



Konzultační den specializovaných odborníků – inspektorů kvality sociálních služeb MPSV

Termín	10. května 2010 od 10 hod do 14 hod
Místo	Zasedací místnost 2. patro, Podskalská 19, Praha 2
Téma	Standard 1 a povinnosti poskytovatele § 88
Účastníci	Novák, Syslová, Plachý, Kolačev, Jarošová, Sniegoňová, Leznar, Jelínková, Bednářová, Čtvrtníková, Sladká-Ševčíková, Hrdá, Kacanu, Mandys, Tomancová, Čechurová, Juryšek, Stainigl, Chovanec, Krutilová, Vitásková, Kráčmarová, Spáčilová, Nováková, Šobrová, Kodetová, Žebrová, Holečková, Mlejnková

Zápis

Výklad textu ke kritériím standardu 1 (Mgr. Syslová, Novák, Mlejnková, Ph.D.)

Termín zdroj definován jako KDE hledám.

Termín důkaz definován jako CO hledám.

Kritérium 1.b: *Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.*

VÝSTUP Z PRÁCE VE SKUPINÁCH:

- ZDROJE: vnitřní pravidla (etický kodex, domácí řád) rozhovory s respondenty (řízení dne aj.), záznamy o průběhu služby, smlouva, individuální plány, nabídka aktivit, setkání s rodinnými příslušníky, popis služby v registru, systém uplatňování stížností, stanovené povinnosti pro uživatele, rozhovory s pracovníky, pozorování, hodnocení od třetích subjektů (ankety, zpětná vazba studentů a stážistů,...)
- DŮKAZY: podíl uživatele na vytváření indi. plánu, denní režim, rozhodování o činnostech, jak, kam a kdy chodí uživatelé mimo zařízení, míra omezování toho, s kým se uživatel může stýkat, partnerské vztahy uvnitř zařízení, omezení v kouření, pití alkoholu, úsilí o případné navrácení způsobilosti, zachování možnosti odmítnout (nějakou činnost, dílčí službu)

* Rozhodování uživatelů není neomezené. Je omezené pravidly druhu služby a vůlí ostatních klientů. Poskytovatel nemůže vyhovovat klientům ve všech směrech, musí službu vést v mezích zákona o sociálních službách (zejména zásad § 2).



Kritérium 1.d: *Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.*

VÝSTUP Z PRÁCE VE SKUPINÁCH:

- ZDROJE: písemné materiály (etický kodex, domácí řád, smlouva, osobní dokumentace, letáky, výroční zpráva), výsledky činnosti (rozhovory s pracovníky, rozhovory s respondenty), prezentace služby na veřejnosti (hodnocení třetí stranou), pozorování (budova uvnitř a okolí, interakce pracovníků, role organizace v regionu - to, jak propojuje své aktivity s aktivitami dalších organizací a prostředím - atd.)
- DŮKAZY: označení a umístění služby, kolektivní vycházky, charakter společenských akcí (integrační či naopak jen v rámci zařízení či společně s obdobným), uvědomění si pracovníků, zda svým přístupem mohou ke stigmatizaci přispívat/snižovat (oslovování, mluvení o uživateli, oblečení personálu, když doprovází uživatele mimo zařízení), chování pracovníků v kontaktu s lidmi mimo vlastní službu, výzdoba zařízení, označování pomůcek a oblečení, adekvátnost činností věku (výrobky:-)

** Písemná pravidla ke stigmatizaci by přispěla uvědomění si pracovníků, ale byla by byrokratickou zátěží a nemusí nutně vést k dobré praxi ve službě. Téma se již většinou pravidel služby prolíná. Principy a hodnoty vyhledáváme nejenom v pravidlech, ale vyplývají i z praxe v zařízení, kterou během inspekce také ověřujeme. V rámci hlasování o tom, zda se má upravit oblast stigmatizace do písemné podoby, bylo 10 hlasů pro a 17 hlasů proti. Obě oblasti často splývají, existuje v nich zpětná vazba. V rámci inspekce by měly být popisovány rozpory a shody v praxi. (Obdobná situace je v kritériu 1.b.)*

Kritérium 1.a: *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 definovaného poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.*

Brainstorming: Co si představujeme pod pojmem POSLÁNÍ?

