



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

Podněty k revizi standardů kvality sociálních služeb

Zpráva z výzkumu, listopad 2012

Cíl 1 Revize standardů kvality sociálních služeb a zákonných povinností poskytovatele

Autoři

David Kocman, Jan Paleček

Poděkování

Děkujeme všem účastníkům diskusních setkání za jejich otevřenost, nasazení a čas věnovaný společné diskusi. Děkujeme také všem inspektorům i poskytovatelům, kteří si našli čas na zodpovězení otázek v dotazníku. V neposlední řadě děkujeme reprezentantům organizací SKOK a APSS, kteří nám pomohli se získáváním účastníků diskusních setkání. Zástupcům QUIPu bychom rádi poděkovali za organizační zajištění a zázemí.

Obsah

1. Úvod	2
1.1. Účel sběru podnětů.....	2
1.2. Metodologie	2
1.3. Data.....	4
2. Obecné podněty k systému kvality	5
2.1. Obecné podněty k systému kvality - poskytovatelé	5
2.2. Obecné podněty k systému kvality - inspektoři.....	14
3. Specifické podněty k jednotlivým standardům	20
4. Závěr	33
Příloha 1	34

TENTO PROJEKT JE FINANCOVÁN Z PROSTŘEDKŮ ESF PROSTŘEDNICTVÍM OPERAČNÍHO PROGRAMU LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST A STÁTNÍHO ROZPOČTU ČR



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

1. Úvod

1.1. Účel sběru podnětů

Individuální projekt MPSV *Inovace systému kvality sociálních služeb*, který realizuje konsorcium organizací Instand, QUIP, SKOK a JOB, a který je financovaný z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR, má za cíl aktualizovat rámec zajištění kvality v návaznosti na praktické zkušenosti a změny v právním a politickém rámci. Hlavními výstupy projektu budou právní návrhy změn zákona o sociálních službách a prováděcí vyhlášky, nové metodiky a další koncepční materiály související s tématem kvality v sociálních službách (více o celém projektu je možné zjistit na <http://www.mpsv.cz/cs/11748>).

Jednou z klíčových aktivit projektu je revize standardů kvality sociálních služeb a zákonných povinností poskytovatele. V této aktivitě jsou analyzovány praktické zkušenosti s aplikací standardů kvality sociálních služeb a zákonných povinností poskytovatelů (podle § 88 a 89 zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách).

Sběr podnětů pro revizi standardů kvality byl realizován ve spolupráci se dvěma důležitými zájmovými skupinami – zástupci poskytovatelů sociálních služeb a inspektory kvality sociálních služeb. Za šest let účinnosti Zákona 108/2006, Sb., O sociálních službách získali poskytovatelé i inspektoři mnoho zkušeností se zaváděním i kontrolou standardů kvality. Tyto zkušenosti jsou důležité pro to, jak změnu standardů uchopit.

1.2. Metodologie

Východiskem pro sběr podnětů mezi poskytovateli a inspektory je povaha problému, který řeší probíhající projekt. Dosavadní analýzy plnění jednotlivých kritérií jsou založené na analýze inspekčních zpráv. Poskytují informace o distribuci udělovaných bodů a tedy o tom, která kritéria sociální služby plní více a která méně. Takové analýzy jsou pravidelně zpracovávány mnoha krajskými úřady a veřejně přístupné na webových stránkách krajů.

Práce na revizi kritérií standardů sociálních služeb přitom vyžaduje data kvalitativní povahy, které poskytnou detailní reflexi toho, jak stávající kritéria fungují v praxi zavádění standardů ve službách a současně v praxi hodnocení jejich naplňování při inspekcích. Z potřeby klást



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

otevřené otázky a získat detailní, v praxi založené reflexe, vycházela také volba metody sběru podnětů.

Pro sběr dat byla vybrána metoda diskusního setkání (focus group), doplněná o metodu ankety. V obou metodách byla použita jednotná sada šesti otevřených otázek.

1. Co na současných standardech funguje?
2. Co na standardech nefunguje?
3. Co by ve standardech mělo zůstat a proč (jaká témata, event. která konkrétní kritéria)?
4. Co by se ze standardů mělo vypustit a proč (jaká témata, event. která konkrétní kritéria)?
5. Co by se do standardů mělo přidat a proč (jaká témata, event. která konkrétní kritéria)?
6. Vaše další komentáře ke standardům.

V listopadu 2012 proběhlo pět diskusních setkání a byly elektronicky rozeslány anketní otázky. Výběr oslovených účastníků diskusních setkání, stejně jako výběr oslovených respondentů ankety, se řídil požadavkem zadavatele oslovit minimálně 70 zástupců poskytovatelů při poměrném zastoupení druhů služeb (viz Příloha 1), a minimálně 30 zástupců inspektorů.

Zástupci poskytovatelů byli pozváni na diskusní skupiny a zároveň jim byly zaslány anketní listy. Dvě diskusní setkání byla organizována pro vyšší management služeb bez zohlednění druhu služeb. Další tři skupiny byly organizované pro střední a nižší management. Každá z těchto skupin byla zaměřená na jeden druh sociálních služeb: pobytové, ambulantní, a terénní. Výzva k účasti na diskusních setkáních byla rozeslána členským základnám profesních poskytovatelských asociací - APSS (Asociace poskytovatelů sociálních služeb) a SKOK (Spolek oborové konference nestátních neziskových organizací působících v sociální a zdravotně sociální oblasti).

Zástupcům inspektorů byly zaslány anketní listy. Bylo přitom zohledněno ustálené dělení na „krajské“ a „nezávislé“ inspektory. Zástupci „nezávislých“ inspektorů byli vybráni systematickým výběrem z národního registru inspektorů kvality. Zástupci „krajských“ inspektorů byli vybráni oslovením krajských referátů kontroly Úřadu práce ČR.



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

1.3. Data

Datový soubor tvoří

- nahrávky diskusních skupin,
- záznamy pořízené v průběhu diskuze,
- a navrácené elektronické anketní listy.

Zástupců poskytovatelů bylo k účasti na diskusních skupinách osloveno 91. Diskusních setkání se nakonec zúčastnilo 42 osob.

Anketních listů rozeslaných poskytovatelům bylo 78, vyplněných listů jsme získali celkem 39 (respondenti byli současně účastníky diskusních skupin).

Zástupcům inspektorů bylo rozesláno 33 anketních listů. Počet navrácených anketních listů byl 15.



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

2. Obecné podněty k systému kvality

2.1. Obecné podněty k systému kvality - poskytovatelé

Ze shromážděných dat vyplynula řada **obecných podnětů**, týkajících se systému kvality a standardů v celkovém pohledu (nikoli jen znění jednotlivých kritérií).

Souhrn obecných podnětů od poskytovatelů:

1. Standardy fungují jako rámec poskytování všech sociálních služeb
2. Standardy fungují jako nástroj rozvoje konkrétní služby
3. Standardy nejsou dostatečně uzpůsobené různým typům služeb a cílovým skupinám
 - Nerozlišitelnost fází procesu případové práce s klientem definovaného ve standardech
 - Nefungující posloupnost jednotlivých fází procesu definovaného ve standardech
 - Individuální plánování – přístup vs. metoda
4. Standardy jsou problematické jako nástroj kontroly
 - Měření vs. interpretace
 - Mocenská nerovnováha ve výkladu standardů
 - Nejasné vymezení požadavků kritérií
 - Nepředvídatelnost
 - Administrativní zátěž - metodické postupy
 - Administrativní zátěž – vykazování
 - Nejednoznačný vztah mezi výsledným hodnocením inspekce a kvalitou služby
5. Standardy nenavazují na další prvky systému a další resorty
6. Standardy jsou příliš složité

1. Standardy fungují jako rámec poskytování všech sociálních služeb

- Díky tomu, že standardy stanovují obecně platný rámec poskytování služeb, **kvalitou se musí nějak zabývat všichni poskytovatelé.**
- Standardy **určily a sjednotily témata**, na něž se služby musí zaměřit, přičemž pro řadu služeb to byla témata nová.
- Standardy přinášejí do všech služeb **orientaci na klienta a na jeho práva.**
- Vnášejí do poskytování služeb **řád a formu.**

2. Standardy fungují jako nástroj rozvoje konkrétní služby

- Poskytovatelé mají od dob prvního znění standardů (2002) sami vymýšlet a sepisovat vlastní dobrou praxi v pracovních postupech, čímž jsou vybízeni k vlastnímu výkladu

TENTO PROJEKT JE FINANCOVÁN Z PROSTŘEDKŮ ESF PROSTŘEDNICTVÍM OPERAČNÍHO PROGRAMU LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST A STÁTNÍHO ROZPOČTU ČR



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

kritérií standardů. Tato pobídka se zesiluje v roce 2006 (ve vyhlášce 505), kde je nárok na psané metodiky zakotven u většiny standardů. Služby si proto často samy definují (pro mnohé) zcela nový případový proces podpory a filozofii občanského pojetí uživatelů služeb. Z tohoto hlediska jsou **experty na zavádění a naplňování standardů ve službě poskytovatelé**, ti pak proces zavádění standardů hodnotí jako pozitivní – pro službu i její uživatele.

