

STANDARDY KVALITY V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Lektor: Mgr. Daniela Brúnová

Sociální služby mají na rozdíl od komerční sféry několik významných odlišností

- Financování z veřejných zdrojů.
- Závislost na politických rozhodnutích.
- Vazba na legislativu.
- Provázanost se sítěmi existujícími v místní komunitě.
- Významná úloha rodiny či jiných neformálních společenství.
- Etická a hodnotová dimenze.
- Častá intimní povaha těchto služeb.



Kvalita v sociálních službách

- **KVALITA** se odvozuje od latinského „*qualis*“ = jaký, jaké povahy, odtud také jakost.
- Kvalita je **výsledkem mezi očekáváním a výkonem**.
- Kvalita je cílem snažení po dokonalosti, je metodou a způsobem podpory aktivní účasti pracovníků založená na angažovanosti a odpovědnosti každého jednotlivce.
- Hledání kvality (dokonalosti) je nekončící proces.



Zajištění kvality v poskytování sociálních služeb

Legislativní úprava

1. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.
2. Vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění.
3. Standardy kvality sociálních služeb.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění

Zahrnuje pojmy a právní rámec např. v těchto oblastech:

- Příspěvek na péči
- Sociální služby (dělení soc. služeb, podmínky jejich poskytování, registrace služby, povinnosti poskytovatelů, jejich financování, mlčenlivost atd.)
 - a) sociální poradenství*
 - b) služby sociální péče*
 - c) služby sociální prevence*
- Inspekce poskytování sociálních služeb
- Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka
- Předpoklady pro výkon pracovníka v sociálních službách

Standardy kvality sociálních služeb



Soubor kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení těchto služeb, a dále v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami užívajícími službu (uživatel, klient).

dle zákona č. 108/2006 sb., o soc. službách

Základní pojmy: zadavatel, poskytovatel, uživatel

Co je proces zavádění standardů kvality soc. služeb?

- Jde o procesy změny služby v praxi (nikoliv pouze vypracování metodik, formulářů nebo standardů na papíře).
- Zároveň však předpokládá tvorbu metodik práce a postupů pro pracovníky dané soc. služby.
- Výsledkem procesu je zvýšení kvality služby a nastartování systematické práce na dalším zvyšování této kvality služby – jde tedy o nikdy nekončící proces.



Cílem Standardů kvality sociálních služeb je, aby klienti:

- **byli součástí běžného společenství** (rodina, komunita),
- **využívali běžných zdrojů společnosti** (škola, práce, služby),
- **žili** (jako jejich vrstevníci) **běžným způsobem života** (uznávaným společností),
- **žili důstojně** (umí prosadit svá práva a jsou společností přijímáni).

STANDARDSY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Celkový počet standardů: 15

Dělíme je na:

- **procedurální** (spokojenost uživatele)
- **personální** (spokojenost pracovníka)
- **provozní** (provázanost s obcí a společností)

PROCEDURÁLNÍ STANDARDY

1-8

Vymezují, jak má sociální služba vypadat. Mají největší význam. Zaměřují se na odpovědi na otázky:

1. *Jaký je cíl a způsob poskytování služby? Pro koho je služba určena?*
2. *Jak je zajištěna ochrana práv osob?*
3. *Jak je jednáno se zájemcem o službu?*
4. *Jak vypadá smlouva o poskytování sociální služby?*
5. *Jak probíhá individuální plánování s klientem a co to vlastně je? Jak se vede dokumentace klienta?*
6. *Jak pracujeme s mlčenlivostí?*
7. *Jak je možné si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služby?*
8. *Jak jsou podávány informace o návaznosti na další zdroje?*

STANDARD č. 1: Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Zařízení soc. služeb má písemně definováno poslání, cíle a cílovou skupinu uživatelů a principy svých služeb a chápe je jako veřejný závazek.

**Je povinností zařízení informovat o službě veřejnost.
Důvodem je to, že:**

- poskytovatel se zavazuje, jakou službu v praxi nabízí (tzn. pro koho tady je, jaké jsou podmínky pro vstup do služby apod.),
- uživatelé a rodinní příslušníci jsou takto informováni o druhu, místě, cílech a okruhu osob,
- pro zřizovatele a zadavatele soc. služeb je to vodítkem při plánování a vytváření sítě sociálních služeb v regionu a v obci.

STANDARD č. 1:

Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Základní pojmy a procesy, kterými se standard zabývá:

- poslání organizace,
- cíl organizace (kam směřuje),
- cílová skupina (komu je služba určena),
- kapacita služby,
- místo působení služby,
- zásady poskytování sociální služby.

