

Cíle služby

Celý text je srovnáván s textem

ZAVÁDĚNÍ STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB DO PRAXE

Průvodce poskytovatele

str. 14-15

Praha Milena Johnová, Kristýna Čermáková

© Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002

ISBN 80-86552-45-4

Cíle si lze představit jako úseky různých cest k dosažení poslání.

Zatímco poslání může být společné pro všechna zařízení sociálních služeb zřizovaná jednou organizací, měly by cíle být formulovány pro každé zařízení zvlášť.

Formulované cíle by měly být specifické pro dané zařízení.

Měly by to být měřitelné výsledky či procesy, které ukazují, jak konkrétně bude vaše zařízení naplňovat poslání, pro které vzniklo.

Dobře formulované cíle ukazují, kam jdeme:

- popisují to, čeho konkrétně má být dosaženo poskytováním sociálních služeb u stanovené cílové skupiny uživatelů
- stanovují termín, kdy má být cílů dosaženo
- zohledňují zdroje, které jsou k dispozici
- jsou reálné – dosažitelné v reálném čase
- lze je změřit, určit, zda byly dosaženy – je možno je monitorovat
- je těžké je zmanipulovat.

Cíle služby by měly vycházet z analýzy všech možných cest, jak naplňovat poslání služby. Může se ukázat, že některé z těchto způsobů není možné uskutečnit se zdroji, které máte k dispozici. Pak je možné rozhodnout, zda získat další zdroje, chybějící způsob nahradit spoluprací s jinou organizací nebo zda změnit formulaci poslání služby, které se ukázalo být příliš široké.

Příklad: Poslání občanského sdružení Pomocná ruka, které poskytuje krizovou pomoc, je formulováno takto: „Zabezpečovat okamžitou pomoc lidem v akutní nepříznivé sociální situaci, kteří nejsou schopni svou situaci řešit vlastními silami ani za pomoci svého okolí“.

Cíle organizace pro rok 2003 jsou formulovány takto:

Lidem v akutní nepříznivé sociální situaci, kteří se na nás obrátí zabezpečíme

- nezbytnou fyzickou ochranu*
- nezbytnou psychickou ochranu*
- nezbytnou právní a sociální ochranu*
- podporu pro posílení psychické soběstačnosti při řešení krizové situace*
- podporu pro zvýšení orientace ve vlastních právech a povinnostech v dané situaci.*

V diskusi k připravovaným materiálům o organizaci mladý sociální pracovník přišel s otázkou, zda jsou schopni poskytnout fyzickou ochranu každé osobě, která se octne v akutní nouzi – co třeba žena, jejíž muž je opravdu agresivní a napadá ji – dokáží ji ochránit? Jak to udělají? Co když jim přijde vytlouct okna a unese ji? Vedoucí vysvětlil, že organizace nemusí sama ochranu poskytnout, ale stačí ji zabezpečit – on má kontakt na utajený azylový dům, kam lze ženu takto ohroženou dopravit.

Další otázka směřovala k tomu, zda osoba musí mít doklad o českém občanství. Následovaly další náměty – jeden pracovník zpochybnil, zda jsou jako tým schopni rozeznat, že osoba je v paranoidní psychotické atace a zajistit nezbytnou psychickou i fyzickou ochranu – jak klienta tak ostatních pracovníků. Také bude-li mít osoba abstinenční příznaky, je třeba reagovat jinak, než jsou zvyklí. V každé službě by měla být aspoň jedna žena, kdyby přišla týraná úzkostná klientka. Nakonec se tým shodl na tom, že zorganizují seminář, na který pozvou kolegu psychiatra z oblasti práce s drogově závislými. A budou muset sehnat nějakého hodného externího právníka, když si nebudou vědět rady s právními složitostmi migrantů. Cíle organizace se rozhodli zachovat.

Důležitým znakem dobře formulovaného cíle by měla být **měřitelnost**. Při stanovení cílů si současně stanovte **kritéria**, podle kterých poznáte, že daného cíle je dosaženo. Usnadní vám práci při následujícím hodnocení vlastní činnosti (viz komentář ke standardu 16 Zajištění kvality služeb).

Např. pro cíl sdružení Tečka Karlův Městec

„Zlepšit schopnosti lidí se zrakovým postižením samostatně se pohybovat v obci“

byla stanovena jako měřítko naplnění následující kritéria:

- 80 % uživatelů našich služeb bude chodit nakupovat do místní samoobsluhy*

- *90 % uživatelů našich služeb si bude osobně vyřizovat své záležitosti na obecním úřadě*
- *uživatelé našich služeb budou vnímat naši službu jako podporu pro samostatný pohyb v obci*

Před tím, než cíle svých služeb zveřejníte, posuďte zda

- Jsou v souladu s vaším posláním, vede jejich splnění k naplňování formulovaného poslání?
- Jsou formulovány tak, že výsledkem využívání vašich služeb je to, že lidé mohou žít běžným způsobem, lépe využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti, i přirozené vztahové sítě, zůstávají součástí přirozeného místního společenství?
- Jsou podloženy konkrétními plány, odpovídajícími postupy a metodikou, personálním a provozním vybavením, finančními a dalšími zdroji?
- Jsou natolik konkrétní, že lze jejich dosažení ověřovat a prokázat?
- Jsou reálné ve stanoveném čase?