



EU Funds for Social Services

TECHNICKÉ POKYNY K ÚČINNÝM INTERVENCÍM V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

POLITICKÁ DOPORUČENÍ A
PRAKTICKÉ KROKY PRO
SOCIÁLNÍ SLUŽBY



Co-funded by
the European Union

PROJEKT HELPDESK

01

Cílem projektu „**Helpdesk zaměřený na fondy EU pro sociální služby**“

(HELPDESK) je oslovit hlavní evropské a vnitrostátní zainteresované strany zapojené do fondů EU (sdílené řízení) a poskytovatele sociálních služeb, aby efektivněji pracovali při rozdělování a využívání Evropského sociálního fondu+ (ESF+) a Evropského fondu pro regionální rozvoj (EFRR) pro projekty sociálního začleňování. Partnerství během projektu vyvinulo několik nástrojů, které mají tento proces usnadnit na základě shromážděných poznatků o potřebách a výzvách, jakož i osvědčených postupů při využívání ESF+ a EFRR pro projekty sociálních služeb v členských státech EU.

Projekt vytváří základ helpdesku sociálních služeb se dvěma hlavními prioritami:

- podporovat poskytovatele sociálních služeb a místní/regionální koordinátory sociálních služeb v přístupu k fondům EU (zejména ESF+ a EFRR) a jejich využívání;
- pomáhat vnitrostátním řídicím orgánům (nebo podobným subjektům) efektivně rozdělovat fondy EU (zejména ESF+, EFRR) na financování kvalitních intervencí v oblasti sociálních služeb.

Projekt HELPDESK sleduje tři hlavní cíle:

- podpora budování kapacit a zvyšování povědomí o tom, jak mohou fondy EU (zejména ESF+ a EFRR) lépe podporovat účinné intervence v oblasti sociálních služeb,
- usnadnění přístupu k finančním prostředkům EU na sociální služby a jejich využívání,
- usnadnění výměny a spolupráce mezi řídicími orgány, poskytovateli a koordinátory sociálních služeb a Evropskou komisí s cílem zajistit, aby priority financování vycházely z posouzení potřeb a byly zaměřeny na účinné intervence v oblasti sociálních služeb založené na důkazech.

Jak vyplývá z priorit a cílů projektu, hlavní cílové skupiny lze definovat takto:

- Evropská komise,
- řídicí orgány a zprostředkující subjekty (nebo odpovídající vnitrostátní / regionální / místní orgány),
- sociální služby (místní / regionální / celostátní),

Technické pokyny k účinným intervencím v sociálních službách nabízí komplexní soubor nástrojů pro řídicí orgány a poskytovatele sociálních služeb k optimalizaci využívání prostředků Evropského sociálního fondu plus (ESF+) a Evropského fondu pro regionální rozvoj (EFRR).

Příprava těchto pokynů zahrnovala mnohostranný výzkumný přístup, který začínal průzkumem dokumentů s cílem vytvořit profilové listy pro každý členský stát EU. Tyto listy poskytly zásadní informace o prioritách, částkách a řídicích orgánech na vnitrostátní úrovni. Byl proveden evropský průzkum zaměřený na řídicí orgány i sociální služby ve 27 členských státech s cílem posoudit potřeby, problémy a příležitosti v přístupu k fondům ESF+ a EFRR a jejich využívání. Kromě toho organizace National Evidence Gathering Fora (NEGF) zprostředkovala hloubkové diskuse mezi zúčastněnými stranami, které potvrdily nové trendy a poskytly kvalitativní poznatky. Pro další doplnění zjištění byla přezkoumána existující literatura a byla uspořádána řada meziodvětvových a tematických seminářů s cílem vypracovat účinné intervenční strategie.

Technické pokyny se zabývají kritickými nedostatky a výzvami, s nimiž se potýkají jak řídicí orgány, tak sociální služby. Od zefektivnění procesů řízení fondů až po maximalizaci sociálního dopadu – tyto pokyny nabízejí realizovatelné strategie na podporu spolupráce a inovací při poskytování sociálních služeb podle různých typů zúčastněných stran, ať už jde o poskytovatele sociálních služeb, řídicí orgány (prováděcí a politické) nebo Evropskou komisi (EK).

Tento dokument vychází ze shrnutí výsledků obsažených v konečné verzi Technických pokynů k účinným intervencím v sociálních službách. V tomto dokumentu jsou uvedena klíčová politická doporučení, která by měly sociální služby zohlednit při programování a provádění intervencí. Tato politická doporučení prosazují systematický přístup k rozvoji a realizaci sociálních služeb, které upřednostňují potřeby a práva jednotlivců a marginalizovaných skupin. Zdůrazňují význam návrhů projektů založených na důkazech, které účinně řeší návrhy služeb zaměřené na člověka, uživatele a práva, a to i prostřednictvím integrace a partnerství s různými zúčastněnými stranami. Uvádějí význam používání technologií pro zvýšení kvality služeb. Kromě toho zdůrazňují význam náležitě vyškoleného personálu, zajištění jeho bezpečnosti a podpory při současném dodržování zásad lidských práv, sociálního začlenění a nediskriminace při poskytování služeb. Politická doporučení jsou výsledkem komplexní spolupráce se sociálními službami, řídicími orgány, EK a dalšími zainteresovanými stranami. Stanovená opatření představují vůli podpořit pokračující spolupráci za účelem dosažení většího účinku. Dokument rovněž obsahuje praktické kroky, které mohou sociální služby podniknout k okamžitému zlepšení poskytovaných sociálních služeb.

