



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
www.esfcr.cz

**Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb**

## Výstup z realizovaného dotazníkové šetření

Sběr podnětů k revizi nastavení kvality v sociálních službách

Cíl 1 Revize standardů kvality sociálních služeb a zákonných povinností poskytovatele

### Zpráva z výzkumu, říjen 2014

**Autoři:** Mgr. Eva Capicarová, ThDr. Markéta Holečková

#### Obsah

1	Úvod .....	2
1.1	Průběh výzkumného šetření.....	2
1.2	Metodologie.....	2
1.3	Cíl výzkumu .....	3
1.3.1	Popis výzkumu z roku 2012.....	3
1.3.2	Popis výzkumu z roku 2014.....	3
2	Obecné podněty k zákonnému definování kvality poskytování sociálních služeb .....	4
3	Konkrétní podněty k zákonným povinnostem poskytovatele sociálních služeb .....	5
3.1	Obecné podněty k zákonným povinnostem poskytovatele.....	5
	Návrhy na úpravu.....	6
3.2	Měřitelnost zákonných povinností poskytovatele .....	6
3.3	Konkrétní podněty respondentů k jednotlivým povinnostem poskytovatele .....	7
4	Obecné podněty k jednotlivým standardům kvality sociálních služeb.....	10
4.1	Měřitelnost standardů kvality sociálních služeb.....	11
5	Konkrétní podněty respondentů k jednotlivým standardům kvality .....	12
6	Srovnání výsledků šetření 2012 a 2014.....	22
7	Závěr.....	24



evropský  
sociální  
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
www.esfcr.cz

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

### 1 Úvod

Výzkumné dotazníkové šetření bylo realizováno v rámci individuálního projektu Ministerstva práce a sociálních věcí „Inovace systému kvality sociálních služeb“, reg. č. CZ.1.04/3.1.00/04.00007, který je podpořen v rámci Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost. Projekt je financován z prostředků Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu České republiky. Hlavním záměrem projektu je revidovat systém kvality sociálních služeb a zefektivnit systém kontroly. Realizace projektu je zaměřena na zkvalitnění metodických, koncepčních a legislativních změn a jejich kontrolu v České republice. Cílem dotazníkového šetření bylo zjistit, které povinnosti poskytovatele (parametry zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů) a kritéria standardů kvality sociálních služeb jsou v praxi poskytování sociálních služeb obtížně naplnitelné a neměřitelné. Dále je považováno za žádoucí identifikovat oblasti kvality, které jsou v praxi poskytování sociálních služeb podstatné a stávající nastavení kvality je neupravuje.

#### 1.1 Průběh výzkumného šetření

Sběr dat byl uskutečněn v období září – říjen 2014 prostřednictvím oficiální žádosti o spolupráci ředitele Odboru sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí Mgr. Davida Pospíšila, která byla rozeslána e-mailovou poštou celkem 16 subjektům, odborníkům, tak, aby byly zastoupeny relevantní cílové skupiny. Oslovena byla Asociace poskytovatelů sociálních služeb, která byla požádána o zprostředkování dotazníku poskytovatelům sociálních služeb. Respondenti byli rozděleni do 4 skupin podle toho, jakou roli v systému kvality sociálních služeb zaujímají na skupinu poskytovatelů sociálních služeb, kteří byli osloveni prostřednictvím Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, dále bylo osloveno 5 krajských poboček Úřadu práce ČR včetně Generálního ředitelství Úřadu práce ČR, 5 specializovaných odborníků v oblasti kvality sociálních služeb a 5 zástupců krajů. Z rozeslaných žádostí o zapojení do výzkumu bylo získáno celkem 43 vyplněných dotazníků. Vyšší návratnosti bylo dosaženo Asociací poskytovatelů sociálních služeb, která dále dotazník distribuovala mezi poskytovatele sociálních služeb.

#### 1.2 Metodologie

Pro výzkumné šetření byla zvolena technika dotazníku, aby byla následně možná komparace výsledků se zjištěním ze šetřením z roku 2012 (Kocman, Paleček: Podněty k revizi standardů kvality sociálních služeb). Snahou šetření z roku 2014 je zjistit, jaký lze zaznamenat vývoj v oblasti kvality sociálních služeb a následně tento vývoj zhodnotit s ohledem na měřitelnost a objektivnost nastavení kvality sociálních služeb. Současné šetření v sobě navíc obsahuje důraz na měřitelnost a objektivnost nastavení a je v části zaměřen na zákonné povinnosti poskytovatele sociálních služeb dle § 88 zákona č. 108/2006 Sb., zákona o sociálních



evropský  
sociální  
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
www.esfcr.cz

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákonné povinnosti“), zatímco výzkumné šetření z roku 2012 se zabývá pouze standardy kvality sociálních služeb.

Dotazník obsahoval otevřené otázky a byl rozdělen na dvě části, první se týkala zákonných povinností a druhá standardů kvality sociálních služeb (dále jen „standardy kvality“), tedy přílohou č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Celkem obsahoval 9 otevřených otázek, kam respondenti dopisovali své odpovědi.

