



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚŠTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Individuální projekt

Inovace systému kvality sociálních služeb

Newsletter 14 - červenec 2013

Aktuální dění v realizaci veřejné zakázky najdete na webu MPSV, odkaz <http://www.mpsv.cz/cs/11748>.

Cíl 4 - Průběžné udržování jednotnosti systému inspekcí a kompetencí inspektorů

Závěry ze 4. Metodického setkání inspektorů sociálních služeb

Další – v pořadí již čtvrté – metodické setkání se konalo 17. 6. v Olomouci a 19. 6. v Praze. Setkání se věnovalo **Tematickému okruhu č. 4:** Ochrana práv osob, včetně opatření omezujících pohyb (§ 89, zákona č. 108/2006 Sb.). Právo na vlastní volbu a ochrana osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.

1. Uvítání a prezenze účastníků (JOB, o. s.)

Uvítání a prezenze účastníků metodického setkání proběhlo vždy dle plánu a bylo koordinováno zástupci subdodavatele veřejné zakázky JOB o. s. (J. Koldinská, J. Veselka, K. Macháčková). V úvodu proběhla rekapitulace předem zasláného programu. Jindra Koldinská představila lektora tematického okruhu č. 4, pana Jana Syrového.

Hostem setkání byl pan Pavel Novák.

2. Aktuální informace o průběhu plnění dílčích Cílů veřejné zakázky

Cíl 1 – tvoření inovativní verze standardů. (Josef Veselka)

Momentálně pracujeme na přesahujících tématech Cíle 1 projektu Inovace systému kvality sociálních služeb.

Metodika Inspekce (Jan Syrový)

Od srpna tohoto roku se budou realizovat inspekce, kde se inspektoři v ostrém provozu budou učit a zároveň budou i „zkoušet“ novou Metodiku inspekce.

Vzdělávání inspektorů (Jindra Koldinská)

Inspektoři úřadů práce nyní procházejí teoretickým vzděláváním. Teoretické vzdělávání je u konce (v červnu proběhne poslední setkání 1. etapy teoretického vzdělávání), následovat bude praktická část, dále vyhodnocování inspekčních zpráv.

Nyní se zpracovávají obdržené připomínky z MPSV, týkající se pravidel pro praktickou výuku. Blíže informování budou jak učící se inspektoři, tak jejich lektori.

Výstupy z aktivit 4.4 projektu Inovace systému kvality (Pavel Novák)

[Analýza stávajících pravidel správy Seznamu Inspektorů](#)

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Průzkum využívání specializovaných odborníků v r. 2012, zaměřený na tyto činnosti:

- počet realizovaných inspekcí s účastí externích inspektorů dle jednotlivých krajů
- počet inspektorů účastnících se inspekcí
- počet hodnocení externími inspektory v jednotlivých krajích
- ostatní činnosti externích inspektorů:

Témata kolokvií

Kolokvium je skupinová rozprava na odborné téma. Projít kolokviem by měl na podzim 2013 každý inspektor - specializovaný odborník, který chce být uveden v seznamu kontaktů vyškolených osob pro inspekce sociálních služeb.

Pravidla kolokvií jsou nyní ujasňována mezi MPSV a jejich realizátorem (SKOKem).

3. Hlavní téma metodického setkání:

Ochrana práv osob, včetně opatření omezujících pohyb (§ 89 zákona č. 108/2006 Sb.). Právo na vlastní volbu a ochrana osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby (*Jan Syrový*)

Diskutovaná témata:

System řízení kvality poskytování služeb s důrazem na ochranu práv.

Co je to porušení práv?

Porušení x omezení práv.

Možnosti omezení práv uživatelů sociálních služeb:

Jak zjistit porušení práv?

- a) Dokumentace
- b) Rozhovory s pracovníky
- c) Rozhovory s uživateli

Omezení práv x OPO.

Jak hodnotit porušení práv?

Střety zájmů a jejich definice.

Postupy, jak rozlišit střet zájmů.

Prostor pro diskusi k hlavnímu tématu.

Připravujeme:

Aktuální informace o dění týkajícího se hodnocení kvality sociálních služeb a průběhu plnění VZ.

Na žádost MPSV by mělo být příští setkání zaměřeno na sběr podnětů k inovovaným standardům kvality, vypořádání připomínek. Téma upřesníme na konci července.

