



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPO
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006219

Inspirace dobrou zahraniční praxí v Izraeli

MPSV 2022

Tento projekt je financován z prostředků ESF prostřednictvím operačního programu
zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPOQ
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006219

Úvod

Ve spojitosti s tématem dobré praxe bychom s Vámi rádi zkusili zkušenosti z odborné zahraniční pracovní cesty do Izraele, která se uskutečnila v rámci systémového projektu Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb, který byl podpořen z prostředků ESF prostřednictvím operačního programu zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.

Tato zahraniční pracovní cesta byla primárně zaměřena na studium a získání informací o dobré praxi ve státě na Blízkém východě v Izraeli, a to v zákonných i nadstavbových systémech kvality v sociálních službách. Současně bylo zjišťováno, jaké systémy v Izraeli fungují, kdo je zajišťuje, jaké je zákonné minimum kvality. Z hlediska nadstavbových systémů bylo zjišťováno, kdo je koordinuje, proč si je poskytovatelé vybírají, co jim přináší, co je obsahem nadstavbových systémů. Rozšiřujícím tématem byla oblast lidských a občanských práv klientů sociálních služeb v době pandemie COVID-19.

Tento projekt je financován z prostředků ESF prostřednictvím operačního programu zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPO
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006219

System sociálních služeb v Izraeli a kontrolní činnost

Ministerstvo sociálních věcí a sociálních služeb v Izraeli (dále jen „MSVSS“) určuje sociální politiku, iniciuje legislativní procesy, plánuje, stanovuje regulace pro provozování sociálních služeb a dohlíží na ty služby, které jsou nabízeny veřejnými a soukromými subjekty.

Podle zákona o sociálních službách jsou za poskytování sociálních služeb zodpovědné městské úřady a orgány místní správy, přičemž 75 % rozpočtu na sociální služby hradí vláda, resp. odpovědné ministerstvo. Celostátně poskytované služby (např. adopce, probace, pobytová zařízení pro vývojově postižené) jsou zřizovány a provozovány přímo ministerstvem.

Pro oblast sociálních služeb má soubor základních Standardů kvality, jejichž naplňování v rámci kontrol monitoruje a měří.

Koncem sedmdesátých let byl v zemi zahájen „Projekt Obnova“ organizovaný Izraelskou vládou a Židovskou agenturou pro Izrael. Cílem bylo rehabilitovat problematické a sociálně znevýhodněné lokality. Pod vedením vlády a místních správ a za aktivní účasti židovských komunit v zahraničí, projekt zlepšuje sociální a vzdělávací infrastrukturu v jednotlivých místech, motivuje jejich obyvatele k přebírání zodpovědnosti za vlastní prosperitu, a to v téměř 100 lokalitách.

Velké zastoupení nevládních organizací v sociálních službách je dáno historicky z nepokojů v roce 2001, kdy nebylo dostupné bydlení. V důsledku této situace byly rozšířeny možnosti sociálního bydlení (do té doby byly sociální služby poskytované primárně státem). Logicky tedy rozšířením nevládních sociálních služeb, vyvstala také otázka po nastavení jejich kontroly. Kontrolní činnost ve smyslu kontroly kvality je vykonávána zaměstnanci MSVSS na pozici inspektor a je metodicky řízena MSVSS. Kontrolní činnost mohou vykonávat za splnění jasných podmínek, mezi něž se řadí i předchozí praxe v sociálních službách (min. 5 let) a odborné vzdělání. Zajímavostí je, že procházejí také školením například na firemní poradenství (mediace, facilitace, supervize, motivace, procesní řízení), což následně využívají ve své praxi. Téměř 50 % svého času se věnují metodické a podpůrné činnosti, zbytek je činnost inspekční.

Tento projekt je financován z prostředků ESF prostřednictvím operačního programu zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPO
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006219

Dle získaných informací lze konstatovat, že role inspektorů je oproti České republice zcela odlišná.