### 1.3 Cíl výzkumu

Cílem výstupu je shrnout poznatky získané z dotazníkového šetření a získat tak podklad pro další odborná jednání pracovních skupin. Cílem je předložit jej na jednání expertního kulatého stolu k problematice „Kvalita v sociálních službách“ jako materiál diskuzi nad současným zněním standardů kvality a zákonných povinností poskytovatelů. Záměrem projektu Inovace systému kvality sociálních služeb je zpracovat měřitelná a objektivní parametry a kritéria kvality. Po zpracování podnětů z expertního kulatého stolu bude předložený výstup doplněn a následně porovnán s výzkumným šetřením z roku 2012 s ohledem na vývoj odpovědí respondentů v oblasti kvality sociálních služeb. Dále bude výstup využíván pro odborná jednání expertních pracovních skupin v rámci projektu Inovace systému kvality sociálních služeb pro nastavení parametrů a kritérií kvality poskytování sociálních služeb.

#### 1.3.1 Popis výzkumu z roku 2012

Cílem výzkumu provedeného v roce 2012 byla analýza praktických zkušeností s aplikací standardů kvality. Podklady jsou nadále využívány pro jednotlivé cíle projektu Inovace systému kvality sociálních služeb. Oblasti, jimiž se tento výzkum zabýval, byly následující: co na současných standardech kvality funguje, co na standardech nefunguje, co by ve standardech mělo zůstat a proč, co by se ze standardů mělo vypustit a proč, další komentáře ke standardům. Bylo osloveno celkem 100 respondentů - 70 zástupců poskytovatelů a 30 zástupců inspektorů. Navráčeno bylo 78 dotazníků od poskytovatelů (39 z diskusních skupin) a 15 dotazníků od inspektorů. Účastníci diskusních skupin (2 setkání pro vyšší management, 3 skupiny pro střední a nižší management, zaměřeno na druh sociálních služeb) – zúčastnilo se 42 osob.

#### 1.3.2 Popis výzkumu z roku 2014

Šetření v roce 2014 se zabývalo shodnými oblastmi jako šetření 2012, navíc se zaměřením na oblast zákonných povinností. Další novou oblastí bylo zkoumání objektivnosti a měřitelnosti



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

zákonných požadavků na kvalitu poskytování sociálních služeb a následnou kontrolní činnost inspekcí poskytování sociálních služeb.

První čtyři otázky dotazníku se týkaly povinností poskytovatelů a zaměřovaly se na sledování, co respondenti shledávají za funkční, tedy chtějí ponechat dále, co by raději vypustili a co by navrhovali přidat. Poslední otázka byla zaměřena na zjištění, které povinnosti nejsou podle respondentů měřitelné. Shodné otázky se v otázce č. 5-8 ptaly na spokojenost se standardy kvality. Opět se tedy jednalo o otázky zacílené na to, co je podle respondentů vyhovující, co by se mělo vypustit či naopak přidat a jak jsou standardy měřitelné. Poslední otázka dotazníku se tázala po komentářích k oběma zdrojům nastavení kvality sociálních služeb.

## 2 Obecné podněty k zákonnému definování kvality poskytování sociálních služeb

Ze shromážděných dat bylo zjištěno množství obecných podnětů k systému kvality sociálních služeb. Přípomínky obecného rázu lze rozčlenit podle toho, zda respondenti souhlasí s aktuálním nastavením kvality či navrhují její úpravu. V případě první skupiny respondentů se jednalo o následující podněty:

- Standardy kvality fungují jako rámec pro poskytování sociálních služeb
- Subjekty si uvědomují důležitost a potřebnost zákonného ošetření kvality sociálních služeb, díky němu dochází k její vymahatelnosti
- Je problematické a administrativně náročné kvalitu sociálních služeb měřit, ale je nutné se jí zabývat a právně ji nastavit
- Sociální pracovník hraje zásadní roli v naplňování kvality v sociálních službách – je nutná péče o sociální pracovníky (jejich vzdělávání, dostatečné finanční ohodnocení)
- Cílem kvality by měl být klient
- Zamýšlení, zda mohou inspektoři v tak krátkém čase zjistit dostatek podkladů pro určení kvality služby - je nutné diskutovat o inspekcích a její objektivnosti a nezávislosti
- Problematika dublování povinností a standardů kvality, což zbytečně zatěžuje poskytovatele
- Zákonné povinnosti poskytovatelů a standardy kvality nefungují samostatně, ale jsou součástí systému kvality sociálních služeb (včetně registrace, inspekcí apod.), proto je potřeba činit změny s důrazem na celý systém
- Neregistrované služby jsou respondenty vnímány jako problematická oblast, u které nelze dohlížet na oblast kvality poskytování sociálních služeb
- Povinnosti a standardy kvality by měly odpovídat reálné praxi a měly by se častěji revidovat

V případě, že subjekty navrhují úpravu stávajícího nastavení, lze tyto návrhy shrnout takto:

---



evropský  
sociální  
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
www.esfcr.cz