Dalším tématem na další MS je jednání se zájmem, IP

Upřesnění tématu a požadavky účastníků:

- Propojenost sociální služby se zdravotníky v rámci IP.
- Mapování vstupu do služby např. nízkoprahové zařízení.
- Plánování je většinou „hozeno“ na pracovníky v sociálních službách = odpovědnost, kompetence za jednotlivé činnosti v IP.
- Problematika sdílené dokumentace.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Konference Revize standardů kvality sociálních služeb v kontextu projektu Inovace systému kvality sociálních služeb

Ministerstvo práce a sociálních věcí zveřejnilo pod odkazem <http://www.mpsv.cz/cs/15646> **prezentace** z národní konference, která pro účastníky přinesla informace o průběhu realizace veřejné zakázky projektu **Inovace systému kvality sociálních služeb**.

Více jak 140 účastníků si vyslechli nejen novinky, týkající se inovace systému kvality, ale v odpoledních čtyřech workshopech se zapojili do diskuse a sdělování svých postřehů a zkušeností.

Přinášíme krátké shrnutí z workshopových diskusí:

Workshop 1 - Ochrana práv uživatelů služeb, vazba na úmluvu, podpora při rozhodování

Lektorky: Dana Kořínková, Radka Čebišová

Závěry: Účastníky workshopu zajímala především problematika poskytování podpory při rozhodování ve vazbě na právní úpravu dosavadního i nového občanského zákoníku a na sociální služby. Vysvětlovaly jsme problematiku z hlediska poskytovatele sociálních služeb, uživatele, obecně člověka s postižením a blízkých osob. Jedním z dalších témat bylo, jak postupovat v situaci, kdy se poskytovatel sociální služby snaží zabránit kontaktu uživatele s blízkou osobou nebo dobrovolníkem, protože se dobrovolník zajímá o otázky dodržování a naplňování práv uživatele a poskytovateli je to nepohodlné. Z diskuse vyplynulo, že tato situace není ojedinělá.



Workshop 2 - Řešení duplicit a problémů plynoucích z proceduralizace služeb – návrh změn

Lektoři: David Kocman, Jan Štrnad



K východiskům:

Základní otázka účastníků: Co to je kvalita služeb?

- liší se pohledy poskytovatelů, inspektorů, uživatelů;
- člověk nemusí být spokojen v kvalitní službě, což se projeví v hodnocení (služba ho začleňuje, on chce klid a žádné změny, může mít nereálné, protichůdné požadavky...);
- je kvalita někde definována? – Definicí by mělo být dnešní navržené znění standardů + kritéria, která se hodnotí;
- výsledek hodnocení záleží na subjektivním pohledu hodnotitele;
- promítne se osobnost, ale bez zkušenosti s daným typem služeb apod., nemůže hodnotit pořádně.

K materiálu:

- ✓ Celkově se materiál líbí – vítáme navrácení znění standardů, usnadní výklad a pochopení smyslu a výkladu kritérií.
- ✓ V rámci workshopu není možné projít znění podrobně – celkově je na studium a komentáře postupně předkládaných verzí velice málo času.
- ✓ Posouzení toho, kdy je kritérium splněno, představuje problém: – př.: „byly zjištěny zdroje“: kdo určí, že byly zjištěny všechny? Co když inspektora napadne další možný? („teta ze 4. kolena“)?
- ✓ Podobné vlastnosti má i řada jiných kritérií.
- ✓ Inspektor by měl konstatovat splnění jen ve chvíli, kdy jsou provedena všechna kritéria.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Duplicity:

4 oblasti

- kapacita
- dostupnost – místní, časová
- personální zajištění
- podmínky, prostředí

Závazná metodika pro všechny registrátory – zajištění jednotnosti a požadavků a výkladu považováno za nezbytné.

Otázky:

- Jaká je reakce registrátorů na nárůst povinností?
- Fóra, kde se tyto změny diskutovaly s registrátory?

Workshop 3 - Nové prvky případového procesu (zdroje, potřeby, rizika, cíle spolupráce)

Lektorka: Milena Johnová

Účastníci vyjadřovali obavy z kontrolování toho, zda uživatelé jejich služeb jsou v nepříznivé sociální situaci. Padly otázky např. Co když člověk problém před rodinou a okolím tají? Např. bulimie, azyl? Jak se budou zdroje hodnotit? Zjistím, že klient má finanční zdroje na to koupit si obědy od veřejné komerční služby, mohu ho odmítnout? Jak u „starých“ klientů? Bylo by potřeba zhodnotit sankční aspekt kontrolování toho, zda člověk je v NSS, tj. nemá přirozené zdroje! K tomuto tématu vznikla shoda na tom, že je potřeba kontrolovat proces (poskytovatel mapoval zdroje) ale ne výsledek (zdroje prokazatelně nejsou).



