



Evropský sociální fond
Praha & EU: Investujeme do vaší budoucnosti

VÝUKOVÝ MATERIÁL

MGR. IVANA JANIŠOVÁ

OBSAH:

	str.
I. Úvod – Co to je kvalita v kontextu sociálních služeb.....	3
II. Souvislost se zákonem o sociálních službách.....	4
III. Druhy standardů kvality.....	5
IV. Zavádění SQ – jak na to, jak se vyhnout formalizmu a jak nevytvořit nepoužitelná pravidla, postupy.....	6
V. Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb – vybrané nepominutelné povinnosti, které SQ obsahují.....	8
VI. Standard kvality č.1.....	13
Standard kvality č.2.....	26
Standard kvality č.3.....	36
Standard kvality č.4.....	45
Standard kvality č.5.....	51
Standard kvality č.6.....	62
Standard kvality č.7.....	72

Standard kvality č.8.....	79
Standard kvality č.9.....	84
Standard kvality č.10.....	93
Standard kvality č.11.....	100
Standard kvality č.12.....	102
Standard kvality č.13.....	105
Standard kvality č.14.....	109
Standard kvality č.15.....	113
VII. Závěr.....	119
VIII. Doporučená literatura, prameny.....	121

I. ÚVOD - CO TO JE KVALITA V KONTEXTU SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Standardy kvality v sociálních službách jsou nástrojem zavádění kvality do zařízení sociálních služeb. Na první pohled jednoduchá věta, ale bez hlubšího pochopení toho, co to kvalita v kontextu služeb sociálních znamená, se pro nás standardy kvality nástrojem k jejímu zavedení do našeho zařízení nestanou. Kvalitu zboží poznáme snadno – přečteme si složení, zjistíme funkčnost, trvanlivost, příjemnost... vlastně budeme říkat, že jsme s výrobkem spokojeni, je tedy kvalitní.

U služeb sociálních to stejné není. Spokojenost se službou nestačí, je pouze jedním z ukazatelů kvalitní sociální služby. A ty ostatní ukazatele – skrývají se ve standardech kvality, které jsou rozděleny do kritérií. Každé kritérium pak buď naše služba splňuje, a tím zajišťuje svoji kvalitu, nebo ho splňuje částečně (někteří pracovníci možná o něm ani nevědí), a nebo ho nesplňuje vůbec, služba tak může být vcelku i příjemná, ale velmi pravděpodobně nekvalitní. Nesplňuje totiž účel sociálních služeb v České republice, kde tradice a zastaralost předchozích legislativních norem nepočítaly s uživateli služby jako s rovnocennými partnery, nedávaly jim možnost volby, a často ani možnost života, ve kterém je rozhodující uplatnění vlastní vůle člověka. Života, který by za předpokladu **přiměřené míry podpory** službou mohl vést.

Kritéria jsou měřitelná – na základě jejich formulace je možné jednoznačně odpovědět, zda jsou v zařízení plněna, či nikoli. 17 kritérií je tzv. zásadních, to znamená, že jejich nesplněním riskujeme, že naše služba nebude registrována (a také je velmi pravděpodobně nekvalitní). Ostatní kritéria sice jako zásadní označena nejsou, ale to neznámá, že by pro kvalitu služby a transparentnost jejího poskytování, která pomůže i pracovníkům služby, nebyla významná.

Přijmeme-li a pochopíme-li standardy kvality, můžeme si jen vydechnout a říct si, je to za námi... a pustit se do zavádění standardů kvality do zařízení, a

to nejen z povinnosti, ale především z úcty ke klientům i k naší práci samotné. A v neposlední řadě – umíme-li použít SQ jako nástroj, zabezpečíme sami sebe i celý pracovní tým před neustálým řešením problémů se službou spojených.

II. SOUVISLOST SE ZÁKONEM O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH 108/2006 SB., V PLATNÉM ZNĚNÍ

V r. 2003 schválila vláda České republiky dokument **Bílá kniha v sociálních službách**, a tím byl poprvé dán základ novodobému pojetí sociálních služeb, byly označeny principy důstojných a kvalitních sociálních služeb.

Tyto principy neztrácejí aktuálnost, a přestože jsou standardy na světě již pár let, je dobré si je připomínat. Nehledě na to, že některé služby se jim stále úspěšně vyhýbají, přesto, že proces zavádění SQ v zařízení tzv. proběhl.

