Vývoj v oblasti inspekcí sociálních služeb

Inspekce kvality sociálních služeb má v ČR krátkou historii. Inspekce jsou zakotveny v Zákonu o sociálních službách, 108/2006, Sb., který vstoupil v platnost 1. 1. 2007. Tato nedlouhá historie byla však velmi bouřlivá. Za necelých šest let prošly inspekce řadou problematických okolností. Metodika inspekcí, která byla vytvořena v roce 2006, nebyla závazným dokumentem a praxe krajů při provádění inspekcí, i když krajští inspektoři prošli jednotným vzděláním, se značně odlišovala. Pro specializované odborníky – externisty, kteří měli být důležitou součástí inspekčních týmů a přinášet do inspekcí odborný pohled a jednotnost posuzování hodnocených kritérií standardů kvality, nebylo zajištěno další vzdělávání a průběžná „kalibrace" jejich výkonu. V roce 2011 proběhla sociální reforma a výkon inspekcí byl převeden na úřady práce. Inspekce začali vykonávat noví úředníci, většinou bez potřebné erudice a specifické průpravy pro inspekční činnost v sociálních službách. Inspekce v sociálních službách díky zmíněným, ale i dalším okolnostem, získaly mezi poskytovateli sociálních služeb nedobrou pověst a staly se terčem kritiky.

Ministerstvo práce a sociálních věcí nyní realizuje individuální projekt „Inovace systému kvality sociálních služeb". Součástí projektu je také práce odborníků na inspekčních metodách a vzdělávání inspektorů, do kterého jsou zařazeni všichni úředníci krajských poboček úřadů práce, jež inspekce vykonávají. Historicky bylo projektové vzdělávání plánováno pro zaměstnance krajských úřadů, v souvislosti s přechodem agendy na Úřad práce České republiky je vzdělávání pro tuto cílovou skupinu. V historii inspekcí tak startuje nová etapa, přinášející různá očekávání. A možná právě očekávání různých zájmových skupin jsou důvodem kontraverzních diskusí, na co se má inspekce zaměřovat a jaký má být její rozsah.

Očekávání některých skupin odborné veřejnosti se odvíjí od představy, že inspekce by měla posuzovat a hodnotit systém řízení kvality organizace, která službu poskytuje. Řízení kvality, které stálo u zrodu první verze standardů kvality v roce 2002, mělo být prostředkem pro zajištění kvalitní podpory a péče uživatelům sociálních služeb. V období let 2002 – 2007 bylo uplatňování systému řízení kvality prostřednictvím standardů významným nástrojem pro zavedení klíčových procesů pro fungování sociálních služeb (strategické plánování, hodnoty, navázání kontaktu s uživatelem, vyjednání smluvního vztahu, individuální plánování a další). Úprava standardů v roce 2006 a zavedení povinného kontrolního systému v roce 2007 postupně vedlo k tomu, že řízení kvality (rozuměj fungující organizace), se stalo nikoli prostředkem k dobře poskytované službě uživateli, ale cílem. Inspekce se soustřeďovaly, díky požadavkům kritérií standardů, na písemné dokumenty, metodiky, pracovní postupy, personální strukturu zaměstnanců, způsob jejich zaškolování, a hodnocení, havarijními postupy a tak dále. Ano, určitě jsou to všechno znaky určující fungující organizaci. Vytrácí se však původní smysl, ke kterému se nyní inspekce chtějí vracet - ochrana práv uživatelů, jejich bezpečí, sociální začlenění a prevence sociálnímu vyloučení.

Současné pojetí metodiky inspekcí se chce k původnímu smyslu vrátit, a prohloubit zaměření na konkrétní uživatele. V praxi to znamená zaměření inspekce především na sledování praxe poskytovatele z pohledu uživatele, respektive toho, zda služba skutečně naplňuje zásady zákona o sociálních službách a má konkrétní výsledky u jednotlivých uživatelů.

Inspekce kvality sociálních služeb nejsou všespasitelné, nejsou univerzálním nástrojem, kterým lze jednoznačně změřit a vyhodnotit všechny aspekty poskytovaných služeb. Neměl by to být také jediný nástroj pro hodnocení a rozvoj sociálních služeb. Prostřednictvím povinností poskytovatele a standardů kvality je zákonně stanovená minimální úroveň kvality sociálních služeb, jejíž naplňování je také prostřednictvím inspekce poskytování sociálních služeb kontrolováno. Ve Švédsku[1] např. objednávají kontrolu obce, aby zajistily kvalitu poskytovaných služeb, které financují, od neziskové uživatelské organizace (FUB – The Swedish National Association for Persons with Intellectual Disability). FUB vytvořil metodiku, podle které vstupuje k poskytovateli tým tří lidí – sociální pracovník, rodič a uživatel, ti jsou předem pro tuto činnost vyškoleni. Výsledky jsou dostupné zaměstnancům i místním politikům. Ve zvyšování kvality sociálních služeb a jejím vyhodnocování by měli hrát důležitou roli jejich zadavatelé a zřizovatelé a vytvářet další nástroje na krajských nebo obecních úrovních. Vhodnou variantou je sledování a vyhodnocování systému řízení kvality v sociálních službách asociacemi sdružujícími poskytovatele, či dalších profesních organizací za potřebné motivace a podpory vládních orgánů.

PhDr. Jaroslava Sýkorová

předsedkyně o. s. Instand, který je dodavatelem veřejné zakázky pro individuální projekt MPSV „Inovace systému kvality sociálních služeb"

[1] Informace získané od Iren Ahlud, členy organizace FUB v rámci stáže 4. a 6. června 2013 ve Švédsku, v rámci projektu OP LZZ „Modely podpory pro rozhodování lidí s mentálním postižením", realizovaný o. s. Instand.