

STANDARDY KVALITY V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH



význam skss

- SKSS – standardy kvality v sociálních službách
- v ČR se o SKSS začalo vážně hovořit +/- v roce 2002
- závazně je poskytovatelé musí naplňovat od 2007 s platností zákona o sociálních službách




význam skss ***každá služba je jiná***

- standard kvality znamená **NAPLŇOVÁNÍ MINIMÁLNÍ ÚROVNĚ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**, musí naplňovat obecné cíle sociální služby – zapojování do společnosti, důstojné zacházení
- každý standard je rozpracován do jednotlivých kritérií (SMART) – naplňování SKSS je tedy +/- jednotně hodnotitelné

co skss přináší?

- požadavky na kvalitu sociálních služeb stanovené MPSV
- *jak má vypadat kvalitní sociální služba*
- standardy jsou formulovány obecně, protože se týkají všech sociálních služeb = nutno si je specifikovat
- soubor ověřitelných kritérií k posouzení kvality dané služby

význam skss *i my máme slovo*

- návaznost na projekty, dotace
 - přínos SKSS – zapojení uživatelů do poskytování služeb (plánování, stížnosti, aktivní přístup)
 - zadavatel – poskytovatel - uživatel
- 

principy skss

- **prevence sociálního vyloučení**
- **podpora života v přirozeném prostředí**
- **ochrana zranitelných skupin obyvatelstva před porušováním jejich občanských práv a před neodborným poskytováním služeb**

struktura standardů



pilíře standardů

- **dříve bylo 17 standardů, nyní je 15 standardů**

Procedurální standardy

- **základní strategická východiska: standardy 1 + 2, základ všech standardů**
 - **práce s klientem: standardy 3 – 8**

Personální standardy

- **personální zajištění služeb – složení pracovního týmu, kompetence, profesní rozvoj**

Provozní standardy

- **technické a materiální zajištění**
 - **nouzové a havarijní situace**
 - **zvyšování kvality služeb**

kritéria

- **Zásadní:**
- ANO x NE

- **Bodové hodnocení:**
- 3 body – výborně
- 2 body – dobré (splňuje s drobnými výhradami)
- 1 bod – dostatečně (kritérium není naplněno, ale již je částečně zpracováno)
- 0 bodů – nesplňuje

- Zásadní kritéria musí být ohodnocena minimálně 2 body, aby byl standard splněn. Nezásadní kritéria také musí být zpracována, ale počet bodů nemá takový vliv jako bodové hodnocení zásadních kritérií.
- Pokud organizace naplní všechna kritéria výborně, pouze v jednom zásadním kritériu získá 1 bod, poskytovatel neprojde inspekcí.

inspekce

- **Typ A** – ohlášená předem, v plném rozsahu
- **Typ B** – kontrolní, není v plném rozsahu, jen na nápravné opatření
- **Typ C** – náhodná (na podnět, stížnost), není v plném rozsahu, jen oblast stížnosti
- **Tým 3 lidí** (min. 1 je zástupce kraje), na 3 dny. Poté zpracují inspekční zprávu.
- **Hovoří s vedoucími pracovníky, s pracovníky TSP, s klienty.**

Sledují:

- metodiky
- dokumenty
- směrnice poskytovatele
 - materiály pro klienty
- praxi (rozhovory s klienty)



- **Proces naplňování standardů v praxi**

