

Pracovní skupina SPRSS na Uherskohradištsku

„SENIORI“

ZÁPIS SETKÁNÍ

Číslo zápisu: **08/2012**

Datum: **19.1.2012**

Místo setkání: Senior centrum UH, Kollárova 1243

PROGRAM

1. Přivítání
2. Strategická část Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb na Uherskohradištsku
3. Harmonogram činností do konce realizace projektu

ad. 1 Přivítání

Dne 19. ledna 2012 přivítala projektová manažerka M. Bušová všechny přítomné členy PS s názvem „Senioři“ na osmém jednání. Setkání proběhlo v prostorách Senior centra UH, Kolárova 1243, Uherské Hradiště.

ad. 2 Strategická část SPRSS na Uherskohradištsku

Projektová manažerka měla přichystány pro každého člena pracovní skupiny pracovní verzi strategické části SPRSS UH týkající se dané cílové skupiny senioři. Poté se ujal slova metodik projektu J. Zdražil a požádal přítomné o připomínkování krok po kroku – bylo potřeba najít chyby, nesrozumitelnosti, nejasnosti. Členové pracovní skupiny tuto verzi dokumentu komentovali, J. Zdražil si připomínky zaznamenával a vše podstatné přepracuje do konečné verze dokumentu.

ad. 3 Harmonogram činností do konce realizace projektu

Na posledním setkání pracovní skupiny se budeme věnovat strategické části SPRSS UH, a to komentářům a připomínkování ostatních cílových skupin. Poté proběhne začátkem března 2. veřejné setkání, kde bude dokument SPRSS UH představen.

další setkání pracovní skupiny:
7.2.2012, Senior centrum UH

Veřejné setkání:
březen 2012, Reduta UH

Zapsal: Ing. Michaela Bušová, manažer projektu
Dne: 20. ledna 2012

Příloha

Strategie rozvoje sociálních služeb vychází z práce pracovních skupin na formulaci priorit, opatření a jednotlivých projektových záměrů. Stávající služby, které je potřeba nadále podporovat, jsou součástí popisu sociálních služeb v analytické části. Strategická část dokumentu se zabývá nastavením rozvojových cílů, přičemž vycházíme z předpokladu zachování stávajících služeb. Sociální a návazné služby na Uherskohradištsku jsou rozsáhlé, zasahují téměř všechny cílové skupiny osob uživatelů sociálních služeb, přesto nelze konstatovat s podobou sociálních služeb úplnou spokojenost. Stále existují nedostatky v dostupnosti některých sociálních služeb, řada služeb má nedostatečnou kapacitu, případně nejsou ve Zlínském kraji dostupné. Strategická část dokumentu navrhuje cesty k eliminaci nejzávažnějších, avšak zdaleka ne všech nedostatků, o kterých víme. Rozvoj sociálních služeb je třeba plánovat v souladu s reálnou možností posilovat stávající a zřizovat nové sociální služby, proto se naše strategie koncentruje pouze na to, co je ve výhledu nejbližších let nejdůležitější.

Sektor sociálních služeb prochází za posledních několik let, a pravděpodobně ještě dlouho bude, významnými změnami, které z lokální úrovně nelze ovlivnit. Úkolem partnerství, které je vytvořeno a společně pracuje na procesu komunitního plánování, je reagovat na tento vývoj především v zájmu uživatelů sociálních služeb. Právě na místní úrovni se s uživateli sociálních služeb komunikuje a pracuje, a právě obce mají ze zákona odpovědnost za uspokojování potřeb svých obyvatel. Pokud o zájmy uživatelů nebude dbáno na úrovni měst a obcí, nebude o ně dbáno ani na vyšších úrovních veřejné správy.

1 SENIOŘI

1.1 podpora osob pečujících o osoby blízké

Cíl: kvalitnější život osob pečujících o osoby blízké znamená kvalitnější život uživatelů

Významná skupina osob seniorského věku, které jsou ohroženy sociálním vyloučením kvůli svému zdravotnímu stavu, zůstává v domácím prostředí. Obvykle péči o tyto osoby zajišťují rodinní příslušníci. Tato péče je na jednu stranu přirozená a obvykle pro seniory nejlepší možná a na druhou stranu pro osoby pečující o osoby blízké fyzicky a psychicky značně náročná. Proto je třeba vytvářet takové podmínky, aby tato péče mohla být vykonávána, avšak aby neznamenal sociální vyloučení či zdravotní problémy pro osoby pečující. Pracovní skupina senioři se dohodla na potřebě posílit kapacity odlehčovacích služeb s tím, že část kapacit je nutno vyčlenit i pro péči o osoby s demencí.

