

SEMINÁŘ STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Od kvality k návrhu vlastní služby

Proč vznikly standardy a jak jejich smysl
přenést do přípravy nové služby

4 × 45 minut



Co si z prvního setkání odneseme

Od historického důvodu ke konkrétnímu záměru služby

01 POROZUMĚT

Proč standardy vznikly a jak chrání práva, důstojnost a možnost volby.

02 ZORIENTOVAT SE

Jakých 15 standardů se týká a jak spolu souvisejí.

03 ZAČÍT TVOŘIT

Jak popsat potřebu, cílovou skupinu a návrh nové sociální služby.

Hlavní linka: kvalita života a práva člověka → promyšlená služba → standardy v každodenní praxi.

Čtyři hodiny, dvě propojené linky

Součet časů: 180 minut výuky + přestávka 10 minut



35 min

25 min

25 min

10 min 30 min

30 min

20 min

5 min



Proč vznikly standardy

Mapa 15 standardů

Semestrální projekt

Přestávka Co je sociální služba

Registrace a podmínky

Návrh vlastní služby Reflexe

Nejprve smysl a hodnoty. Potom typ služby a registrační rámec. Nakonec první týmový návrh.

Podle čeho poznáme kvalitní službu?

Ve dvojici zapište pět znaků. Pak je společně roztrídíme.

PRÁVA

Důstojnost, soukromí

VOLBA

Rozhodování o sobě

PODPORA

Individuální potřeby

BEZPEČÍ

Předvídatelnost

DOSTUPNOST

Čas a místo

ZPĚTNÁ VAZBA

Možnost něco změnit

Odpovědi se vracejí v různých standardech, ale začínají zkušeností člověka.

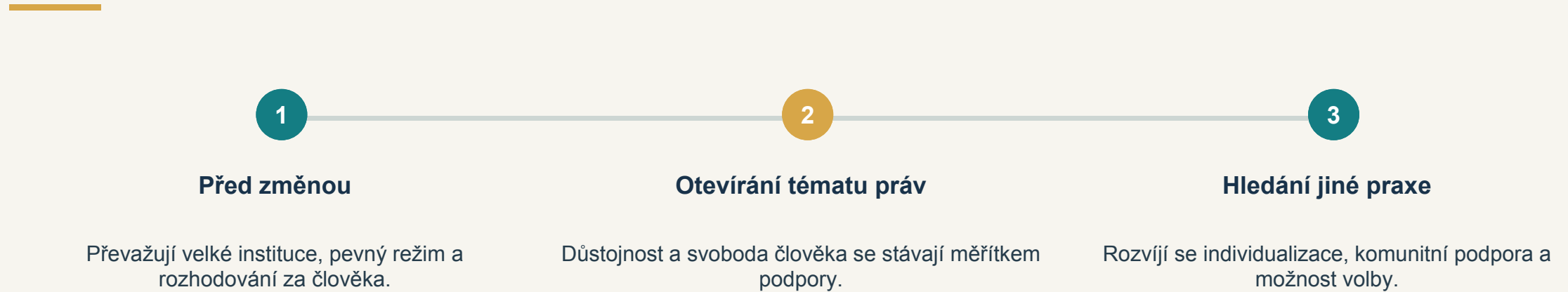
Co kvalita znamená pro člověka?

Standard má být poznat v tom, jak člověk službu zažívá.

-
- 1 MÁ VOLBU** Může rozhodovat o běžných věcech ve svém životě.
 - 2 ROZUMÍ** Ví, co služba nabízí, co může očekávat a na koho se obrátit.
 - 3 JE V BEZPEČÍ** Zná postup při riziku a může říct, že něco nechce.
 - 4 MÁ VLIV** Jeho zkušenost může vést ke změně služby.

Po roce 1989 se mění pohled na službu

Proměna sociálních služeb souvisí s širší společenskou změnou.



Historie není jen kulisa: ukazuje, proč kvalitu nelze měřit pouze tím, zda je služba organizačně zvládnutá.

Člověk je partnerem podpory

Rozdíl se ukazuje v drobných každodenních rozhodnutích.

PÉČE ZA ČLOVĚKA

„My víme, co je pro vás nejlepší.“

Rozhodování se přesouvá k pracovníkům.