STANDARD č. 1: příklady POSLÁNÍ SLUŽBY:

- **Posláním služby NZDM** je vytvářet příznivé podmínky, které napomáhají řešit nepříznivou sociální situaci dětí a mládeže žijících převážně ve vyloučené lokalitě města. Poskytnutím prostoru, pomoci, podpory a informací napomáhat předcházet sociálnímu vyloučení. Prostřednictvím klubů napomáhat k všestrannému rozvoji jejich osobnosti.
- **Posláním domova pro seniory** je poskytování kvalitní sociální služby seniorům, kteří s ohledem na vysoký věk, nepříznivý zdravotní stav či tíživou sociální situaci již může být izolace, samota, technické bariéry bydlení apod., potřebují pravidelnou pomoc při zajištění péče o svoji osobu, jelikož nejsou schopni se svými vlastními silami o sebe postarat

STANDARD č. 1:

MANAŽERSKÉ POJETÍ CÍLŮ – STRATEGICKÉ PLÁNOVÁNÍ

- Management musí i v soc. službách plánovat, jakým způsobem bude poslání služby naplňovat.
- **Strategické plánování (SP)** – proces, kterým se formulují dlouhodobé cíle a strategie organizace tak, aby se plně využily zdroje organizace i vnější příležitosti.
- Cílem SP je získat či udržet organizaci strategicky konkurenční výhodu a stanovit a v určeném čase dosáhnout dlouhodobých cílů.
- Výsledkem SP je stav, kdy organizace může předvídat změny a využívat je ve svůj prospěch.
- Techniky – SWOT analýza, vize na 1 rok (krátkodobé cíle), vize na 5 – 10 let (dlouhodobé cíle) atd.



STANDARD č. 2: Ochrana práv osob

Zařízení ve své činnosti respektuje základní lidská práva uživatelů služeb a jejich nároky vyplývající z dalších platných obecně závazných norem a pravidel občanského soužití.

Legislativa spojená s tímto standardem:

- Ústava České republiky
- Listina základních práv a svobod
- Občanský zákoník
- mezinárodní úmluvy, které ČR ratifikovala (např. Úmluva o právech dítěte apod.).

STANDARD č. 2: Ochrana práv osob

Lidská práva v sociálních službách:

- osobní svoboda a svoboda pohybu
- právo na ochranu soukromí
- nedotknutelnost osoby (uživatele)
- právo na osobní a rodinný život
- právo na důstojné zacházení
- právo svobodně se rozhodnout a právo na přiměřené riziko
- právo vlastnit majetek
- právo na práci a odměnu za práci
- právo na vzdělání
- právo stěžovat si

STANDARD č. 2: Ochrana práv osob



- **Možnost volby je důležitá!**
- Vytvoření podmínek pro naplňování svobodné vůle uživatelů je jedním ze základních úkolů poskytovatele soc. služby.
- I lidé, kteří jsou částečně zbaveni způsobilosti k právním úkonům, musí mít zachován dostatečný prostor pro samostatné rozhodování.

STANDARD č. 3: Jednání se zájemcem o službu

Zájemce o službu je před uzavřením smlouvy seznámen se všemi podmínkami poskytování služby. Pracovník zjišťuje, co zájemce od služby očekává, a společně pak formulují, jakým způsobem bude poskytovaná služba dohodnuté cíle naplňovat.



Základní pojmy a procesy, kterými se standard zabývá:

- **Jak probíhá jednání se zájemcem o službu** (Je srozumitelným způsobem informován o možnostech a podmínkách poskytování soc. služby? Ví, co služba nabízí? A má i poskytovatel takové informace, které jsou důležité pro rozhodnutí, zda zájemce patří do cílové skupiny či nikoliv?)
- **Jsou poskytovali známy osobních cíle zájemce** (Co by si zájemce v rámci služby přál, kam by se chtěl dále rozvíjet, pokud je to alespoň trochu možné?)

STANDARD č. 4: Smlouva o poskytování sociální služby

Soc. služba je poskytována na základě uzavření smlouvy o poskytování soc. služby. Smlouva stanoví všechny důležité aspekty poskytování služby včetně osobního cíle, který má služba naplňovat.

Základní pojmy a procesy, kterými se standard zabývá:

Smlouva o poskytování sociální služby

- náležitosti smlouvy (např. doba poskytování služby, platba za službu, osobní cíle uživatele, práva a povinnosti jednotlivých stran apod.),
- kdo může smlouvu podepsat,
- jakým způsobem může být uzavřena (ústně či písemně),
- způsob seznámení uživatele se smlouvou (zda byla řádně a srozumitelně vysvětlena),
- důvody pro vypovězení smlouvy z obou stran.

STANDARD č. 5: **Individuální plánování průběhu služby**

Jde o jeden z nejvýznamnějších instrumentů, jehož smyslem je sociální službu poskytovat v co největším zájmu uživatele, přizpůsobit ji jeho specifickým podmínkám a požadavkům, jeho osobním cílům a zapojit jej do procesu plánování i výkonu služby.