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

- Vyvinout snahu o zjednodušení standardů kvality, aby byly srozumitelnější a lépe naplnitelné
- Upravit zákonné povinnosti a standardy kvality s důrazem na specifika jednotlivých druhů sociálních služeb a jednotlivé cílové skupiny sociálních služeb
- Některé povinnosti poskytovatelů automaticky vyplývají ze standardů kvality – jedná se o duplicitu
- V systému rozlišit nastavení pro pobytové sociální služby, poradenství a preventivní sociální služby
- Zákonné povinnosti poskytovatelů a standardy kvality by neměly dublovat jiné zákony jako například nový občanský zákoník či Listinu základních práv a svobod
- Zákonné povinnosti požadují zajištění „srozumitelnosti pro všechny osoby“, což je u některých cílových skupin těžko naplnitelné (př. osoby s mentálním postižením či demencí)
- Dodržování povinností a zvyšuje administrativní zátěž pracovníka a snižuje čas na aktivní práci s klientem
- Někteří klienti nejsou schopni naplňovat jednotlivé části standardů kvality (například individuální plánování)
- Důležité sladit požadavky kvality s reálným chodem sociálních služeb
- Česká legislativa umožňuje sankcionovat pouze nedostatky uvedené v zákoně, ne v prováděcí vyhlášce
- Poskytovatelé se zabývají pouze standardy kvality a zapomínají na povinnostech – je nutné sjednotit a dát na poskytovatele jedny požadavky
- V povinnostech i standardech kvality chybí vize, koncepce, nejsou definovány priority

### 3 Konkrétní podněty k zákonným povinnostem poskytovatele sociálních služeb

Respondenti mohli vyslovovat své podněty k jednotlivým povinnostem, tyto podněty jsou v následujícím textu shrnuty od obecných připomínek k zákonným povinnostem k připomínkám respondentů ke konkrétním povinnostem § 88. Kapitola shrnuje nejčastěji objevující se či nejvíce podnětné připomínky, které ze šetření vplynuly.

#### 3.1 Obecné podněty k zákonným povinnostem poskytovatele

- Definice povinností jsou nepřesné a dovolují subjektivní interpretaci, což je problematické při kontrole
- Vyjmenováním všech pravidel a povinností zatěžuje pracovník své klienty a posouvá tím přímou práci
- Pracovník dělá spíše úřad než práci s klientem a neustále přemýšlí, pro koho budou podklady sloužit (kdo je bude kontrolovat)

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

- Obava, že jakákoliv další úprava přinese pouze administrativní zátěž pro poskytovatele a budou svázání v rozvoji služby
- Kvalita nejsou jen standardy kvality a povinnosti, ale celý komplex aktivit, který by se měl především projevit ve spokojenosti klientů
- Kontroly jsou často paušalizované a velmi formální, neodpovídají individualitě klienta
- Rozdíl mezi termíny „měřitelné“ a „hodnotitelné“ – není jasné, jak měřit srozumitelnost předávaných informací, plánování a kontrolu plánování, obsah veřejného závazku – uvedené lze hodnotit kvalitativně, ale ne měřit
- Zákonné povinnosti - § 88 písm. a) – e) obsahuje nejasná kritéria dostatečnosti, měřitelnosti a srozumitelnosti
- Poskytovatel má povinnost domáhat se u orgánů státní správy, zejména krajských úřadů, adekvátního finančního zajištění sociální služby, zejména za účelem zohlednění všech místních specifik a odlišností služby, které se vymykají běžnému průměru při srovnání se službami jinými
- Poskytovateli vzniká právní nárok na finanční zajištění služby a má povinnost se ho domoci v náležité míře, která zaručí kvalitu pro jejího uživatele a důstojné pracovníky pro její zaměstnance

### Návrhy na úpravu

- Klást větší důraz na nepříznivou sociální situaci uživatele a aktivizaci klienta
- Problematické – „srozumitelné pro všechny“: lze ošetřit změnou formulace na „komunikovat takovým způsobem, který umožňují aktuální schopnosti klienta“
- Více řešit povinnosti poskytovatele k sociálnímu pracovníkovi, zajistit mu pravidelné vzdělávání, supervizi, prevenci syndromu vyhoření
- Nedublovat se standardy kvality – jeden ze systémů rozpracovat a druhý zrušit
- Rozšířit písm. a) o povinnost definovat poslání, cíle a zásady a to kontrolovat podle písemně stanovených pravidel, tedy provázat se Standardem kvality 15 a)
- Přidat téma „využívání metod sociální práce při poskytování sociální služby“ – inspekce často zjišťují, že nejsou užívány metody sociální práce u jednotlivých případů klientů

### 3.2 Měřitelnost zákonných povinností poskytovatele

Obecně k měřitelnosti povinností byly zjištěny následujícími podněty:

- Měřitelné vs. hodnotitelné – srozumitelnost předávaných informací, plánování, kontrola plánování v individuálním plánování – lze hodnotit kvalitativně, ale ne měřit
- Je nutné nastavit systém proškolených hodnotitelů, aby byla hodnocení objektivní a kvalitní
- Měřitelné je to, co je v měrných jednotkách, proto § 88 měřitelný není



## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

- Není měřitelné, není s čím poměřovat, chybí vzory
- Náročné stanovit objektivní měřítko
- Služby jsou rozdílné, měl by se na to brát ohled
- Měřitelnost vyžaduje výklad a vysvětlení
- Náročné měřit spokojenost, lidská práva, svobodu – nutné je lidská práva naplnit, ale jak je měřit
- Nezbytná je propojení povinností a jejich vymahatelnosti
- U terénních služeb je obtížné hodnotit kvalitu individuálního plánování a následné hodnocení, některým klientům stačí je výměnný program

### 3.3 Konkrétní podněty respondentů k jednotlivým povinnostem poskytovatele

**a)** zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, okruhu osob, jimž poskytují sociální služby, o kapacitě poskytovaných sociálních služeb a o způsobu poskytování sociálních služeb, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby

#### Podněty od respondentů:

- Dubluje standard kvality č. 1
- Informovanost o službě by měla být v zájmu každého poskytovatele, není tedy nutné upravovat v legislativě
- Přesto je nutné, aby měl zájemce přístup k dostatečnému množství informací, které mu pomohou se pro službu informovaně rozhodnout
- Jde o informace, které jsou automaticky poskytované veřejně v Registru poskytovatelů
- Dostupnost informací je subjektivní s ohledem na možnosti jejich získávání žadatelů a jejich rodin
- Upravit tak, aby poskytovatel prokazoval spíše než cíl služby, její potřebnost pro cílovou skupinu s ohledem na její nepříznivou sociální situaci
- Pro klienta není klíčové znát poslání či cíl služby, spíše ho zajímá, co od služby dostane, „jak to v ní reálně chodí“

**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

#### Podněty od respondentů:

- Dubluje se standardy kvality č. 3 a č. 4
- Poskytovatel by měl prokázat, že informoval zájemce o náležitostech smlouvy
- Poskytovatel by měl ovládat dovednost alternativních adekvátních metod a přístupů komunikace s ohledem na potřeby lidí, kteří danou službu využívají

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

- Srozumitelnost pro všechny lze zajistit v některých službách pouze alternativními způsoby tvorby smluv, což je následně kritizováno právníky
- Ponechat důležitost informovat zájemce o povinnostech plynoucích ze smlouvy

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

### Podněty od respondentů:

- Oblast lidských práv by bylo vhodné blíže specifikovat, aby byla zajištěna její snazší kontrola a její lepší naplňování
- Provázanost se standardem kvality č. 2
- Naplňování lidských práv vyplývá z jiných právních norem, není nutné ji zde upravovat
- Je nutná konkretizace, jakým způsobem podmínky zpracovat

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

### Podněty od respondentů:

- „Vnitřní pravidla“ přesunout do § 88 písm. c)
- Je v zájmu poskytovatele stanovit pravidla své služby
- Provázáno s § 88 písm. c)
- Chybí přesně stanoven rozsah vnitřních pravidel a tak panuje nejednotnost při kontrole
- Formulovat jasněji, cílem by měl být důraz na bezpečné zajišťování sociální služby v náležitě kvalitě

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

### Podněty od respondentů:

- Úzce souvisí s § 88 písm. d) a h)
- Dubluje standard kvality č. 7
- Zaručit veřejnou dostupnost pravidel pro podávání stížností
- Stanovit, co minimálně musí pravidla obsahovat (označení místa, kam je možné stížnost podat a jaká je lhůta a způsob vyřízení stížnosti)
- Poskytovatel poskytuje osobě podporu v průběhu celého procesu podávání a vyřizování stížností – podporou se rozumí zajištění informací, jejich vysvětlení, podpora při komunikaci apod.
- Pojem „stížnost“ není nejvhodnější, působí negativně; slovo nahradit tak, aby dovolovalo vnímat připomínky klientů pozitivně a využilo je pro rozvoj služby





evropský  
sociální  
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
www.esfr.cz

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

**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 a hodnotit 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 nebo opatrovníků a zapisovat hodnocení a jeho výstupy do písemných individuálních záznamů

### Podněty od respondentů:

- Uživatel sociální služby nemá zájem plánovat, je to spíše manažerský termín (př. nízkoprahové služby - klient často nemá dostatečnou motivaci cokoli měnit, tedy plánovat)
- Problematické, pokud je opatrovník z obce – nemá dostatek času poznat klientovi specifické potřeby, které vyžadují dlouhodobější kontakt
- Je obtížné měřit a hodnotit individuální plánování u klientů, kteří chtějí například využít jen výměnný program (služby pro problémové uživatele drog)
- Aby bylo možné docílit měřitelnosti vedení záznamů, je nutné stanovit jak a v jakém rozsahu je vést
- Chybí jasné definování písemných individuálních záznamů týkajících se průběhu a hodnocení poskytované sociální služby
- Dubluje standard kvality č. 5
- Individuální plánování se v praxi osvědčilo, vede k individualizaci služby

**g)** vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v § 91 odst. 3 písm. b)

### Podněty od respondentů:

- Je v zájmu poskytovatele, aby naplnil kapacitu své služby
- Pokud jde v této povinnosti o kontrolu toho, aby nebyli klienti diskriminováni, mělo by se spíše jednat o kontrolu standardu kvality č. 3 písm. c)
- Návrh o vyřazení povinnosti – samotná evidence odmítnutých zájemců není prevencí diskriminace (pokud poskytovatel chce někoho neprávem nepřijmout, „nějak si to zařídí“)

**h)** dodržovat standardy kvality sociálních služeb

### Podněty od respondentů:

- Obtížná měřitelnost dodržování standardů kvality – chybí návaznost na správní delikt
- Přesto u respondentů panuje většinová shoda, ponechat tuto povinnost – kvalitu je nutné zakotvit v zákonných povinnostech



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
www.esfr.cz

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

**i)** uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v § 91 odst. 3

### Podněty od respondentů:

- Přidat možnost ústního uzavření smlouvy o poskytnutí sociální služby (návrh přichází od terénní sociální služby)
- Respondenti si shodně uvědomují důležitost uzavření smlouvy se zájemcem o službu