PODPORA S ČLOVĚKEM

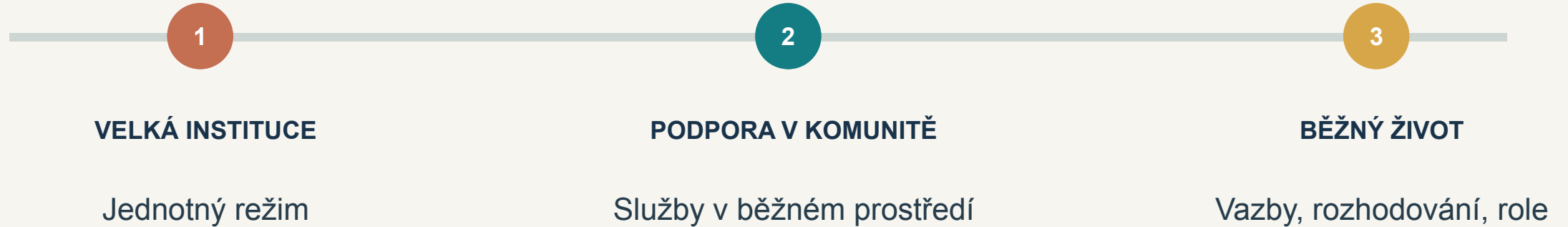
„Co je pro vás důležité?“

Člověk má informace, volbu i přiměřenou podporu.

Odbornost pracovníka zůstává důležitá. Uplatňuje ji tak, aby posilovala samostatnost a práva člověka.

Od odděleného prostředí ke komunitě

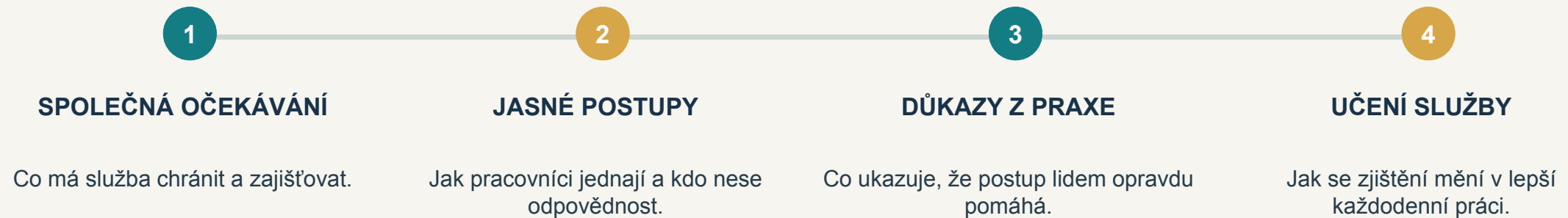
Deinstitucionalizace mění místo i způsob podpory. Samotné přestěhování nestačí.



Otázka pro standardy: dává služba člověku větší možnost žít způsobem, který si přeje?

Proč nestačí dobrý úmysl?

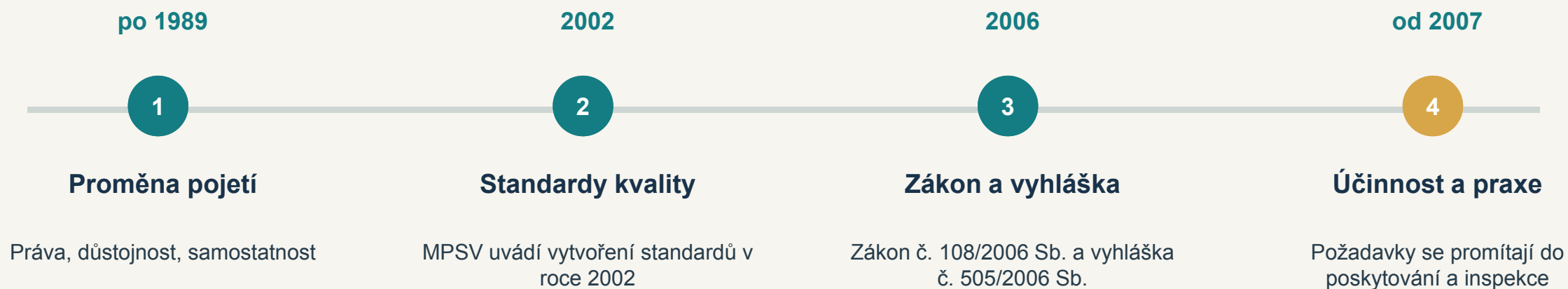
Kvalita musí být srozumitelná, společná a ověřitelná.



Standardy vytvářejí společný rámec. Jejich smyslem je kvalita života, práva a postavení člověka.