Opatření:

1.1.1 zvýšení kapacit odlehčovacích služeb v ORP UH

Cíl: senioři – zvýšení kapacity o 10 lůžek
osoby s demencí – zřízení 6 lůžek

Název projektového záměru	Odlehčovací služba pro seniory, osoby s demencí a osoby se zdravotním postižením
Cíl projektu	1. Umožnit pečujícím osobám nezbytný odpočinek, případně je zastoupit v době jejich léčby nebo hospitalizace. 2. Pomoc osobám žijícím osaměle, kdy po určitou dobu potřebují zvýšenou péči, např. po návratu z nemocnice.

O jaký typ záměru se jedná	jedná se o rozšíření stávající služby, uveďte které: odlehčovací služba Boršice	
Typ sociální služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který bude projektem zajišťován:	Odlehčovací služby	
Stručný popis projektu	<p>Popis základních činností poskytovaných na Odlehčovací službě:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy Poskytování ubytování Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím Sociálně terapeutické činnosti Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti <p>Činnosti, které budou zprostředkovány v rámci základních činností:</p> <ol style="list-style-type: none"> Zdravotní péče - prostřednictvím zdravotních sester Oblastní charity UH Pedikúra – prostřednictvím pedikérky Oblastní charity UH Masáže – prostřednictvím masérky Oblastní charity UH Kadeřnice – prostřednictvím externí kadeřnice <p>Popis činností nad rámec základních činností:</p> <ol style="list-style-type: none"> Přeprava speciálně upravenými vozidly Oblastní charity UH Úschova cenností do trezoru Možnost pobytu v Denním centru 	
Proč je projekt potřebný	Předkladatel poskytuje službu tohoto typu ve dvou zařízeních na Uherskohradištsku, a to v Charitním domově Hluk (kapacita 3 lůžka – pouze pro seniory) a v Domově pokojného stáří v Boršicích (8 lůžek – cílová skupina totožná s cílovou skupinou tohoto projektu). Ze statistik je zřejmé, že týdně dochází z kapacitních důvodů k odmítnutí cca 10 – 20 žadatelů. Umístění do zařízení je nutno domlouvat mnoho měsíců dopředu.	
Cílová skupina	Seniory, osoby s demencí, osoby se zdravotním postižením	
Forma poskytování sociální služby	Pobytová	
Počet uživatelů – celková kapacita	22 lůžek	
Místo realizace	Velehrad	
Začátek projektu	1. 1. 2013	

Předpokládaný rozpočet (z toho investiční, osobní, provozní, ..)	V tuto dobu nelze stanovit
Zdroje financování	Není vyjasněno
Podmínky pro realizaci	<p>Materiální a technické zabezpečení sociální služby Projekt bude umístěn v 1. a 2. patře objektu. Záměr je vytvořit Odlehčovací službu s maximálním pohodlím a soukromím pro uživatele. Většina pokojů tedy bude jednolůžková, některé maximálně dvoulůžkové (přesné počty jednolůžkových a dvoulůžkových pokojů budou vycházet z technických možností objektu). Bezbariérovost bude vyřešena výstavbou výtahu.</p> <p>Vybavení jednolůžkového pokoje: Postel, malý jídelní stůl, 2 židle a dvoukřídla skříň. V pokoji předpokládáme malé umývadlo.</p> <p>Vybavení dvoulůžkového pokoje: Dvě postele, jídelní stůl, 2 židle, 2 skříně. V pokoji předpokládáme malé umývadlo.</p> <p>Pro osobní hygienu budou využity stávající WC a koupelny umístěné na chodbě.</p>
Rizika	Podmínkou je převod nemovitosti po současném provozovateli (Sociální služby Uherské Hradiště) na Oblastní charitu, případně pronájem za symbolické nájemné. Vzhledem k současným nastaveným podmínkám ze strany ESF, je riziko, že k tomu nedojde velmi vysoké.
Eliminace rizik	Jednání s příslušnými organizacemi, žádosti o výjimky apod.
Realizátor	Oblastní charita Uherské Hradiště
Odpovědná osoba	Ing. Jiří Jakeš

