

## Individuální projekt

# Inovace systému kvality sociálních služeb

Newsletter 28 – září 2014

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

V průběhu realizace projektu „Inovace systému kvality sociálních služeb“, zejména pak při řešení cíle 1 a 2 se stal významným východiskem pro tvorbu výstupů Dobrovolný evropský rámec pro kvalitu sociálních služeb, významný dokument, ke kterému je potřeba se vracet, a to nejen při tvorbě koncepčních dokumentů, ale i na úrovni úvah poskytovatelů a zřizovatelů o principech kvality sociálních služeb. V tomto vydání uvádíme pro inspiraci jeden z dokumentů, který vznikl jako podklad pro aktualizaci metodických postupů pro inspekory.

## Dobrovolný evropský rámec pro kvalitu sociálních služeb (2010)

*Rozbor z hlediska možného využití pro hodnocení kvality sociálních služeb (pro tvorbu Metodiky) v rámci řešení VZ MPSV „Inovace systému kvality sociálních služeb“*

Cílem tohoto rozboru je přiblížit členům stálé pracovní skupiny č. 2. dokument Dobrovolný evropský rámec pro kvalitu sociálních služeb (dále jen Evropský rámec) a zamyslet se nad využitím v něm uvedených doporučení a definic pro práci skupiny. Soulad výstupů veřejné zakázky „Inovace systému kvality sociálních služeb“ s principy a zásadami Evropského rámce je požadován v zadávací dokumentaci.

Dokument obsahuje celkem 4 kapitoly, v kapitole 2. Koncept sociálních služeb jsou uvedeny doporučené cíle a principy organizace sociálních služeb, ve třetí kapitole principy kvality sociálních služeb, které jsou kategorizovány na „zastřešující“, „vztah mezi poskytovateli služeb a uživateli“, „vztah mezi poskytovateli služeb, veřejnou správou, sociálními partnery a dalšími zainteresovanými stranami“ a na „principy kvality pro lidský a hmotný kapitál“.

Pro celkovou koncepci a přístup k systému sociálních služeb jsou důležité **zastřešující** principy kvality:

- Místní dostupnost
- Veřejná a informační přístupnost
- Cenová dostupnost
- Zaměřenost na osobu
- Komplexnost
- Kontinuita
- Orientace na výsledky

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Při aktualizaci Metodiky budeme pracovat především s úrovní **vztahu mezi poskytovatelem a uživatelem sociálních služeb**. V dokumentu jsou uvedeny dva hlavní principy a každý princip je opatřen kritérii kvality.

### Respekt k právům uživatelů

#### Kritéria kvality:

- potenciálním a současným uživatelům sociálních služeb, popřípadě jejich rodinám, je třeba poskytovat přesné a přístupné informace přizpůsobené konkrétním specifikům každé cílové skupiny, zejména o typech, dispozici, rozsahu a omezení poskytovaných služeb. Informace by měly zahrnovat i nezávislá hodnocení a zprávy o hodnocení kvality;
- zajištění přístupu osob se zdravotním postižením k informačním a komunikačním prostředkům, které jsou přizpůsobené jejich potřebám;
- zavádění transparentních, přístupných a pro uživatele snadných postupů poskytování poradenství a vyřizování stížností;
- nastavení regulačních rámců a kontrolních mechanismů, aby se předešlo fyzickému, psychologickému či finančnímu zneužívání, a aby se zajistilo dodržování předpisů na ochranu zdraví a bezpečnosti;
- poskytování adekvátního školení pro pracovníky a dobrovolníky zapojené do dodávky služeb na téma, jak poskytovat služby každodenní péče založené na lidských právech a orientované na člověka, jak se vyhnout diskriminaci, a školení o specifických charakteristikách skupin lidí, kterým poskytují služby;
- podpora začleňování uživatelů do komunity;
- zajištění důvěrnosti a bezpečí údajů o uživatelích a službách jim poskytovaných v rámci takového systému, který umožňuje data sdílet, v případě potřeby i mezi různými poskytovateli služeb, kteří jsou do něj zapojeni.

### Aktivní účast a posílení rozhodování uživatelů

#### Kritéria kvality:

- zajištění zapojení uživatelů, popřípadě jejich zástupců<sup>10</sup>, rodin či blízkých přátel, a neformálních pečovatелů do plánování, rozvoje, dodávky, monitorování a hodnocení služeb, kdykoli je to zapotřebí při poskytování adekvátních prostředků, včetně podporovaného rozhodování a obhajoby;
- zapojení do dialogu s organizacemi, které zastupují uživatele, a jejich zapojení do systému rozhodování;
- zahájení periodických prověrek spokojenosti uživatelů s poskytovanými službami.

