



evropský
sociální
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Sociální podnik – spolupráce s místní samosprávou

Případová studie (Skotsko)

1. Úvod

Tato případová studie pojednává o jednom z mnoha skotských příkladů partnerství napříč sektory. Toto konkrétní partnerství vzniklo navázáním kontaktů mezi místní samosprávou Středního Lothianu a skupinou McSence Group, kteří nyní v rámci Národní agentury reorganizace péče o seniory (National Agenda to Reshape Care for Older People, RCOP) spolupracují při poskytování služeb.

- Obecné informace, kontext

Lidé se nyní dožívají vyššího věku a vyžadují tak mnohem komplexnější péči, což má pro organizace poskytující péči seniorům nejrůznější důsledky. V roce 2010 skotská vláda společně se Shromážděním skotských místních samospráv (Convention of Scottish Local Authorities, COSLA) zahájila desetiletý reformní program Reorganizace péče o seniory (RCOP). Cílem tohoto programu je zlepšit kvalitu poskytovaných služeb, dosáhnout při poskytování péče lepších výsledků a vyrovnat se s výzvami, které s sebou nese stárnutí populace. Program RCOP vychází z řady předchozích programů a zkušeností a jeho hlavním cílem je poskytovat seniorům potřebnou pomoc, aby mohli co nejdéle nezávisle a v dobrém zdravotním stavu žít ve svých domovech. Zaměřuje se především na zlepšení spolupráce organizací poskytujících péči a podporu seniorům. Vláda za tímto účelem v roce 2011/2012 představila speciální fond, Fond pro změnu (Change Fund), který má organizacím pomoci tuto novou politiku implementovat.

Potřeby seniorů se v mnoha ohledech neliší od potřeb tělesně či duševně postižených nebo jinak zdravotně ohrožených osob. Program RCOP tak mohl využít informací a poznatků z celé řady již existujících skotských národních iniciativ, včetně zákona o ochraně a podpoře dospělých osob (The Adult Support and Protection Act), konceptu Podpory řízené jednotlivcem nebo Národního programu telepéče (National Telecare Programme).

Ve Středním Lothianu žije přibližně 14 000 osob starších 65 let, což tvoří šestinu celkové populace této oblasti. Ačkoli jednotlivé odhady se liší, vývojový trend zůstává stejný – v následujících dvaceti letech výrazně naroste počet seniorů a jejich procentuální podíl na celkové populaci.

Průměrná délka života žen ve Středním Lothianu je 79,6 let, tedy stejná jako celoskotský průměr. Průměrná délka života mužů je 75,5 let, což je lehce nad celoskotským průměrem.



evropská rozvojová agentura



Soudobé trendy
a sociální inovace
v oblasti dlouhodobé
a přímé péče

Zvyšuje se i předpokládaná délka zdravého života, takže ačkoli populace stárne, lidé se déle těší dobrému zdraví. Dle odhadů se v populačních změnách do budoucna projeví následující trendy:

- ✓ V roce 2010 spadalo do věkové skupiny 65 let a více celkem 13 667. Do roku 2035 tento počet vzroste o 71,1 %, tedy na celkový počet 23 389 osob.
- ✓ Do roku 2033 se zdvojnásobí počet osob starších 75 let a ztrojnásobí počet osob starších 90 let.
- ✓ Počet osob starších 85 let se mezi lety 2010 a 2035 zvýší o 185 %, z 1 517 na 4 330 osob. Věková skupina 75 až 84 let se ve stejném období zvětší o 76,3 % (ze 4 465 na 7 876) a věková skupina 65 až 74 let o 46,1 % (ze 7 655 na 11 183 osob).