Inspektor v Izraeli je pro poskytovatele sociální služby jakýmsi průvodcem a poradcem. Základem politiky inspekcí je totiž vstřícný vztah s poskytovateli. Všichni zapojení aktéři se vnímají jako partneři. V České republice je využíván primárně exekutivní nástroj a převládá názor, že MPSV je primárně dohled a kontrola, ale není partnerem.

V praxi si kontrolní činnost můžeme představit následovně:

- každý inspektor má stanoven roční program se stanovenou frekvencí návštěv v sociálních službách, což se určuje dle kvality služby. Každý inspektor má také svou tzv. svěřenou sociální službu, kterou v rámci využívaného nástroje na řízení rizik navštěvuje 1x měsíčně – pokud byla identifikována rizika. V opačném případě je navštěvují méně (minimálně však musí proběhnout cca 4 inspekční návštěvy za rok);
- délka návštěvy může trvat v malých službách (např. „byť“) 2-3 hodiny, v pobytových službách celý den;
- každá inspekce má své „dané téma“, kterému se na místě věnuje. Inspektory zajímá například to, zda jsou procesy poskytovatele efektivní, zda existují problémy mezi zaměstnanci, zda mají problémy s konkrétními klienty.

Obsahem inspekce je tedy nejen kontrola, ale také konzultace, sběr informací a dat. Data získaná na podkladě inspekcí jsou digitálně dokumentována a mohou být podkladem i pro národní strategie. Postupují v souladu s metodou Evidenced Based neboli politiku vytvářejí na základě dat. Reflektují, že aktuální dostupnost a kvalita sociálních služeb není na dobré úrovni a uvědomují si, že to je cesta vývoje. Pro kvalitní poskytování služeb potřebují relevantní, čerstvá a dobře vyhodnocená data. Aktuálně hledají cesty, jak snížit zátěž sběru dat od pečovatелů, kteří poskytují přímou péči.

Tento projekt je financován z prostředků ESF prostřednictvím operačního programu zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPO
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006219

Uvědomují si, že proto, aby proces fungoval, musí sběr dat být přesný a jednotný. Zde je jen třeba upozornit, že je důležité při sběru dat mít na paměti rozdílnost systému ochrany osobních údajů v ČR a v Izraeli.

Další důležitou oblastí je v Izraeli prevence. V práci častěji naráží na náboženské rozdíly. Rádi by se zaměřili na predikci rizik (např. u dětí v závislosti na náboženské společnosti, ze které pochází). Zastávají názor, že sociální a kulturní oblast klienta, by měla být zásadní pro poskytování péče, při samotném přístupu a plánování péče. Ve srovnání s Českou republikou lze konstatovat, že na primární prevenci v sociálním systému, není kladen tak velký důraz.

Oblast sociální práce není v Izraeli vnímána jako prestižní a dobře placená. I proto se MSVSS snaží poskytovatelům vycházet vstříc, motivovat je a podporovat, což zvyšuje iniciativu a kreativitu samotných poskytovatelů. Jako příklad můžeme uvést to, že MSVSS realizuje kroky, které budou minimalizovat to, aby poskytování sociálních služeb bylo pro poskytovatele ztrátové – dostávají fixní částku na provoz, nezávisle na naplnění kapacity + částka za plnění indikátorů a kapacity (5 % z celkové částky).

Výhledově se chtějí zaměřit na to, aby na každou „sociální potřebu“ mohli reagovat formou „funkční sociální služby“, a to v jakékoliv životní fázi klienta (od dětství až po staří).

Tento projekt je financován z prostředků ESF prostřednictvím operačního programu zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPO
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006219

Otázka kvality při poskytování sociálních služeb

Kvalita sociálních služeb je v Izraeli aktuální téma, které rezonuje na půdě vzdělávání i v projektech MSVSS. Již třetím rokem zkoušejí nové nastavení zobrazené v logickém rámci: plánování/sběr „správných“ dat/vyhodnocení, dat/zlepšení (rámec podobný i našemu logickému modelu, vycházejícímu z Demingova cyklu, využívanému například v Nadstavbovém modelu ke kvalitě – plánování/realizace/zhodnocení/zlepšení).

