



## Konzultační den specializovaných odborníků – inspektorů kvality sociálních služeb MPSV

Termín	8. února 2010 od 10 hod do 16 hod
Místo	Zasedací místnost 2. patro, Podskalská 19, Praha 2
Téma	<b>Individuální průběh poskytování sociální služby</b> - povinnost § 88 f), standard 5
Účastníci	Baxová, Novák, Sýkorová, Brožová, Matuška, Ekslerová, Horáková, Tomášková, Kráčmarová, Holková, Pivrcová, Vopatová, Hradečná, Komrsková, Kovaříková, Kolačev, Kuchyňková, Tomancová, Fremuthová, Vitásková, Solařová, Johnová, Špůrková, Licek, Holečková, Mlejnková

### Zápis

#### Výklad textu kritérií standardu 5 (Mgr. Pavla Baxová)

- Požadavky sociálních služeb promítnuté do SQ 5 = **Co je obecně požadováno inspektory od individuálního plánování:**
  - výsledkem poskytování je sociální začleňování,
  - je rozvíjena samostatnost uživatelů,
  - soc. služby nenahrazují běžné veřejné služby,
  - poskytování vychází z potřeb, možností a osobních cílů uživatelů,
  - procesu poskytování se aktivně účastní uživatel (a jeho zákonný zástupce),
  - poskytování služby je pro uživatele důstojné a mají možnost naplňovat svá lidská práva,
  - jsou podporovány kontakty s přirozeným sociálním prostředím,
  - uživatel má odpovědnou osobu, která ho provází procesem poskytování,
  - existuje systém výměny informací mezi pracovníky za účelem poskytování podpory a péče uživateli.
- **„Vnitřní pravidla“** pro individuální plánování (psaná a v praxi) – hodnocení problémů:
  - „špatná pravidla“ jsou „kompiláty již vydaných textů“ – nutné, aby pravidla odrážela praxi konkrétní služby, sníží se bodování kritéria 5a
  - „nejsou psaná pravidla, ale postupuje se v praxi dobře“ – sníží se bodování kritéria 5a a praxe se ohodnotí v kritériu 5b a dále
  - „jsou dobrá pravidla, ale v praxi se podle nich nepostupuje“ – body je ohodnoceno kritériem 5a, ale snížené bodování v kritériích 5b a dále
  - Nehodnotí se jen zpracování pravidel, ale zda-li jsou tvořeny podle druhu a poslání služby a zda-li se podle nich řídí proces plánování a způsob přehodnocování
  - návrh pro novelu: *doplnit do znění kritéria – „... podle okruhu a cílů sociální služby...“*
- **„společně s osobou“** – důkazem je zejména rozhovor s respondentem a záznam v osobní dokumentaci
  - nejdůležitější pro hodnocení SQ 5 je ústní potvrzení uživatele, protože kritérium 5b a 5c nepožaduje písemné zpracování



- písemné záznamy ale požaduje zákon o sociálních službách v § 88 písm. f), proto inspekce zhodnotí v části plnění povinností poskytovateli
- podpis uživatele na individuálním plánu není důkaz, že kritéria 5b a 5c jsou naplněna, v pravidlech služby by mělo být vysvětlen smysl používání podpisu (jestliže podpis je, doporučuje se zjišťovat jeho důvodnost – např. v pravidlech plánování)
- **„osobní cíl osoby“** – problém: v osobní dokumentaci uživatele je/jsou jiné cíl/e než, které jsou zjištěny v rozhovoru s inspektorem – nutné hodnotit v kontextu, rozpor se řeší až když se situace opakuje, nikoliv jednotlivý případ
- **„průběžně hodnotí“** - u každého klienta je „posunutá“ služba – mění se podle průběhu a historie postup sociální služby -
  - důkazy: rozhovor s respondentem, referujícím a klíčovým pracovníkem, kniha hlášení (není naplňování § 88 f) v tomto smyslu) a individuální plán.
  - jde i o naplňování povinnosti § 88 f), kdy je poskytovatel povinen vést individuální záznamy o průběhu sociální služby – hodnocení by mělo být zde – ve formuláři 2a.
- **„určený zaměstnanec“ (dále jen klíčový pracovník)** – problém: seznam rozdělení zaměstnanců ke klientům versus praxe
  - vnitřní pravidla a „seznam“ vypovídají o tom, jak by to mělo fungovat, ne jak to funguje
  - inspektor zjišťuje informace psané i v praxi probíhající - k tomu je nutné znát kompetence – pověření/odpovědnost - klíčových pracovníků (kvalifikace klíčových pracovníků se hodnotí v kritériu 9a)
  - klíčový pracovník je odpovědný za koordinaci tvorby a naplňování individuálního plánu, jeho povinnosti jsou zákonně stanoveny v kritériu b,c (proto např. jen nakupování není naplňování těchto kritérií)
  - (informace: od března 2010 je zaměstnanec, který vede individuální plánování zařazen ve vyšší platové třídě - 5. místo 4.)
  - *návrh pro novelu: doplnit do kritéria 5.d, že nejen že jsou určeni zaměstnanci pro každou osobu, ale také že v procesu poskytování služby určený zaměstnanec uživatele provází a jak (např. formulací: „a podle toho postupuje“ – na konec znění kritéria)*