co mi služba nabízí, definice služby, stručná charakteristika služby, co jsem zač a co dělám, prvotní informace o tom, co nabízím, aby bylo každému jasné, jestli to je pro něj, marketingový slogan, aby se služba prodala, popis fungování organizace, je to



myšlenka – co ti druzí potřebují a jak my jim to můžeme dát, proč tu ta služba je a pro koho, veřejná deklarace o druhu a obsahu služby, marketingový slogan, důvod existence té služby, know-how, v čem jsme dobří oproti jiným, prvotní informace, která mě naláká jít do větší hloubky, co a komu poskytují, výstižná věta, směřování stručně sdělující komu, jak a kam, s jakým cílem, co jsem a pro koho, vyjádření specifčnosti, co mi to jako uživateli dá, smysl existence té služby

= vyjádření toho, co je služba zač – proč existuje a co přináší klientům

Není to: citace zákona, výčet činností, Pozor: nezaměňovat s veřejným závazkem

POSUZOVÁNÍ POSLÁNÍ:

- Není jednoznačně dáno, jak má vypadat, ale neměli bychom se uchylovat k formalismu.
 - Mělo by být krátké, stručné, výstižné.
 - Formulováno s ohledem na cílovou skupinu (nikoli „naším posláním je prevence sociální exkluze“).
 - Pozor: odlišovat od veřejného závazku a od cílů.
 - Musí vyjadřovat směřování služby, o co usiluje (nikoli „posláním je poskytovat službu“) – co se prostřednictvím služby změní
- ⇒ pro posuzování je klíčová zásada §2 – sociální začleňování

POSUZOVÁNÍ CÍLŮ:

- Cíl je určitý produkt nebo stav. Dávat pozor na záměnu cílů a posláním. Nesmíme rezignovat na význam slov!
 - K posuzování, resp. vyžadování definic dlouho-středně-krátkodobých, strategických, manažerských... cílů nemáme v zákoně oporu.
 - Dle kritéria 1.a posuzujeme: soulad se zásadami § 2 zákona, s druhem soc.slужby a soulad s individuálně určenými potřebami uživatelů
 - Charakteristiky SMART jsou náročné a nikde nejsou explicitně požadovány.
- ⇒ Minimum pro posuzování je:
- A. soulad se zásadami zákona resp. s posláním služby? (Naplněním jednotlivých cílů se zároveň přibližujeme k naplnění posláním služby)
 - B. měřitelnost - Jak se cíle plní a vyhodnocují? (vazba na standard 15)

[Částečně odlišné od výstupů KÚ ze dne 18.6.2009.]



ZVEŘEJŇOVÁNÍ POSLÁNÍ A CÍLŮ:

- Podle toho, co je smyslem zveřejnění – např.: info pro zájemce, donátory, partnery nebo konkurenci, veřejnost atd.?
- z Výkladového sborníku: „*Je-li dobře zformulované poslání, měřitelné cíle, které bude možné vyhodnocovat, na letáku být nutně nemusí.*
Strategické a dlouhodobé cíle tedy musí být dostupné jinde, například na internetu.
Zveřejnění krátkodobých cílů je na zvážení poskytovatele.“

SOUVISLOST standardu 1 s POVINNOSTÍ § 88 písm. a): *Zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, **cílech**, okruhu osob, jimž poskytují sociální služby, o kapacitě poskytovaných sociálních služeb a o způsobu poskytování sociálních služeb, aby způsobem srozumitelným pro všechny osoby.*

Pro veřejnost, zájemce a uživatele, by bylo smysluplné zveřejňovat „poslání“, nikoliv „cíle“. Pro donátory je zase smysluplné znát „cíle managerské“, nikoliv „cíle služby“, aby bylo zveřejněno, za co se peníze utrácejí. (Nelogické s ustanovení zákona! = návrh na novelu)

POSUZOVÁNÍ OKRUHU OSOB:

- Obecně - sociální služba je určena osobám v nepříznivé sociální situaci (příčemž druh postižení ani věk nelze považovat za nepříznivou sociální situaci).
- Vymezení okruhu osob musí - odpovídat registraci, informacím o službě, poslání, ...
- Vztah s důvody odmítnutí , které jsou pouze zákonné.
- Vymezení okruhu osob nesmí být diskriminující – v souladu se zákonem, s Listinou základních práv a svobod.
- Upřesňování okruhu osob nad rámec zákona s ohledem na druha pravidla služby? (např. služby pro veterány, jehovisty, pro příjemce IV. stupně závislosti příspěvku na péči apod.) – Nelze, jelikož registrovaná sociální služba je službou veřejnou, a není tedy možné ji poskytovat „pouze členům“; není rozdíl, jestli si klienti službu hradí plně či je dotována státními financemi. [Odlišné od výstupů KÚ ze dne 18.6.2009.]