STANDARD č. 5: Individuální plánování průběhu služby

Základní cíle individuálního plánování

1. poznat lépe člověka (uživatele) a jeho situaci,
2. podpořit člověka v naplňování jeho potřeb a cílů,
3. umožnit člověku žít život srovnatelný s vrstevníkem bez postižení (běžný život, sociální začlenění, možnost volby, učit se a růst, být respektován, navazovat smysluplné vztahy).

Dobrý IP posiluje nezávislost uživatele na sociální službě, umožňuje mu volbu a kontrolu nad svým životem, dává mu možnosti rozvíjet nebo udržovat své schopnosti a dovednosti.

STANDARD č. 6: Dokumentace o poskytování sociální služby

Zařízení shromažďuje a zpracovává takové údaje o uživatelích, které umožňují poskytovat bezpečné, odborné a kvalitní sociální služby. Zařízení vytváří podmínky k tomu, aby zpracování osobních údajů odpovídalo platným obecně závazným normám.

Základní pojmy a procesy, kterými se standard zabývá:

- způsob získání souhlasu ze strany uživatele se zpracováním osobních údajů,
- postup práce v případě, že uživatel odmítne poskytnout osobní údaje,
- povinnost ze strany pracovníků dodržovat mlčenlivost, a to i po skončení pracovního poměru,
- způsob vedení dokumentace související s uživateli služby,
- pravidla archivace a skartace dokumentace po ukončení poskytování soc. služby.

STANDARD č. 7: Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Uživatelé si mohou stěžovat na kvalitu či způsob poskytování soc. služeb, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi. Zařízení za tímto účelem má stanovená a uplatňuje vnitřní pravidla, se kterými jsou seznámeni uživatelé i pracovníci.

Základní pojmy a procesy, kterými se standard zabývá:

- co je stížnost, námět, připomínka, kdo je stěžovatel a kdo navrhovatel,
- jakým způsobem lze stížnost podat,
- jak se o možnosti si stěžovat ostatní mohou dozvědět,
- jak jsou stížnosti řešeny, jaké mají lhůty pro vyřízení apod.

Cvičení:

Vytvořte postup, jak byste řešili stížnost, která Vám byla jakožto vedoucímu domova pro seniory doručena od dcery jedné klientky (uživatelky) domova. Ve stížnosti stojí:

„ Moje maminka si opakovaně stěžovala, že jí nějaká paní, co tady pracuje, nutí chodit do kulturní místnosti mezi ostatní seniory. Tato pracovnice jí také jednou vzala do kulturní místnosti tak, že se jí ani neptala, posadila ji na vozík a odvezla. Mamince to bylo velmi nepříjemné. Chci, aby se toto již nestávalo a aby pracovnice byla dostatečně poučena o tom, že maminka umí mluvit a vyslovit své přání.“

Pracovní tým: ředitel domova, vedoucí přímé péče (soc. pracovník), 6 pracovníků v soc. službách (PSS), 1 aktivizační pracovnice

STANDARD č. 8:
Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Zařízení aktivně podporuje uživatele ve využívání běžných služeb, které jsou v daném místě veřejné.

Zařízení podporuje uživatele ve využívání vlastních přirozených sítí jako je rodina, přátelé a snaží se předejít jeho návyku na sociální službu. V případě potřeby umožňuje využívání dalších sociálních služeb.

PERSONÁLNÍ STANDARDY

9-10

Věnují se personálnímu zajištění služeb. Vychází z toho, že kvalita služby je přímo závislá na pracovnících, tzn. na jejich dovednostech a vzdělání, vedení, podpoře a podmínkách, které pro práci mají.

Zabývají se otázkami:

- struktury organizace,
- kvalifikačními podmínkami pro jednotlivé pracovní pozice,
- výměnou informací mezi pracovníky,
- způsobem odměňování pracovníků (finančně i morálně),
- výběrového řízení na konkrétní pracovní pozice,
- způsobem zaučení nových pracovníků,
- odborného růstu pracovníků (vzdělávání, supervize).

STANDARD č. 9:

Personální a organizační zajištění sociální služby

*Struktura, počet pracovníků i jejich vzdělání a dovednosti odpovídají potřebám uživatelů služeb a umožňují naplňování standardů kvality soc. služby.
Noví pracovníci jsou zaškoleni.*

Základní pojmy a procesy, kterými se standard zabývá:

- pracovní místo,
- pracovní profil (náplň práce),
- kvalifikační požadavky, osobnostní předpoklady,
- zaškolování pracovníků.