**j)** v případě, že poskytují sociální službu podle § 48, přednostně poskytnout sociální službu dítěti, kterému byla soudem nařízena ústavní výchova, výchovné opatření nebo předběžné opatření

### Podněty od respondentů:

- V zařízení, které má cílovou skupinu dětí, by mělo mít povinně krizové lůžko
- Výše uvedené nemusí být vždy možné z kapacitních důvodů poskytovatele
- Písm. j) a k) se týká jen některých druhů sociálních služeb

**k)** neprodleně písemně oznámit obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností uvedenému v § 92 písm. a) ukončení poskytování pobytové služby sociální péče osobě, která se může bez další pomoci a podpory ocitnout v situaci ohrožující její život a zdraví, pokud tato osoba s takovým oznámením souhlasí

### Podněty od respondentů:

- Kontrola je v dané oblasti velmi formální
- Pokud se vyžaduje souhlas bývalého uživatele, potom povinnost ztrácí význam
- Špatně vymahatelné – „neprodleně“

## 4 Obecné podněty k jednotlivým standardům kvality sociálních služeb

Kapitola, podobně jako předchozí část textu, shrnuje nejprve obecné podněty ke stávající podobě standardů kvality a poté seznamuje s podněty k jednotlivým standardům a jejich kritériím, v případě, že ke kritériu nebyly připomínky, není ve vyhodnocení uvedeno.

- Standardy kvality jsou důležité pro kvalitu sociálních služeb
- U bodového hodnocení standardů kvality („výborně-dobře-částečně dobře-není splněno“) by mělo být přesněji stanoveno, co hodnocení znamená, aby bylo dosaženo lepší měřitelnosti
- Nutná snaha sjednotit hodnocení inspekce a zaručit jejich objektivitu
- Chybí zde uzpůsobení standardů kvality dle konkrétních druhů sociálních služeb
- Zjednodušit a konkretizovat kritéria, aby byla lépe pochopitelná



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
www.esfcr.cz

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

- Naplnění standardů kvality je časově náročné a ne všichni sociální pracovníci jsou přesvědčeni o jejich smysluplnosti
- Zabývat se nejen právy klientů, ale i právy sociálních pracovníků a zaměstnanců v sociálních službách
- Problematičnost kritérií, která vyžadují písemný podklad, protože není stanoveno, jakou přesnou podobu má podklad mít
- Standardy kvality v praxi vyžadují více administrativy a snižují tak čas možný pro přímou práci s klientem
- Do celé filozofie standardů kvality přidat kritérium aktivizace klienta a řešení jeho nepříznivé sociální situace
- Standardy nejsou zaměřeny na výsledek poskytování služby

### 4.1 Měřitelnost standardů kvality sociálních služeb

- Většina subjektivně hodnotitelných podle rozhodnutí inspektora
- Obtížná měřitelnost je dána rozdílností sociálních služeb
- Náročné stanovit objektivní měřítko
- Měřitelnost vyžaduje výklad a vysvětlení
- Kritéria, která požadují, že „poskytovatel má pravidla a podle nich postupuje“ nevede jednoznačně k hodnocení praxe, ale k hodnocení míry dodržování předpisu, který nemusí být správně nastaven

#### Měřitelnost u konkrétních kritérií standardů kvality

- Kritérium 1 d) není měřitelné
- Kritérium 2 a), 4 b) problematická měřitelnost požadavku „srozumitelnosti“
- Kritérium 2 b) nelze v něm vypsát veškeré situace
- Neměřitelný celý standard 2 a kritérium 1 c) – pouze poskytovatel posoudí, co potřebuje
- Kritérium 4 b), c) – nelze měřit, chybí důraz na individuální posouzení klienta
- Kritérium 3 b), 4 b), 7 d) – pokud existuje doklad či jiný písemný materiál – pak je měřitelné vše, otázkou jsou klienti – kteří „nedojdou k podpisu smlouvy, nebo odpadnou v procesu“
- Kritérium 8 a) není relevantní pro nízkoprahové služby
- Standard 11, 12, 13 – lépe specifikovat
- Standard 11 a 13 - jsou neměřitelné, případně obtížně měřitelné
- Standard 13 – riziko subjektivního hodnocení inspektora sociálních služeb
- Standard 14 – subjektivní pohled na potřebnost, rozsah, zpracování – „jen poskytovatel ví, co je potřebné“

**Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb**

## 5 Konkrétní podněty respondentů k jednotlivým standardům kvality

### Standard 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Kritérium
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 tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje;
b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace;
c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje;
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.

