně zapojen do popisu svých potřeb a utváření péče. Součástí tohoto konceptu jsou i osobní rozpočty na péči.

V Anglii je nyní institut osobních rozpočtů na sociální péči */independent Personal budget/* a v rámci tohoto i přímých plateb (*Direct Payments/* považován za ústřední prvek systému sociální péče o dospělé. Pojem „osobní rozpočet“ je upřesněn v zákoně O péči z roku 2014 (*The Care Act, 2014*, viz podrobněji níže), dále jen Zákon. Osobní rozpočet je finanční výkaz, který upřesňuje (1) náklady, které bude mít pro místní správní úřad (dále jen Úřad) zajištění oprávněných potřeb dospělého (2) suma, kterou na základ finančního posouzení musí daný člověk z daných nákladů uhradit (3) suma, kterou z daných nákladů musí případně uhradit úřad. Osobní rozpočet pro dospělého může také specifikovat objem jiných peněz z veřejných rozpočtů, které jsou dostupné v případě daného dospělého, např. částka, která je k dispozici na bydlení či zdravotní péči.

Osobní rozpočet je objem peněz založený na nákladech na uspokojení potřeb klienta v dané lokalitě. Tento objem peněz se může tedy lišit u klientů s podobnými potřebami, protože v některých lokalitách jsou služby dražší než jinde. Způsob nakládání s osobním rozpočtem je trojí: (1) řízený účet (a managed account, Úřad řídí PB v souladu s přáním klienta a s plánem péče.(2) účet řízený třetí stranou, což může to být třeba i poskytovatel služby, pak se tomu často říká „individual service funds“ (3) Přímá platba – to je ten případ, kdy klient sám řídí svůj osobní rozpočet a utratí ho za zajištění svých potřeb v souladu s plánem péče. Různé formy využívání osobního rozpočtu lze i kombinovat. Například lze jen část osobního rozpočtu využít formou přímých plateb, zbytek může řídit Úřad. – např. je možné zaplatit

si někoho jako doprovod na různé akce apod., ale každodenní péče v domácnosti apod. může být formou řízeného účtu.

Výpočet PB

Výpočet osobního rozpočtu může v praxi probíhat dvěma způsoby:

- tabulkový přístup – (ready reckoner approach) - sociální pracovník určí počet hodin péče, které jsou potřeba, projedná s klientem jeho představu o způsobu poskytnutí podpory a vypočítá hodinové náklady pro stanovení celkového osobního rozpočtu.
- systém alokace zdrojů – (resource allocation system – RAS) – mnoho místních správ využívá raději RAS, což je komputelizovaný systém. Osobní rozpočet je vypočítán za využití dat o potřebě péče vycházejících z posouzení potřeb klienta – systém využívá statistické informace o nákladech na péči – výstupem je standardizované číslo, které však nemusí být optimální pro každého klienta – může být využito jako orientační částka, která slouží jako základ plánování a podpory.

Přímé platby

Z tohoto je patrné, že přímé platby na péči za situace, kdy dospělý, který má oprávněné potřeby péče a podpory, nejsou jediným způsobem, jak hrazení této péče řídit. Je to jeden ze způsobů využití osobního rozpočtu. Přímé platby na péči mohou být poskytnuty a využity v případě, že:

- v osobním rozpočtu je upřesněna částka, kterou Úřad musí zaplatit z celkových nákladů na uspokojení potřeb, k nimž se osobní rozpočet vztahuje.
 - dospělý, kterého se osobní rozpočet týká, požádá Úřad o to, aby za účelem uspokojení těchto potřeb byla příslušná částka poskytnuta buď jemu nebo člověku, kterého tento dospělý určí.
 -
- Přímé platby na uspokojení svých oprávněných potřeb mohou získat různé skupiny osob, pokud dle posouzení potřebují péči a podporu. V určitých případech nejsou přiznány, ale většina z těch, kdo požádá, je dostane:
- starší lidé, kteří se na základě posouzení kvalifikují na služby komunitní péče
 - lidé s postižením nad 16 let, s krátkodobými i dlouhodobými potřebami
 - pečující místo služeb pro pečující
 - rodiny s postiženými dětmi
 - postižení rodiče pečující o dítě/děti
- Možnost získat přímé platby je ošetřena několika podmínkami:
- daná osoba, která o přímé platby žádá, musí mít dostatečné rozumové schopnosti k tomu, aby řízení přímých plateb zvládla. Pokud nominuje někoho jiného, ten člověk s tím musí souhlasit. Pokud člověk dostatečné schopnosti nemá, někoho zmocní a není to např. právní zástupce apod., ale rodinný příslušník, musí být Úřad přesvědčen, že je tento rodinný příslušník pro roli toho, kdo přijímá a spravuje přímé platby, vhodný;
 - nesmí být zákonná překážka – např. není to někdo, kdo je drogově či alkoholově závislý apod.;
 - Úřad má jistotu, že je klient schopen zvládnout DP sám či za pomoci pověřené osoby;
 - Úřad je přesvědčen, že DP je u daného klienta vhodný způsob zajištění potřeb.

Existují určitá pravidla na to, jak lze přímé platby využít. Obecně platí, že z přímých plateb lze hradit zajišťování všech potřeb, které v průběhu posouzení potřeb (viz níže) byly shledány jako oprávněné. Lze u nich platit krátkodobou respitní péčí. Pokud je klient v nemocnici, přímé platby by neměly být pozastaveny, protože klient může stále potřebovat nějakou sociální péči.

➤ Přímé platby nelze:

- využívat na něco, co není uznáno jako oprávněné potřeby
- využít pro dlouhodobou rezidenční péči, např. umístění v pečovatelském či ošetřovatelském zařízení
- využít k hrazení placení služeb, které příslušná lokální správa sama poskytuje
- Pro příbuzné příjemce přímých plateb jsou nastavena omezení a zvláštní pravidla. Obecně platí, že příjemce přímých plateb nesmí z přímých plateb hradit pomoc, kterou mu poskytují blízcí příbuzní (což je ale pro tyto účely velmi široký okruh osob, včetně např. nevlastních rodičů či dětí a jejich manželů, manželek atd.) , pokud tito příbuzní s příjemcem přímých plateb společně bydlí. Ve zvláštních a opodstatněných případech může Úřad učinit výjimku z tohoto pravidla.

-

➤ Další podmínky využívání DP:

Pokud příjemce přímých plateb zaměstnávají osobní asistenty, stávají se zaměstnavateli, což s sebou nese řadu povinností. Nesou veškeré náklady a povinnosti plynoucí z toho, že příjemce je zaměstnavatel, jako je pojištění, sociální odvody, dovolená, nemocenská atd. O péči musí být uzavřen kontrakt.

Pokud ovšem příjemce přímých plateb nechce být zaměstnavatelem, může si najmout agenturního zaměstnance nebo osobu samostatně činnou.

Místní Úřady by také měly vytvořit systém poskytování poradenství a pomoci. To lze realizovat skrze personál Úřadu zaměstnaný jako „tým přímých plateb“ a někdy je to komise místní správy či nějaká odborná organizace.

➤ Kontrola využívání přímých plateb

Úřad může zakázat zaměstnat konkrétního člověka, jehož úkolem je zajistit, aby se vyskytlo zneužívání plateb přímých plateb. Příjemce přímých plateb si také musí vést záznamy o využití peněz a mít k dispozici příslušné doklady. Je také třeba mít zvláštní bankovní účet pro řízení přímých plateb.

Každý případ vyplácení přímých plateb je dle předpisů týkajících se přímých plateb kontrolován během prvních šesti měsíců a pak každoročně. Cílem kontrol je ujistit se, že příjemce přímých plateb jejich řízení a využívání zvládá dobře a že naplňuje všechny podmínky s tím spojené.

II. Posuzování

Právní rámec a další předpisy

Posuzování potřeb se týká různých typů skupin, proto je i více právních norem a dalších předpisů a metodik.

Klíčovým právním předpisem, který oblast zajištění péče včetně posouzení potřeb a finančního posouzení upravuje, je Zákon o péči z roku 2014, **the Care Act 2014** (dále jen Zákon). V současné době tato oblast v Anglii prochází změnami. Zákon o péči měl mít platnost částečně od dubna 2015 a dále od dubna 2016. Nicméně tři měsíce od chvíle, kdy vstoupila v platnost první část změn, vláda schválila posunutí druhé fáze změn do roku 2020. Celá tato oblast se tedy v současné době nachází v delším přechodovém období.

