

## Individuální projekt

# Inovace systému kvality sociálních služeb

Newsletter 20 – leden 2014

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

### Informace o průběhu realizovaných kolokvií

V rámci plnění „Cíle 4 - Průběžné udržování jednotnosti systému inspekcí a kompetencí inspektorů“ proběhla v průběhu září a října 2013 tzv. kolokvia pro specializované odborníky - inspektory kvality sociálních služeb. Kolokvia proběhla formou skupinové rozpravy na základě předem zpracovaných podkladů účastníků k zadaným oblastem; záměrně nebyly zvoleny standardy nebo kritéria, ale širší témata. V průběhu kolokvií účastníci sdíleli své zkušenosti a demonstrovali vlastní inspekční praxi (např. aplikace obecných principů a požadavků v různých typech služeb / u různých cílových skupin, způsoby hodnocení míry jejich naplňování, analýza problematických situací, návrhy vhodných postupů či řešení apod.), a prezentovali své úvahy související s vybranými tématy. Jednotlivá kolokvia měla tato tematická zaměření:

- veřejný závazek a vyhodnocování jeho plnění
- ochrana práv uživatelů služeb
- individualizace služeb
- sociální začleňování.

Prezentace i následné diskuse byly velmi zajímavé a plodné, bohužel limitované časem. Protože jednotlivá témata kolokvií se vždy jednou opakovala, bylo logické, že se některá konkrétní témata také opakovala. Přestože se často ozývá, že každý inspektor má na jednu věc jiný názor, zde měla diskuse často velmi podobné vyznění a směřovala stejným směrem.

Nejvíce diskutované oblasti (některé mají vztah k poskytování služeb, některé ke způsobu provádění inspekce):

- **Důležitost definování nepříznivé sociální situace**

Služby často nemají definovanou nepříznivou sociální situaci, do které se uživatelé dostávají a s jejímž řešením by jim jejich služba měla pomoci. Poskytovatelé tak nejsou schopni vymezit cílovou skupinu uživatelů a služby poskytují i lidem, kteří takovou službu vlastně nepotřebují.

Často pořád převládá formální nastavení služby (snaha o formální naplnění jednotlivých ustanovení zákona), a to i když to jde proti smyslu vlastní sociální služby.

- **Poslání, cíle, aktivity služby**

Zásadní musí být zřetelný a srozumitelný vztah cílů, poslání, činností. Veřejný závazek by tak měl dávat jakýsi celek služby.

Provázanost a hierarchie poslání, cílů a činností služby a individuální práce s uživatelem umožňuje rozvoj služby i její hodnocení.

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

- **Co je sociální začleňování?**

Formou začleňování nemusí být jen účast na společenském životě, často spíše mít sociální vztahy a být účasten na dění, které mne (uživatele) zajímá. Je důležité neustrnout v nějakém muštru, pracovat s kontextem služby, s kontextem životního příběhu uživatele. Vytvářet spíše příležitosti než „začleňovat“. Znakem sociálního začleňování např. není to, že je uživatel ve službě podpora samostatného bydlení (PSB), ale že má sociální vazby, že není sám, že si řídí a kontroluje svůj život, své soukromí. Být v PSB je nástrojem, ne cílem. Důležité je hledat konkrétní přání či potřeby uživatelů, promítat je do individuálního plánování, pracovat s nimi, např. možnost jet na hřbitov, podívat se na rodný domek. Dát lidem příležitost tato přání naplnit.

- **Ochrana práv**

Bohužel stále existují služby, ve kterých dochází ke stigmatizaci uživatelů, ke snižování jejich důstojnosti. Stává se, že si to pracovníci služby ani neuvědomují. Často se to pozná podle hantýrky, která se ve službě používá, např. vysazování uživatelů (na toaletu), nakrmit, napojit uživatele, apod. Jsou to termíny, které odlišují služby, stigmatizují, snižují důstojnost uživatelů.

Finanční „nároky“ některých služeb jsou za poskytování služeb, např. zpoplatnění některých činností jako fakultativní služby, za hranou morálnosti a někdy i zákona.

Vrcholem takového počínání jsou některé „služby“, které se ani neregistrují, nerespektují ani zákon o sociálních službách ani standardy kvality. Zde hrozí největší riziko porušování práv. Takovou službu není možné inspektovat ÚP, ale KÚ proti ní může vést řízení o spáchání správního deliktu poskytování sociální služby bez oprávnění.

