

Seznam příloh

Příloha č. 1: Příčiny nedostatku kvality sociálních služeb

Příloha č. 2: Důsledky nedostatku kvality sociálních služeb

Příloha č. 3: Analýza aktérů

Příloha č. 4: Standardy kvality sociálních služeb

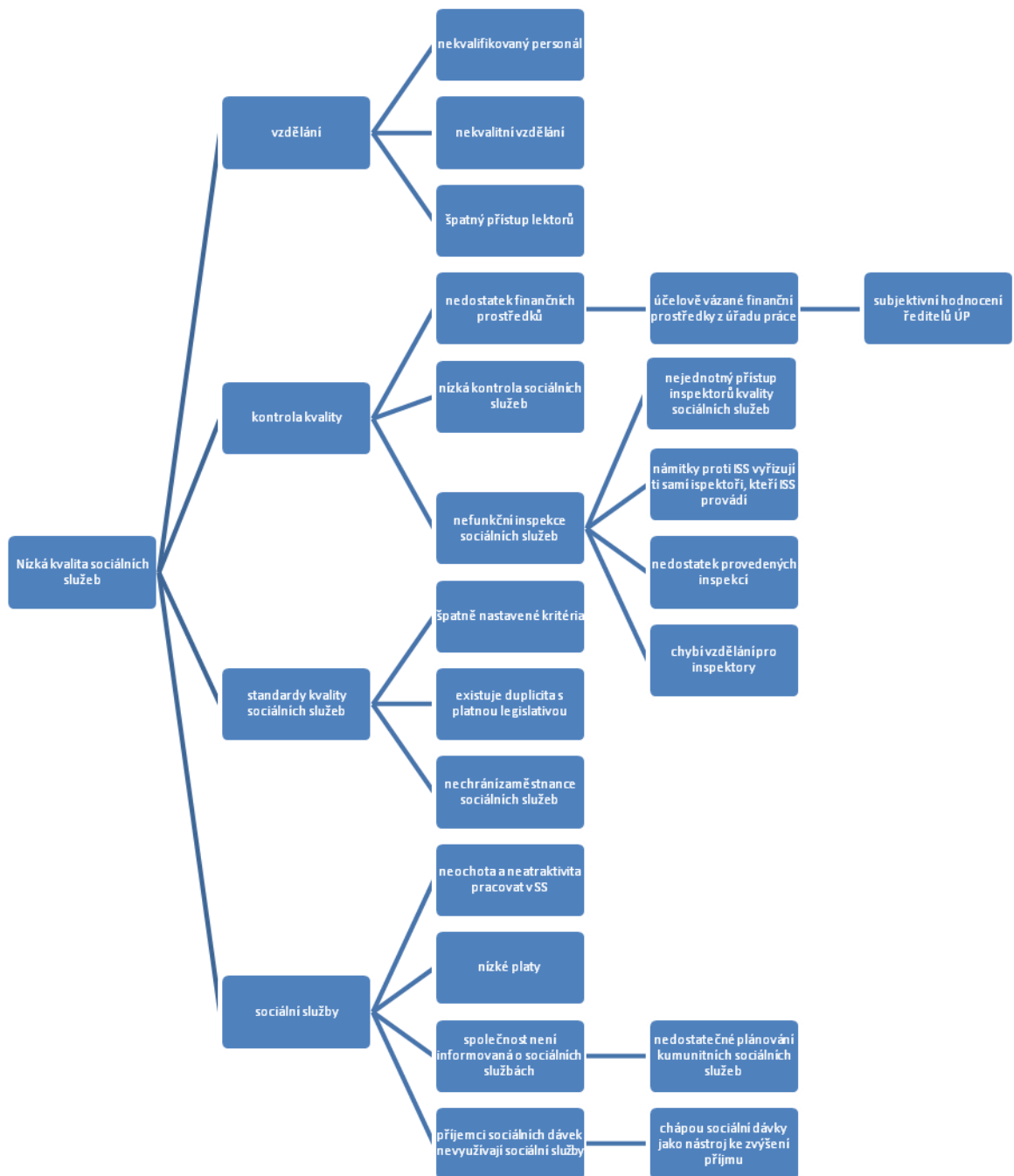
Příloha č. 5: Modely kvality

Příloha č. 6: Dotazník inspekce kvality sociálních služeb - pro poskytovatele

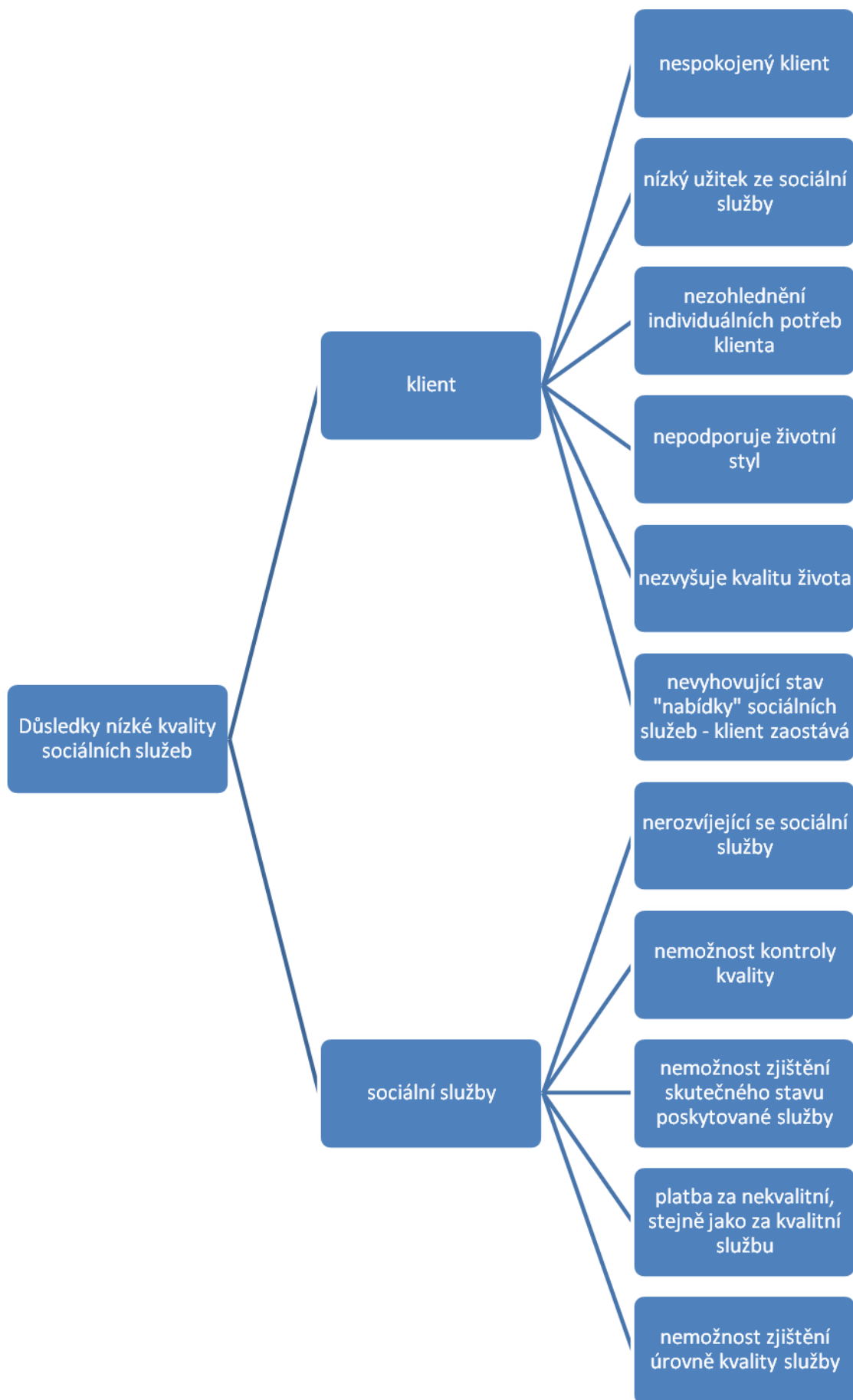
Příloha č. 7: Dotazník inspekce kvality sociálních služeb - pro inspektory