Od metodické práce k zákonnému rámci

Standardy se vyvíjely ještě před přijetím zákona o sociálních službách.



Zdroj k roku vzniku standardů: MPSV, Kvalita sociálních služeb – standardy a podpora.

Zákon začíná základními zásadami

§ 2 zákona č. 108/2006 Sb. propojuje poskytování služby s lidskou důstojností a individuální potřebou.

DŮSTOJNOST

Respekt k člověku a jeho právům.

INDIVIDUÁLNÍ POTŘEBY

Podpora vychází z konkrétní situace člověka.

SAMOSTATNOST

Služba podporuje schopnost jednat a rozhodovat.

ZAČLENĚNÍ

Přednost mají formy, které člověka udrží v přirozeném prostředí.

Právní opora: zákon č. 108/2006 Sb., § 2; aktuální znění v e-Sbírce.

Co standard mění v každodenním jednání?

Dokument popisuje očekávání. Praxe ukazuje, zda podle něj lidé skutečně pracují.

1

HODNOTA

např. člověk rozhoduje

2

POSTUP

kdo, kdy a jak jedná

3

ZKUŠENOST

co vnímá člověk

Kvalitu posuzujeme podle toho, zda se hodnoty a postupy potkávají v konkrétní zkušenosti člověka.

Směrnice v šanonu a dobrá praxe bez pravidel

Ve dvojici určete, co každá služba potřebuje změnit.

SLUŽBA A

Má všechny postupy. Pracovníci přesto rozhodují za klienty.

SLUŽBA B

Pracovníci jednají respektujícím způsobem, ale každý postupuje jinak.

Diskutujte: Co potřebuje změnit dokumentace, tým a vedení? Jak poznáme dopad změny?

Kvalita potřebuje hodnoty, srozumitelné postupy, podporu pracovníků i průběžné učení.

Patnáct standardů v pěti tematických skupinách

Výukové členění pro orientaci. Oficiální názvy a kritéria obsahuje příloha č. 2 vyhlášky.



01 SMĚŘOVÁNÍ A PRÁVA

1 cíle a způsoby
2 ochrana práv



02 VSTUP A DOHODA

3 jednání se zájemcem
4 smlouva



03 PODPORA A HLAS LIDÍ

5 plánování • 6
dokumentace
7 stížnosti • 8 návaznost



04 LIDÉ A ORGANIZACE

9 personální zajištění
10 profesní rozvoj



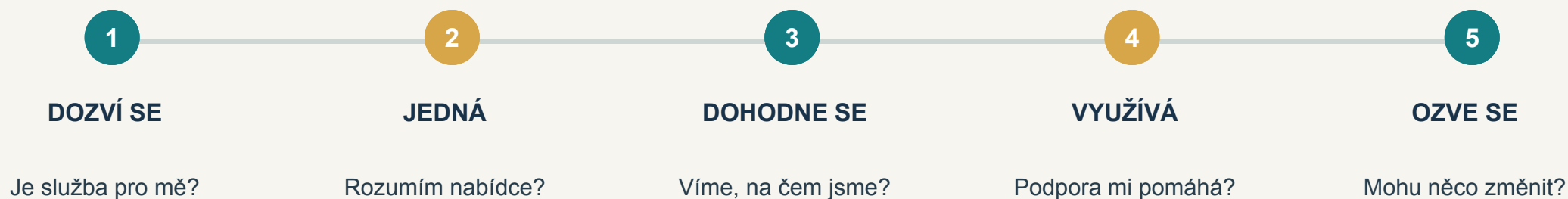
05 PODMÍNKY A UČENÍ

11 dostupnost • 12
informace
13 prostředí • 14 nouzové
situace
15 zvyšování kvality

Tato mapa ukazuje vazby. V dalších blocích budeme probírat obsah a kritéria každého standardu.

Standardy sledují celý průběh podpory

Každá fáze odpovídá na jinou otázku člověka.



Ochrana práv, práce zaměstnanců, prostředí a kvalita prostupují všemi kroky.

Kdy mají standardy vznikat?

Při přípravě služby už rozhodujeme o tom, jaká bude každodenní zkušenost lidí.

Až služba funguje

Některé zásady a role se nastavují dodatečně. Tým si vytvoří různé návyky.

Už při přípravě

Práva, role a pracovní postupy se promýšlejí společně s podobou služby.

Otázka k diskusi: Co chceme mít promyšlené dřív, než přijde první člověk?

