



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

Návrh změny obsahu a kritérií standardů kvality sociálních služeb

září 2013

Název upravované oblasti

Standardy kvality sociálních služeb

Dotčená ustanovení stávající vyhlášky

Příloha č. 2 (dále jen „příloha vyhlášky“) vyhlášky č. 505/2006 Sb., (dále „vyhláška“), kterou se provádějí některá ustanovení Zákona o sociálních službách (dále jen „ZSS“).

Jméno zpracovatele/ zpracovatelů návrhu

Kristýna Mlejnková, Markéta Holečková
Odbor 22 Ministerstva práce a sociálních věcí

Konzultace s jinými odbory, resorty, experty

Návrh byl zpracován ve spolupráci s občanským sdružením QUIP – Společnost pro změnu a zástupci dotčených subjektů: krajské úřady, poskytovatelé a uživatelé sociálních služeb, Úřad práce ČR a další, nezávislí experti, zejm. inspektoři.

Definice problému, současný stav

Problémem jsou duplicity mezi registračními podmínkami v § 79 ZSS a přílohou vyhlášky a duplicity a nekonzistentnosti mezi povinnostmi poskytovatele v § 88 ZSS a přílohou vyhlášky.

Chybí definované standardy kvality a kritéria obsažená v příloze vyhlášky jsou tak používána bez vazby na širší souvislosti a hodnoty. Některá kritéria obsažená v příloze vyhlášky nelze kontrolovat státní kontrolou podle zákona č. 552/1991 Sb., o státní kontrole, ve znění pozdějších předpisů.

Velká část kritérií kvality se zaměřuje na kontrolu řízení kvality služeb, resp. na kontrolu vnitřních předpisů, což nepřiměřeně odklání pozornost poskytovatelů i kontrolních orgánů od kvality služeb (k řízení kvality a potažmo produkci interních předpisů).

Věcná podstata řešení a cílový stav řešení (Varianta I.)

Východiska změn:

Jde o návrh samostatné změny přílohy vyhlášky. Navržená úprava je v souladu s platným zněním zákona č. 108/2006 Sb.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Standardy kvality v roce 2002 (dále jen „SQSS“) vznikly „jako nástroj profesního společenství. Prezентují normy a hodnoty, které odpovídají současnému stavu rozpracování odborných metod sociální práce“ (Winkler 2004: 49). Podle autorů se SQSS v roce 2002 dělily na dvě části: vlastní znění standardů, které hovořilo k profesionálům v sociálních službách, a kritéria, která měla být nástrojem inspektorů (Průvodce 2002: 107). V roce 2006 byla do přílohy vyhlášky zahrnuta pouze kritéria. Znění standardů tak bylo upozaděno, zejména když se zákonnou povinností poskytovatelů stalo „naplňování kritérií“ standardů kvality. Podle analýzy provedené již v roce 2007 „vypuštění obsahu standardů kvality sociálních služeb může vést k dalšímu ztížení srozumitelnosti toho, co to standardy jsou, k čemu mají směřovat a co se splněním jednotlivých kritérií od poskytovatelů očekává“ (SKOK 2007: 40). Praktické dopady ukázaly výpovědi poskytovatelů, kteří byli osloveni v listopadu 2012 a podle jejichž názoru jsou standardy problematické jako nástroj kontroly: „Ani dva inspektoři se mezi sebou neshodnou... Poskytovatelé postrádají jasné vymezení toho, co vlastně kritéria požadují, protože inspekce vždy může požadovat něco, co sami v kritériu nevyčetli“ (více viz Kocman, Paleček 2012).

Návrh zahrnout opět znění standardů kvality do přílohy vyhlášky sleduje cíl zlepšit porozumění povinnostem obsaženým v kritériích, a to i tehdy, když nebude pokaždé formulováno výslovně jako povinnost a nebude kontrolovanými kritérii zcela pokryto. V tomto smyslu se legislativnímu řešení nepřičí ani zapojení textu norem, které postrádají přímou vymahatelnost, resp. pravidla v nich obsažená nejsou v tomto případě přímo kontrolována a není sankcionováno jejich případné nedodržení. Pokud by příloha vyhlášky neobsahovala text standardů, ale jen samotná kritéria v tomto návrhu obsažená, dále by to narušovalo kontrolní schopnost inspekcí kvality, které mohou jako interpretační vodítka používat jen ustanovení ZSS, často dosti obecná a v současné době navíc ne zcela konzistentní se zněním kritérií.

Jednotlivé zde navrhované standardy a kritéria v některých ustanoveních kopírují ustanovení § 88, písm. a) – f) ZSS. Cílem je odstranění různosti používaných pojmů a dosažení stavu, kdy provedením kontroly kritérií, zaměřených na případovou práci s uživateli, bude zároveň provedena kontrola plnění těchto ustanovení ZSS, která jsou součástí předmětu inspekce, jak jej vymezuje § 97, odst. 2, písm. a) ZSS. Toto řešení usiluje o srozumitelnost změny v celém kontextu právní úpravy při současném zefektivnění inspekcí. Zahrnuje tedy do textu standardů i zákonné požadavky, aby bylo zřejmé, k čemu se jednotlivá kritéria vztahují. V souvislosti s tím upozorňujeme na to, že při pozdější úpravě zákona by bylo vhodné navrhnout komplexní řešení vazby § 88 a přílohy (např. úpravou znění § 88 vytvořením přímých odkazů).

Kontrola ustanovení § 88, písm. g) – k) ZSS pak zůstává beze změny oproti současnému stavu. Výjimkou je samozřejmě ustanovení § 88, písm. h) ZSS – povinnost dodržovat standardy kvality sociálních služeb. Standardy se navrhuje změnit, a návazně se počítá i se změnou metodiky inspekcí.

Ve srovnání s vydáním SQSS z roku 2002 došlo při zahrnutí standardů do přílohy vyhlášky v roce 2006 k posunu znění kritérií, a tím také k posunu zaměření inspekční kontroly. Prvním z kritérií mnoha standardů se stalo kritérium typu „má metodiku a postupuje podle ní“. Na tuto změnu se napojila a rozvinula filozofie řízení kvality, kde se v prvé řadě hodnotí schopnost organizace a managementu zajistit jednotnou výrobu. Jak ale připomněl Winkler, „profesionální kvalita sociální práce a služeb není totéž co kvalita řízení“ (Winkler 2004: 50). Teoreticky jednoduchý model propojení inspekce a řízení kvality přinesl řadu napětí, která stále čekají na kritické zhodnocení. Tomu brání mimo jiné neveřejná povaha inspekčního procesu a s tím související nedostatek dat. Dostupné analýzy na téma praktického fungování standardů kvality v inspekčním procesu (SKOK 2007, Horecký 2009, Kocman a Paleček 2013) a ohlasy v poskytovatelském sektoru ale již dnes dostatečně naznačují, že v návaznosti na existující kritéria standardů kvality došlo k nezamýšleným posunům ve fungování inspekcí. Zahraniční zkušenosti hovoří o podobných problémech s inspekcí kvality. Zpráva profesorky Munroové (2010) například kriticky namítala, že inspekční systém

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

anglické sociální práce věnuje příliš pozornosti plnění indikátorů a málo se věnuje hodnocení kvality přímé práce s uživateli a jejím dopadům. Kritéria typu „má metodiku a postupuje podle ní“ jsou v návrhu zachována pouze tam, kde to explicitně vyžaduje § 88 ZSS.

Na základě všech těchto dokladů přistoupilo MPSV k návrhu vrátit zaměření inspekce kvality sociálních služeb zpět k ideji kontroly kvality práce s uživateli sociálních služeb a vybraných prvků nastavení služeb. Tyto vybrané prvky nastavení služeb přitom mají specifickou vazbu na ochranu práv osob. Z toho důvodu se vypouští všechna kritéria typu „má pravidla/postupy (metodiku) a postupuje podle nich“. Toto již nebude předmětem dalšího připomínkování i přesto, že část odborné veřejnosti s touto změnou nesouhlasí. Dále větší část nových kritérií přímo vyjmenovává základní prvky kvalitní práce s uživateli sociálních služeb a také to, jak vypadá kontakt uživatele se sociální službou. Hodnocení plnění těchto kritérií bude vyžadovat, aby poskytovatelé předložili důkazy o naplnění vyjmenovaných prvků kvalitní práce u vylosovaných uživatelů služeb.

