

# Individuální projekt Inovace systému kvality sociálních služeb

Newsletter 13 – červenec 2013

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

## Úvodní slovo pana náměstka PhDr. Pavla Čáslavy, přednesené na konferenci projektu Inovace systému kvality sociálních služeb dne 20. 6. 2013

Vážené dámy, vážení pánové, kolegyně a kolegové.

Je mou milou povinností Vás přivítat na dnešní konferenci. S radostí jsem přijal nabídku ji zahájit. Jedná se o první konferenci projektu Inovace systému kvality sociálních služeb. Tento projekt realizuje Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen „MPSV“) ve spolupráci s vybraným dodavatelem, který je zastoupen o. s. Instand.

Česká republika se systematicky zaměřuje na kvalitu sociálních služeb již více než deset let. Víím, i na základě osobní zkušenosti, jak náročným procesem si prošli poskytovatelé sociálních služeb, zadavatelé, zřizovatelé a další subjekty, které byly do změn zapojeny. Výsledkem této práce je zvýšená kvalita sociálních služeb, zaměření se na odbornost a kvalifikovanost zaměstnanců, soustředění se na práva klientů, apod. Dá se bezpochyby říci, že v praxi poskytování sociálních služeb jsme ušli velký kus cesty. MPSV průběžně realizuje podpůrné projekty a vyhlašuje dotační programy. Co však považuji za zcela neopomenutelné, a MPSV tento požadavek v průběhu let ctílo, je, aby bylo průběžně do procesu aktualizace a tvorby požadavků na kvalitu zapojováno široké spektrum relevantních aktérů, kteří působí na různých úrovních v systému poskytování sociálních služeb.

Jste to především Vy - poskytovatelé, klienti, zřizovatelé, zadavatelé sociálních služeb, zástupci odborných a profesních sdružení, inspektoři a další, jenž spoluvytváříte pravidla, a za Vaši spolupráci Vám děkuji. A proto jsme se dnes sešli na této konferenci.

Nyní je čas na bilancování, zpracování změn a úprav zákonných parametrů. Tak jak se mění praxe, neboť stále mluvíme o tom, že poskytování sociálních služeb je nikdy nekončícím procesem změn, je nutné i operativně měnit zákonné požadavky z centrální úrovně státu. V průběhu let byla identifikována slabá místa. Dílčí úpravy byly již v rámci legislativních změn v průběhu let realizovány. Současně však opakovaně a stále intenzivněji zaznívá požadavek na radikálnější změny. Poskytovatelé poukazují zejména na duplicitu kritérií standardů kvality sociálních služeb, nejednotnost výkladu, velkou administrativní zátěž. Nejasné stanovení hranice mezi registrací a inspekcí poskytování sociálních služeb, a to jsou jen základní podněty, které uvádím.



## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Existovaly především dva základní důvody, proč se MPSV v minulém roce rozhodlo zahájit další projekt k tématu kvalita sociálních služeb a její kontrola. Prvním důvodem jsou důsledky Sociální reformy I, kdy byl výkon inspekcí poskytování sociálních služeb přesunut z krajských úřadů a MPSV na Úřad práce ČR. Bylo a je podstatné vyškolení zaměstnance, kteří jsou v současnosti pověřeni výkonem kontrol a vytvářet interní pravidla pro výkon kontroly. Druhým podstatným důvodem potřeba aktualizovat zákonné požadavky na kvalitu sociálních služeb.

Právě na druhé téma se soustředí dnešní konference. V prvních měsících realizace projektu bylo uspořádáno velké množství konzultačních setkání, seminářů, které byly koordinovány pracovní skupinou pro inovaci standardů kvality sociálních služeb a zákonných povinností poskytovatele. Byla možnost konzultovat kritéria standardů kvality sociálních služeb, problematika místa § 88 a 89 zákona a dalších souvisejících ustanovení. Výstupem jsou velmi dobře zpracované návrhy na aktualizaci zákonných požadavků pro kvalitu a s tím souvisejících oblastí. I vy dnes budete mít možnost se k jednotlivým tématům vyjadřovat v rámci odpoledního programu. Současně je velmi pozitivní, že v oblastech, které překračovaly zadání projektu k tématu kvality, máme možnost propojovat s dalšími projekty, které má v gesci MPSV, a to především s projektem se zaměřením na transformaci sociálních služeb a s projektem Podpora procesů v sociálních službách.

Věřím, že zpracované výstupy projektu reagují na Vámi pokládané dotazy a připomínky. Považuji však za významné, že byly zpracovávány se zohledněním Dobrovolného evropského rámce pro kvalitu sociálních služeb a dalších relevantních dokumentů. Současně jsem vždy pokládal za nezbytné, aby byla udržena kontinuita a smysl stávajících standardů, zejména jejich hodnot a zásad vyjádřených v § 2 zákona 108/2006 Sb. Návrh změn odstraňuje historické duplicity, přesouvá dílčí oblasti současného pojetí kvality do registračních podmínek. Snižuje administrativně - technické požadavky na poskytovatele a znovu navrácí důraz na případovou práci s klientem. Tak bude zaměřena i inspekce poskytování sociálních služeb. Podstatným prvkem, který je však v celém současném systému dnes opomíjen, je zaměření se nejen na proces, ale také na výsledky poskytování sociálních služeb. To navrhované požadavky obsahují a tento požadavek považuji za zcela nepodkočitelný.