1.2 hospicová péče

Cíl: zajištění služby podporující důstojný konec života

Odborná a humánně realizovaná paliativní péče je v České republice i přes dlouholetou dobrou praxi stále málo dostupnou službou. V regionu Uherskohradištska je tato služba nedostupná. Pracovní skupina se shodla na potřebě učinit tuto službu dostupnou ve formě rezidenční i terénní služby. Toto rozdělení umožní jak intenzivní péči o osoby, o které z nejrůznějších důvodů nemůže pečovat rodina, tak o osoby, které dožívají ve svém přirozeném prostředí v péči rodiny. Je nutno podotknout, že se hospicová péče zaměřuje také na rodinné příslušníky a jejich podporu v této nelehké situaci.

Opatření:

1.2.1 zřízení kamenného hospice

Cíl: zřízení kamenného hospice s kapacitou 10 lůžek

1.2.2 zřízení terénní hospicové péče

Cíl: zřízení služby s 3 úvazky pracovníků se specifickým zaměřením a vzděláním

Název projektového záměru	Mobilní hospic
Cíl projektu	Zajistit důstojné dožití života umírajícím a pomoc jejich rodinám
O jaký typ záměru se jedná	jedná se o rozšíření stávající služby, uveďte které: Domácí pečovatelská služba
Typ sociální služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který bude projektem zajišťován:	Pečovatelská služba
Stručný popis projektu	<p>Domácí hospic je mobilní jednotka, která svými výjezdy pomáhá zvládnout péči o umírajícího člověka rodinám, které o takového člověka pečují. Tým pracovníků Domácího hospice přijíždí do domácností pacientů a poskytuje jim komplexní péči za přispění rodiny 24 hodin denně. Těžce nemocný člověk může zůstat v důvěrně známém prostředí domova bez zbytečných bolestí a konec života tak může prožít se svými blízkými. V Oblastní charitě máme s tímto typem služby zkušenosti od roku 2006. Veškerou odbornou péči zajišťuje zkušený tým složený z odborného lékaře na paliativní medicínu /léčba bolesti/, zdravotních sester, pečovatelek, sociálního pracovníka, psychologa, duchovního a dobrovolníků.</p> <p>Co pacientovi zaručujeme:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nebude trpět nesnesitelnou bolestí. ▪ Bude vždy respektována jeho lidská důstojnost. ▪ V posledních chvílích života nezůstane osamocen. ▪ Budou uspokojeny biologické, psychologické, sociální, ale i duchovní potřeby pacienta. <p>Co poskytujeme:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Poskytujeme bezplatně všestrannou podporu rodině, která na sebe převzala péči o těžce nemocného v domácím prostředí. ▪ Zprostředkujeme důležité kontakty a informace související s péčí o umírajícího. ▪ Pomáháme rodině zvážit možnosti domácí péče o svého blízkého, zaškolíme členy rodiny v ošetřování nemocného. ▪ Jsme nablízku, dostaví-li se nejistota, osamělost či vyčerpání. ▪ Pomáháme kvalifikovaně tišit bolest a další průvodní jevy těžkých onemocnění. ▪ Pomáháme rodině zvládnout stres kolem smrti a doprovázíme pozůstalé v období po smrti jejich blízkého, kdy jsou smutní a stýská se jim ▪ Poradna pro pečující i pozůstalé, nemocné i umírající – poradíme a naučíme, jak pečovat, jak se nebát, můžeme vám zprostředkovat kontakt s lékařem, psychologem, duchovním nebo sociálním pracovníkem. ▪ Pravidelné setkávání pečujících - rodinám pečujícím o své blízké