Nejdůležitější zdroje, které tvoří rámec pro posuzování a osobní rozpočet jsou:

- *The Care Act 2014, části 25 – 27 a 31 – 33*
- *Care and Support Statutory Guidance, kapitoly 10, 11 a 12*
- *The Care and Support (Personal Budget Exclusion of Costs) Regulations 2014*
- *The Care and Support Regulations 2014*

Zákon o péči z roku 2014 se vztahuje na posouzení potřeb u většiny, nikoliv však u všech skupin. Upravuje posouzení pečujících a posouzení dospělých osob, které potřebují pomoc a podporu. Dále tento zákon zavádí pro místní Úřady novou povinnost, a to provést posouzení osob, které patří do následujících skupin:

- děti, které dostávají péči a podporu a blíží se dovršení 18. let. To se nazývá „Posouzení potřeb dětí na přechodu do dospělosti“.
- pečující o děti s postižením, které se blíží dovršení 18 let. To se nazývá „Posouzení pečujícího od dítěte na přechodu do dospělosti“
- mladistvé pečující, kteří se blíží dovršení 18 let. To se nazývá „Posouzení mladých pečujících na přechodu do dospělosti“.

Posuzování potřeb se ale týká i dalších skupin, kde je již upraveno jinými zákony.

- Zákon o dětech a rodině z roku 2014 (The Children and Families Act 2014) novelizuje Zákon o dětech z roku 1989 (The Children Act 1989) a upravuje posuzování potřeb dětí s postižením a také mladistvých pečujících, tzn. dětí pod 18 let, kteří mají nějakou pečovatelskou zodpovědnost.

- dále mohou být posouzeny potřeby člověka, který se stará o dítě s postižením, ale není jeho rodič a nemá rodičovskou zodpovědnost. Takový pečující nemá nárok na posouzení ani dle zákona O dětech a rodině ani dle zákona o péči. Posouzení potřeb této skupiny pečujících je upraveno tím, že nebyly pro tuto skupinu pečujících zrušeny příslušné části zákona O pečujících z roku 1995, (the Carers /Recognition and Services/Act 1995)

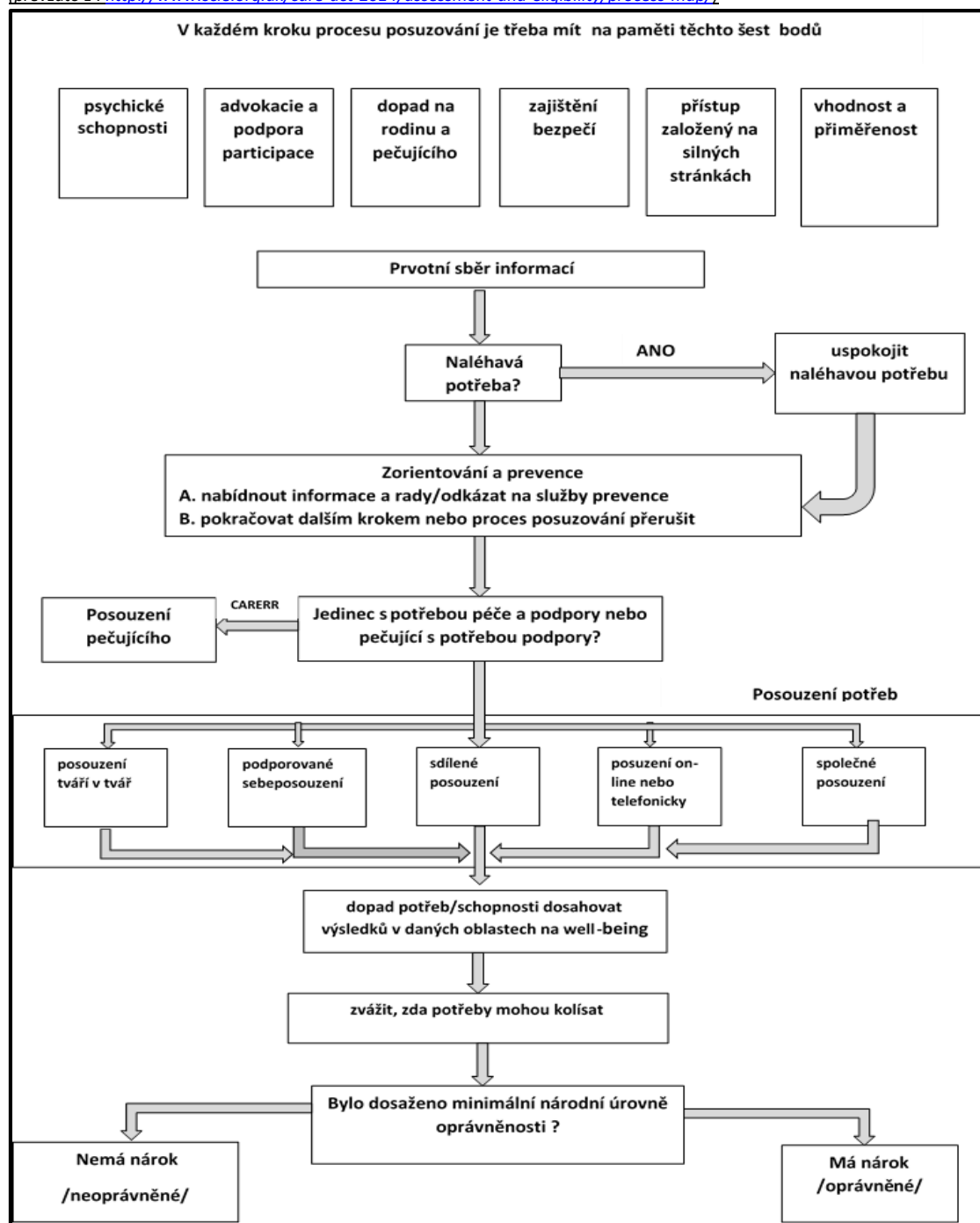
Proces posuzování potřeb a nároku

Následující obrázek, který přibližuje postup, jehož výstupem je rozhodnutí o nároku, tedy o tom, zda potřeby posuzovaného jsou oprávněné či nikoliv, zřetelně ukazuje, že posouzení představuje poměrně členitý proces, v jehož průběhu je třeba brát v úvahu řadu okolností a informace během tohoto procesu získané průběžně zvažovat, případně na ně okamžitě reagovat (např. jedná-li se o naléhavou potřebu). Ze znázornění logiky daného postupu je tedy jasné, že proces, který vede ke konečnému závěru, zda potřeby posuzovaného jsou z hlediska kritérií nárokovosti oprávněné, je velmi komplexní a nelineární. Posouzení by mělo identifikovat potřebu péče a podpory a kromě jiného vést i k poskytnutí informací a poradenství ohledně uspokojení těchto potřeb.

Na posouzení potřeb má pečující nárok bez ohledu na to, kolik péče a jaký typ péče člověk poskytuje/dostává, a také bez ohledu na to, jaké jsou jeho finanční prostředky.

Obr. 1. Schéma procesu posouzení oprávněnosti potřeb

(převzato z : <http://www.scie.org.uk/care-act-2014/assessment-and-eligibility/process-map/>)



Základní zásady

V úvodu je stanoveno **6 obecných bodů**, které mají rámovat celý proces posuzování, což znamená, že je posuzující pracovník má mít na paměti a nechat se jimi vést a mít je na mysli v každé fázi procesu posouzení.

- mentální schopnosti – tzn. je nezbytné, aby Úřad zajistil, že u jednotlivce, který nemá dost schopností požádat o posouzení potřeb či se do něj plně zapojit, bude v celém procesu posouzení potřeb takový člověk plně podporován, v souladu s Mental Capacity Act.

Úřad se musí přesvědčit, že jednotlivec :

- rozumí otázkám, které jsou mu pokládány
- je schopen odpovídat na otázky
- chápe dopady svých životních okolností na celkový proces
- má schopnost vyjadřovat svá přání a pocity

Nicméně od počátku se ke klientovi přistupuje tak, že má dostatečné mentální schopnosti, pokud není zjištěno, že tyto schopnosti dostatečné nejsou. Tzn., že s člověkem není jednáno, jako by nebyl schopen činit rozhodnutí. Od samotného zahájení procesu musí Úřad poskytnout člověku maximum informací o všech krocích posouzení a o různých způsobech, jakými se člověk do posouzení může zapojit.