- Před vypracováním návrhů projektů proveďte **posouzení potřeb**, abyste zjistili konkrétní potřeby (cílové) populace a zajistili, že sociální služby budou přizpůsobeny těmto potřebám..
- Posouzení potřeb provedené sociálními službami, které mají zájem o vypracování návrhů projektů – a případně ve spolupráci s dalšími klíčovými zúčastněnými stranami, zejména místními a regionálními orgány, veřejnými službami zaměstnanosti, orgány sociálního pojištění, dalšími neziskovými organizacemi/organizacemi sociální ekonomiky atd. – by mělo být **základem pro rozvoj, zavádění a rozšiřování návrhů služeb, které jsou zaměřeny na člověka, vycházejí z jeho práv a posilují postavení osob, které čerpají péči a podporu.**
- Při vypracovávání návrhů projektů využívejte **ověřená řešení založená na důkazech**, abyste měli takové sociální služby, které účinně a efektivně **řeší potřeby** jednotlivých uživatelů a zjištěné potřeby konkrétní skupiny marginalizovaných nebo znevýhodněných uživatelů.
- Vytvářejte a podporujte **integrované a komplexní** sociální služby, které zahrnují partnerství s dalšími poskytovateli služeb a příslušnými místními a regionálními orgány, veřejnými službami zaměstnanosti nebo institucemi sociálního pojištění.
- Zavádějte mechanismy a používejte **kvantitativní a kvalitativní ukazatele** k monitorování a hodnocení účinků poskytování služeb a k zajištění toho, aby sociální služby pilotované nebo rozšiřované s finanční podporou z fondů ESF+ nebo EFRR co nejlépe odpovídaly potřebám uživatelů a zlepšovaly jejich životní podmínky (rovněž s odkazem na zásadu koprodukcce).
- Vytvářejte sociální služby tak, aby byly **přístupné všem uživatelům**, včetně osob s tělesným nebo mentálním postižením, a to prostřednictvím podpůrných opatření nebo asistenčních pracovníků a odstraňováním fyzických a komunikačních bariér.
- Vytvářejte sociální služby, které využívají **informační a komunikační technologie** tak, aby **zlepšovaly kvalitu služeb**, usnadňovaly práci pracovníkům, kteří je poskytují, a zaručovaly práva a autonomii uživatelů služeb na základě jejich individuálních schopností.
- Vytvářejte sociální služby pilotované nebo rozšiřované s finanční podporou z fondů ESF+ nebo EFRR, které sledují cíl mít dostatečně **vyškolené pracovníky**, kteří jsou **k dispozici** v souladu s požadavky na bezpečnost a ochranu zdraví a jsou **podporováni** řídicími a digitálními nástroji, aby poskytovali vysoce kvalitní služby, které reagují na potřeby uživatelů.
- Vytvářejte sociální služby, které **respektují práva koncových uživatelů**, usnadňují sociální začlenění a zabraňují **diskriminaci, segregaci a sociálnímu vyloučení**.

PRAKTICKÉ KROKY

04

Níže je uveden seznam rychle proveditelných opatření, která mohou poskytovatelé sociálních služeb okamžitě přijmout, aby zajistili, že fondy ESF+ a EFRR přispějí k zajištění přístupu k sociálním službám v souladu se zásadami Evropského pilíře sociálních práv a dalšími příslušnými místními, regionálními, celostátními a evropskými politickými rámci a mezinárodním právem. Cílem opatření je pokrýt horizontální otázky týkající se sociálních služeb v celé Evropské unii.

01



Proved'te posouzení potřeb,

abyste zjistili specifické potřeby (cílové) populace a zajistili, že sociální služby budou přizpůsobeny těmto potřebám.

02



Zavádějte přístup k poskytování služeb

zaměřený na uživatele, který se soustředí na potřeby a preference jednotlivých uživatelů. Zapojte uživatele do navrhování a rozvoje služeb prostřednictvím mechanismu spoluúčasti.

03



Používejte postupy založené na důkazech

aby bylo zajištěno, že služby budou efektivně a účinně uspokojovat potřeby uživatelů.

04



Rozvíjejte partnerství

s dalšími poskytovateli služeb, aby se uživatelům dostalo komplexních a koordinovaných služeb.

05



Zajistěte, aby byli zaměstnanci náležitě vyškoleni

k dispozici v dostatečném počtu, chráněné v souladu s požadavky na ochranu zdraví a bezpečnost a podporované řídicími a digitálními nástroji, aby poskytovaly vysoce kvalitní služby, které reagují na potřeby uživatelů.

06



Zaveďte program zajišťování kvality,

který bude monitorovat a hodnotit poskytování služeb a zajistí, že služby odpovídají potřebám uživatelů.

07



Zajistěte dostupnost služeb

pro všechny uživatele, včetně osob s tělesným nebo mentálním postižením, odstraněním fyzických a komunikačních bariér.

08



Používejte technologie

ke zlepšení a zkvalitnění poskytování služeb, jako jsou telemedicínské služby nebo online rezervace schůzek, ale také k zajištění odpovídajícího školení, aby personál a uživatelé mohli digitální zařízení správně používat.

09



Poskytujte informace a vzdělání

uživatelům o jejich právech a nárocích na sociální služby. Ujistěte se, že i poskytovatelé služeb znají práva a oprávněné nároky uživatelů.

10



Vypracujte a zaveďte mechanismus podávání stížností a zpětné vazby

aby uživatelé mohli poskytovat zpětnou vazbu a vznášet připomínky k poskytování služeb.



EU Funds for Social Services

DALŠÍ INFORMACE:
WWW.EUFUNDS4SOCIAL.EU



Co-funded by
the European Union