Připravujeme novou službu pro konkrétní organizaci

Východiskem je potřeba lidí a místní situace.

ORGANIZACE

Co už děláme?
Na co lze navázat?

POTŘEBA

Komu chybí podpora?
Co lidé potřebují?

NÁVRH SLUŽBY

Jaký druh, forma a obsah
podpory dává smysl?

Tým průběžně ověřuje, zda navržená služba skutečně odpovídá potřebám lidí a možnostem organizace.

Tři části závěrečného výstupu

Každá další část vychází z předchozího rozhodnutí.



1

PODKLAD K REGISTRACI

Vymezení nové služby a jejích parametrů.

2

ROZPRACOVANÉ STANDARDY

Jak budou požadavky vypadat právě v této službě.

3

ZAVEDENÍ A KONTROLA

Jak se s nimi seznámí zaměstnanci a jak poznáme, že fungují.

Cílem je promyšlený studijní podklad. Skutečné podání vyžaduje aktuální formulář a ověření u registrujícího orgánu.

Standard musí umět použít celý tým

Pracovníci se podílejí na tvorbě, zkoušejí postup a upozorňují na jeho slabá místa.



Přijetí standardů podporuje smysl a použitelnost, ne samotný počet podepsaných seznámení.

PŘESTÁVKA

10 minut

Po přestávce přejdeme od hodnot ke konkrétní podobě sociální služby.



Další otázka: jak poznáme, že navrhujeme právě sociální službu?

Pomoc a podpora při nepříznivé sociální situaci

Zákon vymezuje sociální službu jako činnost nebo soubor činností podporujících sociální začlenění nebo prevenci sociálního vyloučení.

TŘI PRVKY K POPISU



Zákon č. 108/2006 Sb., § 3; definici vždy čtěte v aktuálním znění.

Tři základní oblasti

Konkrétní druh vybíráme podle situace člověka a zákonného vymezení.

SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

Pomáhá zorientovat se a hledat řešení.

např. odborné sociální poradenství

SOCIÁLNÍ PÉČE

Pomáhá při potřebě pravidelné podpory a zachování soběstačnosti.

např. pečovatelská služba

SOCIÁLNÍ PREVENCE

Předchází vyloučení a podporuje návrat či začlenění.

např. nízkoprahové zařízení

Kde a jak se podpora odehrává?

Forma souvisí s potřebou člověka i s tím, co služba zajišťuje.



TERÉNNÍ

Pracovník dochází do domácnosti nebo jiného přirozeného prostředí.



AMBULANTNÍ

Člověk dochází do služby. Služba nezajišťuje ubytování.

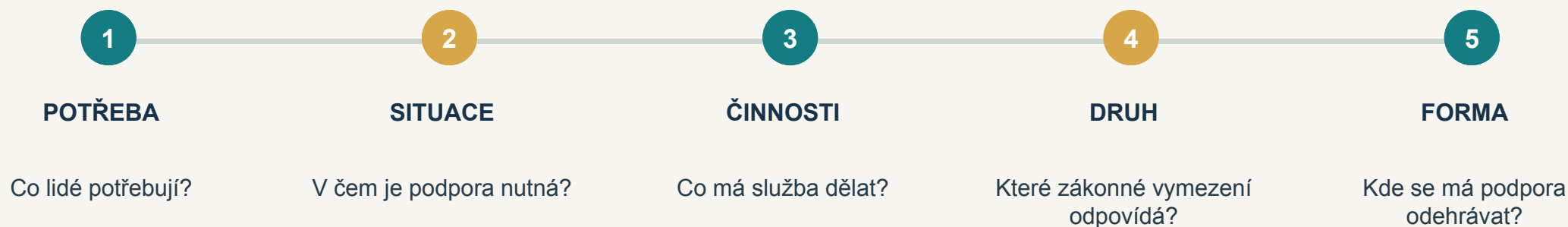


POBYTOVÁ

Součástí služby je ubytování v zařízení sociálních služeb.

Začněte potřebou, ne názvem druhu

Když výběr služby začne názvem, snadno přehlédneme skutečnou potřebu lidí.



Každé rozhodnutí v projektu zdůvodněte a ověřujte s ohledem na zkušenost lidí.

Stejná cílová skupina může potřebovat různé služby

Příklady ukazují, proč vybíráme podle situace a typu potřebné podpory.

