
Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

PODŇETÝ PRO REVIZI STANDARDŮ KVALITY V EVROPSKÉM RÁMCI PRO KVALITU SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

David Kocman, 2012

Úvod

Evropský rámec pro kvalitu sociálních služeb (EU rámec) byl schválen v roce 2010 Sociálním výborem Evropské komise pro sociální ochranu. Cílem EU rámce je „vytvořit **jednotné chápání kvality sociálních služeb v rámci EU**, prostřednictvím identifikace kvalitativních principů, jež by tyto služby měly splňovat“. Práce na zefektivnění systému kontroly kvality sociálních služeb musí v souladu se zadáním MPSV vycházet mimo jiné z požadavků obsažených v tomto dokumentu.

Úkolem tohoto materiálu je identifikovat, co z EU rámce plyne pro práci na revizi standardů kvality a zákonných povinností poskytovatelů sociálních služeb.

Text shrnuje hlavní podněty, které plynou z EU rámce. V přílohách shrnuje principy EU rámce, metodologická kritéria tvorby nástrojů kvality, a přináší hodnotový rozbor EU rámce Bohumily Baštecké.

Podněty EU rámce pro revizi standardů

Většina principů EU rámce (viz Příloha 1) jsou v českém prostředí známé. Byly využité nebo se o ně usilovalo v době tvorby prvních standardů. Některé principy fungování systému služeb, které EU rámec předkládá (např. provázanost služeb), byly v ČR řešené jako specifický problém oddělený od tvorby nástroje kvality (projekt komunitního plánování). Pokud přijmeme kritéria EU rámce jako platné východisko, pak revize existujících standardů bude vypadat spíše jako hledání mezer a dílčích nedostatků než jako jejich zásadní přeformulování nebo zavrnutí.

Důležitým podnětem EU rámce je využití metodologických principů pro tvorbu (revizi) standardů. V metodologických principech EU rámce je možné identifikovat mimo jiné tyto podněty:

- Standardy se mají vztahovat k cílům služeb.
- Standardy mají obsahovat jasné definice. Cíle služeb mají být vtělené do standardů, a má se minimalizovat nejistota při výkladu standardů. Do svízelné situace se nedostávají jen služby při zavádění standardů.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

- Orientace na **výsledky** je možná, ale nikoliv jediná přijatelná. Orientace na vstupy a procesy je uváděná sada možností.
- EU rámec rozeznává pouze statistickou validitu a reliabilitu. Tím pomíjí existenci kvalitativních metodologií, které sehrály roli při tvorbě standardů kvality. **Validizace** se v českém případě dělá pomocí širokého konsenzu a reflexivních konzultací.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Příloha 1: Evropský rámec pro kvalitu

Principy fungování sociálních služeb

Princip dostupnosti – síť služeb by měla umožnit uspokojovat potřeby uživatelů, požadavek na prostupnou síť služeb

Princip dosažitelnosti – důraz na informace o službách a fyzickou dostupnost pro všechny, kdo služby potřebují (prostředí, doprava), patří sem také finanční dostupnost (zdarma nebo finančně dostupné)

Princip individualizované péče – individuální potřeba jako základ pro poskytování podpory. Dva doplňkové požadavky: zlepšování kvality života a rovné příležitosti, tj. zohledňování a podpora specifických potřeb kulturních, intelektuálních apod.

Princip integrovaných služeb – provázanost služeb, aby odrážely existující potřeby lidí

Princip continuity – podpora trvá, pokud trvají potřeby, důraz na služby pro lidi v dlouhodobé péči

Princip orientace na výsledky – primárně jde o přínos uživatelům služeb, důraz na pravidelné revize podpory

Vztahy mezi poskytovateli a uživateli

Princip respektu vůči právům uživatelů: respekt k národním, evropským i mezinárodním dokumentům, zejména Charta základních práv EU a UN Úmluva o právech lidí s postižením a Úmluva o právech dítěte. Specifická práva – rovné příležitosti, rovné zacházení, svoboda rozhodování, kontrola nad vlastním životem, aj. pozornost ochraně zranitelných osob před zneužitím.