	<p>nabízíme možnost setkávání pečujících, kde si sdělují své poznatky, zkušenosti, trápení a radí se s odborníky, jak správně pečovat o svého blízkého</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pravidelné setkávání pozůstalých – lidem, kteří nechtějí být sami ve svém smutku, kteří chtějí sdílet své zkušenosti, posedět, popovídat nebo společně něco vytvořit. ▪ Dobrovolnické centrum - dobrovolníci jsou vyškolené osoby, které pomohou při péči o umírajícího člověka, kdy rodina z jakéhokoli důvodu není schopna zajistit péči na krátký časový úsek /max. 4 hodiny denně/. ▪ Půjčovna kompenzačních pomůcek - nabízí celou řadu pomůcek, které usnadní pobyt v domácnosti, poradíme při výběru vhodných kompenzačních pomůcek
Proč je projekt potřebný	
Cílová skupina	<p>Komu je služba určena:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nemocným, jejichž nemoc je velmi vážná, neléčitelná a zhoršuje se. ▪ Blízkým, příbuzným a přátelům, kteří chtějí své těžce nemocné věrně doprovázet náročným úsekem života, a nevědí, jak na to. <p>K přijetí do Domácího hospice je indikován pacient, kterého jeho postupující choroba ohrožuje na životě, který potřebuje léčbu bolesti a péči a současně není nutná hospitalizace v nemocnici. Nejčastěji jde o nemocné s onkologickým onemocněním, s potřebou kontroly a léčby bolesti nebo s potřebou ošetrovatelsky náročné péče. Může být přijat i pacient s nenádorovým onemocněním.</p>
Forma poskytování sociální služby	Terénní
Počet uživatelů – celková kapacita	Max. 10
Místo realizace	ORP Uherské Hradiště
Začátek projektu	???
Předpokládaný rozpočet	V tuto dobu nelze stanovit
Zdroje financování	Není vyjasněno
Podmínky pro realizaci	
Rizika	
Eliminace rizik	
Realizátor	Oblastní charita Uherské Hradiště
Odpovědná osoba	Ing. Jiří Jakeš

1.3 pobytové služby pro osoby s demencí

Cíl: zvýšení kapacity pobytových zařízení

Počet osob s různými formami demence roste rychleji než kapacita sociálních služeb, které by péči o uživatele z této skupiny zajistily. Již nyní je kapacit nedostatek. Předpokládaný demografický vývoj naznačuje, že situace se bude zhoršovat kvůli rostoucímu průměrnému věku dožití a častějšímu výskytu těchto chorob u mladších osob. Nejakutnějším problémem je zajištění specifických pobytových služeb Domovů se zvláštním režimem, které jsou určeny pro osoby s těžkým stupněm demence.

Opatření:

1.3.1 zvýšení kapacity domovů se zvláštním režimem

Cíl: zvýšení kapacity o 50 lůžek

Název projektového záměru	Domov pro osoby s demencí
Cíl projektu	Zajistit důstojné dožití života osobám s demencí
O jaký typ záměru se jedná	jedná se o rozšíření stávající služby, uveďte které: Domov pokojného stáří Boršice
Typ sociální služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který bude projektem zajišťován:	Domovy se zvláštním režimem
Stručný popis projektu	<p>Popis základních činností poskytovaných na Odlehčovací službě:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu j) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu k) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy l) Poskytování ubytování m) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím n) Sociálně terapeutické činnosti o) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí p) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti <p>Činnosti, které budou zprostředkovány v rámci základních činností:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Zdravotní péče - prostřednictvím zdravotních sester Oblastní charity UH 2. Pedikúra – prostřednictvím pedikérky Oblastní charity UH 3. Masáže – prostřednictvím masérky Oblastní charity UH 4. Kadeřnice – prostřednictvím externí kadeřnice <p>Popis činností nad rámec základních činností:</p>

