



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Mohou být inspekce poskytovatelům sociálních služeb užitečné?

Před sedmi lety vstoupil v účinnost zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen ZSS), a s ním i ustanovení o provádění kontroly sociálních služeb ve čtvrté části ZSS. Inspekce poskytování sociálních služeb je státní kontrola, jejímž předmětem dle § 97 zákona o sociálních službách je plnění povinností poskytovatele dle § 88 a § 89 a kvalita sociálních služeb. Na začátku vstupovali do sociálních služeb k výkonu státní kontroly inspektori krajských úřadů. Od roku 2012 byli pověřeni prováděním inspekci poskytování sociálních služeb inspektori krajských poboček Úřadu práce ČR (KrP ÚP).

Ministerstvo práce a sociálních věcí realizuje v letech 2012–2014 systémový projekt, „Inovace systému kvality sociálních služeb“, který je financován z prostředků Evropského sociálního fondu v ČR prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost. Hlavními cíli projektu je, po šesti letech účinnosti zákona o sociálních službách, přezkoumat především oblast standardů kvality sociálních služeb a efektivitu i způsob provádění inspekci. Jedním z významných cílů bylo vzdělávání inspektorů KrP ÚP i další vzdělávání již vyškolených inspektorů. Za sedm let realizace inspekci získala zkušenosti s inspekci poskytování sociálních služeb většina poskytovatelů v České republice. Tato státní kontrola, její průběh a výsledky jsou zkoumány a často jsou předmětem odborných článků a konferencí. Zveřejňovány jsou bohužel obvykle pouze informace negativní. Stávají se tak podnětem pro další práci odpovědných orgánů. Současně je však možné z úst poskytovatelů slyšet i slova: „To byla úplně jiná inspekce, než o jakých jsem slyšel od kolegů.“ Proto byli ve spolupráci s KrP ÚP osloveni poskytovatelé, u nichž inspekce proběhla, s žádostí o zpětnou vazbu. V následujícím textu citujeme z dopisů dvou poskytovatelů, kteří udělali pozitivní zkušenost. Jsou důkazem o tom, že poskytovatelé, kteří to myslí s rozvojem kvality poskytovaných služeb vážně a profesionálně, dokáží práci a přístup inspektorů ocenit.

„Vždy jsme slyšeli, jak jsou inspekce na kvalitu poskytování sociálních služeb hrozné. Jednání s inspektory jsou bez jakékoliv zpětné vazby a při rozhovoru s nimi se necítíte jako partneři,“ píše v úvodu dopisu pracovníci domova pro osoby se zdravotním postižením z Ústeckého kraje.

„Když jsme se dozvěděli, že k nám má inspekce přijít, vcelku logicky jsme cítili obavy. Inspekce si vyžádala naše čerstvě zrevidované vnitřní předpisy k prostudování. Velký počet předpisů prý komise nemají rády. Byli jsme však později ujištěni, že na počtu nezáleží, pokud jsou dokumenty opravdu potřeba a pracuje se podle nich,“ popisují pracovníci domova dále průběh inspekce.

V dopise také uvádějí, že nervózní z kontroly nebyli pouze pracovníci, ale i někteří klienti. I oni cítili při slově kontrola negativní emoce, báli se, že něco dělají špatně, nebo že něco provedli. S příchodem komise však prý přišla velká úleva. Členky komise byly velice vstřícné, komuni-

kativní. Pokud jim během rozhovorů nebylo něco jasné, neautoritativně se na daný problém doptaly. Komise sbírala podklady nejen z administrativy, rozhovorů s pracovníky, ale především také prostřednictvím rozhovorů s klienty, které navštívila na jejich bytech. Klienti, kteří byli zpočátku nervózní, se uklidnili, a když viděli přístup komise, začali být velice uvolnění a komunikativní. Domů k nim totiž nepřišel někdo, kdo je bude kontrolovat, ale někdo, koho zajímá, jak žijí.

Výstupy z provedené inspekce pak hodnotí pracovníci těmito slovy: „Jelikož nikdo není neomylný, i u nás našla inspekce pár věcí, které nám doporučila upravit. Byly to především věci, ke kterým je potřebný určitý nadhled. Je vcelku logické, že tento nadhled po určité době ztratíte a právě nestranný pohled z venku je jednou z funkcí inspekci. Během rozhovorů jsme dostali podněty, jak vylepšit službu především po administrativní stránce, po praktické stránce nebyly výhrady. Byla možnost konzultovat i věci, na které nám nikdo jiný neuměl odpovědět, ačkoli to přímo v náplni inspekce nebylo. Obdrželi jsme také cenné informace, které určitě využijeme v našem dalším poskytování sociálních služeb. Vždy samozřejmě záleží na konkrétním složení komise či spíše povaze těchto lidí, ale rozhodně bych se inspekce kvality sociálních služeb nebála. Samotné slovo inspekce pochází z latinského *inspicere*, tedy 'nahlížet dovnitř, zkoumat'. To je to, co společně s vámi inspekce dělá. Nic víc, nic míň. Je jakýmsi mentorem, a pokud jste přesvědčeni, že svou práci děláte dobře, není se čeho bát. Je důležité umět si svou činnost obhájit a vysvětlit, proč ji právě takto vykonáváte. Inspekce vám podle naší zkušenosti může přinést náhled z venku a jiný názor. Pak už je pouze na vás, zda a jak výstupy z inspekce využijete.“

Nakonec krátké hodnocení provedené inspekce z pohledu vedoucí chráněného bydlení v Brně: „Velmi kladně hodnotím celý inspekční tým – dva externí inspektory a zaměstnankyni krajské pobočky Úřadu práce v Brně. Inspekční tým postupoval velmi profesionálně, podle daného harmonogramu a pravidel, se kterými jsme byli předem seznámeni. Přesně jsme věděli, co se bude dít a to nás brzy obav z inspekce zbavilo. Všichni členové inspekčního týmu byli odborníci s dlouholetou praxí, čehož si velmi vážíme. Zajímali se nejen o 'papíry', ale hlavně o dobrou praxi a úskalí práce s uživateli. Uživatel byl pro inspekci, stejně jako pro nás, na prvním místě. Pro všechny zaměstnance i uživatele byla tato zkušenost velkým přínosem. Přestože jsme neuspěli na sto procent, jsme na sebe pyšní, protože jsme si i díky inspekci potvrdili, jak je naše práce důležitá. A hlavně víme, kde máme v rámci poskytování sociálních služeb silná a slabá místa, co a jak zlepšovat. Přínosem pro nás byla také seznamovací schůzka, na níž jsme byli dva měsíce před provedenou inspekci seznámeni s jejím průběhem.“

Je třeba k tomu ještě něco dodávat? Patrně ne.

Autorkou článku je Ing. Milena Tomášková, inspektorka kvality sociálních služeb a vedoucí realizace cíle 3 v projektu „Inovace systému kvality sociálních služeb“.