Specifické oblasti k ochraně práv: poskytování informací, stížnosti, ochrana před zneužíváním, vzdělávání pracovníků, začleňování v obci, zacházení s osobními informacemi

Princip zapojování uživatelů – začleňování do rozhodování o plánování a realizaci péče, a hodnocení služeb

Specifická kritéria k zapojování: zapojování do IP, zjišťování spokojenosti se službami,

Vztahy mezi službami a ostatními organizacemi a veřejností

Princip partnerské spolupráce – mezi všemi zainteresovanými stranami (obce, rodiny, uživatele)

Princip dobrého řízení – oblasti k tomuto principu: otevřenost, transparentnost, vykazatelnost, koordinace

Lidský kapitál

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Dobré pracovní podmínky, vzdělání pracovníků, zvládnutelný objem práce, pokračující vzdělávání, partnerství mezi vzdělávacím a poskytovatelským sektorem, zapojování uživatelů do vzdělávání pracovníků, odpovídající prostředí - ochrana zdraví pro pracovníky i uživatele

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Příloha 2: Metodologická kritéria pro tvorbu standardů kvality

Definice cílů

Při tvorbě standardů je potřeba zachytit podstatu cílů služeb a zajistit jasnou a akceptovatelnou normativní interpretaci. Standardy by

- se měly vztahovat k cílům služeb
- měly být založené na analýze specifik poskytování služeb
- mohou být kvalitativní nebo kvantitativní, objektivní nebo subjektivní
- měly být jasně definované (aby se zajistila minimalizace nejistot při výkladu)
- mohou být orientované na vstupy, na procesy, nebo na výstupy

Validita

- Robustní, statisticky validizované, tvořené podle dobré praxe tvorby standardů
- Sběr dat (např. podnětů) má minimalizovat chyby, které pramení z nejasných otázek, nízké návratnosti, nebo chyb zpracovatelů
- Statisticky reliabilní
- Validizované

Mezinárodní srovnatelnost

- V oblastech jako jsou definice pojmů, nebo standardy sběru dat
- Měly by od počátku pamatovat na mezinárodní porovnatelnost, výměnu zkušeností

Základ v dostupných datech

- Tvorba standardů by měla využívat existující národní a mezinárodní zdroje informací

Pružnost

- Standardy by měly být otevřené budoucí revizi (na základě nových poznatků, nových národních politik, apod.)

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Příloha 3: Hodnotový rozbor EU rámce (*Bohumila Baštecká*)

Dokument má povětšinou shodnou, někde rozpůlenou dikci: jinak pro „uživatele“, jinak pro „organizátory“ (a někde mezi pro „poskytovatele“) služeb.

Rozpůlená se zdá být v otázce zodpovědnosti, financování (což ale též znamená zpochybnění hodnot solidarity a soudržnosti): Může se člověk začlenit, aniž by měl zodpovědnost za to, jak nakládá se státními penězi?

Hodnotová shoda (a silný důraz) je kolem všech podob **dostupnosti**. Pro mě s tím souvisejí i hodnoty průhlednosti, otevřenosti, atp., které se v dokumentu též objevují.

Důraz je na **ochranu**; spolu s prvkem kontinuity to pro mě vytváří nepříznivý dojem uzavřenosti do služeb (člověk je jimi uchopen a veden životem; naše typologie služeb byla kritizována kvůli přetržitosti, na druhou stranu služby měly/mohly mít v sobě pojistku vlastního zrušení).

Kontinuita je pochopitelná při důrazu na zdravotní postižení a podporu rodin při péči o své nejmladší a nejstarší, méně už při důrazu na ne/zaměstnanost.

Vynořují se komunitní hodnoty partnerství a participace (i když trochu ztuha).

Zdrojem dilemat a konfliktů může být:

- (státní) ochrana vs. (osobní) kontrola nad vlastním životem
- průhlednost vs. důvěrnost
- zaměřenost na osobu a její potřeby vs. „související příjemci poskytované služby“ a další trojúhelníkové vztahy, které jsou „poskytování služeb“ vlastní