



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

MPSV reaguje na dlouhodobou nespokojenost poskytovatelů sociálních služeb se současným nastavením standardů kvality sociálních služeb

Větší míru objektivnosti a měřitelnosti se do systému kvality sociálních služeb snaží vnést Ministerstvo práce a sociálních věcí při zpracovávání individuálního projektu **Inovace systému kvality sociálních služeb** (více viz <http://www.mpsv.cz/cs/11748>). Reaguje tak na požadavky samotných aktérů sociálních služeb.

„Aktuálně jsou zpracovávány parametry a kritéria kvality pro poskytování sociálních služeb a návrh jejich objektivního hodnocení v souvislosti s přípravou novely zákona o sociálních službách. Cílem je takové nastavení systému kvality, které by eliminovalo subjektivní výklady a postupy hodnotitelů, stanovilo transparentní a srozumitelná pravidla pro poskytovatele, jež by korespondovala s praxí. Proto parametry a kritéria kvality patří k základním oblastem systému kvality.“ sděluje ředitel odboru sociálních služeb MPSV, Mgr. David Pospíšil.

První oblastí je **garance sociální služby** obracející se k samotné podstatě sociální služby – stanovení účelu, co je řešeno, pro koho a jak; určením **nepříznivé sociální situace** tak poskytovatel vymezí celkový rámec poskytované služby. Propojuje se zde image a vize zařízení, zdroje a cíle, vytváří se strategie. Správnost tohoto posunu potvrzují i zkušenosti s aktuálním nastavením politiky kvality: „standardy jsou pro službu užitečné, pokud je s nimi poskytovatel schopen pracovat podle svých potřeb: interpretuje jejich smysl, přeloží si jejich znění na svoji situaci a používá je jako nástroj řízení kvality služby. Díky zavádění standardů poskytovatel sám stanovuje konkrétní rámec svojí služby.“¹

Další oblastí je **proces poskytování sociálních služeb**, ve které dochází k propojení jednání se zájemcem s procesem uzavírání smlouvy a následným poskytováním sociální služby konkrétní osobě. Kritéria vztahující se k této nové povinnosti by neměla

být stejná pro všechny typy sociálních služeb, a to s ohledem na různorodost jednotlivých služeb, individualitu zájemců o službu i samotný vstup do této služby. Nově je zaveden pojem „cíl spolupráce“, který vychází z osobních cílů osoby, společného posouzení potřeb a z nich plynoucího popisu nepříznivé sociální situace a ze zjištěných možností a zdrojů osoby, s ohledem na její přání a osobní cíle.

Třetí oblastí je **lidskoprávní oblast** sociálních služeb, poněvadž citlivost a limity pomoci a podpory druhým s ohledem na jejich nepříznivou sociální situaci mohou vytvářet situace, které je nezbytné ošetřit s ohledem na jejich dopad do lidskoprávní oblasti. Nové znění povinnosti pokrývá celou tuto oblast (tedy včetně přijímání a vyřizování stížností) a nastavuje tak obecná, přesto však srozumitelná a měřitelná kritéria. Konkrétní práva by nově rozpracovával poskytovatel v jednotlivých kritériích a byla by vztahována ke konkrétní sociální službě.

Čtvrtým okruhem je **vedení dokumentace**. *„Stávající verze kritérií standardů, která často obsahují pouze povinnost připravit pravidla a postupovat podle nich, v praxi vytvoří problémy s efektem jejich naplnění směrem k zajištění kvality a se smysluplnou kontrolou daných oblastí, např. při inspekcích. Cílem také je, aby se snížila administrativní náročnost pro poskytovatele, jelikož dokumentace má poskytovatelům a klientům pomáhat, nikoliv je omezovat.“* vysvětluje ředitel Mgr. Pospíšil.

Dokumentace a její řízení ošetřené vnitřními pravidly jsou pro poskytovatele sociální služby velice důležité, protože dokumentace určuje nejlepší postup, dokládá určitý postup i pro hodnocení, uchovává know-how poskytovatele, je důležitá pro zastupitelnost zaměstnanců² a pro poskytování sociální služby osobám. Znění nové povinnosti obsahuje dvě základní

optiky – dokumentace služby a dokumentace vzniklá při poskytování služby osobám. První má zaručit zvýšení kvality služby, poněvadž kvalitní služby sociální práce musejí být v souladu s celkovým řízením organizace, druhá má v návaznosti zaručit kvalitu poskytování služby osobám a prostřednictvím jejího využití při evaluaci umožnit další růst služby.

Pátou oblast představuje **spolupráce**. Snahou nového znění povinnosti a navazujících kritérií je dovést poskytovatele sociálních služeb k aktivnější podpoře osoby v udržování původních sociálních kontaktů a vztahu k přirozenému prostředí, ze kterého osoba přichází, dále pak využívat další služby, které jsou v daném místě dostupné. Smyslem této povinnosti je vést poskytovatele k aktivnějšímu řešení nepříznivé sociální situace osoby, sdílení jejich potřeb a jejich naplnění pomocí dalších externích zdrojů, zamezit utváření závislosti osoby na poskytované službě držněním si osoby v sociální službě, a naopak využívat a podporovat její vlastní zdroje a další služby k nápravě či zmírnění již vzniklé nepříznivé sociální situace.

„Navrhovaná změna parametrů je jedním z výstupů projektu, který bude dále postoupen k připomínkám do konzultačního procesu. Důležité jsou pro nás zkušenosti z praxe, proto jsme do týmů zpracovatelů zapojili mnoho odborníků, kteří mají zkušenosti s kvalitou ve službách a poskytováním sociálních služeb.“ dodává Mgr. Pospíšil. Na webu projektu (viz odkaz výše) bude umístěn výkladový sborník.

¹ David KOČMAN, Jan PALEČEK, Podněty k revizi standardů kvality sociálních služeb. Zpráva z výzkumu, Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb, listopad 2012. s. 6.

² Srov. Jaromír VEBER a kol., Řízení jakosti a ochrana spotřebitele, Praha: Grada, 2007, s. 79.