

Sociální služby a inspekce. Odkud a kam?

Realizační tým projektu

Individuální projekt Ministerstva práce a sociálních věcí „Inovace systému kvality sociálních služeb“, v rámci něhož realizuje občanské sdružení INSTAND, ve spolupráci s o. s. QUIP, SKOK a JOB stejnojmennou veřejnou zakázku, má za cíl aktualizovat existující rámec zajištění kvality sociálních služeb. Projekt je financován z Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu České republiky. Výstupem budou návrhy změn zákona o sociálních službách a prováděcí vyhlášky, nové metodiky a další koncepční materiály související s tématem kvality v sociálních službách.¹

V rámci realizace projektu byla na podzim roku 2013 uspořádána čtyři odborná kolokvia; ta mají být nástrojem ověřování a podpory odborné úrovně specializovaných pracovníků - inspektorů kvality sociálních služeb a nástrojem garance kvality jejich práce, potažmo zkvalitnění inspekčního systému jako takového. Současně realizátoři kolokvií, která se jako nástroj profesního rozvoje inspektorů v projektu testují, využili těchto setkání s kolegy také k diskusím o vlastní (nejen inspekční) praxi a o budoucnosti zakotvení externích inspektorů v systému.

Současný stav a jisté rozčarování z něj formuloval výstižně ve své esejí „Mění se paradigma inspekce kvality sociálních služeb?“ kolega Daniel Rychlík: „Pamatujete to nadšení z průlomového přijetí zákona o sociálních službách? Vysněné standardy kvality sociálních služeb se staly součástí právního řádu a spolu s nimi i jejich kontrola, inspekce. Myslím, že v té době nikdo nečekal, kam po necelých 7 letech dojde vývoj věcí: z vize směřující k trvalému sebezkontrole samotných služeb a systému vnitřně motivovanému poskytovat kvalitní sociální služby do zcela nové situace. Inspekce až nadčasově prosazovala otázky kvality služeb, pomoci a podpory a v zásadě kvalitu života, kterou sociální služby pomáhají svým uživatelům dosahovat. Pro poskytovatele kvalitnějších i méně kvalitních služeb byl společný spojovací prvek více či méně účinná snaha pomoci. Domnívám se, že aktuálně se celý systém organizace sociálních služeb díky liberalizačním tendencím nachází na rozcestí a s ním i smysl, cíl a postupy

inspekce (kvality) sociálních služeb. Vzniká skupina poskytovatelů sociálních služeb zakládaná nikoliv za účelem pomoci a podpory jiným lidem v jejich nepříznivé sociální situaci, ale za účelem prosperující firmy či dokonce za účelem čistě osobního ekonomického prospěchu.“

Tento fenomén dokresluje autor zjištěními ze dvou inspekčních zpráv. V prvním případě se jednalo o poskytovatele odlehčovací služby; ve skutečnosti šlo o ubytovací kapacitu s komplexními službami pro 42 trvale bydlících uživatelů, kteří mají u poskytovatele uzavřenou smlouvu na poskytování služeb domova pro seniory nebo domova se zvláštním režimem. Uživatelé služby, většinou s velmi vysokou mírou závislosti, často desorientovaní místem i časem, jsou ubytováni na 3 až 5 lůžkových pokojích se společným, bariérovým hygienickým zařízením. Vše řídí majitelka, uživatelé nemají u sebe osobní doklady ani smlouvu o poskytování služby. V průběhu zahájení inspekce poskytovatel předložil rozhodnutí o ukončení stávající registrace a registraci služby nové s odlišným místem poskytování. Tentýž den ve večerních hodinách byli poskytovatelem všichni uživatelé převezeni na inspektorům neznámé místo, smlouvy s uživateli byly ukončeny dohodou.

Druhým příkladem je služba registrovaná jako osobní asistence. Na místě bylo zjištěno, že se jedná o 6 bytových jednotek, kde stejný subjekt je pronajímatelem bydlení i poskytovatelem služeb a podmínkou pro nabídku bydlení je smlouva o poskytování služeb osobní asistence. V dokumentaci jednoho uživatele bylo zjištěno, že

do služby nastoupil 1. dubna po propuštění z psychiatrické léčebny; v té době měl uživatel na depozitním účtu cca 100 tisíc Kč. Podle záznamů klient využívá službu a žije v přirozeném prostředí s podporou poskytovatele, ale 10. května téhož roku je pro zhoršení zdravotního stavu nedobrovolně opět hospitalizován v téže léčebně, ovšem už s depozitním účtem ve výši cca 3 tisíce Kč.

Nezbývá než souhlasit s kolegou Rychlíkem, že role inspekce (kvality) sociálních služeb tak mimořádně získává na významu nejen při kontrole naplňování práv uživatelů služeb, ale i při ochraně základních lidských práv a svobod jako takových. Role inspektorů v těchto případech spočívá nejen v prosazování nejlepší praxe, ale především v důrazném prosazování vymáhání práv pro ohrožené a zneužívané skupiny osob. V roce 2012, kdy přešlo provádění inspekce do kompetence Úřadu práce ČR, poklesl, podle údajů MPSV, počet provedených inspekce na 139, což bylo o polovinu méně než v předcházejících třech letech, a také externí inspektoři byli na tyto inspekce přizváni méně často. Přehled jejich činnosti za rok 2012 ukázal, že se podíleli na provádění různých typů dobrovolného hodnocení kvality v objemu cca 750 dní, výrazně se angažovali ve vzdělávání pracovníků v sociálních službách (kolem 1000 školících dnů) a dalších 1700 dní věnovali ostatním činnostem souvisejícím s rozvojem kvality služeb (konzultace, supervize, metodická práce, podpora transformace apod.), oproti pouhým 120 dnům strávených vlastní inspekční činností.

Realizací dalších aktivit v projektu „Inovace systému kvality sociálních služeb“, v rámci kterých proběhlo vzdělávání téměř všech inspektorů - úředníků Krajských poboček Úřadu práce ČR a aktualizace Pravidel pro výkon inspekce a metodických postupů pro inspektory, došlo k významnému posunu při zkvalitňování celého inspekčního procesu. Počet inspekce se v roce 2013 opět zvýšil. Zapojení zkušených specializovaných odborníků (inspektorů kvality sociálních služeb) má však stále značný význam pro zachování odborné úrovně a objektivitu inspekce. Diskuse o roli specializovaných odborníků, inspektorů kvality sociálních služeb, není ukončena a v rámci realizovaného projektu, zejména v aktivitách Cíle 4 Průběžné udržování jednotnosti systému inspekce a kompetencí inspektorů, bude jejich role v systému inspekce kvality sociálních služeb konkrétně popsána.

¹ Více o celém projektu je možné zjistit na <http://www.mpsv.cz/cs/11748>.