### **Cvičení s anonymním textem inspekční zprávy MPSV – část hodnocení § 88f) a standardu 5, námítky poskytovatele, vyjádření inspekčního týmu a rozhodnutí MPSV**

(Dr. Jaroslava Sýkorová, Pavel Novák)

*Práce ve skupinách.*

*V zápisu jsou uvedeny pouze obecná zjištění a ujednání. Podrobnosti, které se vztahovaly k samotné zprávě níže zaznamenány nejsou.*

#### **Kdy má být zpracován individuální plán?**

V zápisu inspekční zprávy bylo konstatováno, že někteří uživatelé plán nemají. Tato skutečnost není za zákona možná. Je třeba zohlednit jednotlivé fáze zpracovávání, kterými jsou např. vyjednávání, uzavírání smlouvy, v některých službách vznikne nejprve primární plán, následně jsou zpřesňovány dohody.

#### **Kolona inspekční zprávy „popis situace“**

Je třeba uvádět nejen negativní zjištění, ale také kladné důkazy kvality, to znamená důkazy pro udělené bodové hodnocení (pokud IT dává 3 body, mělo by z „popisu situace“ situace být zřejmé, proč toto bodové hodnocení IT dává – uvedené důkazy pro tří bodové hodnocení).

Je nutno popsat vždy důkazy pro strhávání bodů.



Nejde o košatost informací, ale o jejich sdělovací hodnotu pozitivních i negativních zjištění.

#### **Kolonka inspekční zprávy – zjištěný nedostatek**

Uvádí se nejdůležitější zjištění – za co se snižuje bodové hodnocení. Je základem pro ukládaná opatření.

*Návrh na změnu: přejmenovat políčko*

#### **Záznam rozhovoru s uživatelem sociální služby, citace rozhovoru v inspekční zprávě**

Rozhovor s klientem je podnět pro další zjišťování – nelze mít jako jediný důkaz.

Některé KÚ nedávají jako přílohu inspekční zprávy záznamy z rozhovoru.

V inspekční zprávě je třeba uvádět nejen číslo respondenta, ale citaci jeho sdělení.

*Námět: osvědčily se v některých krajích inspekce 4 dny (protože nyní 3. den slouží pro dopracování zprávy). V delším časovém úseku lze lépe službu poznat.*

#### **§ 88 písm. f)**

Na tuto povinnost je navázán správní delikt, který je definován v § 107 písm. b).

Pro účely správního řízení je nutno mít velmi kvalitní důkazy. Doporučuje se podpis poskytovatele na prohlášení, že individuální záznamy nevede. V rámci řízení se postupuje podle správního řádu.

*Návrh na legislativní změnu: novelou pozměnit/doplnit znění povinnosti, aby odpovídalo individuálnímu plánování. Přesto však se doporučuje ponechat „vést individuální záznamy o poskytované službě“ – je důkazem např. pro Std. 5.*

*Námět: Formulář 2a – zrušit kolonky – S, PS, ČS, N – vyplňovat pouze zda-li plní či neplní. (Tato změna by bylo nutné vázat na vyplňování výsledku inspekce v Registru.)*

*Námět obecně: Novelizovat zákon tak, aby inspekce jakožto kontrola kvality sociálních služeb s důrazem na ochranu práv neprobíhala podle zákona o státní kontrole.*

*Zapsaly dne 14. 2. 2010 Markéta Holečková a Kristýna Mlejnková*

*Doplňily: Jaroslava Sýkorová*