- Advokacie a podpora participace - Úřad musí zajistit, že posuzovaný je schopen se do posouzení zapojit v co nejvyšší míře, a je nutné toto zapojení usnadnit, tzn. v případě potřeby zajistit někoho, kdo bude hájit a pomáhat uplatnit práva klienta – tzn. pokud klient sám nemá vhodnou osobu, která by mu poskytla při zapojování se do procesu posouzení potřebnou podporu, musí být klientovi zajištěn nezávislý obhájce
- Dopad na rodinu a pečujícího - je třeba průběžně zvažovat dopad potřeb a péče o člověka závislého na péči a podpoře poskytované druhými na tyto lidi, rodinu i další lidi z bezprostředního sociálního okolí, na jejich život, na jejich vlastní potřeby, jejich aktivity, atd.
- Zajištění bezpečí – pokud má Úřad podezření, že posuzovaný je vystaven zanedbávání, zneužívání či jiným rizikům, musí zahájit podrobnější prošetření, dále zvolit povahu a načasování intervence, ev. zvážit, zda je nutné zapojení policie.
- Přístup založený na silných stránkách – je třeba zvažovat všechny silné stránky klienta, stejně jako podporu, která pro něj může být dostupná v rámci jeho komunity a širší sociální sítě, jaké zdroje a možnosti mohou být využity.
- Vhodnost a přiměřenost – zajištění, že posouzení je vhodné a přiměřené. LA má zajistit, že forma posouzení odpovídá požadavku co největšího zapojení posuzovaného, tedy že bude tak rozsáhlé, že bude schopno zachytit celou šíři potřeb posuzovaného, bude zaměřené na osobu, a bude vycházet z okolností života daného jednotlivce. Proces posouzení musí být založen na spolupráci a musí představovat transparentní a srozumitelný postup. Proces posouzení je zamýšlen jako flexibilní a přizpůsobený tomu, že je třeba pečujícího i příjemce péče zapojit tak vhodně, jak si přejí a jak je to proveditelné.
 - vhodnost - k posouzení je možné použít řadu metod, ale je třeba zajistit, že použítá metoda či metody jsou vhodné tím, že se vezmou v úvahu preference, schopnosti a situace jednotlivce, který je posuzován. Je třeba vhodně nastavit míru, v níž chce být posuzovaný zapojen do posuzování a snažit se přáním posuzovaného vyjít vstříc, pokud je to možné.

Posuzování by měli:

- rozumět procesu posuzování

- rozumět dopadu posouzení na jejich situaci a podmínky života
- rozumět vlastním potřebám,
- rozpoznávat možnosti, které jsou pro ně dostupné
- chápat, na jakém základě se dochází k rozhodnutím
- mají-li s některou z těchto oblastí potíže, měla by být zajištěna pomoc, asistence

- **přiměřenost** – přiměřené posouzení by mělo být tak široké, jak to vyžaduje rozsah potřeb daného člověka. Někdy je třeba dalšího posouzení hlouběji skrytých potřeb, tedy nebrat jako hotovou věc jen to, co je zjevné. Přiměřenost také znamená, že posouzení je jen do té míry intruzivní, do jaké to vyžaduje získání uceleného obrazu potřeb jedince

Aby byla zaručena vhodnost a přiměřenost posouzení, je třeba věnovat se následujícím oblastem:

- *úměrnost potřebám* - bere v úvahu všechny potřeby a jejich relevanci pro posouzení nárokovosti, ale ty, které jsou shledány jako nerelevantní v daném případě, nezkoumá do hloubky
- *komunikační potřeby* - např. zda je nutný tlumočník; v jakém formátu je informace požadována; jaké prostředky komunikace jsou pro daného jedince vhodné: telefon? osobní (face-to face)? apod.
- *místo a čas* - kde je vhodné posouzení provést; v jakou denní dobu je posouzení vhodné ; zda je třeba více než jedné návštěvy či telefonního hovoru.
- *schopnost a míra porozumění* - je nutný nezávislý zástupce /obhájce
- *ucelenost* - kdo by měl být zapojen do posouzení; který profesionál je vzhledem ke klientovi v nejlepším postavení pro posouzení jeho potřeb; zda proběhla již nějaká předchozí posouzení, která by bylo možné využít;
- *efektivní postup* – zda bylo by užitečné poslat materiály využívané při posuzování předem; zda by měl posuzující projít s jednotlivcem tyto materiály předem.

Počáteční získávání informací a vyhodnocení existence naléhavých potřeb

➤ **Prvotní sběr informací** – při prvním kontaktu během úvodního sběru informací se snaží Úřad poskytnout maximum informací o procesu posouzení. První kontakt je nesmírně důležitý, protože je to často jediný kontakt, který daný člověk s daným místním Úřadem má. Úřad se musí snažit v průběhu kontaktu určit celou škálu potřeb posuzovaného. K provedení posouzení musí být posuzující vhodně profesionálně vyškoleni, včetně toho, že musí dokázat spolehlivě rozpoznat nedostatek schopnosti posuzovaného zvládnout posouzení bez větší podpory, či pomoci.

- při prvním kontaktu v této fázi procesu je třeba získat základní přehled:
 - o tom, zda je posuzovaný člověk schopen rozumět vlastním potřebám a vyjádřit je;
 - o tom, zda má posuzovaný problémy komunikovat o svých potřebách (např. v důsledku autismu, mentální retardace, demenci, psychiatrickému onemocnění);
 - o tom, zda klient čelí nějakým rizikům, zanedbávání atd.;

- o daném člověku, jeho potřebách, zvládání v každodenních činnostech, a celkovém dopadu jeho životních okolností na jeho well-being;
- Úřad by také měl zvážit, zda daný člověk má v bezprostředním okolí k dispozici síť podpory a jak tato podpora funguje.

➤ Naléhavá potřeba - Zákon o péči pověřuje Úřad povinností zajistit uspokojení naléhavé potřeby posuzovaného, a to i bez podrobného posouzení a rozhodování o oprávněnosti či neoprávněnosti. Jedná se o situace, kdy je jasné, že je třeba rychle jednat. V takových případech bude proces posuzování přerušen a bude pokračovat později.

- Okolnosti, které mohou být považována za naléhavé, jsou např.:
 - člověk je v terminálním stavu
 - dochází k rychlému zhoršování zdravotního stavu daného člověka
 - došlo k nehodě, úrazu
 - jedná se o zvláštní situaci, např. mozková mrtvice
 - jsou známky rizik, ohrožení
 - bydlení, domov dotyčného pro něj není dostatečně bezpečný

Úřad musí poskytnout pomoc, a to okamžitě. Vedle toho informuje daného člověka, že podrobnější posouzení potřeb a rozhodnutí o oprávněnosti bude následovat po této intervenci směřující k řešení naléhavé potřeby.

- Zorientování a prevence : v této fázi je žádoucí nabídnout informace/poradenství; odkázat na služby prevence; pokračovat v procesu posuzování dále nebo ho přerušit.

Pokud prvotní sběr informací ukáže, že by dotyčný člověk mohl profitovat z cílené intervence či služeb zaměřených na prevenci, může být celý proces posuzování přerušen, dokud není toto realizováno.

Kdo bude předmětem posouzení a formy posuzování

V této fázi je třeba rozhodnout, kdo bude posuzován - zda jednotlivec s potřebami péče a podpory či pečující, který potřebuje podporu, či oba.

Pečující má nárok na posouzení potřeb /nikoliv povinnost posouzení podstoupit/ bez ohledu na to, zda ten, o koho pečuje, má posouzení potřeb již provedeno či nikoliv. Na posouzení potřeb má pečující nárok bez ohledu na to, kolik péče a jaký typ péče poskytuje, jaké jsou jeho finanční prostředky atd. Pečujícímu by posouzení mělo nabídnout oddělení sociálních služeb pro dospělé, které funguje při radě příslušného správního celku (hrabství, distriktu atd., viz výše) , v jehož působnosti je člověk, o kterého se pečující stará. Posouzení musí být provedeno sociálním pracovníkem nebo jiným vyškoleným profesionálem

- posouzení se bude týkat toho, jak u pečujícího:
 - jeho role ovlivňuje jeho život a kvalitu jeho života
 - zdraví – fyzické, psychické, emocionální
 - pocity a možnost volby ve vztahu k péči
 - práci, studium, přípravu na povolání, volný čas
 - bydlení
 - plánování pro případ akutních situací (např. Carer emergency scheme)

Dále pak je třeba zvážit vzhledem k schopnostem, preferencím posuzovaného a také vzhledem k tomu, zda už se situací tohoto člověka nějaký profesionál zabýval, jaké formy posouzení budou využity, a zda je např. možné využít společné posouzení.