- Standardy jsou tedy 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.
- Zavádění standardů přineslo do řady služeb **koncepční přemýšlení o procesu práce s klientem** a to s ohledem na smysl sociálních služeb a ochranu práv klientů.
- V řadě služeb se na koncepci služby a nastavování procesů podílel celý **tým**, což mělo stmelující efekt a přineslo to i zvýšení odbornosti zaměstnanců.

3. Standardy nejsou dostatečně uzpůsobené různým typům služeb a cílovým skupinám

Přestože jsou standardy nastaveny obecně a služby si je pro svoje potřeby interpretují, ani takto obecně formulované standardy nelze dostatečně „přeložit“ pro potřeby všech služeb a všech cílových skupin. Standardy totiž definují případovou práci s klientem jako *komplexní proces s jasně oddělenými fázemi*: informování zájemce o podmínkách služby – projednávání požadavků, očekávání a osobních cílů se zájemcem – uzavření smlouvy s ohledem na „osobní cíl“ – individuální plánování průběhu služby – průběžné hodnocení naplňování osobních cílů. V některých službách a u některých cílových skupin však nelze dost dobře toto pojetí prakticky uplatňovat:

- **Nerozlišitelnost fází procesu případové práce s klientem definovaného ve standardech**

Některé služby pracují s klienty na jednoduché zakázce, nebo je kontakt ad hoc či krátkodobý (např. noclehárna, telefonická poradna, nízkoprahové centrum). Případová práce je pak jednoznačnější než u služeb, které pracují na komplexních zakázkách, nebo kde způsob kontaktu umožňuje systematický proces podpory. Dochází ke zhuštění fází kontaktu, kontraktu, hodnocení potřeb a vlastní intervence do krátkých časových jednotek, často bez návazných intervencí a možnosti hodnocení efektivity. V takových na okamžitou intervenci orientovaných službách *nejsou jednotlivé fáze procesu, předpokládané standardy, jednoznačně oddělitelné, nebo i chybí.*

- „V terénu máme na klienta 10 minut, tohle všechno ani nezvládneme.“

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

- „U nízkoprahových služeb je problém s kontraktem, vytváříme spíš jenom takové mentální cvičení, než že by to byla realita, abychom dokázali, že jsme uzavřeli smlouvu. Reálně se ale ty věci nedají naplnit.“
- **Nefungující posloupnost jednotlivých fází procesu definovaného ve standardech**

Praxi některých služeb také neodpovídá představa zabudovaná ve standardech, že služba vždy vychází z osobního cíle, na jehož formulaci se podílí klient a že před poskytováním služby je potřeba vše projednat a uzavřít dohodu.

 - „Naši klienti v důsledku (duševní) nemoci někdy nemají zakázku a znemožňuje to práci v jejich prospěch. Standardy neumožňují asertivní práci v terénu. Když se člověk zabarikádjuje doma a nechce vycházet ven a s nikým mluvit, tak my máme svázané ruce, přestože máme kompetence mu do určité míry pomoci. Fakticky to děláme i třeba proti jeho vůli. To ale vůbec ten standard neumožňuje. Jakmile není naplánovaná služba, není dohoda, tak vlastně není možné poskytovat sociální službu. To ale v tomhle případě vede k tomu, že se situace ještě zhorší, až ten člověk skončí násilnou hospitalizací. Ten požadavek, že je všechno dohodnuté a vychází to ze zakázky klienta, nám svazuje ruce.“
 - „Taky je problém, že služba je poskytována až od okamžiku, kdy je uzavřena smlouva. V terapeutických komunitách my díky tomu uzavíráme několik smluv. Klient přijede a já ho opravdu podrobně s těmi věcmi můžu seznámit, až když on tam opravdu je. Takže já nejdřív uzavírám jenom takovou smlouvu o ubytování. Navíc u našich klientů je problém s podepisováním, oni se nám zblázní, jsou paranoidní, úzkostliví. Chtělo by to i jinou možnost než vymáhat stovky podpisů.“
- **Individuální plánování – přístup vs. metoda**

Standardy zavedly do služeb *individuální přístup* ke klientům, což poskytovatelé oceňují jako jejich velký přínos. Zároveň však upozorňují na to, že způsob, jak je individuální plánování průběhu služby ve standardech definováno a jak je vykládáno při inspekcích, je příliš zaměřený na *metodu* individuálního plánování a na její výstupy, *individuální plány*, přestože pro některé služby je na cíle orientované individuální plánování nepřiměřenou metodou.

 - „Standard o plánu nemluví, ale když přijde inspektor, chce vidět plán.“
 - „Další mantra standardů je individuální plánování. Je to dominantní metoda. Individuální plánování se v drogových službách děje, ale je to tak desetina práce. Standardy jsou zaměřené na potřeby klientů, to je v pořádku, ale musejí být komparované s odborností pracovníků, vytvářet kontrakt jen na základě potřeb klientů je nezodpovědné. Pro mě je přijatelnější termín společné zhodnocení stavu klienta. Potkají se dva lidé a společně něco tvoří. Tam kde má dojít ke změně, to je důležité.“



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠÍ BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

- „Já jsem byl na supervizi v ústavu a tam byla paní, ptali se jí, co chce, a ona: Nechte mě být, chci umřít. Tak oni to tam napsali, ale pak si řekli: Hele, to je málo, dáme jí i na terapii. A pak se divili, že byla agresivní.“
- „Inspektoři se ptají: Proč nemáte individuální plán u paní X, které je 90 let? Proč tam nemáte, že paní chce třeba jednou týdně zajít na kávičko do kavárny nebo něco takového? Proč to není podrobněji rozpracováno, čeho tím chcete dosáhnout? Pak to vede k tomu, že u všech je napsaný cíl: jako aby měla dobrou náladu, dobrou kondici, udržet si ji. To je prostě opět papírování a je to uměle vytvářené.“
- „V noclehárně člověk přijde, chce přespat, je informován, zaplatí, a tečka, cíl je naplněný. Nemusím nic vypisovat, žádné individuální plány, když chce něco víc, pak pracuje se sociálním pracovníkem, ale to je něco jiného.“
- „Individuální plánování je ošemetné - v kontaktním centru, když se klienta zeptáme, co chce, on řekne, že chce práci. Kdyby tohle byl cíl, nikdy nedojde žádné změny. Já mu řeknu: Hele, podívej se na sebe, takhle asi práci neseženeš, musíme nejdřív udělat něco jiného. Ale formulace toho IP – tohle bych vlastně neměla dělat, tady se píše, že bych měla sledovat jeho osobní cíle s ohledem na jeho potřeby a možnosti. Ta díkce neříká, že někoho zajímá můj názor na to, co ten člověk zvládne, jaké jsou jeho možnosti.“
- „Naplnění jednotlivých standardů může být problematické např. u klientů nemotivovaných ke spolupráci (tam, kde je nutná asertivní práce s klienty), u klientů, kteří nedovedou nebo nechtějí definovat své cíle, a přesto je čerpání služby pro ně důležité. Tlak na rozvoj klienta, na to, aby se někam vyvíjel, neustále někam postupoval, je v některých službách kontraproduktivní a někdy vlastně i nemožný.“

4. Standardy jsou problematické jako nástroj kontroly

- „Největším problémem standardů jsou inspekce.“
- **Měření vs. interpretace**

Inspekce je kontrola plnění požadavků, které plynou z předpisů, tj. kritérií standardů. V kontrolním režimu jsou standardy používány nikoli jako „inspirace“ a nástroj podpory a rozvoje služby, ale jako měřitelná kritéria, jejichž naplnění inspekce číselně hodnotí. Kritéria přitom nikdy nemohou dosáhnout míry schematizace potřebné pro měření, protože jsou kvalitativní a otevřená výkladům. „Měřitelnost“ kritérií tak nestojí na nějaké pevně ustavené metrice, nýbrž na jejich interpretaci. Žádná stabilní inspektorská interpretace přitom neexistuje.