Předpokládá se, že navrhovaná změna kritérií a s ní spojená změna ve způsobu hodnocení bude i nadále vytvářet tlak na poskytovatele, aby kvalita jejich práce byla stejná pro všechny uživatele. Rezignace na kontrolu řízení kvality neznamena, že kvalita řízení přestává být považována za důležitou součást poskytování sociálních služeb. Inspekce se ale budou zaměřovat na výsledek procesu řízení kvality, tedy kvalitu poskytovaných služeb. Kvalita řízení služeb se tím také odrazí v inspekci.

Nové znění kritérií přitom navádí inspekci přihlížet k individualitě vylosovaných případů práce s uživateli služeb. Částečně se tím vyrovnává nerovné postavení poskytovatelů v inspekčním procesu. Poskytovatelé budou moci předložit doklady o individuální praxi s uživateli místo debaty o tom, co opomněli uvést v metodikách (srov. Horecký 2009).

Za účelem odstranění duplicit mezi ustanoveními ZSS a zněním kritérií standardů kvality v příloze vyhlášky se vypouští kritéria, u nichž bylo v rámci jednání se zástupci krajských úřadů dohodnuto, že by měla nadále zůstat zachována jen jako registrační podmínky, a sjednocuje se obsah přílohy vyhlášky se zněním ZSS, zejm. §§ 2, 3 a 88. Promýšlí se i vazba na další ustanovení ZSS – na §§ 73–77 (úhrady) a § 91 (smlouva o poskytování služeb).

Kritéria jsou formulována ve vazbě na hodnocení při inspekcích. Pro přehlednost textu jsou barevně odlišena kritéria podle předpokládaného způsobu hodnocení:

Kritéria zaměřená na případovou práci se hodnotí za pomoci osobní dokumentace, rozhovorů s uživatelem a pracovníky v přímém vztahu s uživatelem.

Kritéria zaměřená na nastavení služby se hodnotí pozorováním ve službě a četbou příslušné dokumentace (např. pravidla, postupy).

Pro aplikaci by bylo vhodné vytvořit slovník pojmů obsažených v nově navrženém znění standardů kvality. Důvodem jsou dnešní zkušenosti s tím, jak různě je pojmům rozuměno, viz např. termín osobní cíl. Slovník by měl obsahovat vysvětlení pojmu a odkaz na další informační zdroje, tj. odbornou literaturu. Výchozím definováním základních pojmů by se udrželo pojetí kvality služeb jak pro poskytovatele, kteří by na tomto základě mohli připravovat interní předpisy pro fungování služby, tak pro inspektory, pro které by měly návazně na to vzniknout vodítka pro hodnocení. Slovník pojmů by byl pojítkem mezi teorií sociální práce a inspekčním procesem.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

1. Poskytování sociální služby

Stávající znění

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Kritérium

- 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;
- Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace;
- Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy, zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje;
- Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.

Navrhuje se

1. Poskytování sociální služby

Sociální služba zajišťuje dostupnost informací o druhu, místě, cílech, okruhu osob, jimž poskytuje sociální služby, a o způsobu poskytování sociálních služeb, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby.

Kritéria hodnocení

a) Informace o:

- druhu, účelu a cílech služby;
- okruhu osob, pro které jsou služby určeny a
- místě poskytování služby

jsou zveřejněny v registru poskytovatelů sociálních služeb nebo jiným způsobem umožňujícím dálkový přístup.

Odůvodnění navržených změn

- Smyslem nově navrženého kritéria je zajistit, aby poskytovatelé služeb promysleli, formulovali a zveřejnili pro koho, proč, s jakým cílem a jak chtějí sociální služby poskytovat.
- Základem standardu je sladění obsahu § 88 písm. a) ZSS a obsah stávajícího kritéria 1a) přílohy vyhlášky.
- Zveřejnění základních informací o službě je považováno za ochranný prvek – každý může vidět, co služba deklaruje, a porovnat to s reálnou situací. Počítá se s tím, že transparentnost přinese větší snahu poskytovat služby v souladu se zveřejněným závazkem. Pro potřeby kontroly bude postačovat, pokud uvedené informace budou zveřejněny v registru poskytovatelů

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

sociálních služeb nebo na webových stránkách poskytovatele. Návrh vychází z předpokladu, že registr je nejen rejstříkem poskytovatelů sociálních služeb, kterým bylo vydáno rozhodnutí o registraci, ale také zdrojem základních informací o zaregistrované službě.

- Obsah § 88, odst. a) ZSS je částečně duplicitní s registračními podmínkami podle § 79 ZSS. Povinnost zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, cílech, okruhu osob, kapacitě a způsobu poskytování sociálních služeb se do značné míry kryje s požadavky § 79, odst. 5, písm. d), body 1 - 4 a 7. Duplicitnost nelze odstranit novelou vyhlášky, komplexní řešení je možné až úpravou zákona.
- Zveřejnění účelu a cílů služeb nepatří mezi podmínky registrace, tzn., nemusí být zveřejněny v registru poskytovatelů sociálních služeb, pokud příslušný registrační orgán (RO) nepožaduje tyto informace jako součást tzv. popisu realizace poskytování služeb (v některých krajích tyto informace podle krajské metodiky povinné jsou). Je třeba, aby připravovaná jednotná metodika pro RO obsahovala požadavek na uvedení jmenovaných položek v rámci tzv. popisu realizace poskytování služeb.
- Cíle sociální služby by měly být definovány ve vazbě na předpokládané potřeby cílového okruhu osob vyplývající z omezení aktivit osob anebo jejich účasti na životě ve společnosti. Omezení mohou utvářet nepříznivou sociální situaci, na niž daná služba reaguje. Takto vymezený pojem cíle sociální služby se odvíjí i od změny zaměření inspekcí: od kontroly řízení kvality služeb (rozvojové cíle organizace) ke kontrole kvality služeb (cíle vyjadřující očekávanou změnu v situaci osob). Takto koncipované cíle spolupráce umožní rovněž kontrolovat výsledky poskytování služby. Neznamená to ovšem, že poskytovatelé by měli přestat plánovat rozvoj služeb.
- Formulování cílů služby ve výše uvedeném smyslu navazuje mimo jiné na úkol přizpůsobit univerzální standardy i pro preventivně zaměřené služby určené pro specifickou skupinu osob s komplexními potřebami, které ne vždy projevují zájem o nabízené služby. Přitom tyto služby mohou lidem pomoci předejít zhoršení nepříznivé sociální situace vedoucí až k využití restriktivních opatření (např. nedobrovolná hospitalizace) nebo k poškození zdraví či ohrožení života. Jde zejména o lidi s vážným, chronickým průběhem duševního onemocnění. Pro tento typ služeb se používá označení „asertivní služby“. Podstatou asertivního přístupu je navázání a udržení kontaktu s ohroženým člověkem. Je často potřeba lidem poskytovat služby dlouhodobě, intenzívně a i přesto, že lidé odmítají uzavřít smlouvu ve smyslu, jak je běžně smlouva vnímána. Tutu fázi poskytování služeb je potřeba legalizovat. Dnes poskytovatelé „klienty“, se kterými je z výše uvedených důvodů problém uzavřít tradiční smlouvu, vedou jako zájemce, kteří jsou ve skutečnosti „nezájemci“, nebo anonymní uživatelé. Dále potřeba stanovit pravidla, aby služba nemohla být zneužívána. Jde o služby předem zaměřené na určitou skupinu osob, u nichž se dá předpokládat obdobná problematika a nepříznivá sociální situace je zde známa. Téma je zvláště důležité v situaci plánované reformy psychiatrické péče, kdy ve vazbě na otevření psychiatrických léčeben začnou do komunity odcházet lidé s vážným, chronickým průběhem duševního onemocnění. V podobné situaci jsou i jiné skupiny znevýhodněných lidí – např. lidé bez domova, lidé zneužívající návykové látky.
- Stávající kritéria 1 b), 1 c) a 1 d) se v upravené podobě přesouvají do standardu č. 2., kam se tematicky hodí – ochrana práv.
- „Způsobem umožňujícím dálkový přístup“ je míněn (prakticky výhradně) internet. Jde o zaběhlou formulaci, používanou zejm. tam, kde se stanovuje povinnost orgánům veřejné správy a jiným



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

subjektům veřejné povahy nebo podléhajících veřejnému zájmu – např. zák. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím a řadou dalších právních předpisů¹.

Změna pro poskytovatele

Bude potřeba sjednotit výklad pojmu “cíle služeb”, dnes vykládaného dvojím způsobem: 1) cíle ve smyslu manažerském (součást strategie rozvoje organizace) a 2) cíle ve smyslu změny, která se očekává ve vztahu k nepříznivé sociální situaci člověka.