- Motivace, účel

Chceme-li v péči o seniory přesunout důraz z poskytování akutní zdravotní péče v nemocnicích směrem k poskytování preventivní a předběžné péče přímo v komunitách, je třeba vytvořit pevné a trvalé partnerství mezi statutárními a nestatutárními organizacemi, pečovateli a veřejností. Rada Středního Lothianu proto v rámci implementace této strategie oslovila skupinu McSence a začala zjišťovat, zda v regionu existuje poptávka po schématu bezpečných a spolehlivých pomocníků, kteří by seniorům pomáhali s údržbou jejich domovů a drobnými opravami. Rada následně rozhodla, že právě skupina McSence by byla vhodným poskytovatelem těchto služeb. V čele McSence stojí rada neplacených dobrovolných ředitelů a organizace získala cenu pro sociální podnik. Skupina McSence se skládá z pěti samostatně operujících firem, které jiným firmám a jednotlivcům nabízejí širokou škálu profesionálních služeb, konkrétně pronájem kancelářských prostor, údržbářské a úklidové práce, pronájem konferenčních prostor, školicí středisko a pomoc v domácnosti. Všechny zisky skupiny jsou buď investovány do rozšiřování působnosti skupiny a s tím souvisejícího vytváření nových pracovních míst, nebo jsou ve formě grantů pro dobrovolnické organizace nebo jedince v nouzi investovány zpět do komunity. Posláním McSence je vyvíjet nové služby, které by daly lidem práci a zároveň pomáhaly lidem v místní komunitě a i z toho důvodu skupina sídlí v jedné z nejhudších komunit ve Středním Lothianu.

Partneři zhodnotili existující potřeby v komunitě a dospěli k závěru, že kromě primární snahy umožnit seniorům déle žít v jejich domovech a ulevit tak Národní zdravotní službě by bylo dobré spojit tuto snahu s mechanismem, kdy by potřebnou péči seniorům poskytovali mladí členové komunity, kteří kvůli nedostatku příležitostí a malé kvalifikaci dlouhodobě bojují s nezaměstnaností. Tím, že byla za poskytovatele služeb seniorům vybrána skupina McSence, se podařilo oba problémy – tedy dlouhodobou péči o seniory žijící ve svých domovech a nezaměstnanost mládeže – adresovat z jednoho zdroje financování. Zároveň setím podařilo adresovat i existující mezigenerační problémy – starší a mladší členy komunity se podařilo stmelit a umožnit jim, aby se lépe vcítili do problémů druhé generace.

Skutečnost, že za poskytovatele služeb byl vybrán sociální podnik, má navíc i přidanou hodnotu, protože nejenže je zajištěna dlouhodobá udržitelnost poskytovaných služeb, ale veškerý příjem a finanční zisky z poskytování služeb jsou prostřednictvím nejrůznějších činností navraceny zpět do komunity, čímž se šetří rozpočet rady.

Dle původního záměru měla skupina McSence nejprve spustit pilotní program a teprve až by se v rámci pilotního testování ověřilo, že po službách skutečně existuje poptávka, měla být na poskytování služeb vypsána veřejná soutěž.

- Cíle

Cílem schématu bezpečných a spolehlivých služeb je poskytovat podporu seniorům starším 65 let žijícím ve Středním Lothianu a umožnit jim tak, aby mohli déle zůstat ve svých domovech a zároveň tak přispět k naplnění agendy Fondu pro změnu. Prostřednictvím pomocníků se snažíme seniorům pomoci v následujících oblastech:

- ✓ Předejít tomu, aby senioři ve svých domovech uklouzli, zakopli nebo spadli.
- ✓ Zajistit, aby příbytky seniorů byly bezpečné a lidé se tak necítili doma ohrožení.
- ✓ Zlepšit přístup k příbytkům seniorů.
- ✓ Odstranit jakákoli nebezpečí, se kterými by se mohli senioři doma potýkat.
- ✓ Zprostředkovat zajištění specializovaných služeb, jako například instalaci venkovních bezpečnostních schránek na klíče, díky kterým se v případě potřeby mohou k seniorovi dostat příbuzní nebo odborníci.
- ✓ Vylepšit příbytky seniorů tak, aby se zde cítili pohodlně a mohli vést kvalitní život.