Stěžejním prvkem je stanovení cíle = zaměření na výsledek (Ize přirovnat třeba k navigaci: zadej cíl, která ti najde různé varianty cest, tzn. nejkratší, nejrychlejší, aj. V tomto směru se snaží pracovat s principem důvěry neboli zadají cíl a nechají na poskytovateli, jak ho dosáhne (80-90 % sociálních služeb je řešeno outsourcingem na podkladě výběrového řízení).

Důvody pro měření kvality v Izraeli

- Zavádí hodnoty,
- zdůrazňuje hlavní standardy, které je nutné akceptovat a dodržovat,
- je základem pro spravedlivé hodnocení kvality služeb,
- nabízí transparentnost-pro poskytovatele a příjemce služeb, pro orgány dohledu a veřejnost,
- nastiňuje rozvoj procesů, informačních systémů a měřítek,
- vytváří společný jazyk, který je srozumitelný všem aktérům.

Měřítko kvality a vývoj v čase

Zhruba před 5 lety neexistoval žádný systém pro sběr relevantních dat. Snahou bylo vytvořit všeobecná i konkrétní měřítko. Pokládali si otázky typu:

- jaké jsou konečné cíle a základní hodnoty,
- jsme na správné cestě k dosažení těchto hodnot?

Tento projekt je financován z prostředků ESF prostřednictvím operačního programu zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006219

Smyslem měřítek mělo být ujištění, že směřují k žadaným a potřebným cílům/výsledkům/dopadům.

Po třech letech bylo téma měřítek kvality již aktuální. Inspirovali se různě ve světě, hledali odpovídající koncepty.

Nejdříve stanovili všeobecná generická měřítka, například:

- bezpečnost klienta,
- stabilní personál.

Poté řešili celosvětově se opakující měřítka, například:

- kvalita samotné péče,
- efektivita poskytované péče,
- správné procesní řízení – leadership/management.

Také se ptali pohledem svých rodičů nebo jiných blízkých osob („The mum test“ – příklad z Anglie), zda je služba bezpečná, efektivní, zajišťuje potřebnou péči, citlivá k potřebám. Původně se tento koncept zkoušel na ministerstvu zdravotnictví a když se přenášel MSVSS, spolupracovali s akademiky, inspektory, úředníky i poskytovateli, kde společně řešili otázku, co znamená úspěšná sociální služba. Zvolili si logický rámec „teorie úspěchu“ tzn. nejprve se zaměřili na věci, které jsou jednoduše definovatelné jako důkaz, že je to proveditelné. Až poté na věci složitější. V rámci pátrání, co znamená úspěšná služba, si kladli otázky typu: je úspěšnost závislá na zdrojích/ na způsobu, jak služba probíhá nebo na výsledku? Uvědomovali si, že mají tendenci méně měřit výsledky, což nepovažovali za správné, protože důsledek je reaktivní, namísto proaktivního přístupu. Při dotazování se na „úspěšnou službu“ našli 100 různých možných aspektů úspěšných služeb. Z těchto 100 aspektů stanovili 6 společných kategorií, snadno měřitelných, které se nakonec staly měřítky.

V jednom roce definovali měřítka a v druhém roce rozjeli analytický portál. Využívali stanovená měřítka v praxi a zároveň sbírali zpětnou vazbu. Pro stanovení měřítek využili Demingův cyklus.

Tento projekt je financován z prostředků ESF prostřednictvím operačního programu zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPO
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006219

Na podkladě získaných 100 aspektů také vytvořili 2 základní kategorie, které se vztahují k:

- Fungování poskytovatele – pracovní principy, postupy, infrastruktura, personál, interakce s prostředím,
- vlastní službě a samotné péči – příjem do služby, individuální plán, co se děje s klientem po ukončení služby.

Šest stanovených měřítek:

- 1) Kvalita budovy,
- 2) individuální plán,
- 3) sledování (skutečná realizace) individuálního plánu,
- 4) vytíženost zařízení,
- 5) naplnění IP do konce,
- 6) doba pobytu klienta v zařízení.