 - „Problém je výklad. Ani dva inspektoři se mezi sebou neshodnou.“
 - „Nefunguje systém kontroly naplnění standardů, je to hodně na interpretaci inspektora. A různí inspektoři vidí ty věci různě.“



evropský
sociální
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

- **Mocenská nerovnováha ve výkladu standardů**

Ve spojení s inspekcemi jsou standardy *ambivalentním nástrojem*, který sice na jednu stranu říká, že experty na naplňování standardů jsou poskytovatelé (viz výše – bod 2), na druhou stranu je však při inspekci tato role poskytovatelů zásadním způsobem zpochybněna. Při inspekci *dochází ke konfrontaci dvou expertních (a tím pádem stejně sporných) interpretací* standardů: názoru poskytovatele a názoru inspektora. Inspektorská interpretace je však na rozdíl od interpretace poskytovatele formulovaná jako ne-sporná (pokud ji poskytovatel neučiní spornou v odvolacím řízení). Vytváří se tak *mocenská nerovnováha*, v níž na jedné straně stojí výklad poskytovatele a na straně druhé nesporný „výsledek měření“ - který je ale také ve skutečnosti výkladem.

- „*Obecnost kritérií byla zdůvodňovaná možností pružnosti pro služby, pak ale přijde inspektor a praští vás přes prsty.*“

- **Nejasné vymezení požadavků kritérií**

Obecnost a neurčitost standardů, která nedělá problém při využití standardů k rozvoji služby, se obrací v nedostatek ve chvíli, kdy je služba vystavena inspekčnímu pohledu. Poskytovatelé *postrádají jasné vymezení toho, co vlastně kritéria požadují*, protože inspekce vždy může požadovat něco, co sami v kritériu nevyčetli. Požadují ke kritériím jasný výklad a příklady toho, co znamená jejich splnění.

- „*Když se řekne pracovní postupy (v kritériu 1.c), setkala jsme se tím, že někteří inspektoři vyžadují směrnice, metodiky a já nevím co, aby to bylo seřazené v nějaké hierarchii. A druhý inspektor říká, že ke každé základní činnosti mám mít metodiky. To jsou dva rozdílné úhly pohledu.*“
- „*U 1.c a 1.d si pak lámeme hlavu, co tam tedy máme ještě zpracovat.*“
- „*Kritérium 1.b - je neuchopitelné, co se tam vlastně požaduje.*“
- „*Chybí jednotný výklad, že minimum (aby byl pracovní postup kvalitní) znamená tohle, tohle, tohle.*“
- „*Ta zařízení nevědí, nemají podporu – bylo by potřeba nějaké poradenské centrum.*“
- „*Přijímání darů – to vám každý řekne, že má být jinak. Tak ale dejte mustr, jak to tedy má být!*“

- **Nepředvídatelnost**

Protože interpretace nejsou (a do značné míry ani nemohou být) stabilní napříč spektrem služeb a mezi všemi inspektory, z hlediska poskytovatelů vnášejí inspekce do práce se standardy *nepředvídatelnost*. Poskytovatelé dopředu nevědí, čím lze z hlediska inspekce kritérium naplnit a čím nikoli, protože hledisko inspektorů nelze předvídat.

- „*Přečetli jsme si (v rámci přípravy na inspekci) zprávu z jiné organizace, pečlivě jsme se poučili. A on nám tam napsal - jiný inspektor - úplně opačné věci.*“
- „*I názory inspektorů se mění. Pořád nemáme pocit, že to děláme dobře. Čím víc auditů, konzultací, tím víc nejistoty.*“



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

- „Jsme odkázáni na přístup inspektora, nevíme, co čekat.“
- „Současný systém inspekcí je netransparentní (resp. informace o jejich průběhu neplynou k poskytovatelům; za informace o tom, jak probíhá kontrola služeb, si musí poskytovatelé dokonce platit různým vzdělávacím institucím, které k informacím získaly přístup...). Tento stav vede k celkové demotivaci a negativnímu nastavení poskytovatelů služeb vůči standardům a inspekcím. Utajování informací (resp. neinformování) považují za jeden ze základních „kamenů úrazu“, protože mám za to, že obava z neznámého málokdy pozitivně motivuje.“
- **Administrativní zátěž - metodické postupy**

Pro služby představuje zpracovávání metodik požadovaných standardy velkou administrativní zátěž. I poskytovatelé, kteří hovoří o užitečnosti týmové práce na písemných pravidlech služby, zároveň upozorňují, že výsledné materiály jsou příliš složité, pracovníci je neznají a neorientují se v nich. Přitom obavy z inspekce vedou poskytovatele k tomu, aby psaných postupů vytvářeli nadbytek. Dochází také k tomu, že inspektoři vyžadují doplnění manuálů např. o další situace střetů zájmů, možných porušení práv, způsob vybírání schránky na stížnosti apod. Inspekce také někdy vyžadují doplnění psaných postupů v případě, že služba něco, co funguje v praxi, nemá v manuálu dosud popsané.

 - „K administrativní zátěži: spočítal jsem to a podle standardů bychom měli mít minimálně 27 pravidel, směrnic atd., pomocí kterých se dokládá kvalita.“
 - „Je to administrativní zátěž. Například psaní manuálů. Všichni se bojí, že přijde inspekce, tak toho radši napíše 4krát tolik.“
 - „Inspektoři nerozumí principu jednotlivých služeb a potřebám jednotlivých cílových skupin, poté dochází k situacím, kdy jsou vytvářeny dokumenty pouze pro inspekci a nikoliv pro zkvalitnění poskytování služby.“
 - „Úzkost z inspekce nás nutí plodit papíry.“
 - „Metodiky jsou pružné, stále se doplňují, když se něco v terénu stane. Ale pak přijde inspektor a řekne, že tam něco chybí.“



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

• **Administrativní zátěž – vykazování**

Další *administrativní zátěž* plyne z toho, že inspekce často přichází s předem danou *hierarchií druhů evidence*, v níž je *papír s podpisem* chápán jako nejlepší doklad skutečné praxe (např. záznamový arch s podpisy zaměstnanců potvrzující, že byli seznámeni s tou či onou metodikou). Přitom podpis na papíře přináší často mnohem slabší evidencí než jiné skutečnosti.

- „*Inspekce nám vytkla, že jsme prokazatelně neseznámili všechny zaměstnance s postupem stížností, protože jsme na to neměli žádný papír s podpisy. Ale zároveň jsme z hlediska inspekce kritérium splnili tím, že všichni klienti s tím seznámeni byli - těmi pracovníky. Protože je to součástí smlouvy... Takže teď máme speciální formulář, kam se zaměstnanec podepíše, že to četl. Přestože klienti si tím prošli, všude to visí, byli s tím prokazatelně seznámeni, jak sám inspektor řekl... Nejspíš je s tím tedy asi seznámil někdo, kdo to sám nezná...*“
- „*Byrokratičnost je další problém – v dikci, způsobu kontroly a dokladování. Bere se za malou minci rozhovor se zaměstnancem. Vytváříme množství papírů k tomu, abychom něco doložili. Dokladování je nezbytné, ale musí být v rozumné míře. U nás to došlo k tomu, že když přijímám zaměstnance, říkám: Pamatujte si tři předpisy. Protože zbytek si stejně pamatovat ani nemůžou. Těch je tolik. V tomhle je systém řízení hrozně neefektivní.*“

• **Nejednoznačný vztah mezi výsledným hodnocením inspekce a kvalitou služby**

Z hlediska poskytovatelů *mezi výsledným hodnocením inspekce a kvalitou služby není jednoznačný vztah*. Na jednu stranu mohou nekvalitní služby projít inspekcí s dobrým výsledkem, na druhou stranu mohou kvalitní služby pohořet v zásadních kritériích na základě toho, jak inspekce tato kritéria vyloží.