- **Způsoby inspekce**

Je důležité, aby inspektor znal cílovou skupinu (a její potřeby) služby, kterou inspektuje. Důležité je mít při inspekci dost času na pozorování chodu a prostředí služby.

Posun inspekci směrem od kontroly procesů a metodik ke kontrole toho, jaký konkrétní dopad má služba na individuálního uživatele a jestli mu napomáhá v sociálním začleňování a možnosti žít běžným životem, je hodnocen převážně velmi pozitivně.

Záznam z rozhovoru inspektora s respondentem nedostává zařízení, což znamená určitou ztrátu možnosti pro „kultivaci“ pracovníků služby.

### **Diskuse o roli externích inspektorů**

V rámci kolokvií proběhla diskuse o roli specializovaných odborníků - inspektorů kvality sociálních služeb v systému kontroly a rozvoje kvality. Navazovalo se na monitoring situace z informací zaslaných externími inspektory za rok 2012.

V roce 2012 přešlo provádění inspekci kvality sociálních služeb do kompetence Úřadu práce České republiky. To znamenalo určité rozkolísání systému inspekci, v roce 2012 bylo provedeno pouze 139 inspekci kvality, což byl proti předcházejícím 3 letům pokles na méně než polovinu provedených inspekci.

Externí inspektoři byli na tyto inspekce přizváni méně často - podíleli se pouze na jedné třetině inspekci, a to pouze v 7 krajích. Lze pouze předpokládat, ale ne prokázat (žádné hodnocení kvality inspekci neprobíhalo), že se kvalita inspekci tímto zčásti snížila.

Nicméně externí inspektoři při menším objemu provádění inspekci byli velmi aktivní zejména v oblasti rozvoje kvality sociálních služeb.

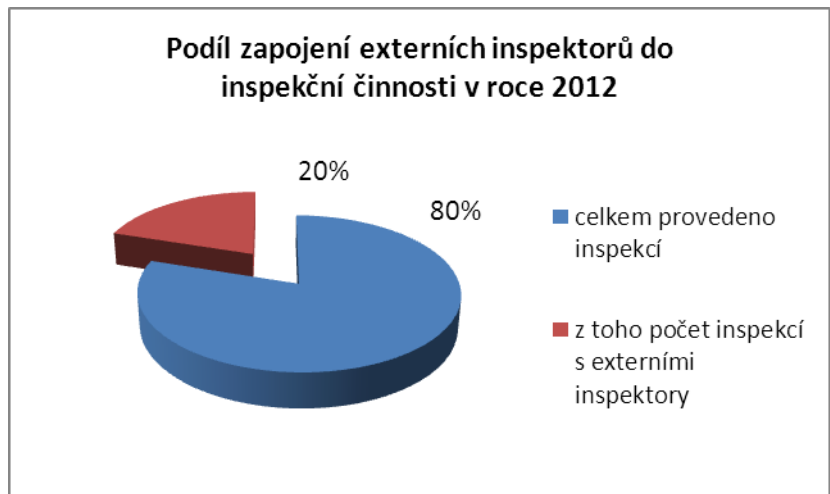
## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

To dokládají některá čísla získaná z přehledů činnosti jednotlivých externích inspektorů za rok 2012. Externí inspektoři se podíleli na provádění auditů kvality v různých sociálních službách, a to v objemu kolem 750 dní, výrazně se angažovali ve vzdělávání pracovníků působících v sociálních službách, školili a lektorovali kurzy v objemu minimálně 1000 dnů. Kromě toho někteří z externích inspektorů přímo působí jako stálí lektori na sociálně zaměřených školách (vysokých i středních odborných).

Další činností externích inspektorů byly aktivity, týkající se rozvoje kvality.

V celkovém objemu více než 1700 dní obsahovalo např. konzultace pro poskytovatele sociálních služeb, příp. supervizní činnost pro pracovníky působící v sociálních službách. Výrazně se externí inspektoři podíleli také na metodické činnosti - pro poskytovatele, příp. pro obce či kraje. Byli zapojeni v projektech transformace (deinstitucionalizace) pobytových sociálních služeb, v komunitním plánování příp. plánování služeb na úrovni krajů. Někteří inspektoři se účastní např. v hodnocení v rámci udělování cen za kvalitu, poskytují odborné konzultace v rámci tvorby koncepcí služeb (např. pro osoby bez příštířeš), revizí standardů kvality, apod.