Dál se mluvilo o fázi jednání se zájemcem, během níž má být identifikována nepříznivá sociální situace. U některých služeb tato fáze trvá velmi dlouho (např. rozhodování, zda maminka půjde do domova pro seniory). Svou podstatou se jedná o poskytování odborného sociálního poradenství, v jehož závěru se zájemce rozhodne službu využít v celé šíři (odstěhuje se do domova) nebo je mu doporučena jiná služba (např. osobní asistence). Informace zjištěné v této fázi se v případě rozhodnutí uzavřít smlouvu používají pro další práci – individuální plán atd. Poskytování služby je de facto zahájeno bez předchozího uzavření smlouvy na celý balíček služby (domov). Odborné sociální poradenství je povinnou součástí každé registrované sociální služby.

Poskytovatel musí mít mandát odmítat osobu, která požaduje sociální službu, ale má zdroje subsidiárně blíží, nebo když požaduje služby, které nevyplývají z definované NSS.

Dál proběhla diskuse nad vypuštěním kritérií typu má metodiku a postupuje podle ní. Převládá názor, že interní metodiky jsou důležitým interním nástrojem pro jednotnost postupu pracovníků a zároveň pro případnou sankci při porušení pracovní kázně. Je potřeba podle nich pracovat podle, jen nebudou kontrolovány státní kontrolou. Do hry se dostanou v souvislosti s inspekcí v případě, že se zjistí „pochybení“ v práci s klienty.

V souvislosti s mapováním potřeb a zdrojů za účelem identifikace toho, zda službu poskytovat, padl názor, že ověření nároku na poskytnutí služby by nemělo ležet na poskytovateli, ale na obci – obec by měla rozhodnout, zda člověk má nárok, a doporučit jej do služby. (Takto to, podle informací kolegy ze Slovenska, funguje na Slovensku.)


Mapování je nový, rozsáhlý a energeticky náročný proces – standardy musí říct, kde jsou jeho limity.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Workshop 4 - Koncept inspekce zaměřené na případový proces; Vedení seznamu specializovaných odborníků-inspektorů

Lektoři: Jaroslava Sýkorová, Pavel Novák

Výstupy

- 1) Jak umožnit „výmaz“ (rehabilitaci) sociální službě, která při základní inspekci „neprošla“ a následně odstranila zjištěné nedostatky, naplnila stanovená opatření (v registru stále figuruje informace o nesplněných požadavcích)?
 - 2) Požadavek zajištění stejného hodnocení různými inspektory (kalibrace).
 - 3) Jak zjistit kvalitu? Co to je kvalita sociální služby? Vhodné rozvinout širokou diskusi k tomuto tématu.
- 
- 4) Jak umožnit „výmaz“ (rehabilitaci) sociální službě, která při základní inspekci „neprošla“ a následně odstranila zjištěné nedostatky, naplnila stanovená opatření (v registru stále figuruje informace o nesplněných požadavcích)?
 - 5) Požadavek zajištění stejného hodnocení různými inspektory (kalibrace).
 - 6) Jak zjistit kvalitu? Co to je kvalita sociální služby? Vhodné rozvinout širokou diskusi k tomuto tématu.
 - 7) Jak komunikovat s klientem s potížemi v komunikaci? Neexistují obecně dostupné informace pro poskytovatele, jak má inspektor postupovat.
 - 8) Jako vhodná se jeví specializace externistů – specializovaných odborníků podle cílových skupina klientů, případně druhů sociální služby či konkrétní problematiky.
 - 9) Absence výkladů metodiky inspekcí pro inspektory založených na konkrétních příkladech, řešení konkrétních situací.
 - 10) Absence hodnocení kvality inspektorů.

Hodnocení konference

63 účastníků odevzdalo hodnotící dotazník – zde jsou výsledky hodnocení vystoupení v hlavním panelu: (škála hodnocení: 1 = přínosné; 2 = dobré, srozumitelné; 3 = ucházející; 4 = chabé)