- „*Ročně projedu tak 70 ústavů, a vidím, že číslo, které vyjde při inspekci, je relativně nezávislé od kvality té služby. A přijde mi, že nekvalitní služby dostaly díky standardům punc – poskytují něco hrozného, ale řeknou vám: my jsme prošli inspekcí. Někdy tak standardy poskytují alibi i nekvalitním službám a zároveň i velmi kvalitní služby kvůli výkladu inspektora neprojdou v základních kritériích. Chytanou se detailů, maličností, kdy třeba to může být i špatné i dobré, ale ten inspektor není schopný se nad tím zamyslet a říct, jestli ve stávajícím kontextu je to dobře nebo špatně. Souhlasím s tím, co tady padlo: standardy dobré, inspekce špatné.*“

5. Standardy nenavazují na další prvky systému a další resorty

- Neprojojenost s financováním
 - „*Není propojení s kvalitou. Není to problém standardů, ale za nás musím říct, že to je malér. Měli jsme hodně inspekcí, prošli jsme s výborným výsledkem, hodně práce se*

TENTO PROJEKT JE FINANCOVÁN Z PROSTŘEDKŮ ESF PROSTŘEDNICTVÍM OPERAČNÍHO PROGRAMU LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST A STÁTNÍHO ROZPOČTU ČR



evropský
sociální
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

udělalo na standardech, kvalitě, vzdělávání, ale letos se stalo, že jsme museli kvalitní služby rušit. Co ti lidé na to? Je konec roku a tohle lidi hodně demotivovalo. Mělo by to být propojené.“

- Nepropojenost s dalšími zákony: ochrana osobních údajů, sociálně právní ochrana dětí
 - „Myslím, že je velmi matoucí to, že není jasné, kdo má „patent“ na správné znění souhlasu s poskytnutím osobních a osobních citlivých údajů. Právníci? Úřad na ochranu osobních údajů? Inspektoři? V naší organizaci jsme měli souhlas zkonultovaný s právníky a Úřadem na ochranu osobních údajů – inspektoři ho přesto označili za špatný. Jak je to možné? A komu se tedy má organizace přizpůsobit?“
 - „Je tu legislativní neprovázanost – máme i pověření k sociálně právní ochraně dětí. Inspektor pak ale chce, abychom se věnovali jenom klientovi, jeho zakázce, ne zakázce OSPODu. A ani metodický orgán neví, jak tohle propojit.“
- Nepropojenost se zdravotnictvím
 - „Jsou to všechno sociální služby, ale naše služby (pro lidi s duševní nemocí) plynule přecházejí od zdravotního k sociálnímu, proto je těžké se držet jenom toho sociálního. A inspektor napadl, že máme v dokumentaci i zdravotnickou dokumentaci.“

6. Standardy jsou příliš složité

- Standardy jsou **složité jako celek**, pro poskytovatele je obtížné pochopit jejich logiku.
- Některá **témata se opakují nebo prolínají v několika standardech** (ochrana práv, stížnosti, uplatňování vlastní vůle klientů a ochrana před předsudky a negativním hodnocením patří všechny do ochrany práv, ale jsou v různých standardech; stížnosti se vyskytují zároveň ve standardech 7 a 15; předávání informací/dokumentace ve standardech 5, 6 a 10; proces jednání se zájemcem lze jen těžko odlišit od procesu uzavírání smlouvy apod.)

7. Návrhy poskytovatelů na zlepšení systému kvality

- Zjednodušit a zestručnit standardy.
- Přeskupit jednotlivá témata standardů tak, aby tvořila tematické celky.
- Vytvořit druhové standardy.
- Vytvořit druhové výklady („průvodce“) standardů kvality pro jednotlivé skupiny služeb.
- Umožnit službám, aby skutečně mohly standardy interpretovat s ohledem na vlastní praxi.
- Snížit administrativu požadovanou standardy.

TENTO PROJEKT JE FINANCOVÁN Z PROSTŘEDKŮ ESF PROSTŘEDNICTVÍM OPERAČNÍHO PROGRAMU LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST A STÁTNÍHO ROZPOČTU ČR



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

- Podpořit kvalitu inspektorů jejich pravidelným a častým vzděláváním.
- Spojit vzdělávání inspektorů s interpretováním standardů, aby se jejich výklady ustálily a staly sdílenými.
- Na inspekci do konkrétní služby by měli jít pouze inspektoři, kteří mají přímou zkušenost s konkrétní cílovou skupinou a druhem služby, resp. kteří znají její specifika ve smyslu aplikace standardů.
- Poskytnout službám příklady, mustry metodik.
- Vytvořit poradní orgán inspektorů, kam by se bylo možné obracet pro doporučení, jak co konkrétně zpracovat a nastavit.



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

2.2. Obecné podněty k systému kvality - inspektoři

Podobně jako v případě odpovědí zástupců služeb, také reflexe inspektorů **propojují diskuzi o standardech a jejich znění s otázkou inspekčního procesu**. V případě inspektorů je často tato otázka nahlížena optikou specifické role inspektorů jako těch, kdo provádějí hodnocení. Soustřeďuje se v uvozující otázce „**jak hodnotit**“, „jakým způsobem posuzovat“, či „jak s pomocí důkazů posuzovat“ naplnění kritérií standardů kvality.

V reflexích inspektorů lze odlišit **dva přístupy** k otázce, v čem spočívá hlavní problém kvality. Tyto dva přístupy nekorelují s ustáleným dělením na „externí“ a „krajské“ inspektoři.

První přístup sdílí mnoho společného s reflexemi poskytovatelů. Jako **hlavní problém systému kvality vidí nejednotnost výkladu kritérií standardů a na to navazující nejednotnost hodnocení**. Tito inspektoři mají také dostatek podnětů pro potřeby revize fungování standardů a inspekcí kvality (viz bod 3, Standardy jsou problematické jako nástroj hodnocení a kontroly). Často se opakuje výhrada poskytovatelů, že neexistuje dostatečná shoda ve výkladu kritérií.

- „Standardy říkají, které dokumenty mají být písemně zpracovány, a již neříkají, co by měly konkrétně obsahovat.“

Druhý přístup chápe znění standardů i nastavení metodiky inspekce sociálních služeb jako dostatečné. Hlavní **problém kvality je podle něj ve službách**, které neporozuměly systému kvality nebo jej špatně nastavily. Tento přístup stojí na (často implicitním) předpokladu, že kritéria jsou měřitelná a inspekce mají dostatečně robustní metodiku, jak jejich měření provádět. Výroky inspekčního týmu jsou pak „objektivním hodnocením“ služby. Jsou postaveny na výkladu kritérií, který má jiný epistemologický status než výklady služeb. Nejde o interpretace, v principu stejně problematické, jako interpretace poskytovatelů. Poskytovatelé se mohou odchylovat od významů jednotlivých kritérií, inspektorův výklad je pokaždé pravdivý – stačí, že má kritéria k ruce, „*aby nepsal do inspekční zprávy své pocity a domněnky*“. Tito inspektoři pro potřeby revize fungování standardů a inspekcí nemají mnoho podnětů. Hlavním podnětem je potřeba víc vzdělávat služby.

- „Nastavení standardů tak, jak jsou, včetně jednotlivých kritérií, je dostačující. Problém vidím v pochopení a řízení se vytvořenými standardy ze stran organizací, kdy si poměrně často zařízení vykládají smysl standardů nesprávně.“



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

- „Část poskytovatelů dodnes standardům nerozumí a vnímá je jako zlo a ‚buzeraci‘, případně jako něco, co zpracuje formálně pro kontrolu, a jejich praxe je často zcela odlišná.“
- „Domnívám se, že standardy jsou nastaveny dobře, a nevypustila bych žádný a ponechala bych i všechna kritéria.“
- „Jedním z hlavních nedostatků je nedostatečné naplňování standardu č. 10 – profesní rozvoj zaměstnanců.“

V rámci druhého přístupu inspektoři také odmítají požadavek poskytovatelů na detailní výklady a návody. Na kritériích není co měnit, služby (protože problém je na jejich straně) se s nimi musí naučit lépe zacházet.

