

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ
Institut mezioborových studií Brno

Význam a přínos standardů kvality sociálních služeb

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce:
PhDr. Ing. Jana Sladká Ševčíková

Vypracovala:
Kateřina Dostálová

Brno 2011

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma Význam a přínos standardů kvality sociálních služeb zpracovala samostatně a použila jsem literaturu uvedenou v seznamu použitých pramenů a literatury, který je součástí této bakalářské práce.

Elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné.

V Brně dne 19. 4. 2011

Podpis:

Poděkování

Děkuji PhDr. Ing. Janě Sladké Ševčíkové zejména za podnětnou zpětnou vazbu, poskytovanou v průběhu celé tvorby, která vedla ke zkvalitnění práce.

Děkuji také celé své rodině. Největší dík však patří mému manželovi a mé mamince, bez jejichž pomoci a podpory by, v souvislosti s mou rolí matky dnes 23 měsíční Terezky, vznik této práce vůbec nebyl možný.

Kateřina Dostálová

Obsah

Úvod	3
1 Zákon o sociálních službách jako zásadní změna	5
2 Standardy kvality sociálních služeb	7
2.1 Kvalita	7
2.2 Kvalita v sociálních službách, standardy kvality sociálních služeb	7
3 Inspekce poskytování sociálních služeb	22
3.1 Inspekce jako forma kontroly	22
3.2 Právní úprava provádění inspekcí	22
3.2.1 Zákon o sociálních službách	22
3.2.2 Vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů	24
3.3 Metodika inspekcí	25
4 Zkušenosti v Jihomoravském kraji	26
4.1 Rok 2007	26
4.2 Rok 2008	29
4.3 Rok 2009	31
4.4 Rok 2010	33
4.5 Shrnutí	36
5 Úvod do výzkumné části. Metodologie výzkumu	38
6 Průzkum.....	39
6.1 Kritéria pro výběr respondentů	39
6.2 Vybraní respondenti	39
6.3 Struktura rozhovoru. Výzkumná otázka.....	41
6.4 Teoretické vymezení analýzy	43
6.5 Vlastní analýza získaných údajů. Kategorizace údajů	43
6.5.1 Kategorie „O co jde především (neboli na prvním místě uživatel)“	45
6.5.2 Kategorie „Chápání pojmu sociální začleňování“	46
6.5.3 Kategorie „Největší problém“	48
6.5.3.1 Subkategorie „Otázka financí“	48
6.5.3.2 Subkategorie „Otázka personálního zajištění služby“	49
6.5.3.3 Subkategorie „Ostatní soukromé „boje““	49
6.5.4 Kategorie „Metodiky a písemná dokumentace aneb co je psáno...“	51
6.5.5 Kategorie „Standardy kvality sociálních služeb“	52
6.5.5.1 Subkategorie „Vývoj postoje“	52
6.5.5.2 Subkategorie „Proces zavádění SQSS“	54
6.5.5.3 Subkategorie „Před a po“	56
6.5.5.4 Subkategorie „Co práce na standardech konkrétně přinesla do kvality služby“	57
6.5.5.5 Subkategorie „Uživatel – jak celý proces může vnímat on“	58
6.5.5.6 Subkategorie „Standardy jako osvětlení?“	59
6.5.5.7 Subkategorie „Pohled očima kritika“	60

6.5.6	Kategorie „Inspekce poskytování sociálních služeb“	62
6.6	Shrnutí údajů získaných analýzou	64
Závěr	66
Resumé	68
Anotace	69
Literatura a prameny	70
Přílohy	71

Úvod

Žijeme v době, která přináší řadu situací, v nichž se mnozí lidé sami nejsou schopni zorientovat, jsou pro ně nepřehledné a obtížně zvládnutelné, a proto potřebují pomoc či podporu. Nezaměstnanost, krize rodiny, obtíže spjaté se stářím – to jsou jen snad ty z nejnámějších sociálních situací, které s sebou mohou pro jejich aktéry nést nutnost vyhledat pomoc jinde. Takovou pomoc či podporu lze hledat v síti existujících sociálních služeb.

Domnívám se, že sociální služby, respektive jejich kvalita, do značné míry ovlivňují životy velkého počtu lidí, kteří se ocitli v náročné životní situaci, kterou nejsou schopni sami řešit a potřebují proto podporu instituce. Kvalita sociální služby tedy přímo souvisí a více či méně ovlivňuje kvalitu života konkrétního člověka, který se stal jejím uživatelem. Pokud se na věc podívám tímto pohledem, není sporu v otázce důležitosti kvality služby. Právě kvalita sociálních služeb je tématem této bakalářské práce.

Jejím cílem je nejprve podat co nejucelenější pohled na problematiku kvality sociálních služeb a otázek souvisejících. *Teoretická část práce* se tedy bude zabývat poměrně novým fenoménem, který byl do sociálních služeb zaveden – tím jsou standardy kvality sociálních služeb. Na samotném počátku práce bude stručně charakterizován zákon o sociálních službách, a to pouze z hlediska, souvisejícího s tématem této práce. Následně bude hovořeno o kvalitě nejprve jako obecném pojmu, dále o kvalitě v sociálních službách. Poté budou probrány jednotlivé standardy kvality sociálních služeb z pohledu jejich významu a smyslu, jejich znění vyjádřené v právním předpisu bude podrobně vysvětleno a bude popsán systém kontroly jejich naplňování – inspekce poskytování sociálních služeb. V závěru teoretické části bude pojednáno o čtyřletých zkušenostech se standardy kvality sociálních služeb v Jihomoravském kraji, a to právě z pohledu inspekcí kvality sociálních služeb. V teoretické části práce bude provedena obsahová analýza dostupných materiálů, současně budou využity i vlastní zkušenosti s praktickou realizací inspekcí v Jihomoravském kraji na pozici inspektorky sociálních služeb a poznatky z absolvovaných vzdělávacích programů zaměřených na standardy kvality sociálních služeb a vysloveny vlastní úvahy a hodnocení.