Dospělí (tzn. nad 18 let), kteří kvůli zdravotnímu postižení, nemoci či vysokému věku potřebují péči a podporu - na ně se zaměřuje posouzení potřeb (needs assessment). Musí se přihlížet k fyzickým, psychickým a emocionálním potřebám dané osoby. Místní Úřad má povinnost brát v úvahu:

- potřeby a důsledky pro péči
- věci, které jsou pro danou osobu důležité – např. potřeba s oblékáním, podpora při cestě do práce atd.
- osobní preference a cíle dané osoby
- typ služeb, informací, poradenství, pomůcek, zdrojů, které předejdou či oddálí rozvoj potíží s uspokojováním potřeb, pomohou zabránit zhoršení stavu atd.
- potřeba posouzení i rodiny pečovaného

formy posuzování

- osobní /face-to-face/ posouzení - představuje osobní kontakt mezi daným člověkem a posuzujícím – tento formát je vhodný např., když je potřeba efektivně komunikovat i s někým, kdo může mít potíže používat technické komunikační prostředky, nebo potřebují být přítomny další osoby (např. další profesionál). Posudkové setkání (assessment meeting) je obvykle vedeno sociálním pracovníkem nebo jiným k tomu vyškoleným profesionálem. Obvykle se odehrává u klienta doma.
- podporované sebe-posouzení – tam, kde jednotlivec zvládne posouzení sám a pracovník lokální autority se ujistí, že se jedná o pravdivou reflexi potřeb tohoto jednotlivce. Tento formát je vhodný, když má daný jednotlivec způsobilost, schopnosti a osobní zdroje/povědomí o své situaci a nebo mu stačí podpora k tomu, aby byl schopen to zvládnout, pak může vést proces posouzení.
- on-line nebo telefonické posouzení – tento formát je vhodný zejména, když není potřeba komunikovat, úroveň potřeb není komplexní a jednotlivec je schopen se adekvátně vyjádřit telefonicky nebo má přístup, znalost a schopnosti využívat on-line komunikaci a je mu tento způsob příjemný.
- sdílené posouzení - tam, kde relevantní agentury spolupracují tak, aby předešly tomu, že daný člověk bude podstupovat posouzení vícekrát. Tento formát je vhodný např. když spolupracuje sociální pracovník se službami pro děti či dospělé, atd., přičemž hlavní otázkou je, který profesionál je nejvhodnější, aby provedl posouzení
- společné posouzení – když je posouzení potřeb dospělého či dítěte spojeno s posouzením potřeb pečujícího

Identifikované potřeby a dopady na kvalitu života posuzovaného/posuzovaných

V tomto kroku dochází ke shrnutí potřeb daného člověka, jeho osobních přání a preferencí v jednotlivých oblastech života, dopadu jeho zdravotního stavu a dalších životních okolností na well-being. S pojmem **well-being** (podrobněji viz níže) operuje zákon O péči jako s jedním z ústředních

pojmu ve vztahu k posouzení nároku, a tento pojem je aplikován v rámci kritérií pro určení nároku (eligibility criteria) – o těchto kritériích podrobněji viz níže.

Aby bylo možné učinit rozhodnutí o oprávněnosti či neoprávněnosti zjištěných potřeb posuzovaného, posuzující musí také stanovit souvislost mezi tím, jak výsledky daného člověka v jednotlivých posuzovaných oblastech a toho, co by bylo žádoucí, odpovídají specifickým oblastem kritérií oprávněnosti.

Posuzovaný musí dostat písemný záznam z posouzení. Pokud si posuzovaný přeje, aby Úřad tento záznam sdílel s někým dalším, Úřad tak musí učinit. Stejně tak musí být informován nezávislý obhájce/zástupce, pokud ho posuzovaný měl. Záznam musí obsahovat minimálně následující informace zahrnující:

- potřeba péče u příjemce péče;
- potřeba podpory pečujícího;
- výsledky, kterých je schopen posuzovaný dosáhnout v různých oblastech – v tomto případě v oblastech, které jsou důležité a žádoucí pro posuzovaného, bez vztahu ke kritériím oprávněnosti;
- dopady zdravotního stavu/poskytování péče na well-being daného jednotlivce;
- jakákoliv péče poskytovaná pečujícím;

Kolísavé potřeby

V následujícím kroku je třeba ještě zvážit, zda jednotlivé potřeby mohou kolísat, měnit se. Některé z potřeb posuzovaného nemusejí být v době posuzování zjevné, ale byly problémem v minulosti a je pravděpodobné, že se v budoucnu zase projeví. Potřeby zjevné při prvním kontaktu nemusejí být spolehlivým obrazem měnících se potřeb a kolísání zdravotního stavu posuzovaného v průběhu času. Člověk se zdravotním omezením může zažívat dobré dny a špatné dny, stejně jako dobré a špatné týdny či měsíce. Potřeby se mohou měnit nejen kvůli měnícímu se stavu posuzovaného, ale také v závislosti na změnách podmínek.

Zjištění rozsahu měnících se podmínek je rozhodnutí, které je činěno případ od případu a posuzující musí např.:

- určit, jaký dopad mohou mít tyto potřeby podle toho, co už vědí o lidech s podobným zdravotním stavem z vlastní zkušenosti či se mohou dozvědět od lékaře či speciality na daný problém;
- poradit pečujícímu, aby si vedl deník, záznamy dobrých a špatných dní, dopady atd. ;
- určit, za jak dlouhé časové období je třeba zahrnout, aby bylo možné posoudit měnící se potřeby – např. Jak vám je dnes? Jak je to dlouho, co jste naposled měl špatný den či špatné dny? Jak často se to zhoršuje? Jak je to dlouho, co jste se cítil nejlépe? ;
- určit rozsah kolísání potřeby vzhledem k vážnosti, trvání a frekvenci špatných dní, např. Co všechno ve své špatné dny nemůžete dělat? Jak často se tento stav mění? Co vám ve špatné dny pomáhá? Co vám dělá dobře v dobré dny?;
- pokud člověk kvůli nedostatku schopností či kvůli komunikačním problémům nemůže na takové otázky odpovídat, je třeba se zeptat jeho pečujícího či jeho zástupce, apod.

Kritéria nároku a rozhodnutí o oprávněnosti potřeb

Zákon o péči přináší národní pravidla pro rozhodování, kdo má nárok na pomoc a podporu. Ale stále to zůstává na místních Úřadech, aby učinily rozhodnutí o tom, zda potřeby daného člověka naplnily tato pravidla a zda lze u dotyčného hovořit o tom, co zákon nazývá oprávněné potřeby. („eligible needs“).

well-being

„Well - being“ je definován v Care Actu – velmi široká definice, zahrnuje sociální dimenzi, ekonomickou dimenzi, osobní důstojnost, kontrolu nad vlastním každodenním životem, sociální aktivity, vztahy s jinými lidmi, ochrana před zneužíváním atd. Jako základní pojem, od kterého odvíjí povinnosti místních Úřadů (Local authority) – tzn. místním úřadům je tímto zákonem uložena obecná povinnost posilovat, podporovat well-being jednotlivce. Od této kategorie se odvíjejí i celá kritéria pro určení nároku (eligibility criteria), a to vztažené jak i na pečujícího tak i na příjemce péče.