Cílem je komplexní a spolehlivá databáze jako nástroj pro uplatnění principu „orientace na výsledek“ při poskytování sociálních služeb. Databáze definující sociální potřeby, charakteristiky jednotlivých sociálních služeb a jejich klientů je nezbytná jak pro tvůrce sociální politiky, kteří formulují pravidla regulace sociálních služeb a jejich financování, tak pro samotné poskytovatele sociálních služeb, kteří plánují a poskytují sociální intervence. Je východiskem pro společné úsilí aplikace principu „orientace na výsledek“ při poskytování sociálních služeb, a tedy i nástrojem pro sledování efektivity sociální služby.

Tento projekt je financován z prostředků ESF prostřednictvím operačního programu zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPO
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006219

Ukazatele měření sociálních služeb – základní principy

- Vytvoření flexibilního průvodce standardy založenými na výsledcích neboli ACM Active Contract Management,
- na základě shromažďování a testování údajů s vysokou frekvencí a vedení cíleného dialogu s provozovateli ve prospěch učení se a zlepšování služeb na základě zjištěných skutečností,
- Proč aktivně řídit smlouvy?
 - rychlá identifikace problémů s výkonností v reálném čase a následná okamžitá náprava,
 - neustálé zdokonalování postupů agentur a poskytovatelů s cílem dosáhnout rostoucích trendů výkonnosti v čase,
 - re-inženýrství systémů poskytování služeb s cílem vytvořit systémová opatření, která výrazně zlepší výkonnost,
 - zaměření na omezený počet ukazatelů,
 - pouze asi 5 % platby bude založeno na výsledcích, ne více (aby se zabránilo manipulaci s ukazateli),
 - vymezení rozpočtu na měření v každé službě,
 - pružnost provozu výměnou za informace: aby bylo možné inovovat, musí být umožněn pružný provoz služby za podmínky, že provozovatel provádí hodnocení a měření na vysoké úrovni.

Stanovení aktuálních hodnotících ukazatelů pro všechny rámce

- Ukazatele spokojenosti – například pacienti, rodiny, pečovatelé,
- logistické ukazatele – například hygiena, strava, podmínky prostředí,
- emoční ukazatele – například přístup, psychické obtíže.

Tento projekt je financován z prostředků ESF prostřednictvím operačního programu zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPO
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006219

Popis dobré praxe v Izraeli v zákonné i nadstavbové kvalitě v sociálních službách

Příklady dobré praxe na konkrétních zařízeních

Níže představené zařízení byly navštíveny v rámci zahraniční pracovní cesty. Vyzdvihnout musíme spolupráci a součinnost zainteresovaných subjektů, podpůrců (ministerstva aj.) a akademického sektoru, což potvrzuje výše uvedené: propojení, vzájemná komunikace a důvěra mezi všemi aktéry je základem jejich sociální politiky.

AKIM

AKIM Israel je izraelská národní organizace pro lidi s mentálním postižením a jejich rodiny, fungující jako organizace zaměřená na člověka. Tato společnost byla založena v roce 1951 a jedná s cílem realizovat práva, podporovat lepší kvalitu života a zlepšovat blaho lidí s mentálním postižením, rodinných příslušníků a zákonných zástupců. Působí v 65 pobočkách a 88 obcích po celé zemi, které řídí rodiče a dobrovolníci v židovském a arabském sektoru.

AKIM Israel usiluje o začlenění lidí s mentálním postižením do jejich komunit ve všech aspektech života. Nabízí právní advokacii prostřednictvím vedení rodičů a sebeobhájců.

Hlavním tématem je inkluze a podpora pocitu „někam patřit“, například začlenit se do komunity hudebníků. Vyhledávají aktivně lidi, kteří mají talent a chtějí ho dále rozvíjet. Vytvářejí programy, v nichž lidé začínají věřit ve své schopnosti. Spolupracují se všemi částmi společnosti – ministerstvy, neziskovými organizacemi, akademickou půdou i lokálními vládami.