Přílohy

Příloha č. 1: Příčiny nízké kvality sociálních služeb (graf)



Příloha č. 2: Důsledky nízké kvality sociálních služeb (graf)



Příloha č. 3: Analýza aktérů

Inspektor SS

Inspektor je nezávislý odborník, který kontroluje naplňování SQSS, jehož posláním je ochrana práv uživatelů. Poskytuje zařízení potřebnou podporu pro rozvoj. Inspektorem se může stát ten, kdo splní podmínky vzdělání, osobnost. předpokladů a praxe v soc. službách. Inspektor má zájem a postoj nízký (není pro něj důležitá kvalita služby, pokud se jej přímo nedotýká), ale moc má střední (hodnotí službu dle kritérií).

Poskytovatel SS

Poskytovatelem soc. služeb rozumíme, organizaci, která poskytuje soc. služby. Prostřednictvím služeb je zajišťována pomoc při péči o vlastní osobu, zajištění stravování, ubytování, chodu domácnosti, ošetřování, pomoc s výchovou, poskytnutí informace, zprostředkování kontaktu s okolím, pomoc při prosazování práv. Poskytovatel má velký zájem (dobré jméno organizace) a střední moc (poskytuje soc. služby v nejlepší možné kvalitě, byť je omezován financemi).

Úřad práce ČR

Novela zákona o soc. službách, přenesla působnost inspekce z krajských úřadů na úřady práce. Nastala situace, že inspektoři vykonávající inspekci na KÚ, měli přejít na ÚP. Ve většině případů nastoupili na ÚP noví zaměstnanci, kteří danou oblast vůbec neznají, nemají zkušenosti a kontakty, které by mohly využít. Objevila informace, že přizvat nezávislého odborníka k inspekci je finančně náročné. Nikdo z MPSV ředitelům ÚP nevysvětlil, že nezávislí odborníci zastávají v inspekci určitou funkci. Externí inspektoři byli vyškoleni za miliony korun, aby mohli tento post vykonávat ale nyní je jejich spolupráce minimální. Ředitelé ÚP nejsou informováni o činnosti inspekce, a tak není divu, že na „provoz“ jsou vynakládány min. částky. Úřad práce má střední moc (zajišťuje inspekci, financuje ji), ale má nízký zájem (nedostatečná informovanost ředitelů ÚP o potřebnosti inspekci).

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

MPSV v souvislosti s inspekci stanovuje předpisy a kritéria, pro poskytovatele soc. služeb i pro samotnou inspekci. Podle těchto dokumentů (např. SQSS, zákon o SS, apod.) jsou vedeny soc. služby a taktéž jsou podle těchto dokumentů služby hodnoceny

(např. SQSS, metodický pokyn k provádění inspekcí, zákon o SS, apod.). Dále stanovuje vzdělávání pracovníků v soc. službách i inspektorům, ale praxe je poněkud jiná. V současnosti není vzdělávací program pro inspektory, zúčastňují se pouze sezení, které jsou realizována prostřednictvím kraj. úřadů. MPSV má relativně vysokou míru moci (stanovuje pravidla, kritéria) ale zato nízký zájem a postoj.

Uživatelé sociálních služeb

Uživatelem rozumíme osobu, které je poskytována soc. služba, je jejím příjemcem a tedy konečným „zákazníkem“. Má velký zájem na tom, aby byla služba co nejkvalitnější (uspokojení potřeby). Zároveň má nízkou moc nějakým způsobem službu změnit k lepšímu (podněty, stížnosti).

Asociace poskytovatelů sociálních služeb

Je největším profesním sdružením, sdružujícím poskytovatele soc. služeb v ČR. Asociace je nezávislé sdružení právnických a fyzických osob, registrovaných poskytovatelů soc. služeb, sledující rozvoj a zvyšování úrovně služeb. Asociace bude mít dle mého názoru velký zájem o kvalitní soc. služby (hájí zájmy členů) a zároveň má střední moc (poskytuje odborné poznatky, postoje).

Následující tabulka je posuzována čistě ze subjektivního pohledu.

Aktér	Zájem		Moc		Postoj	
	odhad	spolehlivost odhadu	odhad	spolehlivost odhadu	odhad	spolehlivost odhadu
Inspektor SS	nízký	???	střední	?	nízký	???
Poskytovatel SS	velký	?	vysoká	?	střední	??
Úřad práce ČR	nízký	???	střední	??	nízký	???
MPSV	střední	?	vysoká	/	nízký	??
Asociace poskytovatelů SS	velký	/	střední	?	vysoký	/
Uživatelé SS	velký	/	nízká	?	střední	??

Standard č. 1: Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Jak uvádí Čámský, Sembdner a Krutilová (2011) poslání je souhrnem toho, proč poskytovatel či zařízení existuje, kam směřuje, jakým způsobem a čeho chce dosáhnout. Organizace vedená posláním je termín, který má svůj původ v komerční sféře. Orientace na poslání (vizi) nastiňuje cestu k úspěchu, umožňuje získat a udržet si zákazníky (uživatelé, klienty) a zároveň poskytovat jistotu a konkurenceschopnost v konkurenčním a dynamicky se měnícím prostředí.

Poslání, cíle, cílová skupina a principy poskytování sociálních služeb určují směřování a společné hodnoty ve způsobu poskytování sociálních služeb. Poslání určuje dlouhodobé a krátkodobé cíle organizace a všem zúčastněným (pracovníkům, vedení, zákazníkům, veřejnosti, konkurentům, partnerům, rodinám uživatelů) vyjasňují její zaměření. Úspěch poskytovatele je mimo jiné závislý na tom, do jaké míry se podaří soustředit úsilí a zdroje na plnění krátkodobých a dlouhodobých cílů. Výhoda takového zřetelného zaměření spočívá v tom, že udává směr a podporuje pracovníky v rozhodování, jakým aktivitám je třeba dát prioritu. Správně formulované poslání motivuje pracovníky a odráží, čeho chce poskytovatel dosáhnout, vymezuje konkrétní cesty a strategie, jež vede k cíli, spolu s udržením či probuzením zájmu klientů/uživatelů, rodinných příslušníků a dalších subjektů vně poskytovatele.