#### Podněty od respondentů:

- Sloučit standardy kvality 11 a 12 do standardu kvality 1

#### Kritérium a)

- Přesunout do oblasti registrace (cíle a zásady do registrace, okruh osob do registrace)
- Striktní vymezení okruhu osob brání poskytovateli v možnosti přijmout i klienta, který není v definovaném okruhu a „propadá“ v nabídce služeb
- Kritéria a), b), c) zcela vypustit či ponechat částečně – není jasně vymezeno, v praxi se hodnotí subjektivně dle citu a zaměření inspektora

#### Kritérium b)

- Náročné uplatňovat vlastní vůli například v domech se zvláštním režimem či domovech pro seniory s ohledem na zdravotní stav a schopnosti klienta
- Více o administrativě, než zájmu klienta
- Dubluje standard kvality 2

#### Kritérium c)

- Zákonem nejsou stanoveny nutné pracovní postupy, kritérium vypustit
- Pravidla vyžadují jednotlivé standardy kvality
- Nejasnost, co lze vnímat pod „průběh služby“
- Subjektivně hodnocené, postupy pro všechny základní činnosti, souvisí s § 88 písm. d)

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

### Kritérium d)

- Nutné sebereflektování vlastních předsudků
- Předsudky jsou subjektivní, nelze je měřit a objektivizovat

### Kritérium e)

- Ponechat, ale více kontrolovat – sice je záležitostí poskytovatele, ale informovanost přímo souvisí s kvalitou služby

## Standard 2 Ochrana práv osob

Kritérium
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

### Podněty od respondentů:

- Kontrolu práv realizuje Veřejný ochránce práv
- Zabývat se právy klienta i zaměstnance
- Standard dubluje Listinu základních práv a svobod, Zákoník práce, Etický kodex

### Kritérium a)

- Obtížně srozumitelné

### Kritérium b)

- Je dobré dopředu stanovit a pojmenovat proč vznikají situace, kdy by mohlo dojít ke střetu a jak při nich postupovat
- Nelze definovat veškeré situace, ke kterým může dojít

### Kritérium c)

- Podle nového občanského zákoníku nesmí poskytovatel přijímat dary od klientů a jeho blízkých

## Standard 3 Jednání se zájemcem o sociální službu

**Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb**
**Kritérium**

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby;

c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

**Podněty od respondentů:**
**Kritérium a)**

- Zvážit, zda je nutné zpracovat písemná pravidla
- Nepožadovat písemná pravidla, ale kontrolovat, zda poskytovatel srozumitelně informuje zájemce o sociální službu

**Kritérium b)**

- Propojit standard kvality 3 kritériem b) a c) se standardem kvality 4

**Kritérium c)**

- Kritérium je důležité pro zamezení diskriminace klientů
- Mělo by být v pravidlech pro informování zájemce o službu, proto hodnotit v tomto kritériu, samostatně dané kritérium vypustit

**Standard 4 Smlouva o poskytování sociální služby**
**Kritérium**

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy;

c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby;

**Podněty od respondentů:**
**Kritérium b)**

- Problematické hodnotit a měřit, co je „srozumitelnost“
- Standard kvality 4 b) a c) – nelze měřit, protože klienti jsou rozdílní
- Kritérium 4 c) – dle nového občanského zákoníku musí být v každé smlouvě rozsah služby, přesunout do standardu kvality 3



## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

### Kritérium c)

- Podle nového občanského zákoníku musí smlouva obsahovat rozsah poskytované služby
- Kritérium 4 c) – řeší standard 5, návrh c) zrušit
- Není stanovena možnost ústní formy smlouvy

### Standard 5 Individuální plánování průběhu sociální služby

Kritérium
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby;
c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda naplňovány její osobní cíle;
d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance;
e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám.

Plnění kritérií uvedených v písmenech d) a e) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

### Podněty od respondentů:

- Cíl služby se může lišit s cílem klienta (např. v nízkoprahových službách)
- Individuální plánování ponechat, protože zajišťuje individuální přístup
- V praxi se jeví jako přínosné určit klíčového pracovníka

### Kritérium b)

- Nebere v potaz specifickou např. hospiců či domovů pro seniory, kde vzhledem ke zdravotnímu stavu, není snaha, či je velmi náročné, plánovat, což je následně vytýkáno inspektory

### Kritérium d)

- Není naplnitelné u služby s velkým počtem klientů

### Kritérium e)

- Více kontrolovat, jde o vnitřní věc poskytovatele, ale přímo ovlivňuje kvalitu poskytované služby

### Standard 6 Dokumentace o poskytování sociální služby

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

### Kritérium

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
- b) Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby;
- c) Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby.

### Podněty od respondentů:

- Standard nazvat „Ochrana dat“
- Nemluví o kvalitě poskytované sociální služby

### Kritérium a)

- Kritérium 6 a) – ošetřují jiné právní normy

### Kritérium b)

- Zpracovat v souladu se zákonem (specifikovat, kdy se může vést anonymní evidence)
- Dobré pro statistiku poskytované sociální služby

### Kritérium c)

- Legislativou jsou dána pravidla pro skartaci a archivaci, návrh kritérium zcela vypustit
- Kritéria 6 b) a 6 c) – zapracovat do 6 a) – součástí pravidel vedení dokumentace, současně stanovit i dobu pro uchování

## Standard 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

### Kritérium

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
- b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele;
- c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě;
- d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

### Podněty od respondentů:

#### Kritérium a)

- Standardy kvality 7 a) a 7 b) jsou součástí standardu kvality 2
- Duplicita s § 88 písm. e)
- Problematický je zde opět požadavek srozumitelnosti

#### Kritérium b)

- Seznamování s postupy se v praxi děje na úkor času pro přímou práci s klientem

## Standard 8 Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

### Kritérium

a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat;

b) Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb;

c) Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj.