Tyto principy a kritéria ukazují na celkovou „ideologii“ zajištění sociálních služeb, a samozřejmě jsou důležitá především pro tvůrce standardů kvality (stálá pracovní skupina k cíli č. 1).

Pro potřeby tvorby Metodiky je podle mne inspirující zejména kapitola č. 4. Metodologické prvky pro vývoj nástrojů kvality, kde se hovoří také o měření a hodnocení kvality. Z uvedených metodologických kritérií (to znamená podle mého názoru, že tato kritéria platí také pro hodnocení kvality v sociálních službách), mne zaujalo především toto:

***Nástroj kvality by měl zachycovat podstatu toho, čeho se služba snaží dosáhnout, a mít jasnou a akceptovanou normativní interpretaci.***

## Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

---

Toto považuji za velmi důležité nejen pro vytvoření samotného standardu, ale především pro kritéria a způsob hodnocení, kdy z minulosti víme, že bylo mnohdy inspektory vyžadováno dogmatické plnění kritéria standardů bez ohledu na celkový kontext a celkové výsledky služby.

Pro aktualizaci Metodiky a definování indikátorů nebo měřítek, podle kterých by kontrolní orgány postupovaly je podstatné **definování** nástrojů kvality. V dokumentu se hovoří o rozdělení na objektivní nebo subjektivní, kvantitativní nebo kvalitativní:

- kvantitativní a objektivní nástroje – definované jako číselně měřitelné hodnoty;
- kvalitativní a objektivní nástroje – které nejsou číselně měřitelné, ale vyžadují objektivně ověřitelné odpovědi (přítomnost či nepřítomnost situace, statusu, charakteristiky, zákona/pravidla/postupu atd.);
- kvalitativní a subjektivní nástroje – které odkazují na hodnocení nebo stanovisko (úroveň spokojenosti, důvěry, hodnoty, znalosti atd.).

Základními nástroji kvality budou aktualizované standardy, tzn. způsob jejich hodnocení se bude do určité míry odvíjet od toho, jak budou standardy, případně jejich kritéria, definována. Uvedené definice je potřeba mít na mysli i při nastavování kontrolního systému. Podle mého názoru byl systém kontroly fungující do konce r. 2011 zaměřen na model „*kvalitativní a subjektivní nástroje*“. Jedná se o nejnáročnější model hodnocení, jak je vidět i z uvedené definice – „*důvěra, hodnoty, znalost*“. Je otázka, zda tento typ hodnocení lze zajistit v rámci státní kontroly.

Inspirativní pro tvorbu hodnotícího systému je také kapitola 4.2. Rozsah. Tady bychom, zejména na základě analýzy zkušeností z dosavadní praxe inspekci, měli zvažovat příklady uvedených modelů z hlediska reálných možností. Myslím, že tyto zkušenosti by nás měly vést spíše k tomu, abychom inspekci prováděli raději v užším rozsahu, přitom abychom věnovali pozornost nejdůležitějším aspektům poskytované služby (viz uváděné principy kvality pro vztah mezi poskytovateli a uživateli) a přitom postupovali důkladně a důsledně.

Nástroje kvality podle rozsahu:

- nástroje kvality související se vstupními údaji hodnotí charakteristiku poskytování sociálních služeb. Představují nezbytné podmínky pro dodávku vysoce kvalitních sociálních služeb, ale nezajišťují realizaci vhodných procesů nebo dosažení uspokojujících výsledků;
- nástroje kvality související s procesem měří dodávku sociálních služeb a nabízejí hodnocení jejich kvality založené na důkazech. Proto představují nejbližší přibližné vyjádření skutečného stavu poskytování služeb;
- nástroje kvality související s výsledky hodnotí míru, do jaké je poskytování sociálních služeb zaměřeno na potřeby uživatelů a ovlivňuje jejich životní pohodu. Ovšem nástroje pro měření výsledků mohou být ovlivněny i jinými faktory, než kvalita poskytování sociálních služeb, faktory, s nimiž by se mělo počítat při přizpůsobování riziku.

Zpracovala: Jaroslava Sýkorová