- „Poskytovatelé chtějí konkrétní návody, postupy, nepřemýšlí o vlastní službě a rádi by šablony – nefunguje to zásadní, totiž snaha o budování vlastního know-how, vlastní dobré praxe, za níž si poskytovatelé stojí.“

Souhrn obecných podnětů od inspektorů:

1. Standardy fungují jako rámec poskytování sociálních služeb
2. Standardy nejsou zaměřené na výsledky poskytování služby
3. Standardy nenastavují dobře proces případové práce s klientem s ohledem na různé typy služeb a cílové skupiny
4. Standardy jsou problematické jako nástroj hodnocení a kontroly
5. Standardy narážejí na registrace a zákonné povinnosti poskytovatele

1. Standardy fungují jako rámec poskytování sociálních služeb

- Standardy nastavily **jednotný způsob práce v organizacích**.
 - „Standardy samy o sobě představují funkční model.“
 - „Funguje samotný proces práce na kvalitě, na strategii organizace, na metodických podkladech o tom, CO je ve službě/organizaci poskytováno.“
- Se zavedením standardů začaly sociální služby klást **důraz na dodržování práv uživatelů a individuální přístup** v poskytování služeb.
 - „Standardy nutí profesionály přemýšlet o zapojení uživatelů služeb, standardizovaly některé požadavky na služby, např. zabývat se stížnostmi uživatelů služeb, chránit osobní údaje, individualizovat službu: dojednávat s uživateli, jak má služba vypadat a k čemu má směřovat, a vyhodnocovat výsledky.“



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

2. Standardy nejsou zaměřené na výsledky poskytování služby

- Standardy, které jsou dnes orientované na proces poskytování sociálních služeb, by do budoucna měly také být **více zaměřené na výsledky podpory**.
 - *„...aby standardy sledovaly nejen proces poskytování služeb, dodržování práv, ale i změnu, která v důsledku poskytování služby nastala – co se v důsledku poskytování služby změnilo k lepšímu (podařilo se udržet).“*

3. Standardy nenastavují dobře proces případové práce s klientem s ohledem na různé typy služeb a cílové skupiny

- **Standardy akcentují** jako základní prvek případového procesu pojem „**osobní cíl**“. Na rozdíl od §88f) zákona o sociálních službách **je v nich daleko méně významný koncept „individuální potřeby“**.
 - *„Ve standardech chybí koncept „potřeby“ (konkrétně kritéria 4 c) nebo 5b), toto možná rozkolísalo systém směrem k extrému: „cíle stanovuje uživatel, poskytovatel do toho nemá co mluvit.“*
- **Současné nastavení případového procesu nelze v některých službách a u některých cílových skupin dost dobře prakticky uplatňovat**. Podoba standardů a jednotlivých kritérií by měla být **druhově uzpůsobena** jednotlivým formám poskytování služby (ambulantní, terénní, pobytová forma) nebo jednotlivým typům služeb.
 - *„Vyjednávání a plánování je zcela odlišné např. v odborném poradenství, nízkoprahovém zařízení a u pobytových služeb.“*
 - *„Jaký je smysl individuálního plánování u krátkodobě poskytovaných služeb, jako např. nárazové sociální poradenství apod. Jak zdůvodňovat poskytovateli a pracovníkům, že musí zpracovávat něco, co nemá smysl pro realitu poskytování dané služby?“*

4. Standardy jsou problematické jako nástroj hodnocení a kontroly

- **Nastavení vztahu mezi písemnými pravidly a praxí neumožňuje hodnotit praxi**. Systém standardů je v obecné rovině nastaven správně ve smyslu požadavku písemných pravidel a jejich plnění v praxi. Nefunguje ale formulace „**má pravidla, a podle nich postupuje**“. Takto nastavená kritéria totiž navádějí k hodnocení míry dodržování předpisu, nikoliv k hodnocení praxe jako takové.
 - *„Dojde-li k situaci, kdy pravidla zpracována nejsou, postup v praxi je dobrý, jak hodnotit naplnění kritérií?“*
- Je potřeba znovu zvážit **zdroje dat pro hodnocení naplňování jednotlivých kritérií**. Mezi inspektory není jednotný názor na nejlepší možné řešení. Jedni by rádi viděli posun k „objektivnějším“ datům, než je rozhovor. Jiní naopak chtějí posílení role existujících „kvalitativních“ dat, jako je rozhovor s uživateli.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

- „Jak objektivně hodnotit jinak, než na základě rozhovoru s pracovníky a uživateli? Jaké mohou být objektivní důkazní materiály pro zhodnocení?“
- „Položky týkající se přímo uživatelů služeb by měly být ve standardech zachované, pokud by klíčovým nástrojem inspekcí byly rozhovory s uživateli služeb.“
- Standardy jsou chápány jako nedostatečně konkrétní a jejich **obsah často nejednoznačný**. Protože chybí jednotný výklad, ani **hodnocení nemohou být jednotná**.
 - „Není jasné, co znamenají fráze typu např. ‚pracovní postupy zaručující řádný průběh‘. Někteří externí specialisté vyžadují pracovní postupy pro všechny základní činnosti vyplývající ze zákona a z vyhlášky pro kontrolovanou službu, a někteří inspektoři porovnávají praxi poskytovatele s jejich definovanými pracovními postupy a nepožadují široký záběr daný zákonem.“
 - „Měl být existovat výklad v jednotné podobě přístupný nejen inspektorům, ale i poskytovatelům, aby věděli, co vše dané kritérium má obsahovat.“
 - „Volné nastavení kritérií umožňuje různé čistě subjektivní vnímání, zbytečně pak dochází k nedorozuměním, která poskytovatelé mohou vnímat ne jako pomoc pro zvýšení kvality, ale jako zbytečnou šikanující byrokratizaci.“
 - „Některé standardy jsou příliš obšírné a jejich podstatu lze těžko uchopit a hodnotit. Chybí vodítka pro hodnocení jednotlivých standardů.“
 - „Jakým způsobem posuzovat ve standardech č. 3, 4, 7 a 12 požadavek srozumitelnosti, jaké konkrétní důkazy chtějí k předložení?“
 - „Jak důkazně posuzovat uzavření smluv ústní formou? Kritérium 4. c) sjednání rozsahu a průběhu s ohledem na osobní cíl – musí být cíl uveden ve smlouvě, příp. stačí odkaz na jeho vytvoření v individuálním plánu, nebo nemusí být uveden vůbec (je sjednán pouze rozsah služby)?“
 - „Jak se stavět k tomu, když nějaká služba má dlouhodobě plnou kapacitu a velké množství čekatelů a tudíž např. nepodniká kroky k informování veřejnosti o službě, nedistribuuje letáky atd.?“
 - „Jak posuzovat přiměřenost počtu pracovníků druhu služby, v případě že se jeví počet pracovníků jako naddimenzovaný, v čem hledat důkazní materiál pro takové tvrzení, aby nebylo napadnutelné. Možnost přes čtečky, evidenci úkonů – je jedním z výstupů, jaké jsou další?“
 - „Poslání služeb (velkokapacitních pobytových) zahrnuje často podporu a pomoc při zvládnání jednotlivých úkonů, prožití života v daném zařízení. V poslání, v rozvojových cílech a mnohdy ani ve smýšlení managementu a pracovníků není uvažováno o deinstitucionalizaci směřující k životu uživatelů v komunitních službách – není toto vlastně opakem §2 – kdy rozsah a forma pomoci má posilovat sociální

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

začleňování? Jak se k tomuto stavět při posuzování kritéria 1.a), jestliže poskytovatel postupuje v souladu s posláním, které si definoval (ač ho definoval v podstatě v nesouladu s §2 zákona)?“

- „Jak zhodnotit, zda je služba poskytována skutečně jen v rozsahu jaký uživatel potřebuje / požaduje, a kdy je sociální služba spíše nadstandardem? Má toto mít vliv na hodnocení služby, pokud je poskytována kvalitně a splňuje zákonné normy?“

