



**„Kvalita sociálních služeb  
v procesu plánování  
sociálních služeb“**

Brno, 29.05.2015

# Kvalita

- údaj o vlastnosti nějaké věci, odpověď na otázku „jaký?“
- Nejčastěji používáno v obchodu a marketingu – znamená praktické ocenění dobrého ("kvalitního") zboží nebo služby, a to i v teoretických souvislostech (např. "kvalita života").
- Oproti označení „dobrý“ budí slovo „kvalitní“ dojem hodnocení jaksi objektivního a samo o sobě často znamená vysokou jakost („kvalitní výrobek“).

# Kvalita

- V moderním řízení výroby se pak často hovoří o systémech řízení jakosti nebo kvality (angl. *quality control*)
- Demingův cyklus (*Plan – Do – Check – Act* čili PDCA)

# Kvalita sociálních služeb - *Odlišnosti sociálních služeb od komerční sféry*

- Financování z veřejných zdrojů
- Závislost na politických rozhodnutích
- Úzká vazba na legislativu
- Častá intimní povaha těchto služeb
- Provázanost se sítěmi v místní komunitě
- Významná role rodiny nebo jiných neformálních sociálních skupin
- Etická a hodnotová dimenze, která se vždy do služby promítá

# Kvalita sociálních služeb

- Nástroj zavádění kvality do zařízení sociálních služeb – standardy kvality v sociálních službách
- **Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách** uvádí směr, kudy se má kvalita služby ubírat

# Standardy kvality sociálních služeb

- Hlavním znakem standardů kvality je orientace na člověka – uživatele služby
- Základní části standardů:
  - **Procedurální (nejdůležitější)**
    - báze kvality sociálních služeb
    - upravuje způsoby ochrany práv uživatele služby
    - jak přizpůsobit službu individuálním potřebám člověka

# Standardy kvality sociálních služeb

- **Personální**

- personální zajištění služby
- kvalita služeb je přímo závislá na pracovnících (vzdělání, zaškolování, vedení a odborná podpora)

- **Provozní**

- definují podmínky pro poskytování sociálních služeb
- zabývají se prostředím, prostory, kde jsou služby poskytovány, dostupností a ekonomickým zajištěním

# Standardy kvality sociálních služeb

- Standardy jsou nástrojem státu, pomocí kterých může stanovit požadavky, které má za povinnost zřizovatel soc. služby zabezpečit
- Používaný termín „*minimální standard kvality v sociálních službách*“ → *státem akceptovaná dolní hranice úrovně poskytovaných služeb*



# Pojem kvality v sociálních službách

- služba je orientovaná na spokojenost uživatelů (s procesem i výsledkem poskytování služby)
- služba odpovídá požadavkům uživatelů a ne představám odborníků
- dobrý pracovní postup vycházející z odborné erudice a z dobré znalosti potřeb uživatelů
- schopnost naplňovat potřeby těch, kteří jsou na službě závislí
- schopnost podporovat uživatele v naplňování jejich osobních cílů a přání při řešení své nepříznivé situace
- fungování organizace poskytovatele

# Kvalita sociálních služeb

- **Norma**

- Standardy kvality sociálních služeb - (§ 99 zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění, příloha vyhlášky č. 505/2006 Sb. v platném znění)

- **Kontrola**

- inspekce sociálních služeb, inspektoři (§ 97, §98 zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění)

# Kvalitní sociální služba

- činnost (soubor činností) zajišťující „pomoc a podporu osobám v nepříznivé sociální situaci za účelem jejich sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení“ a to takovými způsoby, které vždy důsledně zajišťují dodržování lidských práv a základních svobod osob
- odborná, individuální, bezpečná a dostupná
- je tam, kde jsou respektovány a ctěny základní lidské hodnoty, jako soukromí, osobní svoboda, nezávislost, důstojnost, právo volby, individuální potřeby a hodnoty

# Společné rysy kvalitní služby

- Strategická koncepce a jasná představa o cílové skupině a jejich potřebách.
- Trvalé úsilí o vysokou kvalitu služeb.
- Používání vysokých standardů kvality – primárním kritériem kvality je spokojený uživatel.
- Sledování kvality služeb – průzkumy, rozborů, stížnosti, kontrola.
- Využívání výsledků výzkumů – komunikace, sociodemografické.
- Systémové uspokojování nespokojených uživatelů – okamžité řešení stížností,...
- Stejně dobré vztahy k uživatelům i zaměstnancům – spokojený pracovník – spokojený uživatel, pracovní prostředí.
- Vlastní vydavatelské aktivity – informovanost uživatelů, publicita, konference, ...

# Komunitní plánování

- Komunitní plánování sociálních služeb je metoda sociální práce, která vychází z principu spoluúčasti občanů na procesu rozhodování
- *„Komunitní plánování sociálních služeb je metoda, kterou lze v obcích nebo krajích plánovat sociální služby tak, aby co nejvíce odpovídaly dané lokalitě a potřebám občanů. Vychází z předpokladu, že místní lidé nejlépe vědí, co potřebují.“*
- Proces komunitního plánování je v jednotlivých lokalitách jedinečný a neopakovatelný