Podívejme se na principy, schválené v **Bílé knize sociálních služeb** z r. 2003 –

- **Nezávislost a autonomie pro uživatele** – ne závislost
- **Začlenění a integrace** – ne sociální vyloučení
- **Respektování potřeb** – služba je určena individuálními potřebami a potřebami společnosti, neexistuje model služby, který vyhovuje každému jedinci
- **Partnerství** – pracovat společně, ne odděleně
- **Kvalita** – záruka kvality zajišťuje ochranu všem lidem
- **Rovnost** – ne diskriminace
- **Standardy národní, rozhodování v místě**

V r. 2006 byl schválen zákon 108/2006 Sb., který z těchto pojmenovaných principů vycházel. SQ se v něm objevují jednak v § 88 (viz níže) jako podstatné principy v kapitole povinnosti poskytovatele, tak v prováděcí vyhlášce samostatně (505/2006 Sb.).

V zákoně se objevují poprvé důležité pojmy, které nám vlastně už samy o sobě sdělují, kterým směrem se má kvalitní služba ubírat. Jsou to zdánlivě jednoduchá a přirozená slova, která nicméně vypovídají o směřování moderních lidskoprávních sociálních služeb v České republice. Namátkou vybíráme – běžný způsob života, předcházení (prevence) sociálnímu vyloučení, sociální začleňování, přirozené prostředí, život srovnatelný s vrstevníky, **podpora**. Bez jejich pochopení může být služba směřována zavádějícím směrem, tedy směrem, který uživateli prospět nemusí.

III. DRUHY STANDARDŮ KVALITY

Standardy kvality jsou pomyslně rozdělené do tří skupin, podle svého zaměření. První skupinou jsou standardy **procedurální**, týkají se procesu služby, toho, jak je služba člověku, uživateli, klientovi služby poskytována. Jsou zaměřené na potřeby jednotlivých uživatelů služby, na to, jak má být pro konkrétního jedince služba postavena, jak mu má být poskytována (SQ 1 – 8). Všechny standardy procedurální mají prvořadou důležitost. Třem z nich budeme věnovat pozornost takovou, jakou si zasluhují, tedy jim dáme v textu větší prostor. Jde o SQ1, který službu určuje, SQ2, který zajišťuje její důstojnost a naplňování lidských práv uživatele služby a SQ5, který zajišťuje individuální přístup k člověku. Podstatné je, aby standardy vyvolaly vytvoření takových dokumentů, pravidel a postupů, které budou respektovat uživatele služby a nedovolí službě jít proti jeho zájmům, potřebám a lidským právům. **Procedurální standardy kvality jsou skupinou pro kvalitu služby nejdůležitější.**

Druhou skupinou jsou standardy **personální**, Každá služba je kvalitní do té míry, do jaké míry ji kvalitně poskytují pracovníci, vzdělávání v požadovaných dovednostech, rozvíjení v důležitých schopnostech a zaškolování v požadovaných postupech. Tato skupina standardů klade důraz na kvalitu

vzdělávání, zaškolování, vedení a v neposlední řadě odbornou podporu pracovníků v zařízení (SQ 9–10).

Provozní standardy definují podmínky pro poskytování sociálních služeb. Zabývají se prostředím, prostory, ve kterých jsou služby poskytovány a jejich dostupností. Poslední důležitý standard pak dává mantinely a nástroje rozvoji kvality v zařízení (SQ 11–15).

Standardy kvality v sociálních službách vznikaly několik prvních let 21. století, schváleny (ve svém původním znění a v počtu 17) byly v r. 2002 a začaly platit spolu s novým zákonem o sociálních službách 108/2006 Sb., v prováděcí vyhlášce 505/2006 Sb.od 1. ledna 2007.

IV.ZAVÁDĚNÍ SQ – JAK NA TO, JAK SE VYHNOUT FORMALIZMU A JAK NEVYTVOŘIT NEPOUŽITELNÁ PRAVIDLA, METODIKY, PRACOVNÍ POSTUPY

Stejně tak jako pochopit SQ, jejich podstatu, poslání, smysl, obsah a účel, je důležité pochopit metodiku procesu jejich využití, tvorby z nich vyplývajících postupů, tedy samotná práce se SQ.

Mnohdy se setkáváme s tím, že SQ studuje, zkoumá, konzultuje v zařízení jeden k tomu určený pracovník (většinou sociální), vypracuje metodiky nejrůznější (i výborné) úrovně, nicméně ty zůstanou izolovány od zavedené praxe. Pracovníci zařízení jejich přečtení stvrdí podpisem... a metodiky zůstanou pouze na papíře. Už způsob začátku znemožňuje pokračování procesu správným směrem. Nebude-li totiž vytváření metodik, pravidel a pracovních postupů prací týmu, rovnocenného a rozmanitého, jehož složení nebude vycházet ze zastoupení jednotlivých profesí ve službě, nemůže proces fungovat.