Tento projekt je financován z prostředků ESF prostřednictvím operačního programu zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPO
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006219

Internát se školou

Jedná se o židovské zařízení pro cca 80 dětí ve věku 12-18 let. V tomto zařízení jsou umístěni klienti s psychiatrickou diagnózou, a to po ukončené hospitalizaci v nemocnici.

Děti do 15 let bydlí v areálu, od 15 let bydlí ve sdílených bytech ve městě, dochází do škol, na terapie, na aktivity, připravují se na samostatný život.

Každé dítě má svůj individuální rozvrh, základním nástrojem je komunikace (denně s dětmi mluví jednotlivě psycholog), učí je vytvářet zdravé vztahy. K dispozici mají zahradu, péči o zvířata. V Izraeli mají problém s nedostatkem psychologů a psychiatrů. Toto středisko má však vlastního psychiatra, psychologa i terapeuty.

Pracují v rámci skupin – ty jsou pestré (různý věk, pohlaví i diagnózy). Cca 4x do roka minimálně sezení s rodiči, což je důležitá součást terapie. Léčba dětí není postavena na podávání léků, i když v případě potřeby je používají. Prostředí a podmínky pro děti musí působit bezpečně, důvěryhodně, důraz na vzdělávání a praktické dovednosti, vše navazuje na individuální motivaci.

Dobrá praxe v oblasti motivace pečujících osob

Národní pojišťovna poskytuje všem obyvatelům Izraele poměrně širokou škálu sociálních dávek (přídavky rodinám a jednotlivcům, jejichž příjem je pod hranicí stanoveného minima, přídavky na děti, invalidní důchody, vdovské a vdovecké důchody, starobní penze, mateřské příspěvky či příspěvek na péči pro všechny seniory závislé na každodenní pomoci, aj.). Hlavní částí izraelských služeb se stala péče a služby pro seniory. Služby seniorům postavené na komunitním základě mají za cíl zachování nezávislosti seniorů v jejich přirozeném domácím prostředí. Zahrnují posouzení potřeb seniorů prostřednictvím sociálních pracovníků, péči tzv. asistenčních rodin, kluby seniorů, dovoz stravy, chráněné bydlení, denní stacionáře, půjčovny zdravotních pomůcek a dopravní služby.

Tento projekt je financován z prostředků ESF prostřednictvím operačního programu zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPO
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006219

V rámci inspirace dobrou praxí je nutné zmínit, že pokud se rodina klienta dostatečně zapojuje do péče, navštěvuje je a projevuje zájem, má legislativně nárok na finanční příspěvek z důchodu (neboli 80 % se vyplácí zařízení a 20 % rodině).

Rodina tak nahrazuje funkci dobrovolnictví, které hraje velmi významnou roli v izraelské společnosti. V Izraeli funguje téměř 300 dobrovolnických organizací, které se věnují různým aktivitám v oblasti zdravotnictví, vzdělávání, práce s imigranty, rehabilitace hendikepovaných, pomoci zneužívaným dětem, hájení rovného postavení žen či práv imigrantů. Některé dobrovolnické skupiny poskytují přímé komunitní služby od center denní péče až po programy pro seniory, zatímco jiné se zabývají otázkami specifickými pro danou skupinu či lokalitu. Dobrovolnická práce je v zemi koordinována Národní radou pro dobrovolnictví v Izraeli a veřejnou neziskovou organizací založenou Úřadem premiéra.

Celý nastoupený proces změny, který bude níže shrnut, je velkým příkladem dobré praxe. Jedná se o následování hodnou praxi v oblasti práce s daty, jejich vyhodnocování, sběr dat a jejich implementace do sociálně politických rozhodnutí.

- metoda „logický model“ – zaměřená na cíl a výsledek,
- systém inspekcí – metodicko-podpůrná role inspektora, který pravidelně v nastaveném časovém rámci navštěvuje poskytovatele,
- propojení akademické sféry se státní správou,
- podpora a provázení při zlepšování organizačních procesů v sociální službě ze strany MSVSS,
- sběr kvalitních dat, která se pravidelně vyhodnocují a se kterými je možné dále pracovat,
- prevence vyhoření pracovníků přímé péče a sociálních pracovníků,
- podpora vnímání sociální práce jako prestižní, potřebné a finančně doceněné.