Podle Zákona o péči (The Care Act 2014) :

-well-being ve vztahu k jednotlivci - individuální well-being se vztahuje k následujícím oblastem:

- a) osobní důstojnost (včetně jednání s respektem)
- b) fyzické a duševní zdraví a emocionální well-being
- c) ochrana před zneužíváním a zanedbáváním
- d) kontrola jednotlivce nad svým každodenním životem (včetně kontroly nad péčí a podporou a způsobem jejího poskytování)
- e) participace na práci, vzdělávání se, přípravy na zaměstnání či volnočasových aktivitách
- f) sociální a ekonomický well-being
- g) mezilidské vztahy (doma, v rodině, jiné osobní vztahy)
- h) udržitelnost bydlení
- i) přínos jednotlivce pro společnost

Významný dopad na well-being

Dopady na well-being posuzovaného (příjemce péče/pečujícího) musí být dle Zákona významné (ale konkrétní obsah pojmu “významný dopad” není v Zákoně upřesněn). Doporučený výklad spíše metodického charakteru tohoto pojmu lze dohledat v doprovodných materiálech k Zákonu.

Je třeba vycházet z toho, že podobná situace může mít významný dopad u jednoho člověka a u jiného nikoliv. Záleží proto na profesionálním úsudku a rozboru informací získaných během posuzování. Signifikantní dopad může: a) spočívat v tom, že neschopnost dosahovat výsledků ve dvou či více kritériích může mít výrazný dopad na jednu oblast wellbeingu; b) mít kumulativní efekt – signifikantní dopad může být součtem relativně malých dopadů nezvládnutí více sledovaných kritérií, nicméně dohromady to je velký dopad na wellbeing posuzovaného; c) dominový efekt – v současnosti může mít daný jedinec potíže v souvislosti s několika málo kritérii pro určení nároku (oprávněnosti), ale lze očekávat, že v blízké budoucnosti toto ovlivní schopnost dosahovat výsledků i v dalších oblastech a tím dojde k významnému dopadu wellbeing posuzovaného.

Posouzení nároku pečujícího

Pečujícím je pro potřeby Zákona o péči chápán dospělý, který poskytuje nebo má v plánu začít poskytovat péči dospělému člověku s potřebou péče.

Dle zákona o péči má Úřad, pokud se zdá, že pečující potřebuje či do budoucna by mohl potřebovat podporu : (a) posoudit, zda pečující potřebu podpory má nebo zda je pravděpodobné, že ji v budoucnu bude mít ; (b) pokud taková podpora je zjištěna, určit, o jaké potřeby se přesně jedná.

Pokud Úřad rozhoduje o oprávněnosti uspokojení potřeb pečujícího, Úřad si při posuzování jeho situace klade tři obecné otázky:

1. Zda jsou potřeby výsledkem toho, že daný člověk poskytuje péči

- V této souvislosti Úřad především zjišťuje, zda je poskytovaná péče nezbytná pro jejího příjemce

2. Zda má role pečujícího pro pečujícího a jeho život důsledky

Zde je třeba si všimnout následujících oblastí:

- Ohrožení fyzické či psychické
- Pečující není s to dosáhnout alespoň jednoho z níže uvedených výsledků:
 - starat se o děti, za které zodpovídá
 - starat se o nějakou další osobu
 - udržovat dům a domácnost v dobrém stavu
 - dobře se stravovat
 - udržovat a rozvíjet vztahy s rodinou a přáteli
 - účastnit se vzdělávání, přípravy na zaměstnání, pracovat
 - nemá čas na sociální aktivity, koníčky atd.

To, že pečující není schopen dosáhnout daného výsledku je definováno tak, že:

- potřebuje pomoc, aby ho dosáhl
- může ho dosáhnout sám, ale za cenu bolesti, stresu nebo úzkosti
- může ho dosáhnout sám, ale ohrožuje sebe nebo jiného člověka

3. Zda jsou významné dopady na well-being pečujícího

V tomto kroku je třeba:

- respektovat, že pečující je nejpovolanejším, aby zhodnotil vlastní wellbeing
- brát v úvahu názory, přání, pocity pečujícího
- činit rozhodnutí musí na základě životních okolností pečujícího, nikoliv na základě předpokladů o pečujícím
- zajistit, aby pečující měl možnost na rozhodnutí maximálně participovat

- snažit se, aby potřeby pečujícího a pečovaného a jejich uspokojování bylo v rovnováze
- bránit neuspokojování potřeb pečujícího
- pečujícího chránit před zneužíváním
- zabránit omezování práv a svobod pečujícího

Posouzení pečujícího musí dle Zákona zahrnovat zjištění:

- (a) zda pečující je schopen či zda je pravděpodobné, že bude schopen poskytovat péči dospělému s potřebou péče
- (b) zda pečující chce či v budoucnu bude chtít péči poskytovat
- (c) dopad péče na potřebu podpory na straně pečujícího
- (d) o tom, jakých výsledků chce pečující dosáhnout ve svém každodenním životě
- (e) zda a v jakém rozsahu může poskytnutí podpory přispět k dosažení těchto výsledků

Posouzení nároku dospělého, který potřebuje péči a podporu

Pokud se rozhoduje o nároku, musí zvážit tři podmínky

1. Podmínka, že potřeba péče a podpory vzniká nebo je spojena s fyzickým i mentálním postižením nebo nemocí a není způsobena jinými okolnostmi.

To zahrnuje, jsou-li potíže dospělého dány psychickým, duševním, sensorickým, mentálním či kognitivním postižením nebo nemocí, zneužíváním návykových látek či poraněním mozku.

2. Podmínka – jako důsledek svého stavu není dospělý schopen dosáhnout dvou nebo více výsledků, které jsou specifikovány v níže.

Místní úřad také musí vést v patrnosti, **co to znamená „nebýt schopen“:**

- Není daného výsledku schopen bez pomoci. To zahrnuje i situace, kdy toho dospělá osoba nedocílí ani s pomocí. Nebo když potřebuje pobízení. (*Dospělý např. může být fyzicky schopen se umýt, ale potřebuje připomínání*)
- Může daného výsledku dosáhnout bez pomoci, ale způsobuje mu to výraznou bolest, strádání či úzkost. (*např. starší člověk s těžkou artritidou může být schopen si připravit jídlo, ale za cenu velkých bolestí a pak už ani nemusí být schopen jídlo sníst.*)
- Je schopen dosáhnout výsledku bez pomoci, ale tím, že tak činí, ohrožuje nebo může ohrozit zdraví nebo bezpečí své či jiných.
- Je schopen dosáhnout daného výsledku bez pomoci, ale trvá mu to výrazně déle, než je normálně očekáváno. (*např. fyzicky postižený člověk je schopen se ráno sám obléci, ale trvá mu to tak dlouho a tak ho to vyčerpá, že pak již není schopen se věnovat jiným aktivitám.*)

Úřad musí vzít v úvahu celou škálu výsledků uvedených v kritériích nároku, a mezi těmito kritérii není hierarchie – všechna jsou stejně důležitá.

3. Podmínka – Důsledkem toho, že posuzovaný není schopen dosahovat těchto výsledků, je či pravděpodobně bude výrazný dopad na jeho wellbeing.
- dopad nezvládnutí alespoň jedné z oblastí má výrazný dopad na wellbeing nebo

- kumulativní vliv či dopad ve více oblastech celkově významně ovlivňuje wellbeing dospělého.

Oblasti posuzované pro určení nároku

V prováděcích předpisech, které upravují a doplňují zákon O péči je upřesněno, jakých konkrétních oblastí se má posouzení týkat, tzn. jaké jsou posudkově významné oblasti z hlediska toho, zda výsledků v těchto oblastech je posuzovaný schopen dosahovat či není schopen dosahovat - tzv. eligibility outcomes. (o tom, co má být vyhodnoceno, jako "nebýt schopen", viz výše). Jak na tyto oblasti nahlížet a co např. je třeba brát v úvahu, lze zjistit v doprovodných materiálech – průvodcích či metodikách k Zákonu.

Jedná se o následujících deset oblastí života posuzovaného. V těchto oblastech se posuzuje, zda a jak je dotyčný schopen či není schopen dosahovat výsledků.

- **Řízení a udržování výživy**

co zvažovat:

Zda má dospělý přístup k stravě a tekutinám, aby mohl zajistit svoji výživu a zda je schopen se k potravinám a tekutinám dostat, připravit si a zkonzumovat potravu a nápoje.

(Příklady okolností, ke kterým by se mělo přihlížet, např. zda si není s to zajistit jen jednostrannou či nezdravou výživu, zda nemá potíže jít do obchodu a nakoupit, zda např. nemá problémy s polykáním atd.)