Kvalitní poslání je tvořeno celým týmem pracovníků, je srozumitelné pro veřejnost a je jakýmsi „vývěsním štítem“ organizace. Musí být v souladu s národními cíli, musí být pravdivé a reflektovat proces sociálního začleňování, prevenci sociálního vyloučení a běžný způsob života (Čámský, Sembdner, Krutilová 2011: 74-75).

Čámský, Sembdner, Krutilová (2011) dále mluví o veřejném závazku. Jasně, průkazné a zřetelné koncipování základního prohlášení poskytovatele (poslání, cíle, principy služeb a cílová skupina) je velmi významné jak pro rodinné příslušníky uživatele, tak pro samotného klienta služby i pro širší zájmové skupiny (samospráva, nevládní organizace, dobrovolníci, podnikatelský sektor, fyzické osoby, dárci, apod.). Význam veřejného závazku spočívá v tom, že dává možnost správného výběru v nabídce a zjednodušuje jednání se zájemci o službu. Vlastní veřejný závazek se učiní zveřejněním základních prohlášení.

Veřejnost očekává naplňování těchto prohlášení v praxi. Činnost zařízení bude průhledná (transparentní), čímž se stává důvěryhodnějším partnerem pro uživatele, dárce, samosprávu, jiné organizace apod. Zveřejnění základních prohlášení má navíc ochranné funkce pro uživatele. Umožňuje kontrolu toho, zda zařízení naplňuje, co si předsevzalo. Dokumenty by měly být k dispozici na veřejně přístupných místech (např. v čekárně či vstupní hale zařízení, v jiném zařízení – zdravotnickém, na obecním úřadě atd.), nebo jsou v elektronické podobě na internetu, příp. byly texty zveřejněny v tištěné podobě (v letácích, propagačních materiálech, apod.) (Čámský, Sembdner, Krutilová 2011: 75-76).

Standard č. 2: Ochrana práv osob

Standard č. 2 zabezpečující ochranu práv uživatelů sociálních služeb patří ke klíčovým standardům a při inspekci k nejvíce sledovaným. Jde především o to, aby bylo zjištěno dodržování lidských práv uživatelů i pracovníků a aby sociální služba aktivně hledala možné oblasti střetu zájmů, k nimž by mohlo dojít v důsledku toho, že uživatel sociální službu využívá, a eliminovala je (Čámský, Sembdner, Krutilová 2011: 89).

Podstata tvorby týmového standardu kvality č. 2 spočívá v identifikaci rizik možného porušení práv uživatelů sociálních služeb, jednak ve vytvoření mechanismu a opatření, která mají těmto rizikům předcházet, příp. je zcela eliminovat. Přestože se tento standard kvality označuje jako „ochrana práv uživatelů“, má vazbu na konkrétní poskytovatele služeb a současně obsahuje prvky ochrany práv poskytovatelů a jejich pracovníků. Povinností poskytovatele, kterou mu tenhle standard ukládá, je definovat situace, kdy může dojít k porušení práv uživatelů sociálních služeb. Proti těmto rizikovým situacím se poté stanoví preventivní opatření. Písemně je tedy vhodné zpracovat jak situace možného porušení práv uživatelů, tak situace možného střetu zájmů mezi uživateli, pracovníky a organizací (Čámský, Sembdner, Krutilová 2011: 90).

Standard č. 3: Jednání se zájemcem o sociální službu

Zájemce o službu je před uzavřením dohody seznámen se všemi podmínkami poskytování služby. Pracovník zařízení v procesu, jehož obsah je vymezen tímto standardem, zjišťuje, co zájemce od služby očekává, a společně pak formulují, jakým způsobem bude poskytovaná služba naplňovat dojednané cíle.

Poskytovatel zájemce informuje o nabízené sociální službě a o všech právech i povinnostech, které pro něj ze smlouvy o poskytování služby vyplývají, včetně podmínek, způsobu poskytování služby a její ceny. Cíle, které by sociální služba měla naplňovat, určí v jednání s poskytovatelem uživatel, přičemž poskytovatel – je-li to třeba – přiformulování osobních cílů zájemce o službu podporuje.

Příslušný pracovník zařízení se zájemcem o službu dojednává, jaké osobní cíle by měla (či bude) naplňovat a jaká bude konkrétní forma, průběh, podmínky a rozsah poskytovaných služeb. Osobní cíle současně vycházejí z možností a schopností zájemce o službu.

Informace o službě poskytovatel zájemci o službu předkládá s ohledem na jeho situaci a možnosti vnímat a chápat takovým způsobem a v takovém rozsahu, aby bezpečně rozpoznal, zda služba naplňuje jeho potřeby, a aby se mohl informovaně rozhodnout, zda ji využije, či nikoli. Poskytovatel stanoví pravidla pro odmítnutí zájemce o službu z důvodu nedostatečné kapacity či nesplnění rozhodujících kritérií pro cílovou skupinu uživatelů (Standardy kvality sociálních služeb, MPSV 2002 in (Čámský, Sembdner, Krutilová 2011: 113).

Standard č. 4: Smlouva o poskytování sociální služby

Podle zákona o sociálních službách lze sociální služby poskytovat zásadně jen na smluvním základě a poskytovatel o tom s uživatelem sjednává příslušnou smlouvu. Ta má náležitosti jednak obecně požadované občanským zákoníkem, jednak speciálně vyžadované zákonem o sociálních službách. V taxativně vyjmenovaných případech zákon předpokládá písemnou formu smlouvy, v dalších pak pouze v případě, navrhne-li ji alespoň jedna ze smluvních stran.

Postavení účastníků smlouvy – poskytovatele i uživatele – je rovné. Vyplývá to jednoznačně z celého zákona o sociálních službách a akceptují to i standardy kvality. Obecně byl úmysl narovnat vztahy mezi těmi, kdo službu poskytují, a těmi, kterým je poskytována, jedním z vůdčích záměrů vzniku tohoto zákona.

Významná integrace státu do oblasti poskytování sociálních služeb je zde dána samozřejmě především (ale nejen) tím, že stát určitým osobám poskytuje příspěvek na péči, který je de facto přísně účelovou sociální dávkou, a stát si pochopitelně ponechává významné kontrolní pravomoci, pokud jde o využívání tohoto příspěvku. Aby byl příspěvek použit v souladu s potřebami příjemce a aby bylo zajištěno, že příspěvek

může tyto potřeby z větší části krýt, vydává MPSV prováděcí předpis, vyhlášku, která stanoví horní hranici cen některých služeb, na jejichž poskytování má stát zájem, jež považuje za nezbytné a na něž touto sociální dávkou přispívá.

V tomto smyslu musí být i uzavíraná smlouva v jistém smyslu direktivní, je tomu tak ale de facto pro oba účastníky, pro poskytovatele i pro uživatele. Ve všem ostatním by smlouva již měla být skutečně výrazem dobrovolnosti ujednání účastníků, vyplývajícím i z jejich rovného postavení ve vzájemných vztazích.