- | | | |
|---|---|---|
| 1 | Potřebuje se zorientovat v dávkách a právech | Odborné sociální poradenství |
| 2 | Potřebuje pravidelnou pomoc doma | Pečovatelská služba nebo osobní asistence |
| 3 | Dítě a rodina potřebují včasnou podporu kvůli postižení | Raná péče |
| 4 | Mladý člověk potřebuje bezpečný prostor a podporu v obtížné situaci | Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež |
| 5 | Potřebuje obnovit nebo rozvíjet dovednosti pro samostatný život | Sociální rehabilitace |

Jde o příklady. Druh a základní činnosti ověřujte podle zákona č. 108/2006 Sb.

Je to sociální služba?

Pracujte ve skupině s kazuistikami. U každé určete, co víte a co je třeba doplnit.

PORADNA

Pomáhá člověku orientovat se v dluzích.

SOUSEDSKÁ POMOC

Dobrovolníci střídavě nakupují pro osamělého souseda.

ORDINACE

Poskytuje rehabilitaci na základě zdravotní indikace.

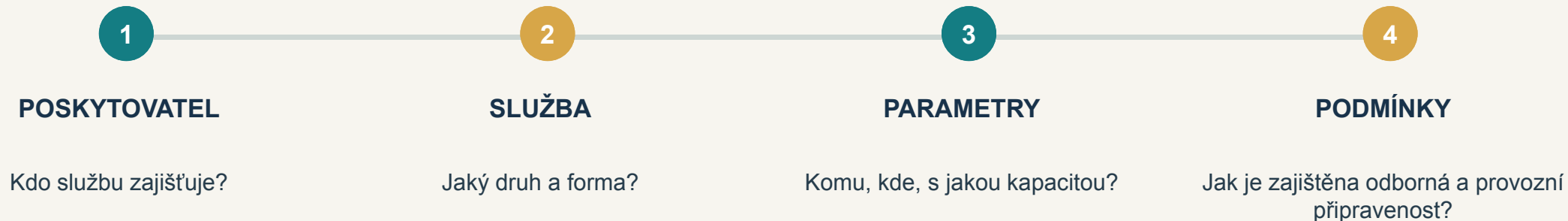
KLUB MLÁDEŽE

Nabízí bezpečný prostor a podporu při obtížích.

Zeptejte se: jaká činnost se poskytuje, komu, proč a v jakém právním rámci?

Oprávnění k poskytování služby

Skutečná žádost vychází z právních podmínek, aktuálního formuláře a podkladů poskytovatele.



V kurzu připravujete studijní podklad. Nepodáváte skutečnou žádost o registraci.

Registrace, krajská síť a financování

Záměna těchto procesů vede k nereálným očekáváním.

REGISTRACE

Oprávnění poskytovat službu při splnění zákonných podmínek.

KRAJSKÁ SÍŤ

Zda služba a její kapacita odpovídají plánování potřeb v území.

FINANCOVÁNÍ

Z jakých zdrojů se hradí provoz a podle jakých pravidel.

Registrace sama o sobě nezaručuje zařazení do sítě ani financování služby.

Co musí být promyšleno před formulářem?

Formulář je souhrnem rozhodnutí o službě, která musí být věcně připravená.

KDO Poskytovatel a odpovědné osoby

KDY Časová dostupnost

KOMU Cílová skupina a její vymezení

KOLIK Kapacita a její způsob vyjádření

CO Druh služby a základní činnosti

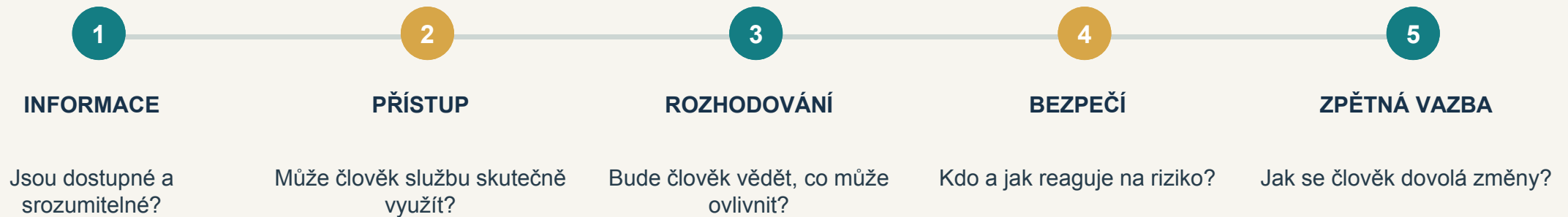
JAK Personální, organizační a materiální zajištění

KDE Místo a územní působnost

Před skutečným podáním ověřte aktuální § 79 zákona a formuláře MPSV.