Je zřejmé, že i mimo vlastní provádění inspekcí je stopa externích inspektorů v sociálních službách v ČR velmi výrazná.



Externí inspektoři jsou zčásti využíváni v širších kontextech rozvoje sociálních služeb, jsou bráni jako etablovaní odborníci s velkým penzem zkušeností a znalostí. Podílejí se na tématech koncepčních při nastavování politik na centrální i regionální či obecní úrovni (komunitní plánování, karty služeb, koncepce služeb, revize standardů kvality sociálních služeb).

Externí inspektoři vyhledávají nebo jsou často vyhledáváni pro řešení nových témat, které se úzce dotýkají kvality a rozvoje sociálních služeb, dodržování lidských práv (např. téma transformace sociálních služeb).

Při diskusi o budoucím zakotvení externích inspektorů bylo diskutováno:

- jaké bude budoucí využití externích inspektorů při inspekcích ÚP ČR
- jak by měli být zastřešeni
- jak zabezpečit to, aby externí inspektoři nebyli uzavřenou skupinou
- jak zajistit „kalibraci“ inspektorů a průběžně jejich odbornou erudici
- jak propojit různé skupiny inspektorů.

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Zazníval převážný souhlas s vytvořením nezávislé „komory“ či asociace (příp. sekce komory sociálních pracovníků) a k tomu zaznívalo:

- Potřeba stanovit formu, účel, povinnosti i výhody pro členy
- Přínosy nezávislé komory:
  - o svoboda pro členy
  - o aktivita
  - o samosprávný prvek jako posílení občanského principu
  - o potřeba nastavení filtru, síta pro vstup nových členů
  - o efektivnější pro držení kvality členstva
  - o komora by měla být partnerem pro jednání v oblasti nastavení kvality sociálních služeb
- Riziko pro komoru – nedostatek personálních kapacit, nedostatek zdrojů
- Financování komory - nejasné
- Jak velkou váhu by komora měla v systému? Mohla by něco ovlivnit?
- Důležité vyladění základní shody mezi externími inspektory

Kolokvia diskusi o budoucí roli externích inspektorů pouze zahájila a mnoho témat bude třeba dále promyslet a prohovořit. Posloužit k tomu mohou i další setkání v rámci kolokvií v roce 2014, příp. jiná setkání v rámci projektu Inovace kvality sociálních služeb.

### Výstupy / závěry kolokvií

- ✓ Kolokvií se zúčastnilo 62 specializovaných odborníků - inspektorů kvality sociálních služeb.
- ✓ Prezentace jednotlivých účastníků i následné skupinové rozpravy byly obsahově velmi inspirativní, užitečné a plodné.
- ✓ Opakovaně zaznělo, že mnozí externí inspektoři prostor pro společné (ať už koncepční nebo podpůrné) setkávání dlouho postrádali, a proto i kolokvia velmi uvítali; v jejich hodnocení se nejčastěji opakovala slova: užitečné, inspirující, bezpečné, důstojné, tvořivé, obohacující.
- ✓ Kolokvia splnila informační funkci zejména o projektu Inovace kvality, o zapojování externích inspektorů do inspekci, o zajišťování inspekci Úřadem práce ČR.
- ✓ Z diskutovaných variant zajištění kvality sociálních služeb a zapojení externích inspektorů převažovala podpora variantě nezávislé „komory inspektorů“.
- ✓ Přítomní inspektoři se shodli na potřebě systémového a koncepčního zajištění kontroly a rozvoje kvality sociálních služeb ze strany MPSV (např. i vzhledem k nárůstu neregistrovaných služeb, které porušují základní lidská práva uživatelů).
- ✓ Přítomní inspektoři upozorňují na potřebu promítnout téma sociálního začleňování do všech legislativních a koncepčních záměrů a důrazně realizovat již schválený záměr transformace pobytových sociálních služeb.

Zdroj použitých dat:

Výstupy z informací zaslaných inspektory kvality – specializovanými odborníky jako jejich výkaz činnosti za rok 2012, Projekt Inovace kvality sociálních služeb, Novák, P., SKOK, 2013

Zpráva o inspekcích poskytování sociálních služeb za rok 2012, Holečková M., Lusková D., MPSV, 2013

Průběžný výstup z aktivity 4.4. Vedení Seznamu specializovaných odborníků – inspektorů kvality sociálních služeb. Informace o proběhlých kolokviích v roce 2013, Novák P., Syslová D., SKOK, 2013