STANDARD č. 10: Profesní rozvoj zaměstnanců

Zařízení zajišťuje pracovní podmínky pro výkon kvalitní práce a zaměřuje se na profesní rozvoj jednotlivých pracovníků i celého pracovních týmu

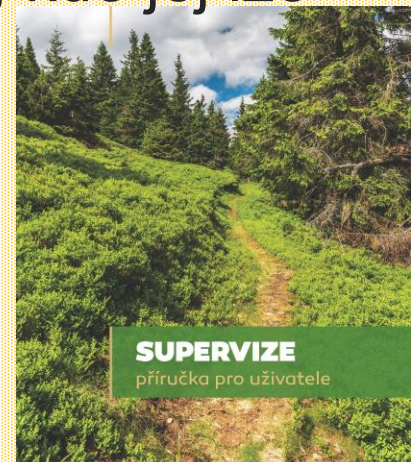
Základní pojmy a procesy, kterými se standard zabývá:

- hodnocení pracovníků,
- profesní rozvoj pracovníků,
- podpora pracovníků prostřednictvím nezávislého vnějšího odborníka (např. facilitátor, konzultant, kouč, supervizor),
- předávání informací mezi pracovníky.

Supervize



- Supervize je metodou řízení lidí, rozvoje jejich odbornosti a metodou podpory jejich osobnosti.
- **Supervize = reflexe toho, co děláme.**
- Supervize má umožnit pracovníkovi procítit emoční nepokoj z pracovního procesu v bezpečnějším prostředí supervizního vztahu, kde jej lze přečkat, uvažovat o něm a poučit se z něj.
- **Prvořadným smyslem supervize je ochrana nejlepších zájmů klienta!**



PROVOZNÍ STANDARDY

11-15

Definují podmínky pro poskytování sociálních služeb. Soustřeďují se na prostory, kde jsou služby poskytovány, na dostupnost a rozvoj jejich kvality. Řadí se do nich:

11. popis místní a časové dostupnosti služby,
12. charakteristika způsobu informovanosti o službě,
13. popis prostředí a podmínek pro poskytování služby,
14. definování nouzových a havarijních situací při poskytování služby,
15. vymezení, jakým způsobem je zvyšována kvalita poskytování služby.

STANDARD č. 11: Místní a časová dostupnost

Místo a denní doba poskytování služby odpovídají cílům, charakteru služby a potřebám cílové skupiny uživatelů.

- Při úvahách o umístění a provozní době služby je potřeba zohledňovat především potřeby, možnosti a chování uživatelů služeb (bezbariérovost, místní a časová dostupnost).

STANDARD č. 12

Informovanost o poskytované sociální službě

Zařízení zpřístupňuje veřejnosti informace o poslání, cílech, principech a cílové skupině uživatelů služeb a další informace, které usnadní orientaci pro zájemce o služby a jiné subjekty a tím přispívá k dostupnosti služeb.

- Dobrá informovanost je základní podmínkou pro dostupnost služeb a také transparentnost.
- Informujeme: letákem, webovými stránkami, výroční zprávou, celkové PR organizace.

STANDARD č. 13

Prostřední a podmínky poskytování sociální služby

Prostředí a podmínky odpovídají kapacitě, charakteru služeb a potřebám uživatelů. Zařízení dbá na to, aby byly plněny všechny platné obecně závazné normy související s poskytováním služeb.

Jedná se např. o:

- bezbariérovost, možnost soukromí, sociální zařízení, kompenzační pomůcky, čistota prostředí apod.

STANDARD č. 14: Nouzové a havarijní situace

Zařízení, pracovníci i uživatelé jsou připraveni na řešení havarijních a nouzových situací.

Tzn., že:

- zařízení definuje možné havarijní a nouzové situace a způsoby jejich řešení,
- uživatelé jsou seznámeni s postupem při vzniku těchto situací a jsou schopni těchto postupů využít,
- o průběhu a řešení nouzových situací je vedena dokumentace.

STANDARD č.15: Zajištění kvality služeb

Vedení zařízení dbá na to, aby se kvalita poskytovaných služeb zvyšovala. Do hodnocení kvality služeb zapojuje uživatele služeb i pracovníky.

Hodnotit lze např.:

- výkon pracovníků,
- vztahy mezi pracovníky a uživateli,
- vztahy mezi pracovníky a nadřízenými, týmovost, nálada na pracovišti,
- výkon nadřízených,
- rozvoj pracovníků,
- vztahy pracoviště a vnějšího světa,
- začlenění, účast, důstojnost uživatelů,
- design služby, kvalita její reklamy atd.

Zavádění standardů v organizaci

Jde o dlouhodobý a náročný proces, při kterém je třeba dbát na:

- maximální zapojení všech pracovníků v přímé péči (maxima informací „zespoda“),
- srozumitelnost a uplatnitelnost vytvořených metodik,
- rozlišení diskuse, informování a rozhodování v procesu tvorby standardů,
- dostatek času, který je jasně limitován.

Děkuji za pozornost 😊

Daniela Brůnová
e-mail: dabrunova@seznam.cz