Poskytovatelům služeb, které jsou v určité fázi poskytovány v podobě “kontaktování” tato úprava zjednoduší situaci tím, že bude vytvořen předpoklad pro “legalizaci” poskytování služby pro tzv. “nezájemce” – osoby, které z důvodu např. duševního onemocnění odmítají pomoc nebo ji přijímají nevědomě, nebo zájemce, u nichž je potřeba věnovat více času ujasňování potřeb, aby bylo možno rozhodnout, zda bude uzavřena formalizovaná smlouva na celý balíček služeb v podobě registrované sociální služby.

Změna pro registraci

V rámci přípravy jednotné metodiky pro RO bude potřeba počítat s možností zveřejnit v rámci popisu realizace informace, které nejsou specificky vyjmenovány v § 79, odst. 4, písm. d). Jde o účel a cíle poskytované služby, které by měly být součástí popisu realizace poskytování sociální služby (bod 4 písmene d).

Změna pro kontrolu registračních podmínek

Nemění se.

Změna pro inspekci poskytování sociálních služeb

Objem hodnocení plnění standardu se redukuje. Je potřeba upravit metodiku včetně sjednocení významu pojmu „osobní cíle“.

¹ Právním předpisem, který pojem alespoň zčásti definuje, je zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, který pro účely tohoto zákona v § 2 písm. n) definuje dálkový přístup jako „přístup do informačního systému prostřednictvím sítě nebo služby elektronických komunikací (například s využitím internetu)“.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

2. Ochrana práv osob

Stávající znění:

2. Ochrana práv osob

Kritérium

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

Navrhuje se:

2. Ochrana práv osob

Poskytovatel vytváří podmínky a poskytuje a zprostředkovává podporu umožňující osobě, které poskytuje sociální služby, naplňovat její lidská i občanská práva, včetně zachování lidské důstojnosti, identifikuje a řeší střety zájmů osob se zájmy poskytovatele sociální služby. Poskytovatel má vnitřní pravidla pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby.

Kritéria hodnocení

- Poskytovatel komunikuje s osobou způsobem, který umožňuje si s osobou porozumět.
- Poskytovatel poskytuje nebo zprostředkovává podporu při rozhodování, pokud schopnost osoby činit rozhodnutí je snížena.
- Poskytovatel vytváří podmínky pro ochranu osoby před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.
- Poskytovatel poskytuje a zprostředkovává podporu pro naplňování práv osoby, a to podle individuálně zjištěných potřeb.
- Poskytovatel vytváří vnitřní pravidla pro uplatnění oprávněných zájmů osob. Tato pravidla jsou přístupná všem osobám.

Odůvodnění navržených změn:

- Obsah standardu je formulován především v § 88, písm. c) ZSS (*vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby,*

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

naplňovat jejich lidská i občanská práva, a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby). Formulace obsažená dnes v příloze vyhlásky neodráží znění ZSS odpovídajícím způsobem. Obsah citovaného ustanovení ZSS se navrhuje přenést do znění standardu přesněji. V obsahu standardu se zároveň, v návaznosti na Úmluvu o právech osob se zdravotním postižením, výslovně uvádí podmínky, které jsou zcela zásadní pro splnění požadavku vyplývajícího z citovaného ustanovení zákona (existence funkční komunikace a zajištění podpory při rozhodování).

- Kritéria nezohledňují výslovně situace střetu zájmů poskytovatele služby a osoby. Důvodem je fakt, že poskytování služby musí podle standardu č. 5 vycházet z posouzení potřeb, schopností, dostupných zdrojů a osobních cílů osoby a směřovat k řešení její nepříznivé sociální situace. Tím je definován jediný legitimní zájem, který má poskytovatel sledovat. Situace střetu zájmů je tak vždy zároveň porušením některého z těchto prvků a je tedy standardem 5 pokryta.
- Dnešní kritérium 1b) (podmínky pro uplatnění vlastní vůle) je poskytovateli i inspektory kritizováno jako příliš obecné. V návrhu je specifikováno prvními dvěma kritérii (komunikace a podpora při rozhodování).
- Vychází se z předpokladu, že zajištění kvalitní podpory ze strany poskytovatele při rozhodování osoby je základem ochrany práv a uplatnění vlastní vůle uživatele sociální služby. Pro poskytování bezpečné podpory při rozhodování vydalo již MPSV první metodiku². Do budoucna by jistě měla být pravidla pro poskytování podpory při rozhodování (včetně právních úkonů) upravena podrobněji právním předpisem, jak se ČR zavázala v Úmluvě o právech osob se zdravotním postižením a jak je to již zakotveno v některých zahraničních právních úpravách. Požadavky na zajištění funkční komunikace a podpory při rozhodování jsou sice inspirovány Úmluvou o právech osob se zdravotním postižením, ale mají obecnou platnost, protože za určitých okolností se mohou i lidé bez zdravotního postižení dostat do podobné situace (např. při negramotnosti). Poskytnutí podpory je navíc požadováno jen v případě snížení schopnosti, nikoli přítomnosti zdravotního postižení.
- Dále je zohledněn obsah zásad sociálních služeb v § 2, odstavec 2 ZSS.
- Standard je obohacen o tři kritéria, která původně byla zařazena do standardu č. 1, ale tematicky souvisí s ochranou práv (právo na sebeurčení/soukromí, důstojné zacházení a právo na informace). Přitom místo pracovních postupů (dnešní kritérium 1c) je použit termín „vnitřní pravidla“ (viz § 88, písm. d).
- Z konzultací vyplynul požadavek upustit od použití pojmu „občanská práva“, toto je zohledněno pouze v kritériu, standard odpovídá platnému znění zákona.
- Přístupnost ve vztahu k informacím zahrnuje přístupnost ve smyslu fyzickém (dostupnost) i informačním (srozumitelnost) s ohledem na osoby, jimž je služba poskytována.

Změna pro poskytovatele

Poskytovatelé mají už dnes zajišťovat podmínky, které umožní osobám naplňovat jejich lidská i občanská práva a které zamezí střetům zájmů. V tomto směru nejsou požadavky nové. Kritéria převedená z původního standardu č. 1 jsou buď stejně, nebo obdobně formulovaná. Tedy nedochází

² Kolektiv autorů: Dobrá praxe opatrovnickví a poskytování podpory při právních úkonech a při rozhodování, MPSV, Praha, 2013. Dostupné online na http://www.mpsv.cz/files/clanky/15053/manual_opatrovnickvi.pdf



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

k větší změně. Jediným nově specifikovaným požadavkem je povinnost v případě potřeby poskytnout nebo zprostředkovat podporu při rozhodování. Pro poskytovatele pracující s cílovými skupinami lidí, pro které je poskytování podpory při rozhodování relevantní (lidé s duševním onemocněním, demencemi apod.), může být požadavek nový v případě, že dosud nezachytili posun v právním rámci (Úmluva o právech osob s postižením).

Změna pro registraci

Nemění se.

Změna pro kontrolu registračních podmínek

Nemění se.

Změna pro inspekci poskytování sociálních služeb

Bude potřeba upravit metodiku hodnocení ve vazbě na přesun kritérií ze standardu 1 do standardu 2 a ve vazbě na úpravy znění kritérií. Dále bude potřeba vyškolit inspektory tak, aby rozuměli podstatě požadavku na poskytnutí podpory při komunikaci a rozhodování.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

3. Informace o podmínkách poskytování služby

Stávající znění

3. Jednání se zájemcem o sociální službu

Kritérium

- Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle pravidel poskytovatel postupuje;
- 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;
- Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Navrhuje se

3. Informace o podmínkách poskytování služby

Poskytovatel informuje zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby, a to způsobem pro něho srozumitelným.

Kritéria hodnocení

- Poskytovatel informuje zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby, a to s využitím způsobů komunikace umožňující si se zájemcem porozumět.
- Poskytovatel zveřejňuje pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodu nedostatku kapacity.

Odůvodnění navržených změn

- Znění standardu obsahově odpovídá § 88, písm. b) a g) ZSS.
§ 88, písm. b) *informovat zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby, a to způsobem pro něj srozumitelným*
§ 88, písm. g) *vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v § 91, odst. 3, písm. b) ZSS)*
- Kritérium 3 a) se upravuje – ponechává se jeho druhá část, která popisuje kontrolovanou praxi (mizí požadavek na vnitřní pravidla).
- Při inspekci dochází k propojení se standardem 2, podpora při rozhodování a podpora v komunikaci.
- Stávající kritérium 3 b) se obsahově přesouvá do standardu 5. Práce s osobou začíná v momentě prvního kontaktu. “Dojednávání” se prolíná s “hodnocením potřeb”, kdy



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

se současně analyzuje nepříznivá sociální situace, na jejímž základě je služba poskytována. Přitom se také zjišťují osobní cíle.