Tento projekt je financován z prostředků ESF prostřednictvím operačního programu zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPO
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006219

Stát Izrael přijal rozsáhlou legislativu zabývající se sociální oblastí a v zemi zavedl rozvinuté asistenční programy a komunitní služby zahrnující například:

- péči o seniory,
- podporu rodičů/samoživitelů,
- programy pro děti a mládež,
- instituce zabývající se adopcemi,
- zařízení zaměřené na prevenci a léčbu alkoholismu a drogových závislostí,
- pomoc novým imigrantům.

Nápravné služby zahrnují probační služby pro dospělé i mladistvé, pomocné programy pro studenty se studijními problémy, pobytové i terénní služby pro mládež v tíšňových situacích. Lidé se zdravotním a smyslovým postižením mají možnost využít v rámci sociální rehabilitace chráněné dílny a pracovní poradenství. O osoby s mentálním postižením je postaráno prostřednictvím různých pobytových a na komunitním základě vytvořených programů. V rámci inspirace dobrou praxí ze zahraničí jsme měli možnost navštívit dvě organizace.

Tento projekt je financován z prostředků ESF prostřednictvím operačního programu zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPO
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006219

Oblast lidských práv v době COVID-19

Izrael byla jednou z prvních zemí, která zavedla omezení vstupu, aby zabránila domácímu propuknutí nákazy COVID-19. V nařízení, které doprovázelo vyhlášení národního výjimečného stavu, bylo veřejnému sektoru nařízeno přejít na nouzový základ, podle něhož by pracovalo pouze 30 % zaměstnanců, přičemž zbývajících 70 % by si muselo vzít mimořádnou dovolenou. Pandemie vyvolala zdravotní, hospodářský, pracovní a sociální boj nejen v Izraeli.

Nasazení a činnost odborných pracovníků MSVSS v územních samosprávách lze popsat jako rychlou, pružnou a profesionální reakci na výzvu, na kterou nikdo nebyl připraven. Současně s adaptací na novou situaci a zajištěním rychlé reakce, došlo k okamžitému propojení s kolegy ze zahraničí, ambasád a z mezinárodních organizací, aby bylo zajištěno co nejvíce možných informací, zkušeností a materiálů.

Vysoce ohroženou skupinou byli během koronavirové pandemie senioři, a to na základě věku a vyššího výskytu onemocnění. Aby se ochránili před nákazou COVID-19, bylo jim doporučeno zůstat v domácím prostředí. Tato situace však omezila mnoho seniorů, kteří jsou za normálních okolností relativně nezávislí, co se naplnění jejich základních potřeb týče. Veškerá nastavená opatření i omezení přerušily mnoho rutin, které si senioři vytvořili.

Vzhledem k pozastavení sociálních klubů, středisek denní péče, došlo k poklesu jejich duševní a fyzické kvality života v důsledku osamělosti, nedostatku osobních setkání s rodinnými příslušníky a fyzického lidského kontaktu obecně.

Základními nástroji komunikace a propojenosti se po celou dobu pandemie staly technologická zařízení, aplikace pro videohovory a sociální sítě. On-line svět se stal hlavní arénou pro celou řadu aktivit, a to jak na rodinné úrovni, tak i pro sociální rámce a služby.

Tento projekt je financován z prostředků ESF prostřednictvím operačního programu zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPO
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006219

Ve srovnání s mladšími generacemi potřebovali senioři při seznamování se s těmito nástroji a při jejich používání pomoc, a proto byly podniknuty iniciativy s cílem učinit je pro tuto populaci přístupnějšími a vytvářet sociální aktivity zakotvené v jejich používání. Níže prezentované programy byly vytvořeny, aby tuto výzvu splnily.

