



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Řízení a rozvoj kvality v oblasti ochrany práv dětí v ČR, aneb co standardy kvality přinesly a ještě přinést mohou

Mgr. Tomáš Kodiš

20. 3. 2018, Brno

O autorovi

- Bc. – sociální práce
- Mgr. – Řízení a supervize sociálních a zdravotnických organizací
- Kurátor pro mládež, OSPOD – 10 let
- Metodik sociálně-právní ochrany dětí, MHMP – 3 roky

Standardy kvality SPO v ČR

- Povinnost vytvořit a řídit se standardy pro OSPOD zavedena novelou zákona o sociálně-právní ochraně dětí v roce 2012.
- § 9a odst. 3 – OSPOD, ZDVOP a PO jsou povinny se při výkonu SPO řídit standardy kvality, které jsou kritérii určujícími úroveň kvality poskytování SPO.
- Důvodová zpráva k novele – do té doby nebyl žádný systém řízení kvality SPO, zastřešujících a praxi sjednocujících metodik, kvalifikačních předpokladů pracovníků.

Co je to SPO a proč potřebuje řízení kvality?

- SPO – vychází z mezinárodních závazků ČR, zejména z Úmluvy o právech dítěte (1989, v ČR ratifikována 1991).
- ochrana práva na příznivý vývoj a řádnou výchovu, ochrana zájmů dítěte, činnost směřující k obnovení narušených funkcí rodiny a zajištění náhradní rodinné péče v případě trvalé dysfunkce biologické rodiny.
- Cílovou skupinou jsou zejména rodiče a děti.

Co je to SPO a proč potřebuje řízení kvality?

- Je založena na konceptu ohrožení dítěte, v ostatních případech není vyžadován státní zásah.
- Má funkci pomocnou i kontrolní.
- Vychází z legislativních závazků státu – není závislá na vůli jednotlivců, ale je systémem – z toho vychází potřeba sjednocovat praxi, být transparentní a předvídatelná.

Jaká cesta vedla ke standardům v historickém vývoji?

- Stát dříve plnil jiné funkce, výchova dětí podléhala regulaci přes pravidla náboženské víry, standardy víry – svaté texty (např. Bible).
- Ruku v ruce se sekularizací přecházejí regulace z oblasti víry do oblasti řízení státu.
- Legislativně zejména vzor ve VB a USA – postupně se připouštěly zásahy státu do rodiny (od roku 1600) – nejprve v rámci chudinského zákona, následně pro případy týrání, pro nevhodné chování.
- Od 18. století „nejlepší zájem dítěte“.
- V roce 1980 a 1997 v USA zavedeny časové limity pro péči mimo rodinu a povinnost individuálního plánování v případě odebrání dítěte z rodiny.

Historické střípky vývoje SPO na českém území

- První státní regulace v roce 1786 za Josefa II. – tzv. venkovská péče (pěstouni).
- Rozvoj administrativy, evidence a pravidel pro výkon pěstounské péče – v podstatě již některé dnešní zásady úpravy pěstounské péče.
- Změna v době vlády KSČ – příklon k idolu kolektivní péče, zvýšení kontroly státu.
- Možno shrnout dle Halířové: *„Nemůžeme říct, že by minulá století byla krutější k dětem, pouze je vnímala jiným způsobem a vznášela vůči nim jiné požadavky. Dítě bylo na svou budoucnost připravováno tvrdším zacházením. Zdůraznění důležitosti psychického a fyzického zdraví a předpoklad souvislosti jeho kvality v dospělosti s jeho kvalitou v dětství, vedly ke změně vnímání tohoto období lidského života. Dítě jako jedinec získává postupně svá práva na ochranu před špatným zacházením“.*

Řízení kvality

- Kvalita – čtyřvýznamový Merchelův model: 1. popis toho, co považujeme za kvalitu, 2. normativní hodnocení (cíle, požadavky, očekávání, stanovení hodnotící škály), 3. evaluace, 4. zaměření na jednání – změna. Jedná se o cyklický proces.
- Uskutečňováno odvětvím managementu – quality management (QM) – má různé metody: ISO, TQM, EFQM, CAF, ad.
- Ve veřejné správě NPM (new public management) – řeší zvýšení poptávky po veřejných službách bez adekvátního navýšení rozpočtů, očekávání uživatelů a porovnávání se soukromými službami, vykazování efektivity a průhlednosti financování.