	<p>1. Přeprava speciálně upravenými vozidly Oblastní charity UH 2. Úschova cenností do trezoru</p>
Proč je projekt potřebný	<p>V současné době přibývá v našich domovech v Hluku a v Boršicích osob s demencemi, které vyžadují intenzivnější péči a jiný provozní režim. Je problematické vyčleňovat v „běžných“ domovech pro seniory speciální pokoje či malá oddělení, personálně, provozně i finančně méně náročnější je vytvořit středně velká (cca 20 lůžek) samostatná pracoviště.</p>
Cílová skupina	Senioři, osoby s demencí, osoby se zdravotním postižením
Forma poskytování sociální služby	Pobytová
Počet uživatelů – celková kapacita	20 lůžek
Místo realizace	Velehrad
Začátek projektu	1. 1. 2013
Předpokládaný rozpočet (z toho investiční, osobní, provozní, ..)	V tuto dobu nelze stanovit
Zdroje financování	Není vyjasněno
Podmínky pro realizaci	<p>Materiální a technické zabezpečení sociální služby Projekt bude umístěn v 1. patře objektu. Záměr je vytvořit maximálním pohodlí a soukromí pro uživatele, proto předpokládáme všechny pokoje jednolůžkové. Bezbariérovost bude vyřešena výstavbou výtahu (viz projekt Odlehčovací služba).</p> <p>Vybavení jednolůžkového pokoje: Postel, malý jídelní stůl, 2 židle a dvoukřídla skříň. V pokoji předpokládáme malé umývadlo.</p> <p>Pro osobní hygienu budou využity stávající WC a koupelny umístěné na chodbě.</p>
Rizika	<p>Podmínkou je převod nemovitosti po současném provozovateli (Sociální služby Uherské Hradiště) na Oblastní charitu, případně pronájem za symbolické nájemné. Vzhledem k současným nastaveným podmínkám ze strany ESF, je riziko, že k tomu nedojde</p>

	velmi vysoké.
Eliminace rizik	Jednání s příslušnými organizacemi, žádosti o výjimky apod.
Realizátor	Oblastní charita Uherské Hradiště
Odpovědná osoba	Ing. Jiří Jakeš

5 SPOLEČNÉ / SYSTÉMOVÉ PRIORITY

Společné priority zahrnují oblasti, které byly řešeny v rámci procesu komunitního plánování napříč všemi pracovními skupinami. Společné priority se zaměřují na oblast financování, informovanosti a osvěty, koordinace a kvality.

5.1 finance

cíl: 100% financování registrovaných soc. služeb, sladění financování a kvality soc. služeb

Nejistota a sní spojené obavy o existenci sociálních služeb, o osud uživatelů a zaměstnanců poskytovatelů sociálních služeb jsou důsledkem současného stavu systému financování sociálních služeb. Náklady rostou rychleji než příjmy, přičemž se neustále zvyšují požadavky na kvalitu a objem administrativy. Poskytovatelé sociálních služeb jsou podfinancováni, přestože sociální služby pomáhají zajišťovat povinnost veřejné správy uspokojovat potřeby svých obyvatel. Místo toho, aby dary a sponzorské příspěvky byly určeny na nadstavbové aktivity, které např. zpestřují život uživatelům sociálních služeb, slouží z velké části na zajištění základní péče. Členové pracovních skupin se tedy dohodli na tom, že je potřeba vyvíjet tlak na příslušné odpovědné orgány, zejména krajský úřad, MPSV ČR a ministerstvo financí, aby finance z veřejných rozpočtů spolu s příspěvky od uživatelů pokrývaly náklady sociálních služeb ze sta procent.

5.2 informovanost a osvěta

cíl: zajistit koordinovaný postup – spolupráce soc. odboru a NNO

Problematika informovanosti o sociálních službách se od zahájení účinnosti zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách. Dle tohoto zákona je každý poskytovatel sociální služby povinen poskytovat základní sociální poradenství. Z toho vyplývá, že ten, kdo se zajímá o sociální služby, se může obrátit na kteréhokoli poskytovatele a ten mu poskytne základní informace a odkáže jej na konkrétního poskytovatele, který bude umět řešit jeho problém. Stejnou službu zajišťují také městské úřady, konkrétně jejich sociální odbory. Informovanost je dále zajišťována samotnými poskytovateli, jelikož je součástí standardů kvality sociálních služeb. Dále byl vydán Katalog sociálních služeb na Uherskohradištsku, který je dostupný i na internetu. Pravidelně je v Uherském Hradišti pořádána výstava poskytovatelů sociálních služeb. Přestože se uvedená praxe jeví jako dostatečná, stále je mnoho osob, které jsou uživateli či potenciálními uživateli sociálních služeb, a mají pocit, že informací je nedostatek. Pracovní skupina se dohodla, že kromě informovanosti o konkrétních sociálních službách, je třeba posilovat informovanost a osvětu, která se týká obecné problematiky sociálních služeb a jejich cílových skupin. Vzhledem k možnostem, které partnerství realizující proces plánování sociálních služeb má, je třeba, aby se sociální odbor stal koordinátorem těchto osvětových a informačních aktivit. Je třeba každoročně dohodnout plán těchto aktivit a řídit jeho plnění.

