

# Procedurální standardy kvality sociálních služeb

## Dřívější znění:

### 1. CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Cílem sociálních služeb je umožnit lidem v nepříznivé sociální situaci využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti i přirozené vztahové sítě, zůstat součástí přirozeného místního společenství, žít běžným způsobem. Poskytované sociální služby zachovávají a rozvíjejí důstojný život těch, kteří je využívají, jsou bezpečné a odborné<sup>1)</sup>.

#### KRITÉRIA

- 1.1 Zařízení sociálních služeb (dále jen zařízení) má písemně definováno **poslání, cíle, cílovou skupinu uživatelů** a **principy poskytovaných služeb**, které chápe jako veřejný závazek.
- 1.2 Veřejný závazek definovaný podle 1.1 směřuje k tomu, aby lidé v nepříznivé sociální situaci zůstali součástí přirozeného místního společenství, mohli žít běžným způsobem, mohli využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti, přirozené vztahové sítě a své vlastní možnosti.
- 1.3 Služby jsou poskytovány v souladu s **metodikou**, kterou má zařízení za účelem poskytování sociálních služeb písemně vypracovanou. Metodika je běžně přístupná všem pracovníkům.
- 1.4 Zařízení vytváří příležitosti k tomu, aby uživatelé služeb mohli uplatňovat vlastní vůli, jednat na základě vlastních rozhodnutí, aby mohli být sami sebou.
- 1.5 Zařízení má vytvořena vnitřní pravidla pro ochranu uživatelů před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování služby.

## Současné znění:

### 1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

- a) Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno **poslání, cíle** a **zásady** poskytované sociální služby a **okruh osob**, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována;
- b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace;
- c) Poskytovatel má písemně zpracovány **pracovní postupy** zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje;
- d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.

# Slovníček pojmů

## Poslání zařízení

- vysvětluje existenci organizace či zařízení a jeho činnost a službu
- je základem při vytváření všech strategií a plánování cílů
- je to nejdůležitější dokument, jehož formulaci by měl být věnován dostatek času
- spojuje pracovníky na všech úrovních - všichni musí být s posláním ztotožnění

## Cíle zařízení

- specifické pro dané zařízení
- jak konkrétně bude zařízení naplňovat poslání, pro které vzniklo

## Cílová skupina (okruh osob)

- jsou lidé v nepříznivé sociální situaci, pro které jsou určeny služby nabízené zařízením.
- Musí být jasné, v jaké situaci se lidé mohou na zařízení obracet.

## Principy činnosti (zásady činnosti)

- Principy zachycují a vyjadřují hodnoty, kterými se řídí pracovníci při práci s uživateli a při poskytování služeb.

## Metody a metodika

- je dokument vymezující postupy při poskytování služby

# Slovníček pojmů s komentářem

## Poslání zařízení

- vysvětluje existenci organizace či zařízení a jeho činnost a službu
- je základem při vytváření všech strategií a plánování cílů
- je to nejdůležitější dokument, jehož formulaci by měl být věnován dostatek času
- spojuje pracovníky na všech úrovních - všichni musí být s posláním ztotožnění

## Poslání

Formulace poslání by měla zahrnovat:

- sféru působnosti a funkce – kde je služba poskytována, jakého typu, komu
- role a status – jaké je postavení organizace či zařízení, musí být zřejmé, že jde o poskytovatele sociálních služeb
- přínos pro společnost – kdo se na chodu zařízení podílí a kdo z něj má užitek
- strategická odpovědnost v dané oblasti – o co svým působením usiluje.

## Poslání

- základ pro formulace záměrů, cílů apod.
- musí se vyznačovat dlouhodobým trváním
- může být velmi stručné a do značné míry obecné

(Optimální úroveň obecnosti je taková, která ještě dovolí veřejnosti, uživatelům i pracovníkům pochopit specifický přínos služby a současně obsáhnout různé varianty, jak poslání naplňovat v měnících se společenských podmínkách.)

Posláním se organizace či zařízení uchází o roli poskytovatele veřejné služby v systému sociální politiky obce, kraje či státu.

Pro účely naplnění standardů musí být poslání v souladu s obecným posláním a cíli sociálních služeb, které jsou vyjádřeny v dokumentech státní sociální politiky.

Z pohledu státu je smyslem sociálních služeb sociální začlenění lidí, kteří jsou v nepříznivé sociální situaci, a předcházení jejich sociálnímu vyloučení.

V rámci Standardů kvality sociálních služeb je tato politika vyjádřena ve znění kritéria 1.2 – „umožnit lidem v nepříznivé sociální situaci využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti, i přirozené vztahové sítě, zůstat součástí přirozeného místního společenství, žít běžným způsobem“.

V optimálním případě poslání:

- Podtrhuje strategické odpovědnosti vašeho zařízení/organizace – o co svou činností usilujete?
- Je jedinečné – je z něj zřejmé jakého typu je vaše zařízení, jaká je jeho role ve společnosti, v obci apod.?
- Motivuje pracovníky i vedení zařízení?
- Pro veřejnost je srozumitelné a snadno sdělitelné?
- Důvodem poskytování sociálních služeb je sociální začlenění anebo předcházení sociálnímu vyloučení lidí, kteří jsou v nepříznivé sociální situaci?