### Podněty od respondentů:

- Zařadit do standardu kvality 5

#### Kritérium a)

- Přesunout do standardu kvality 2
- Chybí důraz na aktivní zapojení klienta
- Je irelevantním požadavkem pro nízkoprahové služby

#### Kritérium b)

- Popírání práv klientů

#### Kritérium c)

- Kontrola „zachování neutrálního postoje“ poskytovatele je pouze formální
- Při inspekcích je neměřitelné

## Standard 9 Personální a organizační zajištění sociální služby

**Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb**
**Kritérium**

a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována;

b) Poskytovatel má písemně zpracovány vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců;

c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovním právním vztahu s poskytovatelem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovním právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Plnění kritérií uvedených v písmenech a) až d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance

**Podněty od respondentů:**

- Nutné zaručit objektivitu inspekčního týmu
- Patří spíše do oblasti registrace (konkrétně standardy kvality 9-13 přesunout do registrace)

**Kritérium a)**

- Poskytovatelé nerozumí pojmem jako „pracovní profil, organizační struktura“ a neumí je vytvářet
- Nejasnost definování „přiměřený počet pracovníků podle druhu služby“
- Návrh na stanovení počtu zaměstnanců podle jednotlivých druhů sociálních služeb nebo počtu klientů v zařízeních

**Kritérium b)**

- Překrývá standard kvality 9 písm. a), jelikož oprávnění a povinnosti pracovníků na jednotlivých pozicích by měly být obsaženy v pracovním profilu pracovního místa (pokud je dobře zpracován)

**Kritérium c)**

- Zpracovat s požadavkem školení jen vlastních zaměstnanců
- Kritérium ponechat, souvisí se zabezpečením kvality ve službě

**Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb**
**Standard 10 Profesní rozvoj zaměstnanců**

Kritérium
a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace; podle tohoto postupu poskytovatel postupuje;
b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje;
c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje;
d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje;
e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

Plnění kritérií uvedených v písmenech c) a d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance; kritéria uvedená v písmenech a) a b) se na tohoto poskytovatele vztahují přiměřeně.

**Podněty od respondentů:**

- Přesunout do oblasti registrace
- Standardy kvality 11-14 nejsou inspekci kontrolovány
- Standardy kvality 10-14 nevypovídají o kvalitě sociální služby
- Vyjadřovaná podpora pro zachování standardu, kritérium 10 b) je považováno za zásadní
- Garantovat financování na vzdělávání zaměstnanců a supervizi státem

**Kritérium c)**

- Návrh kritérium zrušit, je to interní záležitostí poskytovatele, řešeno již standardem kvality 5

**Kritérium e)**

- Udržet dobrou praxi využívání nezávislých kvalifikovaných odborníků prostřednictvím inovace podmínek pro průběžné vzdělávání

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

### Standard 11 Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

#### Kritérium

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

#### Podněty od respondentů:

##### Kritérium

- Standardy kvality 11-13 se týkají shodně identifikace služby, dublují se
- Standardy kvality 11-13 se překrývají s povinnostmi při registraci a s fungováním registru
- Standardy kvality 11 a 12 spojit do nově vzniklého standardu kvality s požadavkem na připojení výroční zprávy sociální služby, která by ucelila obrázek o poskytování služby
- Kritérium nemá vliv na kvalitu služby
- Standard kvality 11 a 13 je nadbytečný a neměřitelný (není jasné, jak vyžadovat jejich naplnění od poskytovatelů)

### Standard 12 Informovanost o poskytované sociální službě

#### Kritérium

Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena.

#### Podněty od respondentů:

##### Kritérium

- Sloučit se standardem kvality 3 nebo zcela vypustit
- Naplnitelné jen, když bude zajištěno financování podle potřeb klientů
- Nemá vliv na kvalitu služby
- Návrh přesunout do standardu kvality 1 – „Poskytnout informace o druhu, účelu a cílech služby; okruhu osob, pro které jsou služby určeny a místu poskytování služby“ – zveřejňovat v registru sociálních služeb nebo jiným způsobem, který umožňuje dálkový přístup
- Problematická srozumitelnost všem, je to relativní

### Standard 13 Prostředí a podmínky

#### Kritérium

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



## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

osob;

b) Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který neposkytuje sociální služby v zařízení sociálních služeb.

- Zrušit, existují jiné právní normy, které oblast ošetřují
- Jaké podmínky jsou „přiměřené druhu služby“ a jaké je „důstojné prostředí“ – velmi subjektivní
- Standard kvality 11 a 13 je nadbytečný, překrývá se s registrací
- Je neměřitelný, závisí na subjektivním hodnocení inspektora
- Stanovit jasný normativ pro materiální, technické a hygienické prostředí a přesunout do oblasti registrace

### Podněty od respondentů:

#### Kritérium a)

- Nejasné vymezení „přiměřený druh služby“ a „důstojné prostředí“
- Je zásadní, ponechat toto kritérium
- Společně s kritériem 13 a) sjednotit do standardu kvality 1

#### Kritérium b)

- Obsaženo ve standardu kvality 2
- Dobrá provázanost na „individuálně určené potřeby“

### Standard 14 Nouzové a havarijní situace

Kritérium

a) Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení;

b) Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít;

c) Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací.