* *Je potřebné tzv. negativní vymezení? – Není jednotný názor! Je dobré pro uvědomění si limitů služby, je to čitelnější pro zájemce o službu. Nese to s sebou riziko „nechtěných klientů“, které sociální službu nikde nenaleznou. Mají inspektoři respektovat limity práce pracovníků jako důvody k odmítnutí zájemce nebo vést k tomu, aby se dle potřeb klientů dovednosti doučili (a uměli tak vyhovět nap. celému spektru osob se zdravotním postižením)?*

[Odlišné od výstupů KÚ ze dne 18.6.2009.]

Kritérium 1.c: *Poskytovatel má písemně zpracovány **pracovní postupy** zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje.*



SOUVISLOST standardu 1 s POVINNOSTÍ § 88 písm. d): *Zpracovat **vnitřní pravidla** zajištění poskytování sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby.*

- z Výkladového sborníku: „*Písemná pravidla i písemně zpracované pracovní postupy se vydávají formou vnitřního předpisu. Vnitřní předpisy tedy upravují pravidla chování nebo pracovní postupy v různých situacích při poskytování sociální služby. Závaznost a odpovídající forma zpracování je dána jejich tématem.*“
- ROZDÍL vnitřních pravidel:
 - A. veřejné: informace pro zákazníka, příbalový leták, návod k použití – analogicky v sociálních službách = domácí řád, ceník služeb, práva a povinnosti, ... – musí být srozumitelné zájemci a uživatelé
 - B. interní: výrobní postup, pracovní normy – analogicky v sociálních službách = metodiky, manuály, – není nutné, aby byly srozumitelné uživatelům, ani není nezbytné je zveřejňovat, hlavně musí být jasné pracovníkům (Nelogické s ustanovení zákona! = návrh na novelu)

POSUZOVÁNÍ PRACOVNÍCH POSTUPŮ:

- Hodnocení 1.c - duplicita s dalšími kritérii – zde hodnotit jen to, co není hodnoceno jinde (nelze např. za chybějící pravidla pro informování zájemců strhnout body v 1 c a znovu ve 3).
- Nevyžadovat pracovní postupy pro základní činnosti podle druhu služby. Nikde není explicitně řečeno, že „pracovní postupy zaručující řádný průběh služby“ rovná se popisy základních činností! [Odlišné od výstupů KÚ ze dne 18.6.2009.]
Z 90 % jsou pracovními postupy ty, které jsou přímo vyžadovány jednotlivými standardy. Dále se tam počítají další dle povahy služby (doplňující).

Cvičení s anonymním textem inspekční zprávy MPSV – standardu 1, námitky poskytovatele a rozhodnutí MPSV

Texty byly (s podmínkou mlčenlivosti) zaslány účastníkům setkání. Z časových důvodů nebyl dokument - s výjimkou několika dílčích témat – systematicky diskutován.



Hodnocení setkání a doporučení:

Probíráno bylo příliš mnoho témat. Mnoho informací znejasňuje závěry. Příště se zaměřit na méně okruhů a probírat je více do hloubky. V budoucnu dodiskutovat obsah posláních, co by mělo obsahovat, zajistit případnou legislativní úpravu. V hodnocení setkání často zaznívalo, že chybí jasné závěry k probíraným tématům standardu č. 1. Diskuze rozdílných názorů byla právě tím zajímavá a plodná, protože ukázala, jak je téma standardu č. 1 subjektivní a individuální nejen mezi poskytovateli, ale i inspektory.

Inspektoři projeví zájem o následné probírání tématu standardu č. 2 – ochrana práv.

Diskutována přítomnost legislativního odborníka na setkání – zazněla rozporuplná zkušenost s právníky, obtížně by se taková osoba hledala a jednalo by se pouze o její právní názor.

Poznámka: Inspekce při hodnocení nemůže jít nad rámec zákona. Sociální služby se musí řídit právními předpisy, vydávané výklady a metodiky jsou pouze doporučeními. Dobrá praxe však může ležet i mimo oblast zachycenou zákonem.

Zapsala dne 14. 5. 2010 Kristýna Mlejnková
Doplnili: Dana Syslová, Ivana Žebrová, Jan Mandys