- Zveřejnění pravidel vedení seznamu zájemců odmítnutých z důvodu nedostatku kapacity je protidiskriminačním opatřením. Zveřejnění pravidel umožní veřejnou kontrolu, což by mělo posílit férové podmínky pro zájemce v pořadníku. Za minimální splnění povinnosti se bude považovat zveřejnění v registru poskytovatelů nebo na webové stránce služby.
- Návrh nepředpokládá kontrolu psaných pravidel pro informování zájemců. Bude se kontrolovat vlastní aktivita – informování zájemců. Ve vazbě na to služba může vyhodnotit, že bude efektivnější taková pravidla mít vytvořená.
- Povinnost vytvářet pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem zůstává.
- Požadavek na rozsah a podrobnost informací bude hodnocen s ohledem na druh kontrolované služby.

Změna pro poskytovatele

Budou požadována pouze pravidla pro vedení seznamu žadatelů odmítnutých z důvodů nedostatku kapacity – tedy část dnešního požadavku. Pro kontrolu dodržování zákonných důvodů pro odmítnutí uzavřít smlouvu se bude používat přímo ustanovení § 91, odst. 3, s nímž bude porovnávána praxe služby.

Změna pro registraci:

Nemění se.

Změna pro kontrolu registračních podmínek

Nemění se.

Změna pro inspekci poskytování sociálních služeb

Redukce hodnocení a nutnost upravit metodiku.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

4. Dojednávání smlouvy o poskytování sociální služby

Stávající znění

4. Smlouva o poskytování sociální služby

Kritérium

- 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;
- Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy;
- Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.

Navrhuje se

4. Dojednávání smlouvy o poskytování sociální služby

Při dojednávání smlouvy s osobou poskytovatel postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy. Při uzavírání smlouvy má osoba možnost využít podporu při komunikaci a rozhodování, pokud ji pro tento účel potřebuje, a to i v případě, že jejím jménem jedná její zástupce. Sociální službu nelze poskytovat proti vůli osoby.

Kritéria hodnocení

- Při dojednávání smlouvy poskytovatel zjišťuje, zda osoba potřebuje podporu při komunikaci anebo rozhodování. V případě potřeby odpovídající podporu zprostředkuje nebo poskytne.
- Sociální služba není osobě poskytována proti její vůli.

Plnění kritéria uvedeného v písmenu 4 b) se nehodnotí v případě, kdy poskytovatele poskytuje sociální služby dítěti na základě rozhodnutí soudu o nařízení ústavní výchovy, výchovného opatření nebo předběžného opatření ve smyslu § 91, odst. 1 ZSS.

Odůvodnění navržených změn

- Standard se zaměřuje na průběh dojednávání smlouvy s osobou. Náležitosti formy a obsahu smlouvy a další podmínky jsou upraveny v § 91.
- Vypouští se požadavek na tvorbu vnitřních pravidel pro postup. Klíčové kvality postupu jsou stanoveny přímo v kritériích.
- Od poskytovatele se zejména očekává, že zjistí, jestli osoba potřebuje podporu při komunikaci nebo při rozhodování a případně jestli podporu může poskytnout někdo z okolí osoby –

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

z okruhu přirozené nebo formalizované podpory (opatrovník podle § 29 občanského zákoníku (OZ) nebo § 469 nového OZ, podpůrce podle nového OZ, apod.). Pokud osoba podporu potřebuje, ale nemá nikoho, kdo by ji poskytl, poskytne ji poskytovatel. V tomto ohledu se kontrola kritérií propojuje se standardem 2, podpora při komunikaci a podpora při rozhodování.

- Obsah uzavřených smluv se bude kontrolovat samostatně, jak to ostatně probíhá už nyní (viz § 97, odst. 3 ZSS). Individuální ujednání o rozsahu, obsahu a způsobu poskytování služby je zdůrazněno ve standardu 5.
- Pojem „zástupce“ značí v právu toho, kdo jedná jménem zastoupeného a na jeho účet. Může se jednat o zástupce zákonného (určeného přímo zákonem nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci vydaným na jeho základě) i o zástupce smluvního (např. na základě dohody o plné moci).
- Formulace „služba není osobě poskytována proti její vůli“ je tak vázána jen na služby, poskytované na základě smlouvy. Klíčovým pojmem zde je vůle osoby. Ve smyslu občanského práva je uzavřená smlouva výrazem vůle stran. V okamžiku sjednání platné smlouvy je tak vůle osoby přítomna, v právním smyslu i tehdy, byla-li osoba zastoupena. Kritérium cílí na vůli (souhlas) osoby s poskytováním služby v jejím průběhu, zejména pokud nemá možnost vlastním právním úkonem smluvní vztah ukončit.
- Výjimka ošetřuje situace, kdy služba není poskytována na základě smlouvy, ale na základě rozhodnutí orgánu veřejné moci.

Změna pro poskytovatele

Poskytovatelé se budou muset věnovat kontrole toho, zda ve svých vnitřních pravidlech pro uzavírání smlouvy mají požadavky, které jsou nově specifikovány v kritériích standardu. V případě nesouladu bude potřeba tyto požadavky doplnit a přizpůsobit praxi.

Pokud poskytovatelé pracují se skupinami osob, které mohou potřebovat podporu při komunikaci a rozhodování, a zatím neposkytují potřebnou podporu, budou muset tyto důležité prvky do praxe nově zavést. To bude vyžadovat mimo jiné vyškolení personálu.

Změna pro registraci:

Nemění se.

Změna pro kontrolu registračních podmínek:

Nemění se.

Změna pro inspekci poskytování sociálních služeb:

Rozsah inspekce bude menší – nekontrolují se celá pravidla, ale pouze požadavky stanovené zákonem. Po obsahové stránce se bude kontrolovat pouze přítomnost zákonem stanovených náležitostí podle § 91, odst. 2 (toto se bude kontrolovat odděleně od standardů).

Vypouští se požadavek na formulování osobního cíle před uzavřením smlouvy.

Odděleně od kontroly plnění standardů se budou kontrolovat ustanovení v § 97, odst. 3 ZSS, tj. zda:



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

- uzavřené smlouvy obsahují zákonem stanovené náležitosti smlouvy (§ 91, odst. 2),
- jsou správně stanoveny úhrady (§§ 73-77) a
- jsou plněny povinnostmi podle § 91, odst. 3 (což je obsaženo v § 88, písm. i).

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

5. Dojednávání, plánování a vyhodnocování spolupráce

Stávající znění

5. Individuální plánování průběhu sociální služby

Kritérium

- 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;
- Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby;
- Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle;
- Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance;
- Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám.

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

Navrhuje se

5. Dojednávání, plánování a vyhodnocování spolupráce

Dojednávání a poskytování sociální služby vychází z posouzení potřeb, schopností, dostupných zdrojů a osobních cílů, které vypovídají o nepříznivé sociální situaci. Služba posuzuje rizika spojená s poskytováním služby. Cíle spolupráce, kterých má být dosahováno za pomoci sociální služby, jsou dojednávány mezi poskytovatelem služby a osobou. Takto dojednané cíle směřují k řešení nepříznivé sociální situace a posilují nezávislost osoby na sociální službě. Do hodnocení průběhu a výsledků spolupráce je zapojena osoba, které je služba poskytována a, pokud ho má, i její zákonný zástupce.

Kritéria hodnocení

- Při dojednávání a poskytování sociální služby poskytovatel zjišťuje nepříznivou sociální situaci osoby na základě posouzení jejich potřeb, schopností a dostupných zdrojů pomoci a podpory prostřednictvím přirozeného sociálního prostředí. Poskytovatel zjišťuje požadavky, očekávání a cíle osoby.
- Poskytovatel umí odůvodnit vztah mezi cíli služby, cíli spolupráce a osobními cíli, jejich dosavadní vývoj a předpokládaný postup v práci s osobou.
- Poskytovatel posuzuje v souvislosti s poskytováním služby rizika, tj. pravděpodobnost ohrožení života, zdraví nebo majetku v důsledku chování osoby anebo jejího zdravotního stavu. Postupy zvládání nepřiměřených rizik zohledňují přání a osobní cíle osoby, postupy obvyklé v běžném životě a možnosti poskytovatele.
- Poskytovatel dojednává s osobou cíle spolupráce vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace a průběh poskytování sociální služby. Přitom zohledňuje možnosti osoby.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

e) Poskytovatel s osobou průběžně hodnotí, zda činnosti poskytovatele a aktivita osoby vedou k naplňování cílů spolupráce.