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

- Návrh na zrušení, jelikož oblast obsahují jiné předpisy (Bezpečnost a ochrana zdraví při práci; požární ochrana aj.)
- Nemá vliv na kvalitu služby
- Celý standard kvality 14 je zásadní a souvisí s kvalitou služby

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

### Podněty od respondentů:

#### Kritérium a)

- Sjednotit se standardem kvality 14 kritériem a) a b)

#### Kritérium b)

- Problematické zajistit poskytovatelem například u osob s demencí – lze seznámit s postupy, ale je to jen formální, nelze zaručit porozumění obsahu

### Standard 15 Zvyšování kvality sociální služby

Kritérium
a) Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíly a zásadami sociální služby a osobními cíly jednotlivých osob;
b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
c) Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby;
d) Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.

### Podněty od respondentů:

- Vhodné spíše jako metodické doporučení, jde o vnitřní věc poskytovatele

#### Kritérium a)

- Je zásadní pro kvalitu poskytování sociální služby

#### Kritérium c)

- Vyžaduje více hodnocení než samotné práci s klientem

## 6 Srovnání výsledků šetření 2012 a 2014

Kapitola se zabývá podněty od respondentů z obou výzkumných šetření. Vybírá podněty, které se v obou šetřeních shodovali a lze je tedy považovat za oblasti, jimiž je nutné se při revizi zabývat.

### Standard 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

- Kritérium 1 a) – přesunout do registrace, cíle a zásady do registrace, okruh osob do registrace
- Kritérium 1 b) - přesunout do standardu 2, dubluje standard 2



evropský  
sociální  
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
www.esfcr.cz

---

---

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

---

- Kritérium 1 d) – přesunout do standardu 2, vypustit a vést sociální pracovníky k dodržování etického schování, ponechat – ochrana uživatele

### Standard 2 Ochrana práv osob

- Do standardu 2 vřadit kritérium 1 b), 1 d)

### Standard 3 Jednání se zájemcem o sociální službu

- Kritérium 3 b), 3 c) - propojit se standardem 4

### Standard 4 Smlouva o poskytování sociální služby

- Kritérium 4 a) – vypustit, nejsou podstatná pravidla, ale naplnění 4 b)
- Kritérium 4 b) – co je to srozumitelnost, pochopení u různých cílových skupin (opakované podněty obecné na neměřitelnost bez komentáře), kritérium ponechat
- Kritérium 4 c) – řeší standard 5, zrušit

### Standard 5 Individuální plánování průběhu sociální služby

- Individuální plánování v (5 b), c), d)) v odborném poradenství, nízkoprahových službách je problematické, cíl služby se může lišit s cílem klienta
- Kritérium 5 c) propojit s kritériem 5 b)

### Standard 6 Dokumentace o poskytování sociální služby

- Kritérium 6 a) – řeší jiné právní normy
- Kritérium 6 b) – zpracovat v souladu se zákonem (specifikovat, kdy se může vést anonymní evidence)
- Kritérium 6 c) – legislativou jsou dána pravidla pro skartaci a archivaci, zrušit
- Kritérium 6 b) a 6 c) – zpracovat do 6 a) – součástí pravidel vedení dokumentace, současně stanovit a dobu pro uchování

### Standard 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

- Kritérium 7 a), 7 b) je ve standardu 2
- Kritérium 7a) – duplicita s § 88 e)

### Standard 8 Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

- Zařadit celé do standardu 5

### Standard 9 Personální a organizační zajištění sociální služby

- Patří do oblasti registrace



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

---

---

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

---

### **Standard 10 Profesní rozvoj zaměstnanců**

- Patří do oblasti registrace

### **Standard 11 Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby**

- Sloučit se standardem 1
- Vypustit, je obsaženo v registraci
- Je neměřitelný
- Nemá vliv na kvalitu poskytované sociální služby

### **Standard 12 Informovanost o poskytované sociální službě**

- Obsaženo ve standardu 1, sjednotit se standardem 1
- Sloučit se standardem 3, nebo vypustit

### **Standard 13 Prostředí a podmínky**

- Standard zrušit, existují jiné právní normy, které oblast ošetřují
- Standardy 11 a 13 jsou nadbytečné, překrývají se s registrací

### **Standard 14 Nouzové a havarijní situace**

- Sjednotit kritérium 14 a) a 14 b)

### **Standard 15 Zvyšování kvality sociální služby**

- Důležité ukotvení ve standardech

## **7 Závěr**

Z dotazníkového šetření vyplynula řada zajímavých podnětů, které budou využity pro další odborné diskuze. Vzhledem k časté nejednotnosti v postojích k jednotlivým ustanovením kvality, je znatelná nutnost revize stávajícího nastavení. Je vhodné se obzvláště věnovat oblasti měřitelnosti a objektivnosti v oblasti kvality. Zajištění měřitelných kritérií v oblasti „měkkých“ oblastech jakými jsou sociální služby a jejich kvalita je obtížné, přesto z šetření jednoznačně vyplývá, že je nutné se kvalitou v sociálních službách zabývat. Revize nastavení by měla směřovat k jasnějším formulacím a co největší redukci subjektivního vnímání situace. Systém by měl také sledovat schopnosti poskytovatelů dané požadavky naplnit. Cílem musí být udržitelnost pro poskytovatele a následně i pozitivní efekt pro klienta služby. Je nutné se touto problematikou dále zabývat a revidovat ji na základě aktuálně prováděné praxe v sociálních službách, při debatách nezbytně setkávat se s poskytovateli i inspektory kvality v sociálních službách a jejich připomínky sladovat, protože všechny tyto subjekty společně tvoří systém kvality sociálních služeb.