- Překážky

Na pilotní program byly vyčleněny jen omezené finanční zdroje a součástí prvotní fáze proto bylo i zajištění udržitelnosti poskytovaných služeb. Před spuštěním pilotního programu bylo nutné jasně vymezit vhodné pracovní postupy a stanovit přesné kompetence a pravidla týkající se dostupnosti služeb, povinností smluvních stran a nároků na jednotlivé služby.

Byly navrženy informační brožurky, a abychom se ujistili, že všichni rozumí daným podmínkám, konala se i řada setkání se zprostředkovatelskými partnery, kteří měli klienty na služby McSence odkazovat. McSence dále zajistila školení zaměstnanců poskytujících služby a byla zprovozněna telefonní linka a e-mail.

2. Implementace

Během dvou let se program postupně rozrůstal. Původně klienti nabízené služby využívali pouze na základě oficiálního doporučení zprostředkovatele, nyní se však program dostává do fáze, kdy si lidé služby doporučují mezi sebou a potenciální klienti se pak na McSence obracují přímo.

Mezi zprostředkovatele odkazující klienty na služby McSence patří celá řada organizací a úřadů, včetně Odboru sociální péče ve Středním Lothianu, Britského červeného kříže, Asociace domácí péče ve Středním Lothianu, pohotovostního týmu, Spolku dobrovolníků ve Středním Lothianu, Skotského sdružení osob s Alzheimerovou chorobou nebo organizací

Housecall a Castle Rock Edinvar. Kdokoli starší 65 let se může s žádostí o služby na McSence obrátit přímo, bez doporučení zprostředkovatelské organizace.

Do poskytovaných služeb spadá celá řada úkonů, které seniorům umožní déle zůstat ve vlastních domovech nebo se například rychleji vrátit domů po hospitalizaci, a to díky tomu, že pomocníci vykonají práce v domácnosti, které by senioři sami nezvládli. Mezi tyto úkony patří například instalace různých pomůcek pro seniory usnadňujících pohyb nebo manipulaci s předměty, oprava kapajících kohoutků, výměna kohoutků, oprava radiátorů, instalace pračky, uvolnění ucpaných umyvadel, toalet nebo odpadů, drobné úpravy domácnosti, výměna zásuvek a vypínačů, výměna ventilátorů a dokonce i výměna žárovek. Pomocníci vykonávají i méně standardní úkony jako věšení obrazů a zrcadel, věšení závěsů a montáž žaluzií, připevňování poliček a skříněk, montování nábytku, výměnu zámek, spárování sprch a van, pokládání dlaždiček, opravu omítek nebo vyklízení půd.

Všechna práce je poskytována bezplatně a klienti platí pouze za použitý materiál.

McSence zodpovídá za to, že všichni pomocníci v domácnosti jsou pro požadované úkony řádně vyškoleni a že prošli požadovanou prověrkou, která jim dle skotské legislativy umožňuje pracovat se zranitelnými skupinami osob. Tým McSence má na vyřízení objednávky služeb pětidenní lhůtu, jedná-li se však o urgentní požadavek podmiňující například propuštění klienta z nemocnice, je maximální doba vyřízení 48 hodin.

- Více informací

Po počátečním pomalejším rozjezdu se počet klientů každý měsíc zvyšuje. V uplynulém čtvrtletí (leden až březen 2014) tým obdržel průměrně 88 žádostí měsíčně.

U každé zakázky je sledována celá řada statistických údajů, které slouží zejména k vyhodnocení pilotního programu. Sledovány jsou následující údaje:

- ✓ Datum přijetí žádosti; jméno, adresa a datum narození klienta; kontaktní telefonní číslo; popis práce; jméno zprostředkovatelské organizace, která služby doporučila;

přijatá opatření; druh příbytku, který klient obývá; datum vykonání úkonu; množství vykonané práce; zda byl klient od někoho doporučen, nebo se na společnost McSence obrátil sám; co klientům poskytnutá služba přinesla a zpětná vazba klienta.