Odůvodnění navržených změn

- Formulace standardu vychází z dnešního znění § 88, písm. f): *plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců.*
- Dále zohledňuje § 2, odst. 2: *...Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování.*
- Standard také navazuje na § 1, odst. 1, kde je uveden pojem „pomoc a podpora“, které jsou podstatou poskytované sociální služby. Kritérium 5 a) vychází z toho, že pomoc a podpora může být také zajištěna prostřednictvím přirozeného sociálního prostředí (§ 3, odst. d) a poskytovatel má povinnost mapovat tyto zdroje, aby mohly být využity. Na to navazuje kritérium 8b).
- Do standardu je také vložen obsah stávajícího kritéria 3b) *Poskytovatel projednává se zájemcem ... požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.* Pro procesy práce s jednotlivcem v sociálních službách je charakteristické, že zahájení poskytování služby začíná už tzv. jednáním se zájemcem, kdy jsou mapovány potřeby, přání a představy, čímž je identifikována nepříznivá sociální situace. Včlenění prvku uzavření smlouvy o poskytování služby dnes tento kontinuální proces uměle rozděluje, a tím komplikuje situaci zejména u intenzivnějších, dlouhodobých služeb a u služeb asertivních. Z toho důvodu je proces nyní známý jako „jednání se zájemcem“ převeden do standardu, který se věnuje plánování a vyhodnocování poskytovaných služeb. Obsah dnešního kritéria 3b) se promítá zejména do prvních dvou kritérií.
- Spolupráce s osobou začíná v momentě prvního kontaktu osoby se službou. Běžně se používá termín „případová práce“ nebo „pomáhající cyklus“. V sociálních službách jde o odbornou činnost, která má své fáze a v právním rámci získává v určitém okamžiku také formalizovanou podobu (viz Smlouva). Z profesního hlediska je ale smluvní formalizace druhotná. Klíčovým prvkem spolupráce chápáné profesně není smlouva, ale individuální plán. Spolupráce prochází fázemi dojednávání, plánování, naplňování a vyhodnocování. Dojednávání poskytování služby v sobě často obsahuje poskytování poradenství či vedení, v jehož rámci je např. člověku doporučena jiná služba. Za tím účelem jsou posuzovány potřeby člověka, zjišťovány jeho osobní cíle apod. Na tomto postupu se člověk s poskytovatelem musí dohodnout, takže je uzavřena dohoda, která ovšem směřuje k uzavření další dohody o poskytování celého balíčku služeb, jak jsou poskytovatelem nabízeny (registrovaná sociální služba). Nový návrh standardů s tímto průběhem poskytování služeb počítá. Uzavření písemné smlouvy na celý balíček není považováno za začátek poskytování služby. Tento přístup umožní kontrolovat i poskytování služeb, kdy není uzavřena formalizovaná smlouva např. u tzv. asertivních služeb nebo

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

u služeb, kdy fáze jednání o tom, zda člověk využije nabízenou službu v plném rozsahu, vyžaduje více času. Návrh respektuje povinnosti poskytovatelů zdarma poskytovat základní sociální poradenství, které bývá podstatou této úvodní fáze dojednávání služby. Obsah formalizované smlouvy se kontroluje nezávisle na kontrole plnění standardů (jako je to i dnes). Kritéria standardu 3, 4 i 5 se týkají všech fází poskytování služby, tedy i fáze před uzavřením formalizované smlouvy o poskytování celého balíčku služeb, jak je dnes vnímána tzv. smlouva.

- Nepříznivá sociální situace (dále jen NSS) je situace v životě jednotlivé osoby definovaná jako vztah mezi potřebami, cíli a dostupnými zdroji podpory. Všechny tyto hodnoty je potřeba znát pro zjištění NSS. V teoretickém modelu NSS zakládá důvod spolupráce mezi poskytovatelem a osobou. Z hlediska praktického průběhu spolupráce se ale detaily NSS vyjasňují až v průběhu, na základě posuzování potřeb a osobních cílů, dostupných zdrojů a schopností osoby. NSS není zjišťována odděleně nějakým dalším způsobem. NSS je odlišná od „cílové skupiny“.
- Dostupné zdroje přirozeného sociálního prostředí a veřejných služeb tvoří oporu v běžném životě. Jejich nedostupnost spoluutváří NSS. Zjišťování dostupných zdrojů je součástí dojednávání spolupráce a odehrává se běžně, stejně jako posuzování potřeb, v rozhovoru pracovníka s osobou. Pomáhá pracovníkům orientovat se v situaci osoby a v nastavování vhodné spolupráce. Neexistenci zdrojů přirozeného sociálního prostředí se tedy myslí např. situace, kdy člověk nemá rodinu, nedostupností se myslí např. situace, kdy člověk rodinu má, ale rodina např. nemá zájem člověku pomáhat. Pojem „zdroje“ je už nyní přítomen ve standardu č. 8 *Návaznost poskytované sociální služby na další zdroje*.
- „Posuzování³ potřeb“ je odbornou aktivitou, při níž pracovníci zjišťují a vyhodnocují reakce osoby na nedostatek, tíseň, nouzi, ohrožení atp., které souvisejí s nepříznivou sociální situací osoby. Potřeby mohou být osobou pocíťované anebo vyjadřované anebo mohou být výsledkem společenského či politického srovnání či sociální normy. Za potřebu se potom považuje i to, co daná osoba nevyjadřuje, avšak ze zkušenosti a srovnání se dá předpokládat, že v její situaci by mohla tato potřeba vzniknout a že pomoc a podpora by mohla u osoby být prospěšná, nebo že se společnost zavazuje lidem ve srovnatelné situaci pomoc a podporu poskytnout. Posuzováním potřeb se mapuje a popisuje nepříznivá sociální situace osoby. Posuzování potřeb začíná ve fázi dojednávání, získává konkrétní podobu v individuálním plánu, ale probíhá i nadále, přičemž reaguje na možné změny v potřebách osoby.
- Dojednávání „cílů spolupráce“ je aktivitou v rámci dojednávání a plánování sociální služby, kdy pracovník spolu s osobou dojednávají cíle spolupráce vycházející ze společného posouzení potřeb a z nich plynoucího popisu nepříznivé sociální situace a ze zjištěných možností a zdrojů osoby, s ohledem na její přání a osobní cíle. Cíle spolupráce určují předmět a způsoby pomoci a podpory. Naplňování cílů spolupráce je pravidelně vyhodnocováno. Dojednávání cílů spolupráce spolu s posuzováním potřeb probíhá v průběhu celého procesu poskytování služby a vždy reaguje na změněné potřeby osoby přinášející nové cíle spolupráce.
- „Osobní cíl“ je na rozdíl od původního konceptu z r. 2002 posunut směrem k chápání, které se objevuje u části odborné veřejnosti – jde o osobní přání člověka. (V právní úpravě dnes pojem není definován, a navíc je zde používán pokaždé v jiném významu.) Tímto pojetím

³ Pojem posuzování potřeb vychází z anglického termínu „assessment“, pro který se v češtině používá vícero způsobů překladu (např. posuzování, mapování, hodnocení).

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

se bude zohledňovat osobní představa člověka. Pohled pracovníka bude vyjádřen v rámci “posuzování potřeb“, kam v sociálních službách patří také posuzování rizik.

