



## Konzultační den specializovaných odborníků – inspektorů kvality sociálních služeb MPSV

Termín	9. května 2011 od 10 hod do 14 hod
Místo	Zasedací místnost 2. patro, Podskalská 19, Praha 2
Téma	Rozvoj kvality poskytovatele: „Kritérium 15 a) a jeho souvislost s ostatními standardy“
Účastníci	Johnová, Bicková, Paleček, Brožová, Ditrichová, Baxová, Bartošová, Kovaříková, Franzová, Krajčířová, Jarošová, Kolačev, Syslová, Vitáková, Hrdá, Kacanů, Martinková, Kráčmarová, Urbanová, Hradečná, Chovanec, Klířová, Pýchová, Holečková

### Zápis

Tento záznam je výstupem skupiny inspektorů, kteří se zamýšleli nad významem vybraného kritéria 15 a) a souvisejícími oblastmi. V textu jsou uvedeny návrhy na změnu, které mohou být využity pro další konzultace, případně legislativní úpravy. V rámci semináře byly také představeny výstupy projektu, který byl realizován na obdobné téma.

### **K definici pojmu „OSOBNÍ CÍL“**

Je to to, kam chce člověk dojít za pomoci sociální služby. Váže se na možnosti uživatele služby žít, jako žijí vrstevníci. Není to plán – plán obsahuje také kroky.

Je to dojednaný výsledek.

Osobní cíl není přání člověka. Osobní cíl je omezován možnostmi poskytovatele služby, který má definováno svoje určité poslání a cíle. Jde o průnik množin možností/nabídky poskytovatele a potřeb/poptávky uživatele.

To by mělo platit ve všech případech použití pojmu ve standardech a v zákoně.

Použití pojmu „osobní cíl“ ve standardu 5 ale umožňuje odlišný výklad – osobní cíl jako přání v nejširším slova smyslu, což je matoucí pro všechny.

Návrh na změnu: je potřeba upravit použití pojmu „osobní cíl“ v právních normách i metodikách.
--

### **K poslání**

Poslání je vlastně smysl. Smysl je účel. Účel je definován v § 2 zákona 108/2006 Sb.

Poslání, na rozdíl od cílů organizace, má být obecnější. Cíle jsou milníky. Poslání udává směr cesty, neměří se.

Opis poslání vyjadřuje úplný soulad poslání poskytovatele se zásadami § 2 zákona. Formulací shodnou se zákonem ztrácí však poskytovatel vyjádření své specifčnosti, proto se při inspekci hodnotí



shoda obsahová. Důležitější než text je ale to, zda poskytovatel v souladu se svým posláním postupuje. Pokud jeho praxe není v souladu, bodové hodnocení se snižuje.

Pokud je přijatelné, že poskytovatel má „poslání ze zákona“, lze požadavek na formulování a zveřejňování poslání vypustit z kritéria 1a).

Povinnost formulovat poslání se do standardů dostala v době, kdy zákon neexistoval a nebyl definován účel poskytování služeb, což skončilo s přijetím zákona č.108/2006 Sb.

Návrh pro změnu: při revizi standardů vypustit **poslání** z 1a.

## K zásadám

Opět, do návrhu standardů se dostaly v době, kdy nebyly žádné specifické nástroje ochraňující práva uživatelů služeb (původně tzv. principy). S přijetím zákona 108/2006 Sb. máme zákonem dané zásady.

Zásady jsou někdy užitečné, protože si na nich organizace uvědomí, jak se liší služby pro jednotlivé skupiny lidí užívající služby. Toto je ale stejně tak možné si uvědomit při přípravě metodik. Navíc služby mají být přizpůsobeny primárně jednotlivcům (poskytovány v souladu se zjištěnými potřebami a osobními cíli). Také poslání, cíle, zásady... se mají tvořit podle zjištěných potřeb. Čili takto se poskytovatelé mohou dostat k témuž.

Zásady poskytovatel musí být obsahově v souladu se zásadami uvedenými v § 2 zákona. Mohou být shodné i textově. I zde platí, že podle definovaných zásad je poskytovatel povinen postupovat.

Návrh na změnu: při revizi standardů vypustit **zásady** z 1a.

## K cílům služeb

V kritériu 1a se měří situace člověka, jak dosahuje co největší míry sociálního začleňování. Proto i cíle jsou z oblasti sociálního začleňování a ne z oblasti manažerského vedení.

Manažerské cíle nevedou k naplňování cílů služeb, pokud se v nich neformuluje, jak se má změnit situace uživatele služby směrem k většímu sociálnímu začlenění. Je jedno, zda jsou cíle krátkodobé nebo dlouhodobé, klíčová je jejich vazba na poslání a zásady definované § 2 zákona.

Cíle by měly být měřitelné, od cílů se to očekává.

Poskytovatelům komplikuje formulování cílů fakt, že není jasné, co to vlastně je sociální začleňování – jak se konkrétně projevuje. Poskytovatelé by potřebovali pomoc, aby nezaměňovali cíle služby s manažerskými cíli a uměli definovat cíle v souladu se zákonem danými zásadami, zejm. účelem sociálních služeb, kterým je sociální začleňování.

Jednou z možností pro pochopení je např. definice pomocí souboru oblastí sociálního začleňování, která byla připravena na dvou konsenzuálních workshopech, viz příloha.

Důkazy, které směřují ke splnění kritéria 15a):



1. Poskytovatel stanovuje v procesu individuálního plánování osobní cíle ve výše uvedeném smyslu ...5c) (hodnocení za 3 případně 2 body).
2. Kritérium 1a) je splněno, pokud jsou stanoveny cíle služby v souladu se zásadami a posláním ... 1a) ( bodové hodnocení 3 případně 2).
3. Poskytovatel dokládá, že vyhodnocuje „průběžně“ a hodnotí podobně jako u tzv. individuálního plánování – „aby to dávalo smysl“ pro organizaci a ve vztahu k přehodnocování osobních cílů.
4. Poskytovatel „sbírá“ osobní cíle od uživatelů služeb a eviduje, které osobní cíle se plní a neplní a toto porovnává s cíli organizace.

Při hodnocení se hledá mechanismus, kterým probíhá proces v bodu 4. Kritérium 15a) nestanoví, že se vyžaduje písemná metodika pro hodnocení. Ale také nestačí ústní prohlášení, že se hodnocení odehrává – je potřeba doložit, že se odehrává s nějakým konkrétním výsledkem - hodnocením. Na druhou stranu lze uznat jako plnění kritéria i to, že poskytovatel v praxi intuitivně aplikuje hledaný mechanismus, ale netuší, že tím plní 15a)

V kritériu chybí smysl hodnocení, tj. že poskytovatelé mají výsledek hodnocení podle 15a) použit v praxi.

Návrh pro změnu: při revizi standardů vrátit do kritéria požadavek, aby poskytovatelé výsledků hodnocení podle 15a) prakticky použili pro rozvoj nabízených služeb.