Důležitým znakem této smlouvy by měla být transparentnost, jasnost a srozumitelnost, přiměřená oblasti úpravy vzájemných vztahů i schopnostem a poměrům účastníků, zejména uživatele. Podmínkou platnosti smlouvy je totiž nepochybně okolnost, že je srozumitelná těm, kdo ji sjednávají (Čámský, Sembdner, Krutilová 2011: 119-120)

Standard č. 5: Individuální plánování sociální služby

Při posuzování toho, zda je sociální služba kvalitní a potřebná, hraje důležitou roli skutečnost, zda ve službě individuální plánování probíhá, zda je opravdu individualizované (tedy ne „všem všechno stejně“), zda je do něj zapojen uživatel služba, zda se vyvíjí v čase (osobní plány jsou vyhodnocovány, revidovány, měněny) a zda má poskytovatel zpracována písemná pravidla, podle kterých při plánování a vyhodnocování služby postupuje.

Individuální plánování je jedním z klíčových standardů a přímo se prolíná a souvisí i se standardy dalšími, např. se standardem č. 2, který se zabývá ochranou lidských práv, a standardem č. 8, jenž sleduje návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje. Pokud je služba např. nastavena tak, že uživatele „opečovává“ a rozhodování za jeho život „bere na sebe“, projeví se to i v individuálním plánování. Uživatel takové služby nebude mít možnost naplňovat své potřeby a realizovat své osobní cíle, pokud budou citované potřeby a cíle spojovány zejména s rizikem „co kdyby se něco stalo...“, jak jej vnímají pracovníci.

Individuální plánování vždy vychází především z druhu poskytované sociální služby a z cílové skupiny, které je služba určena (Čámský, Sembdner, Krutilová 2011: 141).

Standard č. 6: Dokumentace o poskytování sociální služby

Standard č. 6 je opět jedním z těch, které obracejí pozornost k dodržování lidských a občanských práv a k ochraně osobních údajů. To, jak často se standardy kvality touto problematikou zabývají, dokazuje, jak mimořádný význam je jí připisován a jak je důležité, aby poskytovatel tuto problematiku měl neustále na mysli v celém průběhu své činnosti, ve všech vztazích, které mohou mezi ním a uživatelem nastat.

Poskytovatele sociálních služeb je zde třeba chápat nejen jako toho, kdo bude důsledně dbát všech práv a oprávněných zájmů uživatelů, ale kdo v přiměřeném rozsahu bude práva svých klientů chránit, a dokonce jim i účinně pomáhat při jejich naplňování.

Dokumentaci o poskytování sociální služby bychom měli považovat i za možný zdroj neoprávněných zásahů do práv uživatelů, zejména z hlediska narušení, nebo dokonce porušení ochrany jejich osobních a citlivých údajů, příp. osobních údajů osob jim blízkých.

Vedení dokumentace je z hlediska činnosti poskytovatele zcela nezbytné a je třeba, abychom zpracovali taková vnitřní pravidla pro její vedení, zpracování a evidenci, která eliminují možnost porušení práv uživatelů, ledaže by se tu jednalo o úmyslný trestný čin. Tato pravidla by měla mít písemnou podobu, musí být závazná pro všechny pracovníky organizace a všichni pracovníci s nimi také musí být prokazatelně seznámeni (Čámský, Sembdner, Krutilová 2011: 153-154).

Standard č. 7: Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Zvýšený důraz na respektování lidských práv, důstojnosti a oprávněných zájmů klientů je v zákoně, prováděcích předpisech a ve standardech kvality vyjádřen celou řadou závazných požadavků. Jejich smyslem je zajistit, aby v celém procesu poskytování sociálních služeb byla práva uživatelů důsledně chráněna a aby se preventivně vytvořily takové mechanismy, které budou bránit možnému – byť třeba i neúmyslnému – poškozování jejich práv a zájmů.

K tomu slouží individuální plánování sociálních služeb, pravidla pro řešení nouzových a havarijních situací, zásady jednání se zájemcem o službu, pravidla na ochranu osobních údajů a především samotná smlouva o poskytování sociální služby, která by měla v obecné rovině postihnout pokud možno všechny vztahy, jež mohou mezi poskytovatelem a uživatelem v průběhu poskytování sociální služby vzniknout.

Nikdy však nemůžeme zcela vyloučit, že nenastane situace, kdy se uživatel může cítit ve svých právech dotčen – ať už objektivně, nebo subjektivně, oprávněně nebo třeba jen domněle. I na takové situace je třeba pamatovat a mít předem připraven jasný, průhledný a srozumitelný způsob jejich řešení, který současně umožní i uživateli (či osobám jemu blízkým), aby se poměrně jednoduchým způsobem nejen domohli nápravy, ale příp. dosáhli i toho, že řešení, s nímž by nebyl spokojen, následně přezkoumá někdo jiný, nezaujatý.

K tomu by právě měla sloužit pravidla pro vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytovaných sociálních služeb. Poskytovatel by měl tato pravidla (včetně stížností a podání vůbec) ovšem chápat nikoli pouze jako vyjádření určité míry nespokojenosti se způsobem, jak své služby poskytuje, ale i jako zpětnou vazbu, kterou je nucen zabývat a řešit ji. Tato iniciativa uživatele – třeba i anonymní – by u poskytovatele měla vést k zamyšlení nad tím, zda konkrétní způsob, jakým službu poskytuje, není třeba zlepšit, nebo dokonce zcela změnit (Čámský, Sembdner, Krutilová 2011: 159-160).

Standard č. 8: Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Standard, který se zabývá návazností poskytované sociální služby na další dostupné zdroje, patří ke standardům důležitým, neboť právě v něm se projeví praxe poskytované sociální služby při vytváření podmínek svým uživatelům vzhledem k vnějšímu světu a vnějším zdrojům.

Zda je v praxi poskytovatele uplatňována návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje, to se hodně projevuje ve standardu č. 2, jenž se zabývá naplňováním a uplatňováním lidských práv. Pokud uživatel nemůže využívat běžné zdroje (je „přepečováván“ a nemá možnost výběru a uplatnění své vůle), potom není sociální služba poskytována tak, aby vedla k jeho sociálnímu začlenění nebo aby zabránila jeho sociálnímu vyloučení. Tento standard přímo navazuje i na individuální plánování, tedy na standard č. 5. Pokud probíhá individuální plánování dobře a funkčně, v individuálních plánech najdeme důkazy o tom, že uživatel využívá i jiné zdroje než jen poskytovanou sociální službu.

Mezi další dostupné zdroje patří instituce a zařízení, jež jsou běžně dostupná pro většinou populaci, tj. školy, úřady práce, sociální úřady, zdravotnická zařízení,

obchody, pošty, zařízení pro volnočasové aktivity, kroužky, zájmové kluby, kluby pro seniory, rekvalifikační agentury, kavárny, cukrárny, prodejny specializovaných pomůcek, atd. (Čámský, Sembdner, Krutilová 2011: 178).