- **Udržování osobní hygieny**

co zvažovat:

Zda je posuzovaný dospělý schopen umýt se a vyprat své prádlo.

(příklady okolností, ke kterým by se mělo přihlížet – nemůže-li dotyčný umýt všechny části svého těla; neumožňuje-li mu snížená pohyblivost postarat se o hygienu; nedokáže-li si obstarat hygienické potřeby; nemá-li dostatečné kognitivní schopnosti, aby dokázal obsluhovat pračku; atd.)

- **Zvládání toalety**

co zvažovat:

Zda je posuzovaný dospělý schopen dostat se na záchod, použít ho a obstarat vlastní vyprazdňovací potřeby

(příklady okolností, ke kterým by se mělo přihlížet – záchod je pro člověka nedostupný kvůli snížené mobilitě; posuzovanému trvá příliš dlouho, než se dostane na WC; posuzovaný má potíže s noční inkontinencí;)

- **Vhodné oblékání**

co zvažovat:

Zda je posuzovaný dospělý schopen se sám a vhodně obléct vzhledem k počasí nebo činnosti, kterou vykonává.

(příklady okolností, ke kterým by se mělo přihlížet – pokud posuzovaný není schopen obléknout si či připevnit oděv, nedokáže si opatřovat oblečení, nedokáže si obléci určité části oděvu nezbytné k některým příležitostem, nebo je-li např. nevidomý, nepozná, zda je oděv vhodný nebo čistý)

- **Bezpečné žití ve vlastním domově**

co zvažovat:

Zda je posuzovaný dospělý schopen se ve své domácnosti pohybovat bezpečně, včetně chození po schodech, využívání kuchyňského vybavení, toalety, koupelny. Zahrnuje to i bezprostřední okolí, např. vstup do domu.

(příklady okolností, ke kterým by se mělo přihlížet – pokud posuzovaný není schopen vstoupit do některých místností, je např. nevhodně omezen – např. tráví čas v posteli, nemůže se dostat ke/ze vchodových dveří, atp.)

- **udržování svého domova v obyvatelném stavu**

co zvažovat:

Zda je posuzovaný dospělý schopen udržovat domácnost přiměřeně čistou a bezpečnou, včetně nezbytného vybavení; zda posuzovaný dokáže zacházet s vodou, elektřinou, plynem, platit nájem či hypotéku, další účty.

O neobyvatelnou domácnost se může jednat :

- pokud je dům mokrá nebo v špatném stavu
- posuzovaný není schopen uklízet kuchyň, což může vést k zamoření škůdci
- posuzovaný nutkavě a ve velkém hromadí věci (hromadění samo o sobě neurčuje oprávněnost, nicméně pokud má vliv na schopnost člověka dosahovat některých výsledků, může oprávnění ovlivnit)

- **rozvíjení a udržování rodinných a jiných osobních vztahů**

co zvažovat:

Zda je posuzovaný dospělý osamělý nebo izolovaný. Zda mu jeho stav brání v udržování vztahů s rodinou a přáteli.

(příklady okolností, ke kterým by se mělo přihlížet – pokud posuzovaný není schopen vytvářet či udržovat vztahy, např. kvůli duševnímu onemocnění, autismu, když není schopen komunikovat snadno a pravidelně, není např. schopen používat telefon, počítač, atd.)

- **přístup k zaměstnání, k profesní přípravě, vzdělávání či dobrovolnické činnosti**

co zvažovat:

Zda má posuzovaný příležitost a zda si přeje pracovat, vzdělávat se, věnovat se dobrovolnictví. To zahrnuje fyzickou dostupnost a podporu při účasti na dané činnosti.

(příklady okolností, ke kterým by se mělo přihlížet – pokud posuzovaný není schopen bezpečně opustit svůj domov, úspěšně komunikovat, vstupovat do interakcí s jinými, když není schopen dostat se k informacím o možnostech a příležitostech)

- **používání nezbytných zařízení a služeb v místní komunitě, včetně veřejné dopravy, rekreačního vybavení a služeb**

co zvažovat:

Zda je posuzovaný dospělý schopen se ve své komunitě pohybovat bezpečně a je schopen používat takovou infrastrukturu, jako je veřejná doprava, obchody, zdravotnická zařízení.

(příklady okolností, ke kterým by se mělo přihlížet – není -li posuzovaný schopen chodit, bez doprovodu využívat veřejnou dopravu nebo si zařídit náhradní dopravu, nebo nemá peníze na taxi, není schopen dostavit se na lékařskou kontrolu, či na taková místa, jako je knihovna, zajít s přáteli do kavárny atd.)

- **zastávání rodičovských povinností u dětí, za které má zodpovědnost**

co zvažovat:

Zda posuzovaný dospělý má rodičovské povinnosti nebo jinou zodpovědnost za péči např. jako nevlastní rodič, prarodič.

(příklady okolností, ke kterým by se mělo přihlížet – není -li posuzovaný schopen se postarat o jiné, nebo se cítí vyčerpan svým zdravotním stavem, nemusí být schopen naplnit své povinnosti postarat se o dítě).

Nárok vzniká – oprávněné potřeby

Daším krokem je stanovení, zda bylo dosaženo minimální národní hranice pro nárok, tedy zda v daném případě byla naplněna minimální kritéria pro to, aby potřeby posuzované osoby byly považovány za oprávněné. Slovo „potřeba“ se v tomto případě vztahuje k potřebám člověka závislého na péči a jeho pečujícího, nikoliv k jejich finančním zdrojům a dalším životním okolnostem.

Dojde-li na základě posouzení potřeb či pečujícího k závěru, že posuzovaný dospělý či posuzovaný pečující mají potřebu pomoci a podpory, musí Úřad dále určit, zda a které z potřeb odpovídají kritériím pro posouzení nároku (eligibility criteria).

Pokud alespoň některé z potřeb odpovídají kritériím pro posouzení nároku – tzn. jedná se o tzv. oprávněné potřeby (eligible needs) Úřad musí: zvážit, co musí být učiněno pro uspokojení těchto potřeb; ujistit se, že posuzovaný chce uspokojení těchto potřeb zajistit od Úřadu; ověřit, zda dotyčný má bydliště (ordinarily resident) v oblasti působnosti daného Úřadu.

Úřad má tedy následující povinnosti:

- rozhodnout, zda jednotlivec má oprávněné potřeby v relaci k tomu, co stanoví národní kritéria nárokovosti/pro nárok/oprávněnosti;
- stanovit, zda se jedná o potřeby, jejichž uspokojení musí zajistit Úřad – každý musí obdržet písemný záznam tohoto rozhodnutí;
- v případě, že příjemce péče nebo pečující mají oprávněné potřeby – stanovit bydliště (ordinary residence) a provést finanční posouzení, a také zvážit, jaká péče a v jaké formě je potřeba, aby byly tyto potřeby uspokojeny;
- zajistit uspokojení minimální úrovně těchto potřeb, nicméně Úřad se může rozhodnout i pro zajištění služeb k uspokojení potřeb na nižší úrovni;

Z výše uvedeného obecného výčtu povinností Úřadu vyplývá, že Úřad se musí ujmout podrobného plánování podpory a péče. Tento proces je oddělený od procesu posuzování a rozhodování o oprávněnosti. Úřad by měl:

- diskutovat s člověkem, který potřebuje péči, jak budou jeho potřeby uspokojeny;
- provést finanční posouzení;
- přikročit k vytvoření plánu péče a podpory, s tím, že zváží:
 - o potřebné informace a poradenství
 - o jaké potřeby jsou již zajištěny pečujícím
 - o které služby prevence mohou být důležité

V plánu péče a podpory musí být alespoň: které potřeby byly identifikovány jako oprávněné; které Úřad pomůže uspokojit a jak; výsledky, které chce pečující dosáhnout; informace o osobním rozpočtu – tedy určen objem peněz, který bude třeba k zajištění nezbytné péče a podpory; informace a rady k podpoře pečovatele v jeho roli; informace o přímých platbách.

Může jít o poskytnutí služeb přímo pečujícím, nebo pečovanému nebo oběma; Úřad může poskytnout služby sám nebo je zprostředkovat skrze jiné organizace; nebo lze požádat o přímé platby, což umožní služby si koupit.