Filozofie standardů kvality v SPO

- SQ byly nejprve dle britského modelu zavedeny pro oblast sociálních služeb.
- Vzhledem k příbuznosti byly překlopeny do oblasti SPO.
- OSPOD jsou první sférou veřejné správy, pro kterou je systém řízení kvality povinně stanoven zákonem.
- Standard – norma (psané pravidlo nebo místní zvyklost), vymezuje žádoucí konečný stav, který je závazkem poskytovatele.
- Standardizace – dlouhý, kontinuální proces nastavování, za který je nutno přijmout dostatečnou míru odpovědnosti ze strany poskytovatele.

Výzkumná zjištění – standardy kvality SPO

- Kvalitativní výzkum – expertní rozhovory, design zakotvené teorie, 5 respondentů – vedoucích OSPOD v Praze. V průběhu let 2016 – 2017.
- Postoj k zavedení standardů – 4x neutrální, 1x *„Standardy nepřinášejí vůbec nic. Standardy jsou jenom papíry, který musej bejt, se kterýma musí být všichni seznámený, který se napsalo to, co funguje, nebo by mělo fungovat na všech úřadech“*.

Výzkumná zjištění – Standardy kvality SPO

- Přístupy k tvorbě standardů:
- přerámcování na „užitečnost“ – *„za prvé je to něco, co musí být, ale když už to musí být, tak je dobrý, abychom si to udělali tak, aby nám to vyhovovalo“*, nebo *„samozřejmě to byla práce navíc, ale jsou jen výsledkem toho, co se na tom oddělení děje a dává tomu opět nějaký rámec“*.
- Prostředek disciplinace – *„když je nějaký problém, tady je standard číslo x prosím, dali jste ho dohromady všichni, takže se podle něj budeme držet, jo“*.

Výzkumná zjištění – standardy SPO

- Postoj ke standardizaci v současnosti – v podstatě došlo k přijetí a zažití, standardy bývají živoucím dokumentem, který *„revidujeme, revidujeme, revidujeme, protože stále na něco přicházíme“* (reflexivita), existuje pól „nutné zlo“ – *„standardy jsou samozřejmě zavedený, jak je zavedený mít musíme a aktualizujeme je, jak je aktualizovat musíme, ale žádnéj přínos v nich nevidím“*.
- Zavedení a revizi standardů pomáhá zapojení úřadu do jiného (dobrovolného) systému řízení kvality – *„ty standardy už se pak vlastně staví na to“*.

Výzkumná zjištění – standardy SPO

- Přijetí pracovníky SPOD – podařilo se v podstatě identifikovat dvě pólové kategorie pracovníků – první *„do toho šla s tím, fajn, budou daný pravidla, nebudeme se dohadovat, bude to průhledný pro lidi, bude to prostě takový jakoby jasný“*, druhá se bude vymezovat také. Dle jedné z vedoucích je motiv k odmítání součást celkového nastavení pracovníků k úřední činnosti a loajality k zaměstnavateli.

Výzkumná zjištění – standardy SPO

- Hodnocení přínosů standardizace – etický rozměr (*„existují určité hranice, v kterých se ten člověk pohybuje“*), systematická činnost při iniciaci (*„díky tomu by se nemělo na nic zapomenout“*), stanovení minimálního základu kvality (*„ty základní věci by měly být úplně všude stejné, to by nemělo být jiné“*), možnost vymezení „nadstandardu“ (doplňuje již každý za sebe, co chce dělat navíc, v rámci vstřícnosti).

Poznatky MHMP z kontrol OSPOD

- Standardy jsou na OSPOD zavedeny a revidovány.
- Obtíže nejčastěji v personálních standardech (průběžné vzdělávání), práci se spisovou dokumentací a vyhodnocováním situace dítěte.
- Velmi solidní zpracování většiny standardů a jejich realizace v praxi.

Co může ve standardech pro OSPOD nebo v procesu jejich tvorby a revize chybět?

- Zpracování základní filozofie – vize a poslání
- Způsob tvorby a revize – byly standardy tvořeny týmem pracoviště, jednotlivými pracovníky nebo outsourcované?

Kam dál?

- Projekt MPSV „Systémový rozvoj a podpora nástrojů sociálně-právní ochrany dětí“ – KA2 rozvoj kvality a monitoringu – cyklická reflexe standardizace, hledání silných a slabých míst
- Průběžná reflexe na jednotlivých pracovištích
- Metodická a kontrolní činnost krajských úřadů a MPSV

DĚKUJI ZA POZORNOST