## Příklady formulace poslání

*Občanské sdružení Tečka Karlův Městec usiluje o zvyšování soběstačnosti lidí se zrakovým postižením při jejich integraci do společnosti prostředkováním odborného poradenství.*

*Dobrý kamarád, o.p.s., předchází sociální izolaci lidí s těžkým tělesným postižením pomocí rozvíjení sociálních kontaktů s mladými lidmi bez postižení.*

*Posláním střediska Červená Karkulka je omezovat důsledky rizikového užívání drog u závislých osob v Červené Lhotě.*

Poslání je základem při vytváření všech strategií a plánování cílů. Je to nejdůležitější dokument, jehož formulování by se měl věnovat dostatek času. Je vhodné aby do práce na formulaci poslání byli zapojeni pracovníci na všech úrovních, je totiž důležité, aby všichni byli s posláním ztotožnění.

## Cíle

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

- specifické pro dané zařízení
- měřitelné výsledky či procesy, které ukazují, jak konkrétně zařízení naplňuje 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.

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).

Před zveřejněním cílů služeb se musí posoudit, zda:

- Jsou v souladu s 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?

## Cílová skupina (okruh osob)

Součástí základních prohlášení je definování cílové skupiny uživatelů, pro které jsou určeny poskytované sociální služby.

Obecně jsou cílovou skupinou uživatelů **lidé v nepříznivé sociální situaci**. Jde o situaci, v níž se lidé nacházejí, jestliže pro svůj věk, ztrátu soběstačnosti, pro nemoc, zdravotní postižení, krizovou situaci, životní návyky, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné osoby nebo z jiných závažných důvodů, nejsou fakticky schopni zabezpečovat a uspokojovat své životní potřeby a tyto potřeby nejsou ani jinak zabezpečeny.

Tito lidé jsou ohroženi sociálním vyloučením a k tomu, aby zůstali součástí společnosti a mohli se podílet na společenském životě, potřebují podporu. Tu jim poskytne sociální služba.

Takto obecně vyjádřená definice však pro jasnou představu o službách zařízení nestačí. Je třeba, aby byla cílová skupina uživatelů definována tak, aby podle ní bylo zřejmé, v jaké situaci se na zařízení mohou lidé obracet. Vycházet je možno např. z následujících typů nepříznivých sociálních situací.

- **Snížení soběstačnosti v základních životních dovednostech** – zejména snížená schopnost zajistit osobní péči, používání veřejných míst a služeb včetně získání a udržení práce a vzdělávání, kontakt s komunitou a rodinou, uplatňování práv a nároků.
- **Bezdomovectví** – zejména neexistence přístřeší, život v bytových podmínkách, které ohrožují život a/nebo zdraví.
- **Životní způsoby vedoucí ke konfliktu se společností** – ohrožení v důsledku zejména zneužívání návykových látek, konfliktu se zákonem, špatného zdravotního stavu za současného nevyužívání zdravotní péče, získávání obživy společností neakceptovaným způsobem, konfliktním užíváním bytu.
- **Ohrožení vývoje dítěte** – zejména snížené dovednosti a/nebo schopnosti rodičů při péči o dítě (např. z důvodu nízkého věku, postižení, závislosti na návykových látkách), zdravotní postižení dítěte, zjištěné a/nebo prokázané zanedbání nebo zneužití dítěte zákonnými zástupci nebo jinými osobami žijícími v domácnosti.
- **Naléhavá krize v osobním životě** – zejména akutní snížení schopností vlastními silami nebo z vlastních zdrojů zvládnout v potřebném čase životní prožitek nebo životní situaci.
- **Snížení schopností a/nebo dovedností uplatňovat vlastní práva** – snížená schopnost vlastními silami uplatňovat svá práva a nároky, dostávat svým povinnostem apod.

## Principy činnosti (zásady činnosti)

Principy zachycují a vyjadřují hodnoty, kterými se řídí pracovníci při práci s uživateli a při poskytování služeb.

Principy mohou být obsaženy např. v etickém kodexu, který si pracovníci dané služby vytvoří jako součást vyjádření kultury, v níž pracují. Podobně jako v předchozích případech platí, že na formulování etického kodexu či jiných dokumentů tohoto typu by se měli podílet všichni pracovníci.

V souladu s všeobecně uznávanými principy by poskytované služby měly odrážet zejména následující hodnoty.

- **Dodržování práv uživatelů** – uživatelé jsou v nevýhodném postavení vůči zařízení a jeho pracovníkům, zařízení usiluje o vytváření podmínek, v nichž uživatelé služeb mohou svá práva naplňovat.
- **Respektování volby uživatelů** – zařízení vytváří podmínky, v nichž se uživatelé služeb mohou cítit důstojně, rozhodovat se s porozuměním důsledků svého rozhodnutí.
- **Individualizace podpory** – služby jsou „šity na míru“ jednotlivých uživatelů.
- **Zaměření na celek** – na situaci uživatele služeb se pohlíží v souvislostech, nikoli jen na dílčí aspekty.
- **Flexibilita** – služby se pružně přizpůsobují potřebám uživatelů, nikoli uživatelé potřebám pracovníků, zaběhaným způsobům práce a režimu zařízení.

Poslání, cíle, cílová skupina a principy poskytování sociálních služeb stanovují směr a hodnoty ve způsobu poskytování služeb. Aby se je mohli začít naplňovat a řídit se jimi, je třeba si je nejdříve definovat. Na tomto procesu by se měli podílet jak pracovníci zařízení, tak i ti, kteří jeho služby užívají.

## Metody a metodika

- je dokument vymezující postupy při poskytování služby
- služby jsou poskytovány podle jasných postupů, které si zařízení formuluje v metodice; postupy jsou formulovány tak, aby byl minimalizován vznik předsudků společnosti vůči uživatelům sociálních služeb.