Koronavirová krize přinesla dvě velké výzvy, které se dotkly všech oblastí sociální péče a sociálních služeb. Prvním z nich bylo zvýšení počtu občanů vyžadujících léčbu a s tím spojenou sociální pomoc. Druhou výzvou byla skutečnost, že tuto krizi prožívaly i týmy sociálních služeb, což mělo dopad na jejich vlastní životy. S ohledem na toto byly vytvořeny různé programy, jejichž cílem bylo zlepšit reakci sociálních služeb a také poskytnout maximální podporu pracovníkům v sociálních službách. MSVSS poskytovalo v době koronavirové krize pravidelné poradenství o právech a povinnostech všem občanům, a to prostřednictvím občanské konzultační služby o výkonu práv. Služba byla poskytována bezplatně, s profesionalitou a přísnou mlčenlivostí. Během koronavirové krize se služba rozrostla o několik dobrovolníků, kteří měli vzdělání v účetnictví, finančním odvětví apod. Cílem bylo uspokojit dotazy všech občanů, kteří v této době řešili svoji nepříznivou sociální situaci spojenou například se ztrátou zaměstnání. Aby bylo možné v tomto období poskytovat službu, změnil se způsob práce celé služby, a to tak, aby byla v souladu s veškerými opatřeními.

Mezi další zařízení, které v koronavirové krizi zajistilo pomoc patří například Mehubarim, které umožnilo digitální přístup pomocí speciální technologie k vytváření on-line aktivit pro seniory v pěti místních samosprávách. Toto zařízení zajistilo realizaci veškerých aktivit na internetu, a to pod vedením obvyklých instruktorů a koordinátorů zařízení. Cílem bylo, aby se tato cílová skupina zůstala i nadále aktivizována a došlo tak ke zmírnění jejich pocitů osamělosti. Důležité bylo zachovat smysluplné komunitní a sociální sítě seniorů prostřednictvím řady komunitních sociálních služeb.

Tento projekt je financován z prostředků ESF prostřednictvím operačního programu zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPO
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006219

Provozovatelé zařízení sociálních služeb i řada dobrovolníků museli projít důkladným školením v určitých oblastech v online práci a komunikaci „na dálku“. S tímto se pojila důležitá otázka v oblasti péče, a to, jak reagovat na potřeby lidských zdrojů během koronavirové krize?

Pečující osoby se museli téměř okamžitě a bez předchozí přípravy vyrovnat se složitými situacemi, jako je léčba na dálku, poskytování péče a podpory ve stížených podmínkách.

Současně s tím byl systém zasažen neustálým nedostatkem zaměstnanců kvůli tomu, že někteří museli do karantény, případně museli zajistit péči o své vlastní rodiny. MSVSS proto muselo vybudovat školicí programy, které byly vhodné pro aktuální podmínky a zároveň realizovat rozsáhlý nábor nových zaměstnanců v oblasti poskytování péče.

Tento projekt je financován z prostředků ESF prostřednictvím operačního programu zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPO
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006219

Závěr

Zahraniční pracovní cesta do Izraele byla vyhodnocena jako velmi přínosná pro všechny odborné účastníky, jak ze státního sektoru, tak pro zástupce poskytovatelů sociálních služeb v České republice. Získané praktické informace ke kvalitě nastavování procesního řízení, využijeme pro další koncepční činnost našeho resortu.

Tato zpráva byla vytvořena na základě informací získaných při zahraniční pracovní cestě a také z poskytnutých materiálů od Izraelské strany, které uvádíme níže.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPO
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006219

Seznam použitých zdrojů

SALMAN, Ella. Prezentace č. 1. Considerations and insights (research) in the concept of service quality measurement concerning the procurement of social services.

BEHAR, Benjamin. Prezentace č. 2. Quality Assurance Program for Welfare Frameworks.

BEHAR, Benjamin (ed.). *Israel's Social Services Best Practices During the COVID-19 Outbreak* [online]. Jerusalem, 2020. Dostupné z: https://www.gov.il/BlobFolder/reports/molsa-international-relation-publication-social-service-practices-during-the-covid-19-outbreak/en/Publications_Israel's%20Best%20Social%20Service%20Practices%20During%20the%20COVID-19%20Outbreak.pdf

Tento projekt je financován z prostředků ESF prostřednictvím operačního programu zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.