Standard č. 9: Personální a organizační zajištění sociální služby a Standard č. 10: Profesní rozvoj zaměstnanců

Lidské zdroje jsou rozhodujícím faktorem veškerého rozvoje. Jejich význam v sociálních službách je v současné době akcentován jednak požadavky na kvalitu poskytovaných sociálních služeb, jednak zvyšováním úlohy znalostí v sociálně-ekonomickém rozvoji jednotlivých poskytovatelů sociálních služeb. V současné době sílí konkurenční tlak mezi jednotlivými poskytovateli a organizace i jednotlivci se musí vyrovnávat s větší konkurencí. Vzdělanost a vysoká flexibilita se tak stávají konkurenčními výhodami nejen pro jednotlivce a poskytovatele, ale i pro celý trh sociálních služeb (Čámský, Sembdner, Krutilová 2011: 182).

Standard č. 11: Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Při posuzování toho, zda je poskytovaná sociální služba kvalitní a zda vychází z potřeb a možností uživatele, je dobrým ukazatelem přiměřenost místa a doby poskytování sociální služby potřebám cílové skupiny uživatelů služby. Tento standard stanovuje:

poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb,

při ověřování, zda jsou místo a čas poskytování sociální služby dostupné pro uživatele, poskytovatel vychází zejména z toho, komu je služba určen, tedy z potřeb stanovené cílové skupiny,

každá cílová skupina se liší rozsahem a mírou svých potřeb, a to i v čase a místě poskytování sociální služby.

Proto je namístě otázka, kdy a kde naši uživatelé službu potřebují. Při vymezení času a místa poskytování služby hraje stěžejní roli také druh poskytované služby a její kapacita (Čámský, Sembdner, Krutilová 2011: 203).

Standard č. 12: Informovanost o poskytované sociální službě

K tomu, abychom se mohli kvalitně rozhodnout, ovšem potřebujeme informace – dostatek informací, a ne ledasjakých, nýbrž informací kvalitních, kterým dobře rozumíme. Přijmeme-li nějaké rozhodnutí na základě informací, které jsme pečlivě zvážili, je velmi pravděpodobné, že nebudeme a priori pochybovat o jeho správnosti a o tom, zda je v našem vlastním zájmu. Naopak v sobě jistě najdeme nemálo energie k tomu, abychom se za toto rozhodnutí skutečně postavili a vyvinuli úsilí, které bude směřovat k jeho naplnění. Samostatné a informované rozhodování vytváří pocit potřebné právní jistoty.

Zákon o sociálních službách a standardy kvality položily maximální důraz na partnerské vztahy mezi poskytovateli sociálních služeb a uživateli. Kvalitní partnerské vztahy se mohou rozvíjet jen v atmosféře důvěry, která se opírá o nabyté zkušenosti a o dostatek kvalitních informací. Proto je tak důležité poskytnout uživatelům i zájemcům o sociální službu solidně zpracovaný soubor informací, který jim zprůhlední jak poskytovatele jako takového, tak samotné poskytované sociální služby. Prvořadá je samozřejmě relativně podrobná a vyčerpávající informace o samotné službě, velmi významná je však i informace o poskytovateli (Čámský, Sembdner, Krutilová 2011: 204-205).

V informačních materiálech by měl poskytovatel co nejpřehledněji a relativně podrobně uvést především informace o sociální službě, kterou poskytuje¹. Z nich by se měl zájemce o službu (ale třeba i stávající uživatel) dozvědět nějaké významnější skutečnosti o samotné službě, o tom, jakým způsobem a za jakých podmínek neposkytována, o různých garancích apod. (Čámský, Sembdner, Krutilová 2011: 205).

¹ Okruhy zásadních otázek, jimiž by se informační materiály měly zabývat: Co je obsahem služby? Uzavírá se o službě smlouva? Jaké je postavení uživatele? Jaké náležitosti je třeba splnit, aby se zájemce o službu stal uživatelem? Jak jsou chráněna práva a oprávněné zájmy uživatelů a jejich osobní a citlivé údaje? Je služba poskytována anonymně? Jaké základní činnosti jsou v rámci služby poskytovány (včetně základního i odborného sociálního poradenství)? Jaké fakultativní (nadstandardní) činnosti organizace poskytuje? Jak uživatel poskytnuté služby hradí a podle jakých zásad (vyhláška, sazebníky)? Jak uživatel ovlivňuje průběh a kvalitu poskytované služby (včetně individuálního plánování)? Jaké jsou garance kvality poskytovaných služeb (registrace, vnitřní kontrola, kontrola zřizovatelem, standardy kvality, inspekce kvality)? Je možné podávat stížnosti, připomínky a podněty ke kvalitě a způsobu poskytování služeb? Dá se tak činit i anonymně? Jak se organizace stížnostmi zabývá? Jak a za jakých podmínek lze vypovědět smlouvu? Spolupracuje organizace s osobami blízkými uživateli? Jak? Kdy (za jakých podmínek) organizace nemůže službu poskytnout? Co je to příspěvek na péči? Kdo o něm rozhoduje, co se z něj hradí a kdo kontroluje správné využívání příspěvku? (Čámský, Sembdner, Krutilová 2011: 205-206).

Standard č. 13: Prostředí a podmínky poskytovaných sociálních služeb

Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob. (Kritérium není zásadní)

Poskytovatel poskytuje pobytové a ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám. (Kritérium není zásadní)

(Čámský, Sembdner, Krutilová 2011: 211).

Standard č. 13 obsahuje 2 kritéria, která sice nejsou označena jako zásadní, nicméně z pohledu uživatele, jeho rodiny, laické i odborné veřejnosti mají velký význam. (Čámský, Sembdner, Krutilová 2011: 211).

Sociální služba je aktivita, kterou v průběhu svého života může využít každý z nás zejména v situacích, kdy nastane určitá, leckdy velmi významná a podstatná sociální událost či skutečnost, v důsledku které se člověk dostane do nepříznivé životní či sociální situace. Pokud by se nám taková situace přihodila, jistě bychom si přáli, aby nám byla sociální služba zajištěna na odborné úrovni, důstojně a v příjemném prostředí, s respektem k naší osobnosti a lidským právům. Ještě vyšší význam získávají zmíněné aspekty v případě, kdy je sociální služba spojena s ubytováním, trvalým či přechodným bydlením člověka, který se tak často stává zčásti nebo zcela závislým na poskytovateli služeb, a to ve většině oblastí svého života (Čámský, Sembdner, Krutilová 2011: 211).

Standard č. 14: Nouzové a havarijní situace

Požadavkem standardu k nouzovým a havarijním situacím je definovat si v každé poskytované sociální službě, k jakým situacím by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním sociální služby a jak by měl poskytovatel postupovat v případě, že tyto situace nastanou (Čámský, Sembdner, Krutilová 2011: 215).

Povinnost písemně definovat nouzové a havarijní situace je pro poskytovatele jasně dána. Musí přitom vycházet z typu poskytované sociální služby, ze specifik cílové skupiny a z prostorových a regionálních podmínek sociální služby (Čámský, Sembdner, Krutilová 2011: 216).

Standard č. 15: zvyšování kvality poskytované sociální služby

Standard zvyšování kvality sociální služby v podstatě završuje úsilí poskytovatele v tvorbě všech standardů předešlých. Kvalita poskytované služby se jasně prokazuje tím, že se sociální služba stále vyvíjí, zlepšuje a směřuje k co nejvyšší kvalitě. Nástrojem pro zjištění, jak na tom s kvalitou služby poskytovatelé jsou, je mimo jiné průběžné ověřování a hodnocení, zda jsou naše služby skutečně takové, jak deklarujeme svým posláním, nebo zda poskytujeme služby určené cílové skupině a taktéž zda jsou naše cíle a zásady v reálné shodě s tím, co je náš veřejný závazek. Pokud zjistíme, že naše praxe je v rozporu s tím, co deklarujeme, je možné buď změnit stávající praxi, nebo upravit veřejný závazek tak, aby odpočíval skutečnosti při poskytování služby (Čámský, Sembdner, Krutilová 2011: 220).