- Výrazem “společně s osobou” se rozumí snaha v co největší možné míře zapojit osobu do rozhodování o pomoci a podpoře. Jde o imperativ práce s uživateli sociálních služeb. Jeho naplňování nemusí být ale v praxi některých služeb plně realizovatelné (anebo je realizovatelné až v průběhu poskytování podpory a pomoci) z důvodu komunikačních obtíží nebo z důvodů nespolupráce osob.
- Požadavek na to, aby poskytovatel uměl v každém okamžiku odůvodnit vztah mezi cíli organizace, cíli spolupráce (pokud již byly stanovené) a osobními cíli jednotlivců připomíná, že pracovníci mají od momentu dojednávání až po moment opuštění služby znát svůj úkol v tomto triadickém vztahu – možnosti a limity služby, potřeby a přání uživatele, jejich vývoj a předpokládané směřování. Schopnost takového odůvodnění odkazuje ke kompetencím pracovníků.
- **Ad smlouva – dojednávání:** Delší trvání fáze dojednávání může mít různé důvody. Např. je potřeba věnovat dostatek času ověřování, zda osoba bude využívat službu, o kterou žádá (např. projednávání umístění do domova, využití služeb sociální rehabilitace apod.). Přitom probíhá posuzování potřeb, očekávání, osobních cílů, zdrojů pomoci a podpory, čímž je současně identifikována nepříznivá sociální situace. Teprve na základě dostatečného prozkoumání se lze rozhodnout, zda nastoupit/nenastoupit do služby domov, přičemž poskytování služby v plném rozsahu vychází z informací získaných z fáze před uzavřením formalizované, písemné smlouvy. Jiným důvodem může být poskytování služby člověku, který nemá o službu zájem z důvodu těžkého a chronického průběhu duševního onemocnění. Služba je mu přesto nabízena, protože alternativou je obvykle nedobrovolná hospitalizace nebo ohrožení zdraví či života. Dnes jsou pro “legalizaci” takovýchto služeb bez smlouvy mezi poskytovateli používány různé způsoby, které více či méně komplikují praxi (např. jsou klienti vedeni jako anonymní uživatelé služeb, jako zájemci, jsou s nimi uzavírány před-dohody apod.). Společným problémem je, že práci zajištěnou v této fázi “neexistence” služby je obtížné vykazovat a tím pádem také financovat. Současně nejsou stanoveny požadavky chránící osoby před zneužitím takových postupů. Proto je fáze jednání přesunuta do standardu, který se věnuje poskytování služeb. Poskytovatelé mají mít v těchto případech vždy jasno, jaký je úkol služby, co může služba nabídnout a jaký je očekávaný výsledek. Toto musí korespondovat s definováním cílů služby podle kritéria 1a). Touto povinností se sleduje prevence poskytování služeb tam, kde nejsou potřeba, a tudíž mohou vést ke zvyšování závislosti na službě nebo k poškození práv osoby. Očekává se, že zkušenosti s poskytováním asertivních služeb se budou rozšiřovat. Mělo by být možno poskytovat individualizovanou službu i bez nároku na formální uzavření smlouvy a vědomou účast osoby na definování cílů spolupráce.
- Požadavek vytvářet a uplatňovat systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám je specifikován ve standardu č. 6 *Vedení osobní dokumentace*.
- Požadavek na to, aby postupy zvládání nepřiměřených rizik zohledňovaly preference člověka, mají zajistit ohled na názory osoby. Posouzení rizik znamená i to, že se zjistí, že rizika nehrozí, proto lze toto kritérium chápat jako univerzální. (Počítá se samozřejmě s tím, že pracovníci dokáží mapovat přítomnost rizik přiměřeně situaci a nebudou přitom zbytečně zatěžovat osobu irelevantními otázkami.)

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

- Pojem „přirozené sociální prostředí“ je definován v § 3, písm. d) ZSS.
- Standard 5 posílil doposud nevyvážené postavení služeb při jednání s osobou a plánování podpory vyplývající z důrazu na osobní cíle osoby. Podněty poskytovatelů ukázaly limity takového rámce. Změna souvisí se zdůrazněním posuzování potřeb osoby jako odborné aktivity pracovníků v sociálních službách. Spolu s tím také návrh posílil nároky na poskytovatele. Proces dojednávání a plánování sociální služby vyžaduje, aby poskytovatel uměl popsat svůj úkol ve vztahu k osobě, jejím potřebám a zdrojům.
- Povinnost stanovovat tzv. klíčového pracovníka (dnešní kritérium 5d) je vypuštěna s tím, že se významně posílil význam případové sociální práce a hodnocení kvality ve vztahu k přímé práci s člověkem (místo kontroly systému řízení kvality). Důraz na případovou práci s klienty povede služby k tomu, aby mnohde zavedený systém klíčových pracovníků udržely, protože to je efektivní způsob práce.

Změna pro poskytovatele

Inspekcí nebude nadále kontrolováno, zda poskytovatel má písemná pravidla pro plánování a zda podle nich postupuje (původní kritérium 5a). Místo toho se bude podle kritérií kontrolovat, jak poskytovatel postupuje v práci osobami, jejichž případ bude vylosován.

Dále se ruší povinnost stanovovat koordinátora procesu plánování služby (původní kritérium 5d). Místo toho se některé požadavky nově specifikují: povinnost posuzovat rizika a při navrhování jejich řešení zohledňovat priority osoby. Poskytovatelé, kteří dosud s těmito tématy nepracovali, budou muset přizpůsobit praxi.

Pro praxi by neměla mít vliv změna terminologie, resp. význam pojmu “osobní cíle” a zavedení nového pojmu “cíle spolupráce”. Pojem cíle spolupráce je v praxi znám již několik let (viz publikace MPSV Standardy kvality sociálních služeb. Výkladový sborník pro poskytovatele, MPSV 2008).

Další změnou je navrácení jednání do první fáze cyklu případové práce, kde se z profesního hlediska děje jedna sada aktivit: zjišťování a dojednávání podpory. Tato jednota byla doposud uměle rozdělena do dvou standardů 3 a 5.

Obsah kritéria 5 e) se v upravené podobě přesouvá do následujícího standardu (požadavek na systém je konkretizován v podobě povinnosti vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby (obsah dnešního § 88, písm. f).

Změna pro registraci:

Nemění se.

Změna pro kontrolu registračních podmínek

Nemění se.

Změna pro inspekci poskytování sociálních služeb

Bude potřeba upravit metodiku pro hodnocení a vyškolit inspektory v novém pojetí termínů a propojení dnešních fází jednání se zájemcem a plánování průběhu služby.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

6. Vedení osobní dokumentace

Stávající znění

6. Dokumentace o poskytování sociální služby

Kritérium

- 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;
- Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby;
- Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby.

Navrhuje se

6. Vedení osobní dokumentace

Poskytovatel sociální služby vede osobní dokumentaci obsahující i písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby za účelem zajištění kontinuity poskytování podpory a pomoci osobám, vyhodnocování služby a dokladování průběhu služby. Poskytovatel poskytuje osobě přiměřenou pomoc při porozumění důvodům a obsahu vedené osobní dokumentace. Poskytovatel umožní osobě pořizovat výpisy a kopie z osobní dokumentace.

Kritéria hodnocení

- O průběhu poskytování sociální služby osobě vede poskytovatel písemné individuální záznamy.
- V případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby, poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob.
- Poskytovatel umožňuje osobě nahlížet do osobní dokumentace, pořizovat z ní výpisy a kopie a určit osoby, které do ní mohou nahlížet. O této možnosti byla osoba prokazatelně informována pro ni srozumitelným způsobem.

Odůvodnění navržených změn

- Obsah standardu vychází z dnešního kritéria 5e) *Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám, z § 88 f) včetně zohlednění tzv. malé technické novely (nyní v jednání Parlamentu): plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, **vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby** a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované*

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců a **zapisovat hodnocení a jeho výstupy do písemných individuálních záznamů**, a z obecné právní úpravy - zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

- Osobní dokumentace je souborem dokumentů, které se vážou k poskytování sociální služby. Osobní dokumentaci tvoří zejména tyto součásti:
 - posouzení potřeb a osobních cílů
 - posouzení rizik,
 - individuální plán a Záznam o hodnocení individuálního plánu
 - záznamy o průběhu poskytování služby
 - a dále různé typy dokumentů vydávaných třetími osobami (jiní poskytovatelé, zdravotní služby apod.)
- Účelem vedení osobní dokumentace v sociálních službách je zajištění kontinuity poskytování podpory a pomoci osobám, vyhodnocování služby a dokladování průběhu služby.
- Navržené znění kritéria 6c) rozšiřuje oprávnění osoby oproti obecnému postavení subjektu osobních údajů ve smysl § 12 ZOOÚ. Osobní dokumentace není ve vztahu k ní jen sumou osobních údajů, ale plní i další funkce. Možnost pořizování kopií je významná s ohledem na zajištění kontinuity pomoci a péče například při přechodu z jedné služby do druhé.

Změna pro poskytovatele

Ruší se kontrola existence a aplikace pravidel pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách. Poskytovatelé by se měli držet obecné právní úpravy, tj. zákona č. 101/2000 Sb. Je stanoven specifický účel zpracování osobní dokumentace, jehož aplikace nebude kontrolována zvlášť v tomto standardu (pozná se zejména z hodnocení případového procesu v rámci standardu č. 5. Možnost vést anonymní evidenci by nadále měla být odůvodněna jen charakterem konkrétní služby, není shledán důvod vedení anonymní evidence jen na žádost osoby – při volnějším výkladu by se tak dalo postupovat i ve službách, u kterých k tomu není racionální odůvodnění

Změna pro registraci

Nemění se.