5. Standardy narážejí na registrace a zákonné povinnosti poskytovatele

- Za standardů by měla být **vypuštěna kritéria, která jsou obsažena v registračních podmínkách**, zejména kritéria týkající se provozních a personálních záležitostí.
- Je potřeba **lépe vymezit kompetence mezi inspektory a registrátory**.
 - „Inspektorů mají povinnost předávat inspekční zprávy, registrátoři nemají povinnost sdělovat výsledek kontrol registračních podmínek. Sporné body v dodržování mlčenlivosti registrátorů a inspektorů; vyjasnění kompetencí jednotlivých oblastí kontroly, předpis pro stanovení minimálního počtu pracovníků zajišťujících službu s ohledem na registraci služby – velmi nutný!, komu náleží kontrola povinného dalšího vzdělávání pracovníků?“
- **Povinnost hlásit použití restriktivních opatření** registrujícímu orgánu je **problematická**, protože registrační orgány s nahlašováním dál nepracují. Vytváří se tak riziko pro uživatele při špatně použitých restrikcích.
 - „Změnit povinnost hlásit restrikce registracím na povinnost hlásit toto inspekcím.“
 - „Změnit povinnost hlásit jedenkrát za půl roku na povinnost hlásit do 8 dnů po použití opatření (povinnost vyjet na kontrolu při nesprávném použití apod.).“
- Ve standardech se objevuje **koncept poskytování podpory při rozhodování v kritériu 1b** (byť ne dost jednoznačně). Tento koncept je **v konfliktu s §88f) zákona o sociálních službách**, podle nějž je průběh služby vyhodnocován společně s uživatelem služby, pokud to dovolí jeho zdravotní stav, jinak se průběh služby hodnotí spolu se zákonným zástupcem.
- **Namísto duplikace** by mělo dojít k **provázanosti povinností poskytovatele se standardy kvality**.
 - „V současné době se povinnosti poskytovatele dle §88 ZSS odrážejí i v části standardů kvality sociálních služeb (jejich vymezení se částečně překrývá). Zpřehlednění provázanosti povinností a standardů by prospělo celému systému sociálních služeb.“
 - „Každopádně je potřeba sesoulatit znění standardů se zákonnými povinnostmi, které jsou podle mě mnohde lépe formulovány.“



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

- „...§88h) dodržovat standardy – tzn. např. porušením standardu č. 5 zároveň poskytovatel porušuje i §88f) – proč je toto zdvojení? Chceme-li kontrolovat povinnosti poskytovatele, musíme tím zároveň kontrolovat zároveň všechny standardy (viz 88h), což v podstatě popírá zúžený rozsah inspekce.“



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

3. Specifické podněty k jednotlivým standardům

Poskytovatelé i inspektoři, kteří se zúčastnili výzkumu, vyslovili k jednotlivým standardům a jejich kritériím řadu podnětů a návrhů. V následující tabulce jsou podněty uspořádány podle konkrétních kritérií a standardů a rozděleny podle toho, zda pocházejí od poskytovatelů nebo od inspektorů. Cílem bylo shrnout vše podstatné, co k jednotlivým kritériím z různých stran zaznělo. Proto v řadě případů najdete u konkrétních kritérií i protichůdné podněty a návrhy.

Standard 1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Kritérium

- 1.a) Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována; podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje;
- 1.b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace;
- 1.c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje;
- 1.d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla ne pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.

Podněty od poskytovatelů

- Kritérium 1.a)

- **Poslání musí v kritériu zůstat**, protože patří ke strategickému plánování každé organizace.
- **Obsah poslání by se neměl kontrolovat**, protože to není měřitelné; stačilo by pouze kontrolovat, zda služba poslání má nebo nemá.
- **Poslání by se mělo z kritéria odstranit**, protože není měřitelné, služby se na jeho nekonečném formulování vyčerpávají a poslání sociálních služeb už definuje Zákon 108 jako sociální začleňování.
- **Zásady není třeba formulovat zvlášť**, jsou obsaženy v etickém kodexu každé služby a jsou dané §2 Zákona 108.
- **Cílovou skupinu** si má sice určit poskytovatel, ale **jde také např. o zájem obce**.
- **Celé kritérium by mělo být součástí registrace**, neměla by ho hodnotit inspekce.
- **Požadavek na zveřejnění poslání, cílů a zásad** je vykládaný při inspekcích různě, není jasné, co je dostatečné zveřejnění.



evropský
sociální
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

- **Kritérium 1.b)**
 - o **Není srozumitelné** - není jasné, co požaduje a jak se má naplnit.
 - o Mělo by patřit **do standardu 2** – Ochrana práv osob.
- **Kritérium 1.c)**
 - o Kritérium **není srozumitelné**, inspektoři ho vykládají odlišnými způsoby.
 - o Kritérium by se mělo **vypustit**, protože inspektoři nejsou schopni posoudit, zda jsou pracovní postupy dostatečné a k užítku, nebo zda jsou vytvořeny jenom proto, že jsou po poskytovatelích požadovány.
- **Kritérium 1.d)**
 - o Mělo by patřit **do standardu 2** – Ochrana práv osob.

Podněty od inspektorů

- **Kritérium 1.a)**
 - o Mělo by se **propojit s §2 zákona o sociálních službách**. Dnes je obtížné hodnotit služby, kde poskytovatel postupuje v souladu se svým posláním, které ale nedefinoval v souladu s§2.
- **Kritérium 1.d)**
 - o Mělo by se **přidat do standardu 2** – Ochrana práv osob.

Standard 2. Ochrana práv osob

Kritérium

2.a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

2.b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

2.c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Podněty od poskytovatelů

- Standard je potřeba **oprotit od nároku na taxativní vyjmenování situací**, protože seznam situací je z principu otevřený a při inspekci je vždy napadnutelný jako neúplný.
- Do standardu je potřeba **vřadit kritéria 1.b, 1.d, standard 6 (ochranu osobních a citlivých údajů), standard 7**.
- Ve standardu **chybí práva zaměstnanců**.



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

Podněty od inspektorů

- **Kritérium 2.a)**
 - o Měla by se **změnit formulace** „má písemně zpracovaná vnitřní pravidla pro předcházení situacím“ na „**vytvořit podmínky, aby k porušení práv nemohlo dojít**“.
- **Kritérium 2.c)**
 - o Subjektivní výklad inspektora o nevhodném přijetí daru může vést až ke správnému deliktu za porušení práv. Je potřeba **specifikovat, co je přijatelný dar**.
- V rámci správního deliktu by měl být nastavený **postih za porušování práv**.

Standard 3. Jednání se zájemcem o sociální službu

Kritérium

3.a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

3.b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby;

3.c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Podněty od poskytovatelů

- Standard je potřeba **spojit se standardem 4** – Smlouva o poskytování sociální služby, protože proces jednání se zájemcem se těžko odlišuje od uzavírání smlouvy.
- **Kritéria by neměla být stejná pro všechny typy služeb**, protože vstup do služby probíhá v různých typech služeb různě.
- **Kritérium 3.a)**
 - o Toto **kritérium neodpovídá praxi řady služeb**, v nichž klienta předem informovat v požadované šíři nelze nebo to není nutné.
 - o Interpretace toho, **co je to informovat „srozumitelným způsobem“** a co všechno pro to má poskytovatel udělat, se při inspekcích různí.
- **Kritérium 3.c)**
 - o Poskytovatelům **není vždy zřejmé, proč by pro odmítnutí zájemce měla existovat pravidla**, když důvody odmítnutí jsou dané zákonem a cílovou skupinu musí mít poskytovatel vymezenou

Podněty od inspektorů

- Součástí standardu 3 **by se měl stát standard 12 spojený s §88**.



evropský
sociální
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Standard 4. Smlouva o poskytování sociální služby

Kritérium

- 4.a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
- 4.b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy;
- 4.c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby;

Podněty od poskytovatelů

- **Standard neodpovídá praxi některých služeb**, protože předpokládá, že služba je vždy poskytovaná až od okamžiku, kdy je uzavřena smlouva. To vylučuje například asertivní poskytování služby lidem s duševní nemocí.
- Standard je potřeba **spojit se standardem 3 – Jednání se zájemcem o službu**.
- Je potřeba **zrevidovat, jestli a kdy se musí uzavírat ústní a kdy písemná smlouva**.
- Zda bude smlouva **ústní nebo písemná, by mělo být ponecháno** na konkrétní službě.
- Požadavky inspektorů nejsou vždy podle právníků v souladu s Občanským zákoníkem, **smlouvy by neměli hodnotit inspektoři**.
- Zákon 108 v **§91d)4)** stanovuje **povinnost zájemce o pobytovou službu předložit posudek registrujícího praktického lékaře o zdravotním stavu**. To je v některých službách u mnoha klientů **těžko proveditelné**, požadavek se obchází a naplňuje formálně.
- **Kritérium 4.b)**
 - o Nárok standardu na **srozumitelnost pro klienta je obtížné naplnit tím, že bude smlouva formulovaná jednoduše**, protože pak není smlouva přijatelná z právního hlediska.
 - o Při kontrole jsou **inspektory vyžadovány dokumenty v alternativní podobě**, přičemž se **nehledí na funkčnost daného materiálu** ve vztahu k potřebám cílové skupiny - smlouvy či pravidla se zapisují v různých piktogramech, aniž by to bylo klientům k užítku.
 - o **Někteří klienti nikdy obsahu smlouvy neporozumí** ani v alternativní podobě, nelze zajistit, „aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy“.
- **Kritérium 4.c)**
 - o **Individualizace se projeví až v konkrétním individuálním plánu**, při jednání se zájemcem často nelze vystihnout potřeby uživatele a specifikovat je tak konkrétně, aby bylo možné smlouvu individualizovat.
 - o Pokud se smlouva individualizuje, **každá drobná změna musí se řešit dodatky**, což je administrativně náročné.
 - o Ve službě by měly být **smlouvy jednotné**.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Podněty od inspektorů

- **Náležitosti smlouvy by se měly přesněji definovat.** Není jasné, jestli stačí odkaz na ceník, odkaz na individuální plán nebo nikoli.
- **Navrhnout způsob řešení porušení smluvních podmínek** ze strany poskytovatele, např. když účtuje cenu za službu jinak, než je ve smlouvě dohodnuto, ceník není aktualizován ve smlouvě, účtuje služby, které uživatel nepožadoval apod.