Navíc, budou-li na vytváření pracovních postupů, metodik a pravidel spolupracovat pracovníci v sociálních službách, management zařízení,

zdravotničtí pracovníci, aktivizační, a další, povede to nejen k prakticky uchopitelným nástrojům praxe zařízení, ale také ke spolupráci a vzájemnému pochopení různých profesních skupin v zařízení, tedy k jakési přidané hodnotě této práce.

Má-li být proces zavedení kvality do zařízení kvalitní, nesmí v zařízení probíhat izolovaně od pracovníků v sociálních službách ani uživatelů služby.

Metodik, či jiný odborník, který práci týmu koordinuje, svolává tým vždy na přiměřenou dobu, kterou provoz zařízení dovolí.

Každý vypracovaný postup či metodika by měly navazovat na praxi služby a zároveň vycházet z jednotlivých SQ.

Říkáme, že SQ jsou nástrojem, a každý nástroj musí být správně používán, jinak jeho účinnost bude minimální (rýčem trávu neshrabeme). K tomu, abychom standardy uměli správně používat, musíme

1. porozumět jejich jazyku,
2. znát metodiku, postup, při práci s nimi.

Jazyk standardů kvality může být pro mnohé z nás na první pohled téměř nesrozumitelný. Proto si obsah každého kritéria jednoduše vysvětlíme. Pak teprve můžeme pracovat s kritérii a pochopit, proč některými aktivitami, probíhajícími v zařízení, vylučujeme jejich naplňování – tedy naplňování standardu jako takového. Pak stačí zaměřit se na odstranění nežádoucího jevu nebo doplnění příslušného aspektu poskytování služby. Pro nepochopení jediného výrazu se může stát práce se standardy nesmyslnou. Kdykoli narazíte na nějaký výraz, kterému neporozumíte, vraťte se k textu u příslušného kritéria (u každého SQ). U každého kritéria pak jsou uvedeny nástroje jeho plnění. Kritérium plněno není, a) pakliže negujeme všechny důkazy jeho plnění v odstavci „Kritérium je plněno“, v odstavci „není“ pak jsou navíc uvedeny některé další aspekty, další důkazy, že s ním služba nepracuje.

Zavádění SQ do zařízení je **proces nekonečný**, to znamená, že je důležité přehodnocovat vypracované postupy, metodiky a pravidla v souvislosti

s vývojem služby, se změnami, které přináší společnost i s novými požadavky a potřebami uživatelů služby. Nestačí vypracovat směrnice a mít hotovo. Praxe přináší nové poznatky a žádný pracovní postup či metodika nemohou být neměnné.

Především s obsahem základních dokumentů musí být vnitřně ztotožnění všichni, kdo v zařízení pracují. Z toho důvodů by měli být zapojeni do formulování těchto textů pracovníci na všech úrovních – nejen vedení a jejich přímí podřízení, sociální pracovníci, ale v první řadě ti, kteří se věnují práci s uživateli služeb, a tím standardy kvality realizují v praxi. Ani zástupci zřizovatele by neměli být z procesu přijetí základních dokumentů formulace poslání a cílů služby vynecháni.

V. POVINNOSTI POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB— VYBRANÉ PRINCIPY A POVINNOSTI, KTERÉ OBSAHUJÍ SQ

§ 88 ZÁKONA O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH 108/2006 SB. V PLATNÉM ZNĚNÍ - VIZ SQ PROCEDURÁLNÍ (PLUS POVINNOST ZPRACOVAT VNITŘNÍ PRAVIDLA SLUŽBY)

Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni

- 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, a to **způsobem srozumitelným pro všechny osoby**,
- b) **informovat zájemce o sociální službu** o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby, a to **způsobem pro něj srozumitelným**,
- c) vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, **naplňovat jejich lidská i občanská**

práva, a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby,

d) **zpracovat vnitřní pravidla** zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to **ve formě srozumitelné pro všechny osoby**,

e) zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytují sociální služby, na úroveň služeb, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby,

f) **plánovat průběh poskytování sociální služby** podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby **ahodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob**, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců,

g) vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby,

h) dodržovat standardy kvality sociálních služeb,

i) **uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v zákoně**,

j) v případě, že poskytují sociální službu podle § 48, přednostně poskytnout sociální službu dítěti, kterému byla soudem nařízena ústavní výchova.