# Komunitní plánování - triáda

- **zadavatel** (tzn. volenými zástupci, kteří rozhodují o distribuci veřejných prostředků na sociální služby),
- **poskytovatelé** (tzn. zástupci organizací, které poskytují sociální služby různých forem a druhů),
- **obyvatelé** daného území, kteří jsou nebo chtějí být do rozhodování zapojeni (tzn. stávající nebo potenciální uživatelé služeb, rodinní příslušníci, pečující osoby, ale také místní dobrovolníci nebo zástupci dalších subjektů a institucí, jejichž účast je přínosná pro utváření lokálního systému sociálních

# Kvalitní sociální služba

- Z hlediska uživatele
- Z hlediska poskytovatele
- Z hlediska zadavatele

# Kvalita z hlediska uživatele

*respektování jeho osoby, potřeb, osobních přání a cílů*

- možnost volby (dostatečné množství srozumitelných informací o službě, předem vymezená a srozumitelně stanovená pravidla, možnost výběru)
- dostatečný prostor a možnosti pro uspokojování svých potřeb, přání a osobních cílů
- osobní pocit bezpečí a jistoty
- transparentnost a adekvátnost jednání
- dostupnost (časová, místní, ekonomická)
- vlastní spokojenost



# Kvalita z hlediska poskytovatele

- stanovený a zveřejněný závazek ve formě poslání, cíle - jinými slovy „co chci dělat“, „jakou službu chci poskytovat“
- kompetentní a profesně erudovaný personál - jinými slovy „s kým to chci dělat“
- stanovené metodiky s využitím stávajících zkušeností i s respektováním vymezených cílů - nebo-li „jak to chci dělat“

# Kvalita z hlediska zadavatele

- spokojený uživatel
- spokojený personál
- profesionalita - schopnost reagovat
- relevantnost stanovených cílů, poslání, metodik, ...
- efektivní využívání zdrojů
- efektivní fungování organizace
- plán rozvoje organizace ve vztahu k střednědobému plánu rozvoje sociálních služeb v regionu

# Propojení komunitního plánování a standardů kvality

- otázka kvality – standardy
- dostupnost – komunitní plánování,

**ale**

- ochrana uživatele – klíčový bod obojího

# Propojení komunitního plánování a standardů kvality

- Koordinátor/ka komunitního plánování:
  - musí mít (aktivně získat) informace o průběhu zavádění standardů kvality ve všech zařízeních, které jsou v obci, nehledě na zřizovatele
  - musí kontaktovat standardizátory, vyjasnit si s nimi možnosti a získat je, aby se zapojili do komunitního plánování

# Využití standardu č. 1 pro KP

- Služby v obci nebo komunitní plánování musí mít písemně definováno:
  - poslání
  - cíl
  - cílovou skupinu uživatelů
  - principy poskytovaných služeb
- **Poslání** - zdůvodnění existence komunitního plánování
- **Cíl** = měřitelné výsledky či procesy, které ukazují jak je poslání naplňováno v duchu priorit

# Využití standardu č. 1 pro popis sítě

- Prvotní úkol KP – popis stávající sítě služeb a jejich možností
  - název a místo organizace
  - cílové skupiny, aj.
- Další postup – formulace poslání jednotlivých poskytovatelů soc. služeb
- Smysl využití:
  - pro veřejnost
  - pro poskytovatele – test srozumitelnosti, zda se poslání podařilo zformulovat
  - pro plánovače – informace, o které by se mělo jednat s poskytovatelem

# Využití standardu č. 3 pro popis sítě

## **Jednání se zájemcem o službu**

– údaje služby o počtu a struktuře odmítnutých klientů

# Využití standardu č. 5 pro popis sítě

## **Individuální plánování a průběh sociální služby**

- údaje služby o potřebách a cílech klientů



# Využití standardu č. 7 pro popis sítě

## **Stížnosti na kvalitu či způsob poskytování služby**

- údaje o využívání a kvalitě sociální služby

# Využití standardu č. 8 pro popis sítě

## **Návaznost poskytované sociální služby na další služby**

– síťování služeb – nejen sociálních, ale i návazných

# Využití standardu č. 9, 10

## **Personální standardy**

kvalitní pracovník = kvalitní služba

# Využití standardu č. 11

## **Místní a časová dostupnost poskytované služby**

Kdy a kde je služba poskytována.

# Využití standardu č. 12

## **Informovanost o poskytované službě**

Jakým způsobem je informována veřejnost o službě - informace musí být jasné, stručné, srozumitelné..

# Využití rozvojových plánů

- Rozvojové plány služeb
- Plány zadavatele – plány a koncepty sociální politiky obce

# Hodnocení kvality služby znamená

- měřit spokojenost uživatelů
- analyzovat stížnosti, chyby, neshody,...
- analyzovat nestandardní situace
- zkoumat potřeby obyvatel (obec, region) v oblasti sociálních služeb
- učit se od nejlepších (příklady dobré praxe, benchmarking,...)
- vycházet z interních i externích hodnocení organizace
- sledovat nové požadavky uživatelů
- zabývat se sebehodnocením a jeho výsledky
- diskutovat se zaměstnanci
- sledovat vývoj nákladů na poskytování služby (zejména směrem k její kvalitě)

# Metody ke zjišťování kvality sociální služby

- rozhovorem s náhodně vybranými klienty služby
- rozhovorem se zaměstnanci a klienty služby
- doprovázením
- rozhovorem s referujícím zaměstnancem
- analýzou dokumentace služby
- analýzou osobní dokumentace klienta
- pozorováním





# Děkuji za pozornost

Mgr. Bc. Ivana Kouřilová

[kourilova@blansko.cz](mailto:kourilova@blansko.cz)