Standard 5. Individuální plánování průběhu sociální služby

Kritérium

5.a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

5.b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby;

5.c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle;

5.d) Poskytovatel má pro postup podle písmene 5.b) a 5.c) pro každou osobu určeného zaměstnance;

5.e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám.

Plnění kritérií uvedených v písmenech 5.d) a 5.e) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

Podněty od poskytovatelů

- **Individuální plánování se redukuje na pracovní proces, jehož výstupem je písemný dokument** - což lze ale velmi snadno naplnit pouze formálně.
- Standard bývá vykládán tak, že je nutné **vycházet z přání klienta**, to však často **neodpovídá realitě práce s klienty**, kdy pracovníci musí s klienty o jejich cílech vyjednat i dávat vlastní, alternativní návrhy.
- **Důraz na přání klienta je v napětí s požadavkem zákona 108 na aktivizaci**, někdy se přístupy založené na těchto dvou konceptech míjejí.
- V některých službách **se individuální plánování jako metoda neuplatní**, např. při přespání v noclehárně.
- Standard je **potřeba zestručnit**.
- **Kritérium 5.c)**
 - o **Nahradit požadavek** „Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle“ požadavkem „Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda je pro něj sjednaný způsob poskytování služby vzhledem k řešení jeho nepříznivé sociální situace užitečný“.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

- **Kritérium 5.e)**
 - o **Vypustit**, překrývá se s kritériem 6.a), 10.c) – všechna tato kritéria se týkají sdílení informací mezi zaměstnanci.

Podněty od inspektorů

- Pojmu „osobní cíl“ je nutné **dát jednotný význam a vyjasnit jeho vztah k pojmu „potřeba“**.
- **Kritéria 5.b) a 5.c)**
 - o Měla by se **spojit**.
 - o Měla by **zohlednit kognitivní možnosti uživatelů**.
- **Kritérium 5.e)**
 - o Mělo by se **spojit s kritériem 10.c)**.
- **Požadavky na sestavení individuálního plánu** u uživatelů s potížemi v komunikaci by měly být konkretizované.

Standard 6. Dokumentace o poskytování sociální služby

Kritérium

6.a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

6.b) Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby;

6.c) Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby.

Podněty od poskytovatelů

- **Kritérium 6.a)**
 - o **Není jasné, které údaje jsou pro službu nezbytně nutné a které nikoli**, názory inspektorů se rozcházejí.
 - o **Dokumentování služby** by se mělo **zjednodušit**, aby zbylo více času na práci s klientem.
 - o Souhlas s poskytnutím a zpracováním osobních a citlivých údajů je **v kompetenci zákona na ochranu osobních údajů**, kritérium je potřeba **zrušit**.
- **Kritérium 6.b)**
 - o **Úprava kritéria v souladu se zákonem 108** pouze v případech, kdy to umožňuje zákon.
- **Kritérium 6.c)**
 - o Dáno legislativou pro archivaci a skartaci, kritérium je potřeba **zrušit**.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb**Podněty od inspektorů**

- Standard 6 by se měl **přepracovat** tak, aby se týkal **jen dokumentace o osobních údajích včetně souhlasů s nakládáním a nahlížením**.
- „**Evidence dokumentace**“ by se měla **vypustit**, nezvyšuje kvalitu služeb.

Standard 7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**Kritérium**

7.a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

7.b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele;

7.c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě;

7.d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Podněty od poskytovatelů

- Standard je **příliš rozsáhlý a komplikovaný**, je kladen příliš velký důraz na **mnoho různých aspektů** stížností. Standard je **potřeba zestručnit**.
- Standard by měl být součástí **standardu 2 – Ochrana práv osob**.
- Poskytovatelé informují o stížnostech již při jednání se zájemcem o službu (jako o jedné z podmínek/okolností poskytování služby – v souladu se standardem 3). Ve vztahu ke klientovi a jeho potřebám **při vstupu do služby** však **postrádá informování o postupu vyřizování stížností smysl**.
- Standard **nemá smysl např. pro klienty s demencí** – tam jde spíše o to, jak pracovat s vyjadřováním nespokojenosti.
- **Kritérium 7.a)**
 - o Požadavek popsat postup podávání stížností se **dubluje se s registrací**.
- **Kritérium 7.b)**
 - o Problematický je požadavek, aby byli s postupem „prokazatelně seznámeni“ zaměstnanci: díky interpretaci inspektorů vyžadujících písemná prohlášení o seznámení s postupem vede ke zbytečné administrativě.

Podněty od inspektorů

- **Standard 7 by se měl stát součástí standardu 2 - Ochrana práv osob**.



evropský
sociální
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

- **Kritéria 7.a), 7.b) a 7.d) spojit** do jediného kritéria, které určí, co mají obsahovat písemná pravidla.

Standard 8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Kritérium

- 8.a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat;
- 8.b) Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb;
- 8.c) Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj.

Podněty od poskytovatelů

- **U ústavních služeb nemá smysl tento standard hodnotit**, protože poskytovatel ho nemůže naplnit (raději ať se takové služby vůbec nezřizují).
- Standard 8 **by se neměl posuzovat u terénních služeb**, protože terénní služby jsou postavené na návaznosti na přirozené sociální prostředí.
- **Když neexistují návazné služby** v daném regionu, **nelze standard naplňovat**, což ale není vinou poskytovatele.
- Standard 8 zařadit **do standardu 1** - Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb.
- Standard 8 by se mohl **dát do standardu 5** - Individuální plánování průběhu sociální služby.
- Standard 8 **spojit se standardem 11** - Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby.
- Standard lze **vypustit**, protože se **překrývá s §2 zákona o sociálních službách**, kde je uvedena zásada sociálního začleňování.
- Každá služba péče by měla **popsat, jak spolupracuje s rodinou klienta**.

Podněty od inspektorů

- Celý standard 8 by se měl **zjednodušit**.

Standard 9. Personální a organizační zajištění sociální služby

Kritérium

- 9.a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v §115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována;
- 9.b) Poskytovatel má písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena

TENTO PROJEKT JE FINANCOVÁN Z PROSTŘEDKŮ ESF PROSTŘEDNICTVÍM OPERAČNÍHO PROGRAMU LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST A STÁTNÍHO ROZPOČTU ČR

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců;

9.c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

9.d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Plnění kritérií uvedených v písmenech 9.a) až 9.d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

Podněty od poskytovatelů

- **Kritérium 9.a)**
 - o Je **příliš podrobné**. Stačí struktura práce a popis úvazku.
 - o Nebývá jasné, co je to „pracovní profil“.
- **Kritéria 9.a) a 9.b)**
 - o **Překrývají se** - v obou se vyžaduje „organizační struktura“, u obou kritérií se předkládají „pracovní profily“ (9.a) obsahující většinou „oprávnění a povinnosti“ (9.b).
 - o Popis personálního zabezpečení **vyžaduje také registrace**.
- **Kritéria 9.b) a 9.c)**
 - o Lze **vypustit**.
- Standard lze celý **vypustit** – v této oblasti se poskytovatel primárně řídí Zákoníkem práce.