Nárok nevzniká – potřeby nejsou oprávněné

Každý, jehož potřeby jsou posouzeny, včetně těch, jejichž potřeby nejsou posouzeny jako oprávněné, musí dostat od Úřadu informace a poradenství týkající se následujícího:

- podrobnosti o potřebách, které byly identifikovány
- jak získat péči a podporu
- z jakých poskytovatelů péče a služeb mohou ve své lokalitě vybírat

- jak získat finanční poradenství
- jak posílit ochranu a bezpečí, co dělat, když vznikají obavy, že zranitelný člověk je ohrožen poškozením či zanedbáváním

Finanční posouzení

Péče a podpora v oblasti sociální péče není bezplatná. Lidé musí hradit určitou část nákladů na svoji péči a podporu. Určité typy péče jsou sice bezplatné, ale mnoho typů služeb je třeba hradit. Kvůli rozhodnutí o tom, jaký podíl nákladů na péči může nést daný člověk sám, provádí úřad tzv. finanční posouzení.

Pokud chce Úřad zpoplatnit zajištění alespoň některých potřeb, musí posoudit:

- objem finančních zdrojů daného člověka
- rozsah, v němž je pravděpodobně daný člověk schopen hradit zajištění svých potřeb vzhledem k nákladům na zajištění těchto potřeb

Finanční posouzení, někdy známé také jako „means test“, mělo následovat okamžitě po posouzení potřeb. Lidé jsou povinni hradit jen tak vysoký podíl nákladů na péči, jaký se mohou vzhledem ke své finanční situaci dovolit uhradit. To znamená, že někteří si budou krýt náklady na péči plně a u jiných dojde ke sdílení těchto nákladů s místním Úřadem. O výsledku finančního posouzení musí být posuzovanému dána písemná zpráva, jak nejdříve je to možné.

Úřad vezme v potaz příjmy a některé další aktivity a majetek posuzovaného. Úřad může vzít v úvahu i některé dávky sociálního zabezpečení, které jsou vázány na zdravotní postižení a které posuzovaný dostává. Musí pak ale rovněž brát v úvahu širší náklady spojené se zdravotním postižením či se zdravotním stavem posuzovaného, tzn. nikoliv jen náklady spojené se zajištěním uspokojení jen tzv. oprávněných potřeb, které jsou zohledněny v plánu péče a podpory. To znamená, že musí být bráno v potaz, pokud má posuzovaný zvýšené náklady např. na dietu, speciální oděv a obutí, speciální hygienické prostředky, či vyšší výdaje např. na praní prádla či úklid, nakupování a udržování různých pomůcek pro zdravotně postižené, zvýšené náklady na vytápění, dopravu atd. atd. – všechny tyto okolnosti a položky je nutno posuzovat u každého jedince různě, úplný výčet není možný.

Finanční posouzení se týká i pečujících. Relevantní jsou jen vlastní zdroje pečujících, nikoliv člověka, o kterého je pečováno. Nejsou brány v úvahu příjmy partnera pečujících člověka ani jeho podíl na společných úsporách. Při posouzení finančních možností pečujících má brát místní správa v úvahu náklady, které může pečující mít s tím, že o někoho pečuje, např. soukromé zakoupení péče, když potřebuje krátkou přestávku v péči, či aby mohl pracovat atd. Další výdaje, které by měly být brány v úvahu – např. potřeba úpravy bytu, domu, dodatečné náklady na dopravu, extra praní prádla, extra úklid atd.

III. Stížnosti a opravné prostředky

Existují tři možnosti, jak řešit nespokojenost či se bránit proti nevhodnému/nezákonnému postupu týkajícímu se posouzení a určení nároku.

Stížnost u oddělení sociálních služeb pro dospělé

Pokud není posuzovaný spokojený s výsledkem posouzení, může si stěžovat přímo u místního Úřadu. Místní Úřad (local authority) funguje v oblasti stížností jako zodpovědný orgán (responsible body). Všechna oddělení sociálních služeb pro dospělé by měla mít ustavený proces vyřizování stížností. Mělo by být zřízeno oddělení stížností, které je součástí oddělení sociálních služeb pro dospělé, ale má jiné zaměstnance. Osoba, která se zabývá prošetřením stížnosti, může být zaměstnancem úřadu nebo se může jednat o nezávislého prošetřovatele – v každém případě to ale nesmí být nikdo, koho se týká daná stížnost.

Celý proces podávání stížností by měl být snadno dostupný a to i v různých formátech a jazycích, tak, aby to odpovídalo složení a potřebám místní populace.

Úřad musí určit osobu, která je zodpovědná za dodržování předpisů týkajících se vyřizování stížností. Tato osoba musí být na úrovni výkonného ředitele. Dále je nutné mít osobu, která odpovídá za provádění celého procesu vyřizování stížností.

Způsob podání stížnosti

Stížnost je možné podat ústně, písemně nebo elektronicky. Pokud je podána ústně, je zodpovědný orgán povinen pořídit písemný záznam této stížnosti.

Lhůty

Platí, že stížnost musí být podána do 12 měsíců od okamžiku, kdy došlo k události, na kterou si dotyčný stěžuje, nebo od chvíle, kdy tuto událost zaznamenal.

Pro vyřízení stížnosti platí časová lhůta 6 měsíců. Začíná dnem, kdy byla stížnost podána. Delší může tato lhůta být, pokud s tím souhlasí stěžovatel i odpovědný orgán. Pokud není šestiměsíční lhůta dodržena, musí odpovědný orgán zaslat písemné vysvětlení a odpovědět na stížnost co nejdříve. Pokud Úřad celou proceduru zdržuje bez vážného důvodu, může být záležitost předložena k přezkoumání ombudsmanovi při místní správě (Local Government Ombudsman – LGO, viz dále).

Vyřízení stížnosti

má být:

- tak plynulé a efektivní, jak je možné
- stěžovatel by měl být informován o průběhu vyřizování stížnosti
- po dokončení prošetření stížnosti je třeba poskytnout písemné vyjádření, které musí zahrnovat:
 - objasnění, jakým způsobem byla stížnost zvažena
 - závěr, k němuž se dopělo
 - zda zodpovědný orgán navrhuje nějaké kroky, které byly nebo by měly být učiněny
 - podrobnosti týkající se práv stěžovatele vznést stížnost k ombudsmanovi při místní správě
 - podpis zodpovědné osoby

Ombudsman místní správy

Při nespokojenosti s výsledkem vyřízení stížnosti je možné se obrátit na ombudsmana místní správy (LGO). V Anglii jsou tři ombudsmeni a je třeba se obrátit na toho, pod něž spadá příslušný místní Úřad.

Ombudsman má pravomoc na základě předložených faktů a okolností rozhodnout, zda se daným případem bude zabývat.

Činnost ombudsmana se řídí Zákonem o místní správě z roku 1974 (*Local Government Act 1974*), který určuje, jak tento úřad funguje:

- špatný průběh řízení o stížnosti, který vedl k nespravedlnosti vůči stěžovateli, přičemž špatným průběhem se myslí:
 - neopodstatněné zdržování
 - diskriminace
 - neplnění zákonem uložených povinností
 - procesní pochybení
 - jednání, které nerespektuje důstojnost a lidská práva
- nemůže zkoumat stížnost, dokud místní Úřad nedostal jako první příležitost stížnost vyřešit
- nemůže zkoumat stížnost, která je také předmětem právního procesu.

Podmínky podávání stížností:

- U stížností platí pravidlo 12 měsíců. Tzn. od události či situace, na kterou je podávána stížnost, by nemělo uplynout více než 12 měsíců. Ombudsman ale, pokud je vážný důvod zdržení nad lhůtu 12 měsíců, a není to vinou stěžovatele, může zkoumat i stížnosti, které se vztahují k událostem starším než 12 měsíců;

- Stížnost je nutné podat písemně. Může to být např. prostřednictvím on-line formuláře, který je k dispozici na webových stránkách ombudsmana;
- S pověřením stěžovatele může za stěžovatele vznést stížnost i přítel, příbuzný či např. poradce z dobrovolnického sektoru;
- Ve stížnosti musí být uvedeno jednak to, na jakou chybu v řízení si stěžovatel stěžuje, a dále pak k jaké nespravedlnosti na straně stěžovatele tato chyba vedla.