Vzhledem k tomu, že pilotní program již běží poměrně dlouhou dobu a podařilo se nashromáždit řadu statistických údajů, rozhodla se Rada Středního Lothianu přezkoumat udržitelnost a budoucí vyhlídky tohoto programu a v únoru 2014 nechala vypracovat audit. Výsledkem auditu byla zpráva pojednávající o udržitelnosti programu a způsobu, jakým by měly být do budoucna poskytovány úklidové a údržbářské služby, chceme-li předcházet situacím, kdy musí být senioři hospitalizováni nebo zbytečně dlouho pobývat v nemocnicích a umožnit jim tak, aby co nejdéle žili ve svých domovech.

- Omezení dle specifických podmínek země

Vznik tohoto druhu partnerství není omezen žádnými právními závazky ani doporučeními. Přestože model sociálního podniku má své nesporné výhody, může tento program fungovat pouze jako pilotní program, jehož účelem je poskytnout informace nutné pro nastavení systému, v rámci něhož budou požadované služby nadále dodávány jako hrazené.

- Aspekt sociálních inovací

Celý koncept poskytování drobných úkonů v domácnosti, díky nimž budou senioři moci déle zůstat ve svých domovech, je nový a velice dobře koresponduje s celou řadou dalších iniciativ Agendy pro změnu, jejichž cílem je umožnit seniorům déle žít ve svých komunitách a přispět tak ke snížení nezbytného počtu nemocničních lůžek. Jsou-li služby navíc poskytovány prostřednictvím sociálního podniku typu McSence, vzniká jako přidaná hodnota situace, kdy jsou veškeré příjmy a finanční zisky z poskytovaných služeb navraceny zpět do komunity.

3. Výsledky a dopad

Mezi stávajícími uživateli služeb a dalšími zainteresovanými stranami byl proveden průzkum s cílem zjistit, o jaký druh služeb by klienti měli zájem, jaké jsou cílové skupiny pro nabízené služby, jak by měla být nastavena kritéria pro přístup k těmto službám a jak by se daly tyto služby přijatelně zpoplatnit, aby je bylo možné dlouhodobě udržet a poskytovat je i do budoucna. Průzkum byl proveden ve spolupráci se současným poskytovatelem služeb, tedy se skupinou McSence.

Pro účely šetření McSence vybrala náhodný vzorek 100 klientů, kteří v uplynulých 6 měsících využili nabízených služeb, a rozeslala jim dotazník. Po vyřazení klientů, kteří se buď přestěhovali do domova seniorů, nebo zemřeli, zbylo celkem 86 respondentů.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Dotazník byl rovněž zpřístupněn širší veřejnosti na internetu, zprostředkovatelským organizacím byl poslán odkaz a další odkaz byl umístěn na webové stránky Rady Středního Lothianu.

Průzkum se zaměřil na získání informací, které by pomohly stanovit priority v oblasti podpory agendy zdravotní a sociální péče a posunout tuto agendu kupředu. Sledované informace se týkaly následujících oblastí:

- ✓ Socioekonomické ukazatele (tj. věkové skupiny, širší ekonomický status, druh bydlení z hlediska vlastnických práv, přístup k různým sociálním dávkám)
- ✓ Zkušenost s poskytovanými službami, četnost jejich využití, druhy požadovaných služeb a přístup k jiné pomoci
- ✓ Budoucí požadavky a zpoplatnění služeb
- ✓ Zohlednění aspektu sociálního podnikání (diskurz týkající se reinvestic do místní komunity)
- ✓ Zpětná vazba týkající se poskytnutých služeb

- Dosažené změny

Průzkum se uskutečnil mezi 7. a 28. únorem 2014. Celkem odpovědělo 57 respondentů, přičemž 37 z nich odpovědělo prostřednictvím papírového dotazníku (návratnost dotazníků rozeslaných klientům byla tedy 43 %). Ze získaných odpovědí stojí za povšimnutí zejména následující údaje:

- ✓ Socioekonomické ukazatele
 - Čím starší klienti jsou, tím větší je pravděpodobnost, že žijí sami.
 - Významné procento respondentů starších 65 let (45 %) se označilo za zdravotně postižené.
 - 36 respondentů (63%) uvedlo, že pobírají nějaké dávky – důchod (46 %), příspěvek na péči (28 %), příspěvek pro osoby se zdravotním postižením (21 %), daňovou úlevu pro osoby s nízkým příjmem (19 %) nebo tzv. penzijní kredit (16 %). 30 z těchto 36 respondentů bylo starší 65 let.
 - Většina respondentů byla dle očekávání vlastníky svých domů nebo bytů, zajímavé ovšem bylo, že procento vlastníků bylo mnohem vyšší u skupiny osob nad 65 let, než u mladších respondentů.
- ✓ Zkušenosti s využíváním služeb pomocníků v domácnosti
 - Nejvíce vyžadovaných služeb měsíčně bylo 6, a to napříč všemi věkovými skupinami.
 - Všechny věkové skupiny nejkladněji hodnotily drobné opravy.
 - Nejčastěji požadovaným druhem služby (55 %) byly práce na zahradě (což není vzhledem k charakteru a náročnosti této práce nijak překvapivé).



evropská rozvojová agentura



Soudobé trendy
a sociální inovace
v oblasti dlouhodobé
a přímé péče

- Respondenti většinou upřednostňovali využití služeb nabízených místními firmami a teprve na druhém místě žádali o pomoc rodinu nebo známé.
 - Jako nejvýznamnější aspekty poskytovaných služeb klienti na prvním místě uváděli kvalitu odvedené práce (91 %), na druhém místě spolehlivost (71 %) a na třetím nízkou cenu (62 %), přičemž s narůstajícím věkem klienti kladli větší důraz na spolehlivost a až potom na cenu.
- ✓ Budoucí požadavky a zpoplatnění služeb
- Respondenti byli požádáni, aby rozdělili nabízené služby do skupin podle pravděpodobnosti jejich budoucího využití, a to do skupiny nepravděpodobné (službu nevyužijí nikdy nebo jen výjimečně) a do skupiny pravděpodobné (službu rozhodně využijí nebo nejspíš využijí). Do nepravděpodobné skupiny respondenti zařadili stěhování nábytku a pokládání koberce, zatímco všechny ostatní služby zařadili do skupiny služeb, které pravděpodobně využijí.
 - Téměř 60 % respondentů uvedlo, že za všechny druhy služeb jsou ochotni zaplatit maximálně 15 liber. Dalších 21 % respondentů by bylo ochotno zaplatit 20 liber. Žádný z respondentů by za drobné opravy nezaplatil přes 35 liber.
 - 75% respondentů uvedlo, že by byly ochotni zaplatit i jiné částky, kdyby se poskytované služby účtovaly po započatých čtvrthodinách.
- ✓ Zohlednění aspektu sociálního podnikání
- Naprostá většina respondentů uvedla, že služeb pomocníka by spíše využila v případě, kdy jsou zisky z poskytovaných služeb investovány zpět do místní komunity.
- ✓ Zpětná vazba týkající se poskytnutých služeb
- Když byli respondenti požádáni, aby uvedli, co jim poskytnutá služba přinesla, nejčastěji uváděli „vylepšení domácího prostředí“ (56 %) a „zajištění bezpečného domácího prostředí“ (38 %). Na dalších příčkách se shodně umístila „prevence uklouznutí, zakopnutí nebo pádu“ a „zabezpečení domova“ (oboje po 25 %).
 - Z 32 respondentů, kteří nabízených služeb už využili, jich 30 uvedlo, že by služby použili znovu. Nikdo neřekl, že by služby už nevyužil.
 - Řada respondentů využila příležitosti poskytnuté služby podrobněji okomentovat. Níže jsou uvedeny některé z komentářů:

„Nechala jsem si do sprchy namontovat držadlo. Pomocník odvedl prvotřídní práci – se službami jsem maximálně spokojena!!“

„Služby McSence využívám už 2 roky a jsem s nimi velice spokojen. Jedná se o vynikající služby a doufám, že je McSence bude poskytovat i do budoucna.“

„Myslím si, že kdyby Rada Středního Lothianu svým obyvatelům nabídla spolehlivé a dostupné služby pomocníka v domácnosti, všichni by to velmi uvítali. Oprava kohoutků, vnějších a vnitřních dveří, podlah atd. – to všechno by byly opravdu prospěšné služby.“

„Jelikož bydlím v pronajatém bytě, všechny instalátérské a elektrikářské práce zajišťuje bytové družstvo, případně musí dát souhlas s jejich provedením. Pokud jde o služby pomocníka v domácnosti, byla jsem naprosto nadšená a všem svým známým je doporučuji.“

Po nabízených službách jednoznačně existuje poptávka.

Obyvatelé místní komunity sezónní a další pravidelné údržbářské práce jednoznačně využívají, je však třeba vypracovat další studii, která by posoudila, zda tyto služby opravdu mají kýžený dopad z hlediska zdravotní a sociální péče o obyvatele.

Lidé se zcela nebrání určitému zpoplatnění služeb – firma, která vyhraje veřejnou soutěž, by mohla získané údaje využít k tomu, aby stanovila vhodná kritéria určující nárok na tyto služby a výši zpoplatnění.

Vyšší cenu nabízených služeb by bylo možné kompenzovat systémem, kdy by se služby účtovaly po časových úsecích menších než jedna hodina.

Lidé jednoznačně preferují využívání služeb, o nichž vědí, že zisky jsou investovány zpět do místní komunity.

Přístup k nabízeným službám by zejména klientům patřícím mezi zranitelné skupiny osob mohla usnadňovat vhodně nastavená zvýhodňující kritéria, která by zároveň mohla sloužit jako příhodný nástroj při upřednostňování některých úkonů a nastavení výše zpoplatnění. Mezi tato kritéria by bylo vhodné zařadit například věk, zdravotní stav nebo skutečnost, že klient žije sám.

Po tomto zhodnocení pilotního programu celý program vstupuje do nové fáze, kdy budou klienti za poskytované služby platit dotovanou cenu. Rada Středního Lothianu bude i nadále, i když v menší míře, pilotní program dotovat a skupina McSence bude dál propagovat nabízené služby, zvyšovat počet klientů a snažit se vyvinout udržitelný model, kde by mohly být nabízené služby i nadále poskytovány a to za cenu, kterou si klienti mohou dovolit zaplatit.

- Doporučení pro Českou republiku

Dopad dlouhodobých preventivních opatření typu pomocníka v domácnosti, která seniorům umožňují žít déle ve vlastních domovech, lze jen obtížně měřit. Z průzkumu však vyplývá, že tyto služby jsou mezi lidmi oblíbené a představují pro seniory důvěryhodný druh služby, který jim společně s celou řadou dalších opatření a iniciativ umožňuje déle žít ve své komunitě.

Ze studijních návštěv v České republice vyplynulo, že obě země se potýkají s obdobnými trendy, zejména pokud jde o prodlužování délky života a s tím související zvyšování zátěže pro český stát, který musí stárnoucí populaci poskytnout potřebnou podporu. České chápání sociálního podnikání se možná poněkud liší od skotského chápání. Dlouhodobým cílem tohoto projektu je poskytovat seniorům z omezeného finančního zdroje služby, za které by platili sníženou cenu. Ze studijních návštěv však není jasné, zda by sociální podnik v Praze dokázal přežít, kdyby se nespolehal na finanční dotace, ale pouze na příjmy od klientů.