TVORBA VNITŘNÍCH PRAVIDEL :

Pravidla vždy obsahují:

- *cíl a účel vypracování,*
- *obsahují úvodní ustanovení, vysvětlující, jakou oblast života poskytovatele metodika upravuje, které osoby, či které činnosti reguluje,*
- *obsahují pravidla chování adresovaná pracovníkům nebo uživatelům,*

- *případná vysvětlení složitých pojmů, skutečností a pravidel chování,*
- *ustanovení závěrečná, zejména časovou působnost, způsoby seznámení zainteresovaných subjektů, pravidla možných změn a výjimek apod.,*
- *datum, jméno, funkce a podpis oprávněné osoby.*

JAK ZAJISTIT, ABY VNITŘNÍ PRAVIDLA ZAŘÍZENÍ ODPOVÍDALA LEGISLATIVNÍM POŽADAVKŮM ?

Metodiky, pravidla a pracovní postupy musí být v souladu s následujícími pravidly:

- ***Bezpodmínečně respektují (a naplňují) ustanovení obecně platných právních norem. Jedná se zejména o mezinárodní úmluvy o lidských právech a svobodách, ústavní zákony a zákony i další prováděcí obecně závazné právní předpisy.***
- *Jsou vytvořeny se znalostí prostředí daného poskytovatele služby, jeho zaměření i reálných podmínek. Jinou směrnicí (obsahem i formou) vytváříme v pobytové sociální službě a jinou u poskytovatele terénních sociálních služeb. Přestože obě obsahují ustanovení o vnitřním režimu poskytovatele služby, budou odlišné.*
- *V případě přijímání vnitřních pravidel a metodik upravujících i konkrétní práva a povinnosti uživatele služby je vhodné znát názoru uživatelů, v některých případech je možné postup a obsah připravovat i ve spolupráci s uživateli či jejich zástupci.*
- *I zdánlivě jednoduché a samozřejmé pravidlo může působit v praxi problémy.. nevychází-li z praxe, nebo obsahuje-li tak obecná ustanovení, že je nikdo nemůže ani dodržet ani porušit – právě pro jejich naprostou neurčitost a obecnost.*
- *S obsahem dokumentů jsou prokazatelně seznámeni všechny zainteresované osoby a stává se součástí praxe zařízení.*

§ 89 ZÁKONA 108/2006 SB., V PLATNÉM ZNĚNÍ (VIZ SQ2 – SVOBODA POHYBU)

Opatření omezující pohyb osob

Při poskytování sociálních služeb **nelze používat opatření omezující pohyb osob, jimž jsou sociální služby poskytovány, s výjimkou** případů přímého ohrožení jejich zdraví a života nebo zdraví a životajiných fyzických osob, a to za dále stanovených podmínek pouze po dobu nezbytně nutnou, která postačuje k odstranění přímého ohrožení jejich zdraví a života a života jiných fyzických osob.

Opatření omezující pohyb osob lze použít pouze tehdy, pokud byla neúspěšně použita jiná opatření pro zabránění takového jednání osoby, které ohrožuje její zdraví a život nebo zdraví a život jiných fyzických osob. Poskytovatel sociálních služeb je proto povinen podle konkrétní situace nejdříve využít možnosti

slovního zklidnění situace a jiné způsoby pro zklidnění situace, například odvrácení pozornosti, rozptýlení, aktivní naslouchání. Osoba musí být vhodným způsobem informována, že může být vůči ní použito opatření omezující její pohyb.

Před použitím opatření omezujícího pohyb osob je zapotřebí souhlasu lékaře, kterého je poskytovatel sociálních služeb vždy povinen přivolat, pokud nepostačují jiná opatření.

Poskytovatel sociálních služeb je **povinen o použití opatření omezujícího pohyb osob informovat bezzbytečného odkladu zákonného zástupce osoby,** které jsou poskytovány sociální služby, nebo jde-li o nezletilou osobu, která byla svěřena na základě rozhodnutí příslušného orgánu do péče jiné osoby, tuto osobu.

Poskytovatel sociálních služeb je povinen **vést evidenci případů použití opatření omezujících pohyb osob** a **umožnit nahlížení do této evidence zákonnému zástupci** osoby nebo osobě jí blízké nebo fyzické osobě, které byla nezletilá osoba svěřena rozhodnutím příslušného orgánu do péče, zřizovatel zařízení, lékaři a Veřejnému ochránci práv.