Způsoby, jak průběžně kontrolovat a hodnotit, musí nutně odpovídat druhu a charakteru poskytovaných služeb. Organizace si stanoví způsoby a četnost hodnocení, které má písemně zaznamenány v písemných metodikách či směrnících.

Průběžné hodnocení a kontrola probíhají např. na pravidelných setkáních či poradách a v daném intervalu probíhá hodnocení (např. formou týmového setkání), kdy se organizace zabývá tím, zda je praxe v souladu s deklarovaným veřejným závazkem (Čámský, Sembdner, Krutilová 2011: 220).

Nejvýznamnějším nástrojem kontroly, zda je naše služba kvalitní, je zpětná vazba od našich uživatelů. Způsob zpětné vazby musí být bezpečný a pokud možno i anonymní, aby bylo zaručeno, že uživatelé sdělí svůj názor otevřeně a bez obav z možných následků.

Další ukazatele, které mohou poukázat na kvalitní službu a na možnosti jejího zlepšení uvádí Čámský, Sembdner, Krutilová (2011): zpětná vazba od pracovníků poskytovatele a zpětná vazba od rodinných příslušníků, spolupracujících a navazujících organizací (Čámský, Sembdner, Krutilová 2011: 221).

V posledních letech se objevila řada nových nástrojů pro ověření kvality poskytovaných služeb, a to jak s evropskou, tak národní působností. Tyto nástroje často působí v kontextu standardů kvality a při jejich aplikaci se vychází zejména z pohledu a stanoviska uživatele služeb. Jedná se např. o projekt E-Qualin, realizovaný např. v Rakousku a Německu. Z projektů realizovaných v České republice se jako přínosný jeví např. projekt Značka kvality v sociálních službách pro seniory, realizovaný

Asociací poskytovatelů sociálních služeb od roku 2009 (Čámský, Sembdner, Krutilová 2011: 221).

Příloha č. 5: Modely kvality

ISO 9000

ISO – International Organization for Standardization – Mezinárodní organizace pro standardizaci je jednou z možností, jak řídit kvalitu. Tato organizace definovala několik souborů standardů, z nichž nejznámější je systém ISO 9000, který se týká kvality řízení. Tento standard se vztahuje na oblast průmyslu i služeb.

ISO 9000 je normou a zároveň nástrojem, který pomáhá organizacím zvyšovat kvalitu jak produktů tak samotné organizace. Při hodnocení je posuzována shoda s touto normou vůči procesům v organizaci. Tento model není komplexní, zaměřuje se především na spokojenost zákazníka (Krajský úřad – Moravskoslezský kraj 2008: 9).

TQM

Podle modelu TQM (Total Quality Management) je vždy lepší udržovat kvalitu již od začátku výrobního procesu než následně odstraňovat nedostatky. Ústřední postavou je člověk, ten tvoří kvalitu. Je tedy důležité lidi motivovat, umožnit jim další vzdělávání i týmovou práci. Filozofie TQM je založena na důvěře a základním principem je sebehodnocení. (Krajský úřad – Moravskoslezský kraj 2008: 10).

EFQM

EFQM - European Foundation for Quality Management je považován za nejvhodnější pro uplatnění v sociálních službách a je evropskou variantou amerického modelu TQM. Jedná se o neziskovou společnost, která je vlastníkem produktu – Model Excellence EFQM. V Evropě byl tento model aplikován v 80. letech 20. století a je využitelný ve všech typech podniků a institucí a úspěšně se prosadil i do zdravotnictví a sociálních služeb. Zaměřuje se na devět oblastí činností organizace, čili devět hlavních kritérií. Ta jsou dále rozdělena do dalších 32 subkritérií, která specifikují danou oblast činností, jež by organizace měla realizovat. Prvních pět vytváří předpoklad pro to, aby organizace měla dobré výsledky (vedení, pracovníci, politika a strategie, partnerství a zdroje, procesy) a ve zbylých čtyřech se hodnotí z hlediska dosažených výsledků a cílů (pracovníci, uživatelé, společnost, klíčové výsledky výkonnosti).

Model EFQM tedy prezentuje komplexní analýzu organizace a všech jejích procesů a činností, bere v úvahu potenciál zaměstnanců, uživatele i okolí. To je jeden z

důvodů, proč celá řada společností tento model převzala jako interní metodiku měření vlastní způsobilosti. Jeho pomocí je možné zjistit předpoklady pro stabilní fungování, odhalit rizika ohrožující další rozvoj, zviditelnit méně efektivní oblasti (Krajský úřad – Moravskoslezský kraj 2008: 11).

CAF

Model CAF – Common Assessment Framework je nástroj, který vychází z modelu Excellence EFQM a je určen organizacím ve veřejném sektoru. Přínosy aplikace tohoto modelu jsou téměř shodné s modelem EFQM, vychází ze stejných kritérií. Umožňuje organizacím zvyšovat svou výkonnost a umožňuje porovnání s jinými organizacemi s podobným zaměřením. Výhodou modelu je jeho jednoduchost a názornost a za jeho aplikaci se nemusí platit žádné poplatky (Krajský úřad – Moravskoslezský kraj 2008: 12).

PAN

Procesní model PAN představuje komplexní řešení, které poskytuje návod, jak efektivně řídit neziskovou organizaci a zároveň ji kvalitně připravit na přijetí standardů kvality sociálních služeb. Model PAN mapuje, popisuje a analyzuje jednotlivé procesy v organizaci a může tvořit vhodný podklad pro strategický plán organizace a pro realizaci evropských projektů. Představuje tedy určitý komplexní návod na efektivní a plně profesionální fungování každé neziskové organizace (Krajský úřad – Moravskoslezský kraj 2008: 12).

CONTROLLING

Není systémem řízení kvality, ale je pokládán za jeden z významných nástrojů managementu. Zjednodušeně řečeno je to speciální Know-how, které pomocí kvantitativních tzv. směrných čísel poskytuje managementu nejrůznější důležité údaje o organizaci. Nejedná se však o kontrolu jako takovou, nýbrž o upozornění na případné chyby v budoucnosti. Tím pomáhá při plánování a odhadu nákladů (Krajský úřad – Moravskoslezský kraj 2008: 12).

BALANCED SCORECARD

Jedná se o komplexní způsob řízení organizace, který převádí vizi a poslání organizace do specifických cílů, do uceleného souboru měřítek a ukazatelů finanční a

nefinanční výkonnosti. Ty následně poskytují rámec pro posuzování úspěšnosti strategie a systému řízení a dokumentují specifickou strategii organizace.

