Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Fenomén kvality v sociálních službách v evropské perspektivě

Prof. PhDr. Jan Šiška, Ph.D.

16.4. 2026 Zlín

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Otázky:

1. *Jaká je efektivita sociálních služeb v hlediska naplňování Úmluvy o právech osob s postižením (čl. 19) na úrovni EU a členských států?*

2. *Jaké jsou trendy v hodnocení sociálních služeb pro osoby s postižením v členských státech EU?*



Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

1. Naplňování Úmluvy o právech osob s postižením (čl. 19) úrovni EU a členský států - **metoda:**

Tematická analýza zpráv Výboru OSN pro práva osob s postižením a dalších zdrojů na úrovni EU a členských států, analýza datových zdrojů.

„Státy, které jsou smluvní stranou této úmluvy, uznávají rovné právo všech osob s postižením žít v rámci společenství, s možnostmi volby na rovnoprávném základě s ostatními, a přijmou účinná a odpovídající opatření, aby osobám se postižením usnadnily plné užívání tohoto práva a jejich plné začlenění a zapojení do společnosti, mimo jiné tím, že zajistí, aby:

(a) osoby s postižením měly možnost si zvolit, na rovnoprávném základě s ostatními, místo pobytu, kde a s kým budou žít, a nebyly nuceny žít v určitém prostředí;

(b) osoby s postižením měly přístup ke službám…….. “

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

1. Naplňování Úmluvy o právech osob s postižením (čl. 19) na úrovni EU a členských států: **výsledky 1**

- Přetrvává medicínský model postižení.
- Nedostatek dostupného a přístupného bydlen
- Nedostatečně rozvinuté komunitní služby, osob asistence.
- Nedostatečně financovaná podpora zaměřená na člověka.
- Pokračující využívání fondů EU i pro jiné účely než komunitní služby.

„…….Dotační systém…se někde po cestě začal zadrhávat a přestal vykazovat očekávané výsledky. Můžeme si za to sami. Bez strategického rozhodnutí, kam chceme dojít, bez zadání konkrétních cílů a bez důkladné kontroly jejich naplňování se neposuneme dál. ….“

Miloslav Kala, prezident NKÚ, 2025

Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

1. Naplňování Úmluvy o právech osob s postižením (čl. 19) na úrovni a členských států EU: **výsledky 2**

- Strategie často existují, ale bez jasných cílů, termínů a monitoringu.
- Deinstitucionalizace je někdy vnímána jako dobrovolná, nikoli obligatorní či závazná.
- Participace osob s postižením je často nízká nebo formální.

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

1. Naplňování Úmluvy o právech osob s postižením (čl. 19) na úrovni a členských států EU: **doporučení 1**

- Změna přístupu *od „hodnocení připravenosti k žít v komunitě k měření potřebné podpory“ .*
- Menší skupinová bydlení mohou reprodukovat institucionální praxi — mají být pouze přechodnou fází, nikoliv cílovým stavem.
- Strategické plánování musí být závazné, časově vymezené, s měřitelnými ukazateli a adekvátně financované.

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

1. Naplňování Úmluvy o právech osob s postižením (čl. 19) na úrovni a členský států EU: **doporučení 2**

- Řešit bydlení a podporu — bez toho lidé nemají reálnou možnost volby.
- Dlouhodobé financování je klíčové — projektové finance nestačí.
- Pokrok musí být měřitelný prostřednictvím ukazatelů založených na CRPD
- Víceletý finanční rámec EU 2028-2034 EU jako příležitost

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

1. Naplňování Úmluvy o právech osob s postižením (čl. 19) na úrovni a členský států EU: **doporučení 3**

- Deinstitucionalizace jako povinnost — nikoli dobrovolné politické rozhodnutí.



Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

1. Naplňování Úmluvy o právech osob s postižením (čl. 19) na úrovni a členský států EU: **doporučení 4**

- Připravovaný víceletý finanční rámec EU 2027 – 2037 – opatření pro použití evropských fondů pro služby komunitní služby,

- Participace osob s postižením: DPOs musí mít zdroje a pravomoci k tomu, aby spoluurčovaly politiku a dohled - skutečné sdílení moci, ne pouze symbolická participace.

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Efektivita sociálních služeb v kontextu naplňování Úmluvy o právech osob s postižením



2. Jaké jsou trendy v hodnocení kvality sociálních služeb pro jedince s postižením v členských státech EU?

Metoda: tematická analýza zdrojů, konzultace s poskytovateli sociálních služeb v šesti evropských zemích.

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

2. *Jaké jsou trendy v hodnocení sociálních služeb s postižením v členských státech EU?*: **výsledky 1**



Převažující přístupy

- interní audit
- externí hodnocení/ověřování

Používané metody

- dotazníky, rozhovory, stížnosti
- sebehodnocení / autoevaluace
- návštěvy vedoucích pracovníků, externích hodnotitelů

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

2. Jaké jsou trendy v hodnocení sociálních služeb s postižením v členských státech EU?: **výsledky 2**



Slabé stránky převažující praxe

- hodnocení kvality není každodenní praxí,
- nejčastěji měřený ukazatel kvality: spokojenost klienta,
- orientace na „minimální“ standardy, na předcházení pochybení, újmy na klientů,
- méně důraz na skutečnou kvalitu poskytovaných služeb,
- chybí mechanismy pro oceňování dobré praxe.

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

2. *Jaké jsou trendy v hodnocení sociálních služeb s postižením v členských státech EU?*: **doporučení**



Jak/čím měříme, je stejně důležité jako to, co měříme!

Hodnocení kvality vyžaduje <u>metodologickou triangulaci - multikriteriální přístup</u>

- Chceme zachytit zkušenosti všech relevantních aktérů, nejen těch, kteří mohou vyplnit dotazník nebo se zúčastnit rozhovoru.

<u>Pozorování je klíčové</u>

- umožňuje hodnotit kvalitu podpory a reálnou zkušenost jednotlivců
- stávající přístupy a metody lze uzpůsobit pro větší orientaci na výsledky, např. návštěvy služeb a zařízení

<u>Reflexe</u> <u>výsledků – vedení organizace, personál, individuální plánování</u>

- zlepšování kvality

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

„Co lze měřit, to má výsledky. Máme-li výsledky, můžeme je zlepšovat.“

Jan.siska@pedf.cuni.cz



Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Doporučené zdroje:

Beadle-Brown, J., Šiška, J., & Káňová, Š. (2023). Mapping frameworks and approaches to measuring the quality of transition support services for young people with intellectual and developmental disabilities. *Frontiers in Rehabilitation Sciences*, *4*. https://doi.org/10.3389/fresc.2023.1043564

Šiška, J., Beadle-Brown, J. (2022). *Innovative Frameworks for measuring the Quality of services for Persons with Disabilities* *EASPD, Brussels.*

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236