

Kazuistiky pro první setkání SKSS

Aktivita Je to sociální služba? a rozbor standard v dokumentaci versus standard v praxi

Kazuistiky slouží k rozlišení sociální služby od jiných forem pomoci a k otevření tématu kvality. Nejde o právní test s jediným slovem jako odpovědí. U každého případu vysvětlíte, jaké znaky podporují vaše rozhodnutí a co by bylo třeba doplnit či ověřit.

Pokyny k aktivitě Je to sociální služba?

Ve skupině u každé situace rozhodněte: 1) zda popis pravděpodobně odpovídá sociální službě podle zákona č. 108/2006 Sb.; 2) jaký druh nebo forma přichází v úvahu; 3) jaké informace vám chybí. Rozlišujte registrovanou službu od dobrovolnické, zdravotní, školské, sousedské či jiné podpory. U hraničních případů připusťte více hypotéz.

1. Poradenství při dluhách

Nezisková organizace nabízí lidem v dluhové pasti bezplatné sociální poradenství. Pracovník s nimi probírá jejich situaci, pomáhá jim zorientovat se v možnostech a doprovází je při jednání s věřitelem. Schůzky probíhají v poradně i telefonicky.

Otázka: Jaká informace by pomohla určit, zda jde o odborné sociální poradenství?

2. Domácí podpora seniora

Pečovatelská organizace pomáhá starším lidem doma s osobní hygienou, stravou a běžnými úkony péče o vlastní osobu. Čas a rozsah podpory se domlouvá s člověkem podle jeho situace.

Otázka: Které znaky ukazují na službu sociální péče a terénní formu?

3. Klub pro dospívající

Městský klub je otevřený dětem a mladým lidem, nabízí bezpečné místo, podporuje je při řešení obtížných situací a vede preventivní programy. Účast není podmíněna členstvím ani pravidelnou docházkou.

Otázka: Co odlišuje nízkoprahovou sociální službu od běžného volnočasového klubu?

4. Dobrovolní sousedé

Skupina sousedů se střídá v nákupech a návštěvách osamělého pana. Nemá zaměstnance, službu neregistrovala a vše dělají dobrovolně.

Otázka: Proč může jít o důležitou pomoc, aniž by šlo o registrovanou sociální službu?

5. Fyzioterapie v ordinaci

Fyzioterapeutická ambulance poskytuje rehabilitační cvičení na základě indikace lékaře. Klienti platí nebo čerpají péči ze zdravotního pojištění.

Otázka: Jak rozlišit zdravotní službu a sociální službu, i když obě podporují soběstačnost?

6. Podpora v bydlení

Organizace pomáhá lidem s duševním onemocněním zvládat život v pronajatém bytě. Pracovník dochází podle dohody a podporuje nácvik dovedností.

7. Týdenní pobyt pro děti

Zařízení zajišťuje dětem se zdravotním postižením pobyt mimo rodinu během pracovního týdne a poskytuje péči, aktivizaci a podporu při běžných činnostech.

Otázka: Který druh pobytové služby může připadat v úvahu? Co je potřeba právně ověřit?

8. Jednorázová potravinová sbírka

Obecní úřad organizuje jednou za měsíc výdej potravinových balíčků. Pracovníci při tom krátce informují návštěvníky o dalších možnostech podpory, ale neposkytují pravidelnou individuální službu.

Otázka: Kdy může jít o humanitární či komunitní pomoc a kdy by činnost mohla naplňovat sociální službu?

Dvě kazuistiky Standard v dokumentaci a skutečná kvalita

A. Služba s dokonalými směrnici

Pobytová služba má aktualizovanou dokumentaci ke všem oblastem kvality. Pracovníci však ve spěchu rozhodují za klienty, bez jejich souhlasu jim vybírají oblečení a návštěvy někdy odkládají podle provozní potřeby. Klienti nevědí, jak podat stížnost. Vedoucí při kontrole předloží podepsané směrnice a záznamy o školení.

K diskusi: Co dokumentace dokládá a co nedokládá? Jaké konkrétní dopady na práva a každodenní život lidí vidíte? Jaké změny by měly nastat v týmu a v řízení?

B. Respektující tým bez společných postupů

Malá terénní služba má dobré vztahy s lidmi. Pracovníci respektují jejich volbu a lidé se na pracovníky obracejí s důvěrou. Každý pracovník ale používá vlastní způsob vedení záznamů, neexistuje společný postup pro stížnost ani pro mimořádnou situaci a zastupující pracovník neví, na čem se s člověkem dohodl jeho kolega.

K diskusi: Které silné stránky je třeba zachovat? Jaká rizika vznikají pro člověka i tým? Jak převést dobrou praxi do společných a použitelných postupů, aniž by se z nich stala prázdná administrativa?

Společné závěrečné otázky

- Co musí organizace doložit a co se musí skutečně dít v kontaktu s člověkem?
- Jak se do tvorby a aktualizace postupů zapojí pracovníci i lidé využívající službu?
- Jak poznáme, že přijatá změna zlepšila zkušenost nebo bezpečí lidí?