Tento model je obrazem vize celého podniku, nesleduje jen finanční výsledky, ale také to, jak organizace zlepšuje kvalitu lidských zdrojů, jak analyzuje a řídí podnikatelská rizika, jak vytváří hodnotu pro současné a budoucí zákazníky nebo jak je organizace schopná zajišťovat hmotná i nehmotná aktiva vedoucí k větší konkurenceschopnosti (Krajský úřad – Moravskoslezský kraj 2008: 12-13).

Projekt E-Qalin

Posláním projektu „E-Qalin“ je zavedení evropského modelu měření a zvyšování kvality E-Qalin do českého prostředí poskytování sociálních služeb. E-Qalin je model, který byl vyvinut speciálně pro oblast sociálních služeb – konkrétně pro domovy pro seniory. Je takto jediným existujícím modelem měření a zvyšování kvality, který je orientován pouze na úzký a především specifický segment sociálních služeb. Základem E-Qalinu je proces sebehodnocení v systému řízení kvality organizace. Metoda spočívá v jednorázovém vzdělávání, kterým se získá potřebné know-how vedoucích pracovníků (procesních manažerů) organizací poskytovatelů sociálních služeb a tito pak mohou zavést celý systém ve svém zařízení. Metodou proškolení procesní manažeři (2 osoby na zařízení) koordinují poté implementaci modelu E-Qalin ve svém zařízení, které spočívá v sebehodnocení určenými zaměstnanci zařízení. Cílem metody je tak zavést systém kontinuálního zvyšování kvality prostřednictvím sebehodnocení bez vnějších zásahů do fungování domovů. Posláním projektu E-Qalin je systematické měření a zvyšování kvality v pobytových zařízeních sociálních služeb v souladu s evropskými standardy.

Model E-Qalin je založen na 3 pilířích: procesy, struktury a výsledky, které jsou popsány a rozděleny do jednotlivých částí. Poskytovatel si sám definuje, kteří ukazatelé a kritéria jsou pro něj důležité a které bude poté hodnotit (E-Qalin. *Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky*)

Příloha č. 6: Dotazník inspekce kvality sociálních služeb – pro poskytovatele

Dobrý den,

jmenuji se Veronika Jindrová a jsem studentkou prvního ročníku veřejné a sociální politiky Univerzity Karlovy v Praze. Ve své diplomové práci se věnuji tématu kontroly kvality sociálních služeb. Zabývám se, především inspekcí kvality sociálních služeb a to jak po stránce samotného procesu, tak po stránce problematiky v dané oblasti. Diplomová práce by měla popsat průběh inspekce sociálních služeb a zároveň nahlédnout do problémové oblasti, se kterou se kontrola kvality sociálních služeb potýká, a navrhnout případné řešení pro její zefektivnění či zkvalitnění.

Dotazník, který máte před sebou, obsahuje především uzavřené, ale také otevřené otázky, z nichž mohu vyvodit, které nedostatky inspekci postihují. Celkový čas vyplněného dotazníku by neměl zabrat více jak 20 minut.

Celý dotazník je anonymní. Orientační otázky, jsou prostředkem k vymezení a obecné charakteristice struktury zkoumaného vzorku.

Za Váš čas a pozornost předem děkuji

Bc. Veronika Jindrová

Někteří odborníci se domnívají, že pracovníci v sociálních službách nemají dostatek informací o inspekci sociálních služeb. Do jaké míry (ne)souhlasíte s tímto výrokem?

- Rozhodně ne
- Spíše ne
- Ne
- Ano
- Spíše ano
- Rozhodně ano

Někteří odborníci se domnívají, že je nedostatečný počet údajů o jménech inspektorů, kteří vykonávají inspekci sociálních služeb ve vašem kraji. Do jaké míry (ne)souhlasíte s tímto výrokem?

- Rozhodně ne
- Spíše ne
- Ne
- Ano
- Spíše ano
- Rozhodně ano

Měli jste možnost se před inspekcí poradit o přípravě podkladů a jiných dokumentů pro inspekci?

- Ano
- Ne
- Nevím

Jsou inspektoři podle Vašeho názoru považováni za odborníky?

- Rozhodně ne
- Spíše ne
- Ne
- Ano
- Spíše ano
- Rozhodně ano

Jakým dojmem působili inspektoři během inspekce?



Odborníci se domnívají, že je postup inspektorů spravedlivý, zajišťují stejné podmínky pro všechny organizace sociálních služeb. Do jaké míry (ne)souhlasíte s tímto výrokem?

- Rozhodně nesouhlasím
- Spíše nesouhlasím
- Nesouhlasím
- Souhlasím
- Spíše souhlasím
- Rozhodně souhlasím

Je podle Vašeho názoru možné využít inspekční zprávu také jako návod pro zkvalitnění poskytovaných služeb?

- Rozhodně ne
- Spíše ne
- Ne
- Ano

- Spíše ano
- Rozhodně ano

Někteří odborníci vnímají inspekci sociálních služeb jako přínos. Do jaké míry s tímto výrokem (ne)souhlasíte?

- Rozhodně nesouhlasím
- Spíše nesouhlasím
- Nesouhlasím
- Souhlasím
- Spíše souhlasím
- Rozhodně souhlasím

Má inspekce kvality sociálních služeb nějaký přínos pro vaši poskytovanou službu? Pokud ano, jaký?

- Ano
- Ne
- Nevím
- Jiné:

Někteří odborníci spatřují inspekci jako efektivní prostředek k získání informací o kvalitě poskytované služby. Do jaké míry (ne)souhlasíte s tímto výrokem?

- Rozhodně nesouhlasím
- Spíše nesouhlasím
- Nesouhlasím
- Souhlasím
- Spíše souhlasím
- Rozhodně souhlasím

Vede podle Vašeho názoru průběh inspekce ke zjištění skutečného stavu kvality služby?

- Rozhodně ne
- Spíše ne
- Ne
- Ano
- Spíše ano
- Rozhodně ano

Někteří odborníci vnímají průběh inspekce jako nedokonalý. Do jaké míry (ne)souhlasíte s tímto výrokem?

- Rozhodně ne
- Spíše ne
- Ne
- Ano
- Spíše ano
- Rozhodně ano

Někteří odborníci se domnívají, že je četnost inspekcí nedostatečná. Do jaké míry (ne)souhlasíte s tímto výrokem?

- Rozhodně nesouhlasím
- Spíše nesouhlasím
- Nesouhlasím
- Souhlasím
- Spíše souhlasím
- Rozhodně souhlasím

Kolikrát byla ve Vašem zařízení prováděna inspekce sociálních služeb?

- 1-3x
- 4x-6x
- 7x-10x
- Více jak 10x

Jak často byste uvítali, aby ve Vašem zařízení proběhla inspekce sociálních služeb?

- 1-2x do roka
- 1x za 2 roky
- 1x za 3 roky
- 1x za 4 roky
- 1x za 5 let
- Jiné:

Uvítali by pracovníci v sociálních službách nějaké změny v systému hodnocení a kontrolování kvality služeb jejich práci?

- Rozhodně ne
- Spíše ne
- Ne

- Ano
- Spíše ano
- Rozhodně ano

V případě, že by pracovníci uvítali změnu v systému hodnocení a kontrolování kvality služeb vypište prosím o které změny se jedná:

A vertical rectangular text input field with a light gray background and a thin border. It contains a small upward-pointing arrow icon at the top and a small downward-pointing arrow icon at the bottom, indicating it is a scrollable area.