5.3 koordinace

cíl: zachování 0,5 úvazku pozice koordinátora

Oblast sociálních služeb procházela a stále ještě prochází vývojem, který lze částečně ovlivňovat i z lokální úrovně. V rámci regionu je třeba zejména koordinovat aktivity, které podporují plánování rozvoje sociálních služeb na úrovni Zlínského kraje. Právě proces komunitního plánování sociálních služeb na Uherskohradištsku je účastníky vnímáno jako proces pozitivní, jehož efektem není pouze

vypracovaný plán rozvoje sociálních služeb, ale také navázaná komunikace mezi partnery z řad obcí, poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb. Členové pracovních skupin se dohodli na tom, že pokud nemá zůstat vytvořený strategický dokument pouze na papíře, pokud s ním má být dále pracováno, pokud má být zachována návaznost plánování a praxe, je třeba, aby na to byly vyčleněny alespoň minimální kapacity. Úkolem koordinátora komunitního plánování sociálních služeb je monitoring a kontrola plnění dohodnutého strategického plánu, vyhodnocování a zejména podávání pravidelných zpráv voleným orgánům měst a obcí regionu. Úkolem je také organizování procesu aktualizace plánu a také koordinace některých aktivit, které by na základě plánu mělo realizovat Město Uherské Hradiště.

Název projektového záměru	Koordinátor komunitního plánování
Cíl projektu	Zachovat pozici koordinátora komunitního plánování jako prostředníka v plánování a rozvoji sociálních služeb ve městě Uherské Hradiště i v rámci ORP Uherské Hradiště.
Stručný popis projektu	Koordinátor komunitního plánování bude i nadále koordinovat a usměrňovat plánování a rozvoj sociálních služeb na Uherskohradištsku. Bude spolupracovat se zadavateli, poskytovateli i uživateli sociálních služeb (jednání, setkávání pracovních skupin, řídicí skupiny,...) a tím se bude neustále zlepšovat jak informovanost a osvěta o sociálních a navazujících službách, tak i sdílením tzv. dobré praxe a podporou inovací v sociálních i navazujících službách kvalita.
Proč je projekt potřebný	Komunitní plánování je proces dlouhodobý. Je třeba, aby docházelo k setkávání se zadavateli, poskytovateli, uživateli, příp. i širší veřejnosti a docházelo tak k logickému plánování a rozvoji sociálních služeb (dle reálných potřeb).
Místo realizace	Uherské Hradiště
Začátek projektu	po skončení realizovaného projektu SPRSS UH
Rozpočet	plat koordinátora komunitního plánování
Zdroje financování	
Podmínky pro realizaci	
Rizika	
Eliminace rizik	
Realizátor	Město Uherské Hradiště
Odpovědná osoba	

5.4 kvalita

cíl: sdílení dobré praxe a podpora inovací v sociálních a návazných službách

Nedílnou součástí poskytování sociálních služeb je kontinuální snaha o zlepšování jejich kvality. To je úkolem zejména poskytovatelů sociálních služeb. Kvalita, zejména kvalita vnímaná uživatelem sociální služby, je zásadním parametrem, který je třeba podporovat. Proto se členové pracovních skupin shodli na potřebě podporovat aktivity, projekty a programy, které jsou zaměřeny na sdílení dobré praxe mezi poskytovateli, a které jsou zaměřeny na inovace v sociálních a návazných službách. Forma takových aktivit může být různá, od neformálních setkání, workshopů, přednášek a seminářů po projekty zaměřené na vzdělávání a na přenos dobré praxe ze zahraničí. Základním prvkem však zůstává pravidelné setkávání pracovních skupin, které slouží k diskusi nad aktuálními problémy a má možnost iniciovat spolupráci poskytovatelů na místní úrovni.