Změna pro kontrolu registračních podmínek

Nemění se.

Změna pro inspekci poskytování sociálních služeb

Ruší se kontrola existence a aplikace interních pravidel pro vedení osobní dokumentace. Nad rámec dnešního stavu je po poskytovatelích nově požadováno, aby osobám na základě jejich žádosti poskytovali výpisy a kopie z osobní dokumentace. Specifikuje se účel vedení osobní dokumentace, které ovšem vychází z dnešní praxe vyžadující možnost vyhodnocovat poskytované služby, dokladovat služby a zajistit jejich kontinuitu. Ostatní požadavky se nemění.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Stávající znění

7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Kritérium

- 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;
- 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;
- Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě;
- 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.

Navrhuje se

7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Veřejně dostupná pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby obsahují minimálně označení místa, kam je možno stížnost podat, a jaká je lhůta a způsob vyřízení stížnosti. Poskytovatel poskytuje osobě podporu v průběhu celého procesu podávání a vyřizování stížností. Podporou se rozumí zajištění informací, jejich vysvětlení, podpora při komunikaci, podpora při podání i vyřizování stížnosti. Poskytovatel eviduje stížnosti a způsob jejich vyřízení.

Kritéria hodnocení

- Pravidla pro podávání a vyřizování stížností obsahují minimálně označení místa, kam je možno stížnost podat, lhůtu a způsob vyřízení stížnosti.
- Pravidla jsou dostupná v tištěné podobě v zařízení sociálních služeb a dále jsou zveřejněná způsobem umožňujícím dálkový přístup.
- Poskytovatel zprostředkuje nebo poskytne podporu osobě, která podává stížnost a potřebuje pomoc při komunikaci nebo rozhodování. Podpora je poskytnuta podle zjištěných potřeb.
- Poskytovatel eviduje stížnosti, způsob jejich vyřízení a způsob zajištění podpory při komunikaci nebo rozhodování.

Odůvodnění navržených změn:

- Znění standardu a kritéria se váží na § 88, písm. e) *zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytují sociální služby, na úroveň služeb, a to ve formě*



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

srozumitelné pro všechny osoby. Standard specifikuje minimální požadavek na obsah pravidel pro podávání a vyřizování stížností.

- Nově se zavádí povinnost poskytovatele zveřejnit pravidla tak, aby byla kontrolovatelná veřejně, a to buď v registru, nebo na webové stránce poskytovatele. Dále by pravidla měla být dostupná i v zařízení.

Změna pro poskytovatele

Plnění povinností souvisejících se stížnostními postupy se zjednodušuje a redukuje. Všechny dnešní požadavky jsou již dnes plněny s výjimkou zveřejnění pravidel v registru nebo na webové stránce poskytovatele.

Změna pro registraci

Nemění se. Některé RO požadují uvedení stížnostních postupů v popisu realizace poskytované sociální služby už dnes. Tam, kde tento požadavek chybí, lze považovat za splnění povinnosti i zveřejnění postupů na vlastní webové stránce poskytovatele.

Změna pro kontrolu registračních podmínek

Nemění se.

Změna pro inspekci poskytování sociálních služeb

Ve vazbě na zjednodušení standardu se zjednodušuje i kontrola, která se stává veřejnou. Navíc se bude kontrolovat, zda stížnostní postupy jsou dostupné na internetu. Bude potřeba upravit metodiku inspekcí.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Stávající znění

8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Kritérium

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

Navrhuje se

8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Sociální služba vytváří podmínky k využívání zdrojů vlastního přirozeného sociálního prostředí a veřejných služeb a podmínky pro to, aby osoby mohly žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný.

Kritéria hodnocení

- Poskytovatel osobě zprostředkovává pomoc a podporu jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb.
- Poskytovatel vytváří podmínky pro to, aby osoba mohla využívat zdroje přirozeného sociálního prostředí podle svých individuálně určených potřeb.

Odůvodnění navržených změn:

- Inovované znění standardu vychází z § 2, odst. 2: *pomoc ... musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování* a z § 3, písm. d) *přirozeným sociálním prostředím rodina a sociální vazby k osobám blízkým, domácnost osoby a sociální vazby k dalším osobám, se kterými sdílí domácnost, a místa, kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné sociální aktivity a 3e) ... žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný.*
- Dnešní kritéria 8a) a 8b) jsou do jisté míry spojena. Opuštění požadavku, aby sociální služba nenahrazovala běžně dostupné veřejné služby, reflektuje skutečnost, že některé veřejné služby nelze ve stávající situaci nenahrazovat (např. sociální bydlení). Zajistit dostupnost těchto veřejných služeb není odpovědností poskytovatelů, ale veřejné správy.
- Kritérium 8c) se navrhuje upravit tak, aby to odpovídalo kontextu standardu: přirozené vztahy s rodinou a dalšími blízkými osobami mohou také být zdrojem podpory a pomoci. Nově koncipované kritérium podporuje koncept tzv. „sdílené péče“. Pro některé služby nemusí být



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

spolupráce s přirozeným sociálním okolím relevantní, v tom případě se uplatní v kritériu uvedená podmínka „podle potřeb osoby”.

Změna pro poskytovatele

Revidované znění kritérií nepřináší nové požadavky na poskytovatele. Nově se pouze zdůrazňuje význam přirozených sociálních vztahů jako zdroje podpory a pomoci. Pro poskytovatele, kteří takto nejsou zvyklí pracovat a práce se zdroji přirozené, neformální pomoci je pro ně relevantní (např. dlouhodobé, intenzivní služby poskytované např. lidem s postižením, seniorům apod.), budou muset upravit metodiky práce.

Změna pro registraci

Nemění se.

Změna pro kontrolu registračních podmínek

Nemění se.

Změna pro inspekci poskytování sociálních služeb

Navržená úprava přináší jedinou změnu – zdůraznění využívání přirozeného sociálního okolí člověka pro zajištění podpory a pomoci. Toto nemusí být všem inspektorům známo a bude potřeba je vyškolit. Dále bude potřeba upravit metodiku inspekcí.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

9. Personální a organizační zajištění sociální služby

Stávající znění

9. Personální a organizační zajištění sociální služby

Kritérium

- 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;
- b) Poskytovatel má písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců;
- 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;
- 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 a) až d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

Navrhuje se

9. Personální a organizační zajištění sociální služby

Odbornost a počet pracovníků vykonávajících odbornou činnost odpovídá potřebám osob. Sociální pracovníci vedou proces poskytování služby včetně vedení osobní dokumentace, spolupracují s dalšími odborníky, pokud potřeby osob přesahují odbornost vlastních zaměstnanců, obhajují práva osob. Pracovníci věnující se přímé práci s osobami splňují kvalifikační předpoklady, jsou bezúhonní a průběžně obnovují, upevňují a doplňují svoji kvalifikaci.

Kritéria hodnocení

- 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.
- b) Poskytovatel má písemně zpracovanou organizační strukturu, jsou stanoveny odpovědnosti a oprávnění jednotlivých pracovníků.

Požadavky kritérií 9 a) a 9 b) se přiměřeně vztahují také na dobrovolníky působící při poskytování sociálních služeb.

Plnění kritérií uvedených v písmenech 9a) a 9b) se hodnotí pouze u poskytovatele služeb podle § 52 ZSS.



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

Odůvodnění navržených změn

- Standard 9 se navrhuje kontrolovat inspekcí pouze u sociálních služeb, které jsou registrovány automaticky, tj. neprobíhá u nich kontrola vstupních předpokladů ze strany RO. U ostatních poskytovatelů bylo žádoucí odstranit duplicitu. Výhledově (v návaznosti na plánovanou úpravu druhů služeb) bude tento standard přenechán kompletně ke kontrole jen registračnímu orgánu.
- Odborná připravenost pracovníků bude kontrolována nepřímou v ostatních standardech (schopnost posuzovat potřeby, zdroje a rizika, zjišťovat osobní cíle apod.)
- Kontrola existence a aplikace interních pravidel se ruší z důvodu změny zaměření inspekcí (od kontroly řízení kvality ke kontrole kvality).

Změna pro poskytovatele

Upouští se od kontroly existence a aplikace interních pravidel. Přiměřenost počtu pracovníků a jejich kompetentnost bude kontrolovat pouze RO (s výjimkou služeb podle § 52 – Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče).