Přišel pracovníkům v sociálních službách průběh inspekce srozumitelný a jasný?

- Rozhodně ne
- Spíše ne
- Ne
- Ano
- Spíše ano
- Rozhodně ano

Je něco, co by bylo dobré na průběhu inspekce změnit? Svou odpověď prosím zdůvodněte.

A vertical rectangular text input field with a light gray background and a thin border. It contains a small upward-pointing arrow icon at the top and a small downward-pointing arrow icon at the bottom, indicating it is a scrollable area.

Máte zájem o zaslání diplomové práce?

V případě zájmu vyplňte prosím e-mailovou adresu, na kterou bude po zpracování diplomová práce zaslána.

- Ano
- Ne
- Jiné:

Jaké je Vaše pohlaví?

- Muž

- Žena

Jaký je Váš věk? Označte na příslušném intervalu.

- 20-30 let
 31-40 let
 41-50 let
 51 a více let

Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- Základní
 Vyučen
 Středoškolské s maturitou
 Vyšší odborné vzdělání
 Vysokoškolské vzdělání

Kolik let praxe máte v sociálních službách?

- 1-5 let
 6-10 let
 11 let a více
 Nemám praxi v sociálních službách

Můžete prosím uvést, ve kterém kraji České republiky je poskytována Vaše sociální služba?

Příloha č. 7: Dotazník inspekce kvality sociálních služeb – pro inspektory

Dobrý den,

jmenuji se Veronika Jindrová a jsem studentkou prvního ročníku veřejné a sociální politiky Univerzity Karlovy v Praze. Ve své diplomové práci se věnuji tématu kontroly kvality sociálních služeb. Zabývám se, především inspekcí kvality sociálních služeb a to jak po stránce samotného procesu, tak po stránce problematiky v dané oblasti. Diplomová práce by měla popsat průběh inspekce sociálních služeb a zároveň nahlédnout do problémové oblasti, se kterou se kontrola kvality sociálních služeb potýká, a navrhnout případné řešení pro její zefektivnění či zkvalitnění.

Dotazník, který máte před sebou, obsahuje především uzavřené, ale také otevřené otázky, z nichž mohu vyvodit, které nedostatky inspekci postihují. Celkový čas vyplněného dotazníku by neměl zabrat více jak 15 minut.

Celý dotazník je anonymní. Orientační otázky, jsou prostředkem k vymezení a obecné charakteristice struktury zkoumaného vzorku.

Za Váš čas a pozornost předem děkuji

Bc. Veronika Jindrová

Pracoval/a jste v minulosti v oblasti sociálních služeb?

- Ano
- Ne

Kolik pracovníků provádí inspekce ve vašem pracovišti?

- 1 - 3
- 4 - 5
- 6 - 10
- 11 a více

Jste s počtem pracovníků, kteří provádí inspekci spokojeni?

- rozhodně nespokojen
- spíše nespokojen
- nespokojen
- spokojen
- spíše spokojen
- rozhodně spokojen

Jaké vzdělání by měl mít pracovník vykonávající inspekci?

- základní
- středoškolské s výučním listem
- středoškolské s maturitou
- vysokoškolské

Jaké je další vzdělávání pracovníků vykonávajících inspekci?

- vzdělávací kurzy
- semináře
- konference
- setkávání se spolupracovníky
- supervize
- Jiné:

Jste spokojeni se současnou metodikou, která upravuje provádění inspekci?

- rozhodně nespokojen
- spíše nespokojen
- nespokojen
- spokojen
- spíše spokojen
- rozhodně spokojen

Domníváte se, že je četnost kontrolovaných poskytovatelů sociálních služeb dostačující? Tak aby byly splněny cíle inspekce, tj. zjištění kvality poskytovaných sociálních služeb

- Ano
- Ne

Jaké náklady jsou spojené s inspekci?

V případě volby možnosti jiné: prosím vypište náklady.

- kancelářské potřeby
- pronájem nebytových prostorů
- mzdy externích inspektorů
- cestovné
- Jiné:

Jakým způsobem je inspekce financována?

- z finančních prostředků organizací, u kterých probíhá
- hradí ji ten, kdo si jí objednal, např. ten, kdo podal stížnost
- z finančních prostředků Úřadu práce
- ze státního rozpočtu ČR
- nevím
- Jiné:

Někteří odborníci se domnívají, že jsou standardy kvality sociálních služeb navrženy tak, aby pamatovaly na rozmanitost sociálních služeb?

- rozhodně nesouhlasím

- spíše nesouhlasím
- nesouhlasím
- souhlasím
- spíše souhlasím
- rozhodně souhlasím

Někteří odborníci se domnívají, že jsou standardy kvality sociálních služeb navrženy tak, aby pamatovaly na různé situace, které mohou nastat?

- rozhodně nesouhlasím
- spíše nesouhlasím
- nesouhlasím
- souhlasím
- spíše souhlasím
- rozhodně souhlasím

Někteří odborníci se domnívají, že kvalita sociálních služeb není hodnocena podle stejného stupně kritéria. Do jaké míry (ne)souhlasíte s tímto výrokem:

- rozhodně nesouhlasím
- spíše nesouhlasím
- nesouhlasím
- souhlasím
- spíše souhlasím
- rozhodně souhlasím

Někteří poskytovatelé sociálních služeb se domnívají, že jsou inspekce kvality nejednotné? Do jaké míry s tímto výrokem (ne)souhlasíte:

- rozhodně nesouhlasím
- spíše nesouhlasím
- nesouhlasím
- souhlasím
- spíše souhlasím
- rozhodně souhlasím

Jakou problematiku spatřujete v oblasti inspekcí?

- financování
- samotný průběh inspekce
- nedostatečně propracované prováděcí předpisy k inspekci
- legislativa upravující inspekci
- nedostatečně kvalifikovaní pracovníci vykonávající inspekci
- pracovníci vykonávající inspekci bez praxe v oboru
- Jiné:

**V jaké oblasti inspekce spatřujete její pozitiva (silné stránky)?
Svou odpověď prosím zdůvodněte**



**V jaké oblasti inspekce spatřujete negativa (slabé stránky)?
Svou odpověď prosím zdůvodněte.**



**Máte nějaké návrhy či doporučení, jak inpekci "zlepšit"?
(zefektivnit, zmodernizovat, apod.)**



Máte zájem o zaslání diplomové práce?

V případě zájmu vyplňte prosím e-mailovou adresu, na kterou bude po zpracování diplomová práce zaslána.

ano

ne

Jiné:

Jaké je Vaše pohlaví?

Muž

Žena

Jaký je Váš věk? Označte na příslušném intervalu.

20-30 let

31-40 let

41-50 let

51 a více let

Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- Základní
- Vyučen
- Středoškolské s maturitou
- Vyšší odborné vzdělání
- Vysokoškolské vzdělání

Kolik let praxe máte v sociálních službách?

- 1-5 let
- 6-10 let
- 11 let a více
- Nemám praxi v sociálních službách

Můžete prosím uvést, ve kterém kraji České republiky provádíte inspekci sociálních služeb?