Při návrhu služby myslete také na práva

Kvalitu nelze doplnit až po otevření služby. Některé podmínky se tvoří už v záměru.



Tyto otázky se později promítnou do konkrétních standardů a pracovních postupů.

Hledejte, co už poskytovatel musí vědět

V této části nejde o vyplnění každého políčka. Jde o porozumění, jaká rozhodnutí žádost zachycuje.

PŘI ČTENÍ SI OZNAČTE

- Údaje, které už znáte z návrhu služby.
- Údaje, které je třeba ověřit v zákoně.
- Údaje, které vyžadují rozhodnutí organizace.

„Co musel poskytovatel vědět, než tento formulář začal vyplňovat?“

Použijte aktuální formulář z webu MPSV. Ve třídě ho společně jen projdeme.

Vytvořte první záměr služby

Vyplňujte pracovní list. Návrh můžete později upravit, až získáte nové informace.

- 1 ORGANIZACE** Kdo službu připravuje?
- 2 POTŘEBA** Co lidem chybí?
- 3 CÍLOVÁ SKUPINA** Komu pomůže?
- 4 DRUH A FORMA** Jaká podpora odpovídá?



Zatím stačí pracovní hypotéza. Zapište, co potřebujete ještě zjistit.

Zapište základní parametry

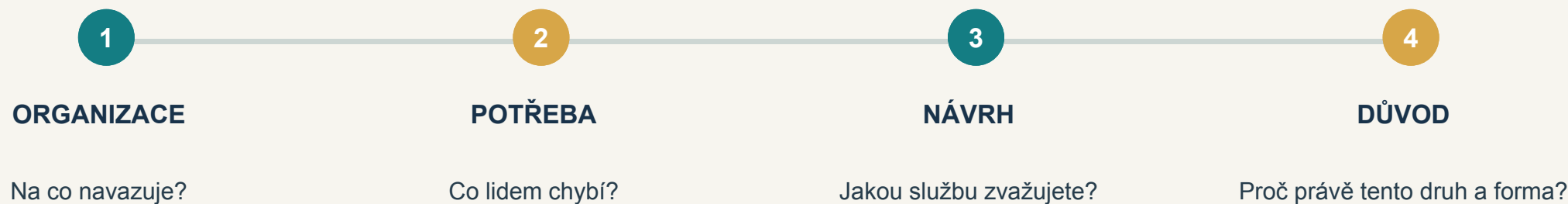
Přesné hodnoty nemusíte znát. Uveďte pracovní návrh a zdůvodnění.

1	MÍSTO	Kde služba působí?	
2	KAPACITA	Kolik lidí podpoří?	
3	ČAS	Kdy je dostupná?	
4	LIDÉ	Jaké role budou potřeba?	
5	PROSTŘEDÍ	Co musí prostory umožnit?	

Přidejte také pět principů, které pro vás budou znamenat kvalitu od prvního dne.

Krátké představení každé skupiny

Cílem je vysvětlit logiku návrhu, ne obhájit hotový projekt.



Ostatní skupiny pojmenují jednu věc, kterou tým potřebuje ověřit.

Co by se mohlo pokazit?

Kdyby služba zítra začala fungovat, co by mohlo ohrozit kvalitu nebo práva?

- 1 pracovníci rozhodují za člověka
- 2 lidé nevědí, co služba nabízí
- 3 každý pracovník postupuje jinak
- 4 není jasné, jak podat stížnost
- 5 služba nezvládne rizikovou situaci
- 6 chybí personální kapacita

Právě proto standardy potřebují smysl, srozumitelné postupy a průběžnou kontrolu.

Kde ověřovat aktuální znění

Právní požadavky ověřujte v účinném znění. Metodické texty pomáhají porozumět zavádění do praxe.

ZÁKON

č. 108/2006 Sb.

e-sbirka.gov.cz/sb/2006/108

VYHLÁŠKA

č. 505/2006 Sb.

e-sbirka.gov.cz/sb/2006/505

STANDARDY A METODIKY

MPSV

mpsv.gov.cz/kvalita-socialnich-sluzeb-standardy-podpora

REGISTRAČNÍ FORMULÁŘE

MPSV

mpsv.gov.cz/formulare

V dalších setkáních budeme rozpracovávat jednotlivé standardy a jejich zavádění v týmu.