Podněty od inspektorů

- **Kritéria personálních standardů by měla být kontrolována registrujícím orgánem** (např. kvalifikace pracovníků, struktura a počet pracovních míst).
- **Kritérium 9.b)**
 - o Je **již obsaženo v pracovních profilech, a tedy zjišťováno u kritéria 9.a)**.
 - o Měla by být **stanovena přiměřenost počtu pracovníků**, např. na počet uživatelů nebo podle výkonů.
- **Pojmy jako „pracovní profil“ by měly být jasnější.**

Standard 10. Profesionální rozvoj zaměstnanců

Kritérium

10.a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace;

10.b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

10.c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje
10.d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje
10.e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.
Plnění kritérií uvedených v písmenech 1.c) a 1.d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance; kritéria uvedená v písmenech 1.a) a 1.b) se na tohoto poskytovatele vztahují přiměřeně.

Podněty od poskytovatelů

- U standardu stačí **akcentovat pouze profesní rozvoj zaměstnanců a jejich podporu prostřednictvím nezávislého kvalifikovaného externisty.**
- Povinnosti vyplývající ze standardu 10 **kontroluje Inspektorát práce**, lze ho vypustit.
- **Kritérium 10.a)**
 - o Není potřeba stanovovat profesní cíle, **stačí pravidelně hodnotit.**
- **Kritérium 10.b)**
 - o **Nebývá vždy jasné**, co je to „program dalšího vzdělávání zaměstnanců“.
- **Kritérium 10.c)**
 - o **Překrývá se s kritériem 5.e).**

Podněty od inspektorů

- **Kritéria personálních standardů by měla být kontrolována registrujícím orgánem**, nikoli inspekcí (např. 10.b).
- Měly by být **doplněny pracovní podmínky zaměstnanců.**
- **Kritérium 10.a)**
 - o **Mělo by umožnit vymáhat jeho plnění v praxi** (chybí formulace „podle nich postupuje“.)
- **Kritérium 10.c)**
 - o **Překrývá se s kritériem 5.e).**
- **Kritéria 10.d) a 10.e)**
 - o **Nejsou pro poskytování služby stěžejní** a není nutné je kontrolovat v rámci státní kontroly.

Standard 11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Kritérium

Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb.



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

Podněty od poskytovatelů

- Standard 11 **spojit se standardem 8** - Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje.
- Standard 11 se **dokládá při registraci**, ze standardů ho lze **vypustit**.
- Standard 11 může být **ve standardu 1** - Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb, **nebo ho lze vypustit**.

Podněty od inspektorů

- Standard 11 by měl být **předán ke kontrole registrujícímu orgánu**.
- Standard 11 by měl být **sloučen se standardem 13**.
- Standard 11 by měl být **vypuštěn**. Poskytovatelé nemají finanční možnosti jakýmkoliv způsobem pracovat s „přemístěním“ nebo s dopravní dostupností místa poskytování služby. Uložená opatření nejsou realizovatelná.
- **Obsah termínu „dostupnost“ je potřeba vyjasnit** a jasně stanovit kritéria hodnocení.

Standard 12. Informovanost o poskytované sociální službě

Kritérium

Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena.

Podněty od poskytovatelů

- **Předávání informací s pomocí prostředků alternativní a augmentativní komunikace je u některých cílových skupin problematické**, např. u uživatelů s těžším mentálním postižením.
- Standard je **příliš obecný**, stačilo by jej přiřadit k jinému standardu.
- Standard by mohl být **součástí standardu 1** - Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb.
- Standard by měl být **součástí standardu 3** – Jednání se zájemcem o sociální službu.

Podněty od inspektorů

- Standard 12 **propojit s §88a)** a to celé **přidat ke standardu 3** - Jednání se zájemcem o sociální službu.

Standard 13. Prostředí a podmínky

Kritérium

13.a) Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob; 13.b) Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám. Plnění kritéria uvedeného v písmenu 13.b) se nehodnotí u poskytovatele, který neposkytuje sociální služby v zařízení sociálních služeb.

Podněty od poskytovatelů

- Standard 13 je **nadbytečný**, protože to, co požaduje, zkoumá registrační orgán.
- Standard 13 je **nadbytečný**, protože se překrývá se stavebními a s hygienickými směrnici.
- **Kritéria 13.a) a 13.b)**
 - o **Zredukovat na jedno společné kritérium** zohledňující prostředí, ve stávající úpravě se text obou kritérií částečně překrývá.

Podněty od inspektorů

- Standard 13 by měl být **předán ke kontrole registrujícímu orgánu**.
- Standard 13 by měl být **sloučen se standardem 11**.
- Standard 13 by se měl **vypustit**.

Standard 14. Nouzové a havarijní situace

Kritérium

14.a) Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení;

14.b) Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít;

14.c) Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací.

Plnění kritéria uvedeného v písmenu 14.b) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

Podněty od poskytovatelů

- Některé dokumenty jsou **pouze zdvojením dokumentů z BOZP, registrace služby, hygieny** atd.
- **Nelze dopředu popsat všechny oblasti rizik**.

Podněty od inspektorů

- **Kritérium 14.a) by mělo být spojeno s kritériem 14.c).**

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Standard 15. Zvyšování kvality sociální služby

Kritérium

15.a) Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob;

15.b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

15.c) Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby;

15.d) Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.

Podněty od poskytovatelů

- Standard by mohl znít: „**Poskytovatel má a uplatňuje systém kvality**, např. Qualin“.
- Standard by bylo možné **celý vypustit, pokud by se jednotlivá kritéria zapojila do jiných standardů** (viz níže).
- **Kritérium 15.a)**
 - o **Vyhodnocování poslání** lze přemístit **do standardu 1** - Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb.
- **Kritérium 15.b)**
 - o **Zjišťování spokojenosti klientů** by bylo možné **propojit se standardem 5** - Individuální plánování průběhu sociální služby.
- **Kritérium 15.c)**
 - o Zapojování zaměstnanců do hodnocení služby lze **zapojit do personálních standardů**.
- **Kritérium 15.d)**
 - o **Patří do standardu 7** – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

Podněty od inspektorů

- Standard 15 by **měl hodnotit efekt pro klienty**.
- Jestliže poskytovatel **neviduje žádnou stížnost, kritérium 15.d) postrádá smysl**.



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

4. Závěr

Ačkoli byl výzkum zaměřen na standardy kvality a na jejich znění, **debatu o standardech nebylo možné oddělit od souvislostí, v nichž se standardy objevují** – to znamená od inspekcí, režimu státní kontroly, od přístupu inspektorů, od výroků v inspekčních zprávách, od připravenosti inspektorů orientovat se v konkrétní službě a cílové skupině, či od typologie sociálních služeb. Z toho plyne, že **při revizi standardů bude nutné současně uvažovat o celém systému kvality v sociálních službách** s ohledem na to, co mají vlastně standardy do služeb přinést a co má být cílem inspekcí. Revidovat znění standardů bez ohledu na to, jakým způsobem a s jakým cílem se bude naplňování standardů vyhodnocovat, by znamenalo opomíjet skutečné dopady standardů na praxi služeb (včetně dopadů nezamýšlených).

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Příloha 1

Zastoupení druhů sociálních služeb mezi oslovenými poskytovateli

1. Sociální poradenství	14
2. Osobní asistence	8
3. Pečovatelská služba	7
4. Tísňová péče	1
5. Průvodcovská a předčitatelská služba	2
6. Podpora samostatného bydlení	5
7. Odlehčovací služby	1
8. Centra denních služeb	4
9. Stacionáře denní	8
10. Stacionáře týdenní	2
11. Domovy pro osoby se zdravotním postižením	9
12. Domovy pro seniory	7
13. Domovy se zvláštním režimem	1
14. Chráněné bydlení	10
15. Sociální služby poskytované ve zdravotních zařízeních ústavní péče	1
16. Raná péče	2
17. Telefonická krizová služba	2
18. Tlumočnické služby	6

TENTO PROJEKT JE FINANCOVÁN Z PROSTŘEDKŮ ESF PROSTŘEDNICTVÍM OPERAČNÍHO PROGRAMU LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST A STÁTNÍHO ROZPOČTU ČR



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

19. Azylové domy	4
20. Domy na půl cesty	1
21. Kontaktní centra	2
22. Krizová pomoc	2
23. Nízkoprahová denní centra	2
24. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	2
25. Noclehárny	3
26. Služba následné péče	2
27. Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	4
28. Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením	4
29. Sociálně terapeutické dílny	13
30. Terapeutické komunity	1
31. Terénní programy	2
32. Sociální rehabilitace	15

TENTO PROJEKT JE FINANCOVÁN Z PROSTŘEDKŮ ESF PROSTŘEDNICTVÍM OPERAČNÍHO PROGRAMU LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST A STÁTNÍHO ROZPOČTU ČR