Změna pro registraci

Nemění se.

Změna pro kontrolu registračních podmínek

Nemění se.

Změna pro inspekci poskytování sociálních služeb

Od kontroly standardu se upouští, s výjimkou služeb podle § 52; zde zůstávají předmětem kontroly pouze 2 kritéria.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

10. Profesní rozvoj zaměstnanců

Stávající znění

10. Profesní rozvoj zaměstnanců

Kritérium

- Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace; podle tohoto postupu poskytovatel postupuje;
- Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje;
- Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje;
- Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje;
- Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

Plnění kritérií uvedených v písmenech c) a d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance; kritéria uvedená v písmenech a) a b) se na tohoto poskytovatele vztahují přiměřeně.

Navrhuje se

Vypuštění těchto kritérií.

Odůvodnění navržených změn:

- Požadavky standardu jsou nadbytečné, pokud se změny zaměření inspekcí od kontroly řízení kvality ke kontrole kvality. Vnitřní systém výměny informací je v minimální podobě zajištěn požadavkem ve standardu 6 Osobní dokumentace, kde je uveden účel vedení osobní dokumentace, kterým je mimo jiné zajištění kontinuity a vyhodnocování poskytování služeb.
- Požadavek na podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka se jeví nesystémový, protože poskytovatel potřebuje pro zajištění kvality služeb i řadu dalších odborníků, které najímá - např. mzdová účetní, právník apod. MPSV plánuje udržet dobrou praxi využívání nezávislých kvalifikovaných odborníků prostřednictvím inovace podmínek pro průběžné vzdělávání.

Změna pro poskytovatele

Standard se nebude kontrolovat.

Změna pro registraci

Nemění se.

Změna pro kontrolu registračních podmínek



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

Nemění se.

Změna pro inspekci poskytování sociálních služeb

Standard se nebude kontrolovat.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Stávající znění

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.

Navrhuje se

Vypuštění těchto kritérií.

Odůvodnění navržených změn:

- Dostupnost služeb je hodnocena registračním orgánem.

Změna pro poskytovatele

Kontroluje se pouze ze strany RO.

Změna pro registraci

Nemění se.

Změna pro kontrolu registračních podmínek

Nemění se.

Změna pro inspekci poskytování sociálních služeb

Standard se nebude kontrolovat.



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

12. Informovanost o poskytované sociální službě

Stávající znění

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.

Navrhuje se

Vypuštění těchto kritérií.

Odůvodnění navržených změn

Obsah původního kritéria je sloučen s kritériem 1a a přesunut do standardu č. 1.

Změna pro poskytovatele

Kontrola probíhá v rámci standardu č. 1.

Změna pro registraci

Nemění se.

Změna pro kontrolu registračních podmínek.

Nemění se.

Změna pro inspekci poskytování sociálních služeb

Kontrola probíhá v rámci standardu č. 1.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

13. Prostředí a podmínky

Stávající znění

13. Prostředí a podmínky

Kritérium

a) Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob;

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 b) se nehodnotí u poskytovatele, který neposkytuje sociální služby v zařízení sociálních služeb.

Navrhuje se

10. Prostředí a podmínky

Zařízení sociálních služeb odpovídá po materiální a technické stránce druhu poskytovaných sociálních služeb a potřebám osob. Prostředí nesnižuje důstojnost osob.

Kritéria hodnocení

a) Poskytovatel zajišťuje materiální a technické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a okruhu osob.

b) Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které odpovídá individuálně určeným potřebám osob.

Plnění kritéria 13 a) se hodnotí pouze u poskytovatele podle § 52.

Plnění kritéria 13 b) se nehodnotí u poskytovatele, který neposkytuje sociální služby v zařízení sociálních služeb.

Odůvodnění navržených změn

- Materiálně technické podmínky budou s ohledem na druh, kapacitu služby a okruh osob, pro které jsou služby určeny, posuzovány registračním orgánem při vstupu a v rámci registrace a následně v rámci kontroly registračních podmínek. Výjimku tvoří sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních, kde probíhá registrace automaticky bez předchozího zkoumání (dle § 52 ZSS).

Změna pro poskytovatele

Prakticky se nemění – kontrolují se stejné požadavky, pouze nedochází k duplicitnímu hodnocení ze strany RO a 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

Změna pro registraci

Nemění se.

Změna pro kontrolu registračních podmínek

Nemění se.

Změna pro inspekci poskytování sociálních služeb

S výjimkou služeb podle § 52 se hodnotí pouze jedno kritérium. Dochází k redukci práce.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

14. Nouzové a havarijní situace

Stávající znění

14. Nouzové a havarijní situace

Kritérium

- Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení;
 - 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;
 - Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací.
- Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

Navrhuje se

Vypuštění těchto kritérií.

Odůvodnění navržených změn

- Důvodem vypuštění standardu je převedení části tématu do standardu č. 5, podle kterého by se měla zvažovat rizika související s chováním osob nebo nečekanými změnami jejich zdravotního stavu.
- Rizika související s dalšími zdroji nebezpečí – např. povodeň, požár apod. by se měla řešit ve vazbě na jiné systémy kontrolované jinými kontrolními mechanismy.
- Za mapování nouzových a havarijních situací vážících se k jednotlivým osobám nesou odpovědnost především pracovníci, kteří by měli ve spolupráci s osobou a jejím okolím umět identifikovat rizika. Není možno v právní úpravě postihnout všechny možnosti a pracovníci musí získat schopnost toto učinit v případech jednotlivých osob. Požadavek bude doplněn do návrhů na revizi kvalifikačního vzdělávání pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků.
- Požadavek na řešení nouzových a havarijních situací bez vazby na jednotlivce může navíc potlačovat individuálnost v přístupech k řešení nebezpečných situací a může ohrozit naplňování práv osob.

Změna pro poskytovatele

Upouští se od kontroly interních pravidel.

Změna pro registraci

Nemění se.



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

Změna pro kontrolu registračních podmínek

Nemění se.

Změna pro inspekci poskytování sociálních služeb

Mění se zaměření kontroly, která je obsažena ve standardu č. 5.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

15. Zvyšování kvality sociální služby

Stávající znění

15. Zvyšování kvality sociální služby

Kritérium

- 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;
- Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
- Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby;
- Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.

Navrhuje se

Vypuštění těchto kritérií.

Odůvodnění navržených změn

Obsah standardu se vypouští s ohledem na změnu zaměření inspekcí – od kontroly řízení kvality ke kontrole kvality. Neznamená to, že by poskytovatelé měli upouštět od systémů řízení a hodnocení kvality založených na sebehodnocení v pojetí „sledování – hodnocení – náprava“.

Kritérium 15 a) se de facto kontroluje ve standardu 5 (provázání cílů služby a cílů spolupráce).

Spokojenost osob, obsah kritéria 15 a) je něco jiného než odborná a bezpečná služba reagující na potřeby, což je podstata požadavků, které by měly být kontrolovány státní kontrolou. Z profesionálního hlediska jsou důležitější indikátory individuálního poskytování sociální služby než „spokojenost“. Důraz je kladen především na hodnocení toho, zda jsou naplňovány cíle spolupráce. Zjišťování spokojenosti se stává nepovinnou činností.

Sebehodnocení služby (kritérium 15 c), do kterého jsou zapojeni zaměstnanci, je požadavek, který nemíří přímo na účel inspekce kvality poskytování sociálních služeb – ochranu práv uživatelů sociálních služeb.

Změna pro poskytovatele

Zpětnovazebné systémy pro zvyšování kvality služeb nebudou nadále inspekcí kontrolovány.

Změna pro registraci

Nemění se.



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

Změna pro kontrolu registračních podmínek

Nemění se.

Změna pro inspekci poskytování sociálních služeb:



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

Dotčené subjekty a popis dopadu na tyto subjekty

Dopad na hlavní dotčené subjekty

- Poskytovatelé sociálních služeb
- Registrační orgány
- Inspekce poskytování sociálních služeb

Dopady na činnost jsou detailně popsány u jednotlivých bodů návrhu.

Dopad na veřejné rozpočty

Pokud budou navržené změny provedeny s možností navázat na harmonogram projektu Inovace systému kvality sociálních služeb (zejm. Cíl 2), nepředpokládá se dopad na veřejné rozpočty.

Dopad na kraje a obce

V rámci připravované jednotné metodiky pro registrační orgány je potřeba zohlednit některé aspekty týkající se zveřejnění informací v registru poskytovatelů sociálních služeb.