

# Sociální služby

## 1. Standardizace sociálních služeb

## 2. Akreditace s.s.

## 3. Inspekce s.s.

30.11.2007

Katedra veřejné ekonomie  
MU BRNO

## Standardy sociálních služeb

- **Soubor kritérií, která definují nezbytnou úroveň kvality poskytovaných služeb v oblasti procedurální, personální a provozní**

## Procedurální standardy

- **Stanovují, jak má poskytování služeb vypadat, jak službu přizpůsobit individuálním potřebám každého člověka**
  1. **Cíle a způsoby poskytování služeb**
  2. **Ochrana práv uživatelů soc.služeb**
  3. **Jednání se zájemcem o sociální službu**
  4. **Dohoda o poskytování služby**
  5. **Plánování a průběh poskytování služeb**
  6. **Osobní údaje**
  7. **Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb**
  8. **Návaznost na další zdroje**

## Personální standardy

- **Personální zajištění služeb – kvalita služby je přímo závislá na pracovnících**
  1. **Personální zajištění služeb**
  2. **Pracovní podmínky a řízení poskytování služeb**
  3. **Profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů**

# Provozní standardy

- **Definují podmínky pro poskytování s.s. Soustřed'ují se na prostory, kde jsou služby poskytovány , na dostupnost, ekonomické zajištění a rozvoj jejich kvality**
  - 1. Místní a časová dostupnost**
  - 2. Informovanost o službě**
  - 3. Prostředí a podmínky pro poskytování služeb**
  - 4. Nouzové a havarijní situace**
  - 5. Zajištění kvality služeb**
  - 6. ekonomika**

## Standardy jsou doplněny *kritérii*

*Kriteria* jsou zaměřena

- Na výsledek (naplnění cílů služeb, potřeb spotřebitelů)
- Na proces (plánování průběhu služeb, jednání se zájemcem o službu)

## Význam standardů

- **Představují základní úroveň fungování a výkonu, který se bude od každé služby očekávat**
- **Definují, jak má vypadat kvalitní s.s.**
- **Komplex měřitelných a ověřitelných kritérií**
- **Posouzení kvality poskytované služby**
- **Porovnání efektivity s.s. na celonárodní úrovni**

## **Cíle zavedení systému kvality soc.služeb**

- **Připravit poskytovatele s.s. na nově formulované požadavky**
- **Vyvolat pozitivní změny v jednotlivých zařízeních**
- **Posílit rozvoj kvality na úrovni celého systému s.s.**
- **Zmapovat problémy poskytovatelů v oblasti kvality poskytování s.s.**
- **Zmapovat současný stav kvality s.s.**



## **2. Akreditace sociálních služeb**

- **Navazují na standardy kvality**
- **Návrh věcného záměru: subjekty poskytující s.s. by musely pro provozování získat akreditaci**
- **Po získání oprávnění by subjekt byl zapsán do seznamu oprávněných poskytovatelů s.s.**

# Akreditační proces

- **Poskytovatel podá žádost o akreditaci**
- **Akreditační orgán zaeviduje a zkontroluje zaplacení poplatku**
- **Akreditační tým posoudí žádost o dokumentaci**
- **Akreditační šetření v místě poskytování služby, zjištění naplňování personálních, provozních a procedurálních standardů**
- **Akreditační tým rozhodne o udělení licence**

## **Význam akreditací:**

- **Informuje a chrání klienta**
- **Vytváří tlak na zvyšování kvality služeb**
- **Vytváří podmínky pro zvyšování odbornosti poskytovatelů**
- **Zvyšuje prestiž**
- **Je garancí kvality státem financovaných služeb**

### **3. Inspekce sociálních služeb**

#### *Inspekce*

- **Mechanismus, který by měl zajistit možnost kontroly a vymáhání kvality poskytovaných služeb**
- **Častý způsob profesního řízení kvality ve veřejných službách v zemích EU**
- **Možnost různých modelů, společný prvek – nezávislost inspektorů na těch, u nichž je inspekce prováděna**
- **Povinnost inspektorů – podávat zprávy z inspekce státu i veřejnosti**

## Důvody inspekcí

- **Uživatelé s.s. patří k ohroženým skupinám obyvatelstva**
- **Ve většině případů není uživatel kdo za poskytované služby platí, tudíž zařízení není nuceno k tomu, aby dostatečně přizpůsobovalo služby potřebám uživatelů**

# Úkoly inspekce

- **Ochraňovat lidská práva, zajistit, aby se kvalita života klientů nedostala pod přijatelný standard**
- **Zvýšit kvalitu služeb a zvýšit flexibilitu reakce na potřeby uživatelů**
- **Šířit dobrou praxi**
- **Poskytovat vládě podporu při trvalé aktualizaci její politiky na úseku s.s.**

# Faktory efektivity

## 1. Vnější faktory

- Politické uspořádání – veřejná volba, kontrola
- Fungování tržního sektoru
- Konkurence v rámci veřejného sektoru
- Financování podle výkonu a užitků

## 2. Vnitřní faktory

- Věda a technika
- Struktura činností
- Dělbba práce
- Iniciativa pracovníků
- Kvalifikace pracovníků
- Systém řízení