

# Mohou být inspekce poskytovatelům sociálních služeb užitečné?

Kontrola. Slovo, které většinou neslyšíme rádi. Často máme s kontrolou spojené nepříjemné zážitky, stres, nervozitu a jiné další negativní emoce. Jsou kontroly, o jejichž průběhu a výsledcích nediskutujeme. Například prováděné kontroly z finančního úřadu, z hygieny, ze zdravotní pojišťovny. Inspekce poskytování sociálních služeb je také státní kontrola, přesto jejich průběh a výsledky jsou častým tématem diskusí na nejrůznějších úrovních. Bohužel jsou prezentovány často ve velmi negativním světle nejen vlastní kontroly, ale i inspektoři, kteří je provádějí. Přitom jsem několikrát slyšela slova: „To byla úplně jiná inspekce, než o jakých jsem slyšel od kolegů.“ Zda tito manažeři svoji pozitivní zkušenost někde prezentovali, nevím. V rámci individuálního projektu Ministerstva práce a sociálních věcí „Inovace systému kvality sociálních služeb“, který je financován z prostředků ESF prostřednictvím Operačního programu lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR, a jehož hlavním realizátorem je o. s. INSTAND, byli ve spolupráci s Krajskými pobočkami Úřadů práce s žádostí o zpětnou vazbu osloveni poskytovatelé, u nichž inspekce proběhla. V následujícím textu cituji z dopisů dvou poskytovatelů, kteří udělali pozitivní zkušenost. Jsou důkazem o tom, že poskytovatelé, kteří to myslí s rozvojem kvality poskytovaných služeb upřímně a profesionálně, dokáží práci a přístup inspektorů ocenit. Jedno takové zasláné vyjádření v Moravskoslezském kraji nese název „Poděkování“.

„Vždy jsme slyšeli, jak jsou inspekce na kvalitu poskytování sociálních služeb hrozná. Jednání s inspektory jsou bez jakékoliv zpětné vazby a při rozhovoru s nimi se necítíte jako partneři,“ píše v úvodu dopisu pracovníci domova pro osoby se zdravotním postižením z Ústeckého kraje.

„Když jsme se dozvěděli, že k nám má inspekce přijít, vcelku logicky jsme cítili obavy. Inspekce si vyžádala naše čerstvě zrevidované vnitřní předpisy k prostu-

dování. Velký počet předpisů prý komise nemají rády. Byli jsme však později ujištěni, že na počtu nezáleží, pokud jsou dokumenty opravdu potřeba a pracuje se podle nich,“ popisují pracovníci domova dále průběh inspekce.

V dopise také uvádějí, že nervózní z kontroly nebyli pouze pracovníci, ale i někteří klienti. I oni cítili při slově kontrola negativní emoce, báli se, že něco dělají špatně, nebo že něco provedli. S příchodem komise však prý přišla velká úleva. Členky komise byly velice vstřícné, komunikativní. Pokud jim během rozhovorů nebylo něco jasné, neautoritativně se na daný problém doptaly. Komise sbírala podklady nejen z administrativy, rozhovorů s pracovníky, ale především také prostřednictvím rozhovorů s klienty, které navštívila na jejich bytech. Klienti, kteří byli zpočátku nervózní, se uklidnili, a když viděli přístup komise, začali být velice uvolnění a komunikativní. Domů k nim totiž nepřišel někdo, kdo je bude kontrolovat, ale někdo, koho zajímá, jak žijí.

Výstupy z provedené inspekce pak hodnotí pracovníci těmito slovy: „Jelikož nikdo není neomylný, i u nás našla inspekce pár věcí, které nám doporučila upravit. Byly to především věci, ke kterým je potřebný určitý nadhled. Je vcelku logické, že tento nadhled po určité době ztratíte a právě nestranný pohled z venku je jednou z funkcí inspekci. Během rozhovorů jsme dostali podněty, jak vylepšit službu především po administrativní stránce, po praktické stránce nebyly výhrady. Byla možnost konzultovat i věci, na které nám nikdo jiný neuměl odpovědět, ačkoli to přímo v rámci inspekce nebylo. Obdrželi jsme také cenné informace, které určitě využijeme v našem dalším poskytování sociální služby. Vždy samozřejmě záleží na konkrétním složení komise či spíše povaze těchto lidí, ale rozhodně bych se inspekce kvality sociálních služeb nebála. Samotné slovo inspekce pochá-

zí z latinského inspicere, tedy nahlížet dovnitř, zkoumat. To je to, co společně s vámi inspekce dělá. Nic víc, nic míň. Je jakýmsi mentorem, a pokud jste přesvědčeni, že svou práci děláte dobře, není se čeho bát. Je důležité umět si svou činnost obhájit a vysvětlit, proč ji právě takto vykonáváte. Inspekce vám podle naší zkušenosti může přinést náhled z venku a jiný názor. Pak už je pouze na vás, zda a jak výstupy z inspekce využijete.“

Nakonec krátké hodnocení provedené inspekce z pohledu vedoucí chráněného bydlení v Brně: „Velmi kladně hodnotím celý inspekční tým - dva externí inspektory a zaměstnankyni krajské pobočky Úřadu práce v Brně. Inspekční tým postupoval velmi profesionálně, podle daného harmonogramu a pravidel, se kterými jsme byli předem seznámeni. Přesně jsme věděli, co se bude dít a to nás brzy obav z inspekce zbavilo. Všichni členové inspekčního týmu byli specializovaní odborníci s dlouholetou praxí, čehož si velmi vážíme. Zajímali se nejen o „papíry“, ale hlavně o dobrou praxi a úskalí práce s uživateli. Uživatel byl pro inspekci, stejně jako pro nás, na prvním místě. Pro všechny zaměstnance i uživatele byla tato zkušenost velkým přínosem. Přestože jsme neuspěli na sto procent, jsme na sebe pyšní, protože jsme si i díky inspekci potvrdili, jak je naše práce důležitá. A hlavně víme, kde máme v rámci poskytování sociálních služeb silná a slabá místa, co a jak zlepšovat. Přínosem pro nás byla také seznamovací schůzka, na níž jsme byli dva měsíce před provedenou inspekci seznámeni s jejím průběhem.“

Je třeba k tomu ještě něco dodávat? Myslím, že ne.

Autorkou článku je **Ing. Milena Tomášková**, inspektorka kvality sociálních služeb a vedoucí realizace cíle 3 v projektu „Inovace systému kvality sociálních služeb“

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)