Ne všechny otázky budou odpovězeny. MPSV se i nadále snažit hledat nástroje a mechanismy pro zajištění jednotného výkladu požadavků na kvalitu, a to v míře, jak to umožňuje rozmanitost a specifická sociálních služeb. Dále pak bude i nadále s Vámi spolupracovat, aby praxe poskytování sociálních služeb odpovídala legislativním požadavkům a abychom si byli vzájemně partnery.

### Cíl 2 - Aktualizace pravidel výkonu inspekcí a metodických postupů inspektorů (metodika inspekcí)

#### Výstupy řešení Cíle 2 Aktualizace pravidel výkonu inspekcí a metodických postupů

V rámci Individuálního projektu MPSV „Inovace systému kvality sociálních služeb“ byla pracovní skupinou k realizaci Cíle 2 navržena aktualizovaná 1. verze Metodiky inspekcí. Na základě dohody se zadavatelem, tedy MPSV, bylo dohodnuto, že první verze aktualizace bude obsahovat především ty části, které se týkají efektivních metod inspekce.

#### Popis zásadních změn v aktualizovaných částech Metodiky inspekcí

**Pracovní list č. 1** obsahuje vymezení nepodkočitelného rozsahu základní inspekce. Reaguje tak na požadavek zadavatele **směřovat předmět inspekce na kontrolu klíčových oblastí činností služby, ve kterých lze posoudit, zda služba dodržuje povinnosti uložené zákonem. Navržený zúžený předmět inspekce vychází také z analýz vytvořených v Cíli 1, zejména z 3. kapitoly dokumentu Podněty k revizi**

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

standardů kvality. Pracovní list č. 1 je, kromě toho, že vymezuje předmět základní inspekce, pomůckou pro inspektory v rámci inspekce v místě. Inspektoři mohou podle struktury tohoto pracovního listu postupovat při plánování inspekčních činností, vedení případového procesu. Pracovní list č. 1 obsahuje i rámcové návody pro hodnocení jednotlivých kontrolovaných oblastí.

**Pracovní list č. 2** obsahuje popis metod zaměřených na hodnocení případového procesu, a to jednak propojením adekvátních témat standardů kvality a povinností poskytovatele, jednak hodnocením kvality služby zaměřené na konkrétní uživatele. Reaguje tak na požadavek **zacíleného obsahu a rozsahu inspekce tak, aby odhalila pochybení poskytovatele v neprospěch klienta v krátkém čase a minimálními finančními a lidskými zdroji**. Zaměření na případový proces dále reflektuje výstupy řešení Cíle 1 projektu, tedy zaměření budoucího systému standardů kvality sociálních služeb na sledování případového procesu. Tento způsob je uplatnitelný v současném legislativním prostředí, protože klíčové standardy sociálních služeb (zejména 3 - 5, 8, 2) v podstatě případový proces sledují.

**Pracovní list č. 3** obsahuje vymezení dokumentace poskytovatele, které by měl inspekční tým vyžádat k prostudování před inspekcí. Obsah vyžádané dokumentace je oproti dřívější praxi inspekci značně zúžen. Jedná se o nezbytné podklady, jejichž prostudování má sloužit k základní orientaci inspektorů v podmínkách sociální služby, do které vstoupí. Zúžení předem zasílané dokumentace má přispět jednak k efektivnosti inspekci a jednak k postupnému přechodu do navrhovaného systému zákonných povinností a standardů kvality sociálních služeb, který se zaměřuje více na hodnocení praxe poskytovatelů, nikoli na hodnocení jejich vnitřních metodik. Toto „přechodové období“ považujeme za současně platné legislativy za poněkud problematické vzhledem k faktu, že zejména standardy kvality předepisují poskytovatelům písemně zpracovaná vnitřní pravidla a jejich dodržování a inspektoři dosud byli zvyklí hodnotit soulad praxe s těmito vnitřními pravidly. Cestu spatřujeme právě v zaměření na případový proces, prostřednictvím kterého může inspektor dostat současným požadavkům na soulad praxe a vnitřních pravidel, nicméně hodnocení bude již více směřovat ke konkrétní praxi z pohledu uživatele. Důležitým nástrojem pro změnu přístupu inspektorů je vzdělávací program, který je průběžně aktualizován o nové metody, které budou v rámci praktické výuky pilotovány.

### Cíl 4 - Průběžné udržování jednotnosti systému inspekci a kompetenci inspektorů

#### Metodická setkávání inspektorů sociálních služeb

Další metodické setkání – v pořadí již čtvrté – se uskutečnilo ve dnech 17. 6. v Olomouci a 19. 6. v Praze.

Na program byl **Tematický okruh č. 4** zaměřený na

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