Možnosti a pravomoci ombudsmana:

- může trvat na nahlédnutí do informací, které má v držení místní Úřad
- může vydat doporučení, jakým způsobem by měl místní Úřad uvést danou věc do pořádku. Tato doporučení mohou zahrnovat:
 - poskytnutí písemné omluvy
 - revize postupu a provedení změn v souladu s doporučením ombudsmana
 - zaplacení kompenzace za utrpěnou nespravedlnost
- ombudsman nemůže místnímu Úřadu nařídit dodržení doporučení, nicméně v praxi tak Úřady většinou činí

Soudní přezkum

Není možné se zároveň obrátit na ombudsmana a zároveň na soud. (High Court).

Soudní přezkum není bezplatný, ale potenciálně i velmi nákladný proces. Ten, kdo jej chce využít, obvykle potřebuje, aby jeho případ byl skutečně závažný a on tak získal nárok na finanční pomoc z veřejných zdrojů na právní pomoc.

U soudního přezkumu striktně platí, že nesmí uplynout více než tři měsíce od záležitosti, která má být předmětem přezkumu.

Soudní přezkum je vlivná právní procedura. Nejvyšší soud přezkoumává rozhodnutí, jednání či opomenutí veřejných orgánů. Soud nebude zkoumat obsah rozhodnutí, ale to, zda tohoto rozhodnutí bylo dosaženo zákonným způsobem.

Pokud příslušný veřejný orgán nedospěl k rozhodnutí zákonným způsobem, může soud vydat různá nařízení. Nejčastěji je to ale zrušovací nařízení, tzn. soud anuluje původní rozhodnutí a příslušný veřejný orgán (úřad) se musí případem zabývat znovu. */například úspěšné zpochybnění rozhodnutí o tom, že někdo nedosáhl na národní hranici nároku – nenaplnil kritéria nároku, může spočívat v poukazu na to, že nebyly vzaty v úvahu všechny okolnosti, a rozhodnutím soudu může pak být anulování posouzení, a Úřad případ přeposoudí/.*

Důvody pro soudní přeposouzení

- *nelegální postup* – selhání v oblasti dodržování právních povinností a zákonných postupů nebo porušení lidských práv
- *nesmyslnost rozhodnutí* – není obvyklé, rozhodnutí musí být značně podivné, aby ho soud projednával jako nesmyslné.

- *procesní nespravedlnost* – tzn. např. neodůvodněné rozhodnutí, i když toto rozhodnutí má na toho, koho se týká, velký dopad./např. je nezákonné snížit objem péče, aniž by byl člověku objasněn důvod/.

IV. Potíže a nedostatky v implementaci příslušných částí zákona O péči

Jak je uvedeno už v úvodu tohoto textu, původně předpokládané tempo uvádění zákona O péči do praxe bylo zpomaleno, resp. implementace části zákona byla odložena o čtyři roky.

S kritikou, výhradami či poukazy na problémová či nedostatečně domyšlená ustanovení Zákona se lze setkat na různých stranách – od odborníků, dále ze strany těch, kterých se zákon týká, na stránkách tisku a v některých případech i v materiálech, které slouží jako výklad Zákona jeho uživatelům z řad pečujících či lidí, kteří jsou na péči a podporu odkázáni.

Není smyslem tohoto textu přinášet hloubkový rozbor nedostatků zákona O péči ani podrobně rekapitulovat stávající a očekávané potíže s jeho implementací. Navíc ne všechny potíže se vážou na posuzování potřeb a určení nároku. Nicméně má-li se seriózně uvažovat o tom, v jakých ohledech by bylo možné se tamní praxí inspirovat při ladění našeho vlastního systému posuzování, je vhodné reflektovat případné slabiny či nedostatečně v praxi vyzkoušené prvky systému, který v Anglii nyní představuje hlavní pilíř oblasti zajištění sociální péče.

Mezi výhrady patří kromě nedostatečného posílení sociální práce na příslušných Úřadech, zejm. malého navýšení pozice sociálních pracovníků a nedostatečnému profinancování reformy, i některé potíže či případné zdroje potíží, které plynou přímo z toho, jakým způsobem je nastaven právní rámec či definovány určité pojmy. Např.:

Pojem well-being – je tak širice definován, že je možné, že bude v praxi sotva aplikovatelný.

- otázka úhrad - místní Úřady budou mít možnost stanovit úhrady nákladů spojených s poskytováním péče a podpory, která je nezbytná k zajištění potřeb jednotlivců – tedy pečujících i příjemců péče.

Možnost delegovat činnosti - Místní úřady mají možnost delegovat posouzení na nezávislé organizace – což je také spojeno s řadou otázek, např. co vše nakonec bude delegováno. Právní úprava umožňuje delegovat i samotné posouzení nároku.

Kritéria pro posouzení nároku - pro dospělé s potřebou péče zůstala kritéria velmi podobná těm předchozím, ale byla zrušena čtyři pásma (původně „Critical“, „Substantial“, „Moderate“ a „Low“) – nyní to je jen ANO/NE, tzn. zda člověk kritériím dostojí či nikoliv – zdá se, že tato hranice se dnes nachází v původním „moderate“ pásmu – tzn. středně velká potřeba péče, podle názoru některých se dokonce přesouvá spíše do pásma „substantial“ - tzn. významná potřeba péče. Jinak řečeno, osoby, které dříve byly zařazeny do nižších pásem dle míry potřeby péče by pak vůbec nepřekročily hranici nárokovosti, tzn. jejich potřeby nejsou vyhodnoceny jako oprávněné.

Různé chápání přímých plateb pro pečující Pracovníci některých municipalit navzdory vládní metodice nechápou smysl přímých plateb pro pečující a tvrdí, že je lze využít jen na zaplacení péče. To není pravda, lze je využít na různé věci, které přispějí k udržení dobrého fyzického a psychického stavu

pečujícího – členství ve sportovním klubu, hodiny výtvarničení, náklady na taxi, pomoc s domácností, zahradou atd.

Zdroje

Assessing your care and support needs. [online]. [cit. 2016-06-07]. Dostupné z: <http://www.nhs.uk/Conditions/social-care-and-support-guide/Pages/assessment-care-needs.aspx>

Assessment and eligibility process map. [online]. [cit. 2016-06-07]. Dostupné z: <http://www.scie.org.uk/care-act-2014/assessment-and-eligibility/process-map/>

Direct payments. [online]. [cit. 2016-06-07]. Dostupné z: <http://www.carersuk.org/help-and-advice/practical-support/getting-care-and-support/direct-payments>

Financial help if you are disabled. [online]. [cit. 2016-06-07]. Dostupné z: <https://www.gov.uk/financial-help-disabled/overview>

Government must rethink 'unrealistic' Care Act implementation timetable, MPs warn. [online]. [cit. 2016-06-07]. Dostupné z: <http://www.communitycare.co.uk/2014/07/10/government-must-rethink-unrealistic-care-act-implementation-timetable-mps-warn/>

Misguided priorities and a lack of resources: why the Care Act is set to fail. [online]. [cit. 2016-06-07]. Dostupné z: <http://www.theguardian.com/social-care-network/2015/feb/16/care-act-set-to-fail-meg-munn>

One year on, what has the Care Act achieved? [online]. [cit. 2016-06-07]. Dostupné z: <http://www.communitycare.co.uk/2016/04/01/one-year-care-act-achieved/>

Paying for care and support at home. [online]. [cit. 2016-06-07]. Dostupné z: https://www.ageuk.org.uk/Documents/EN-GB/Factsheets/FS46_Paying_for_care_and_support_at_home_fcs.pdf?dtrk=true

The Care Act 2014 overview. [online]. [cit. 2016-06-07]. Dostupné z: https://www.gcad.info/media/225024/care-act-2014-england_overview_lc_june_2014.pdf

The Care and Support (Eligibility Criteria) Regulations 2015. [online]. [cit. 2016-06-07]. Dostupné z: http://www.legislation.gov.uk/uksi/2015/313/pdfs/uksi_20150313_en.pdf

What does significant impact mean?[online]. [cit. 2016-06-07]. Dostupné z: www.scie.org.uk/care-act-2014/assessment-and-eligibility/eligibility/what-does-significant-mean.asp

Why councils risk breaching the Care Act and failing people entitled to independent advocacy.

[online]. [cit. 2016-06-07]. Dostupné z: <http://www.communitycare.co.uk/2015/02/10/councils-risk-breaching-care-act-failing-people-entitled-independent-advocacy/>