Pokud bylo výše uvedeno, že kvalita sociální služby ovlivňuje kvalitu života jejího uživatele, je možno na tomto místě v úvaze pokračovat: kvalitu sociální služby ovlivňuje poskytovatel. Proto si *výzkumná část práce* klade za cíl zjistit pohled poskytovatelů sociálních služeb na danou problematiku. Prováděný průzkum bude zaměřen na pohled poskytovatelů sociálních služeb na standardy kvality sociálních služeb, jejich vlastní hodnocení práce na standardech kvality, vývoj pohledů a názorů v průběhu času. Průzkum bude chtít dále odhalit, jaké jsou vlastní praktické zkušenosti poskytovatelů sociálních služeb a kde/v jakých oblastech oni sami vidí přínos zavádění standardů pro zkvalitnění služby.

S ohledem na uvedené byla výzkumná otázka formulována takto: *Jakým způsobem poskytovatelé vnímají kvalitu sociální služby – jak přemýšlejí o podstatných otázkách, vztahujících se ke kvalitě, jak na ně dokážou odpovědět a zejména jaký je jejich pohled na standardy kvality sociálních služeb a průběh práce na nich?*

Výzkumná část bude obsahovat popis a vysvětlení použitých metod, které povedou k analýze zjištěných údajů. Výzkum – vzhledem k nízkému počtu participujících respondentů budu však převážně používat pojem průzkum – bude realizován prostřednictvím kvalitativní metody zkoumání, o níž jsem přesvědčena, že vyhovuje cíli práce, který je zaměřen na jevy a nechce kvantifikovat. Zdrojem pro získání údajů budou rozhovory s respondenty; konkrétně se účastníky průzkumu stanou zástupci sedmi sociálních služeb v Jihomoravském kraji, a to v okresech Brno – město a Brno – venkov. Z dat získaných prostřednictvím rozhovorů bude provedena analýza pomocí otevřeného kódování, jehož postup je popsán dvojicí autorů Strauss – Corbinová. Analýzou rozhovorů se pokusím zodpovědět na výše uvedený cíl a výzkumnou otázku.

Úvod chci uzavřít slovy, kterými zdůrazním již výše uvedenou domněnku: totiž, že je dle mého soudu velmi nutné zabývat se kvalitou sociálních služeb a zkoumat pohled poskytovatelů sociálních služeb na ni. Jsou přece těmi, kteří prostřednictvím poskytování služeb ovlivňují kvalitu života jejich uživatelů – osob, které se ocitají v obtížné životní situaci a potřebují nalézt podporu v jejím řešení, osob, které jsou v centru zájmu oboru sociální pedagogika. V tom dle mého pohledu tkví přínos jakékoliv práce, která si klade za cíl zabývat se kvalitou sociálních služeb a pohledem poskytovatelů sociálních služeb na kvalitu. Věřím tedy, že tak tomu bude i v případě mé bakalářské práce.

I. Teoretická část

1 Zákon o sociálních službách jako zásadní změna

1. 1. 2007 vstoupil v platnost zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. O potřebě nové právní úpravy této oblasti se hovořilo prakticky celá 90. léta až do přijetí zákona. Znamenal naprostou změnu a průlom v několika aspektech; v textu této práce se budu dále zabývat pouze těmi změnami, které se ať již přímo nebo v širších souvislostech vztahují k tématu.

Snad nejdůležitější myšlenku vyjádřili tvůrci zákona v jeho úvodních slovech, v §2, nazvaném „Základní zásady“, konkrétně odstavci 2:

„Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.“

Při pozorném čtení a rozboru jednotlivých zde uvedených požadavků na poskytování sociálních služeb si uvědomíme, že je zde výstižně řečeno skutečně to nejpodstatnější, co musí být vždy přítomno u služby, kterou lze označit za kvalitní.

Zákon klade velký důraz na naplňování pojmu sociálního začleňování. Zákonodárce sociálním začleňováním rozumí příležitost a možnost lidí „plně se zapojit do ekonomického, sociálního a kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný. Opakem je sociální vyloučení, které je charakterizováno jako vyčlenění člověka mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace.“ (kolektiv autorů. Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele, Praha: MPSV ČR, 2008, s. 9).

Je nezbytné akcentovat obsah těchto základních pojmů při poskytování sociální služby. Schopnost sdělit, jak daná služba konkrétně přispívá k sociálnímu začlenění uživatelů, jak podporuje jejich nezávislost a samostatnost zapojovat se do běžného života, je doslova povinností každého poskytovatele služby, která aspiruje na označení kvalitní sociální služba.

Zákon výrazně mění postavení uživatele sociálních služeb – z pasivního příjemce služeb se stává aktivní uživatel, kterého je nutno vnímat s respektem k jeho právům

a individuálním potřebám. Jako konkrétní příklad změny v tomto ohledu lze uvést smluvní vztah mezi poskytovatelem a uživatelem, na základě kterého je realizována sociální služba, oproti předchozí úpravě, kdy např. do domova pro seniory (dřívější terminologie – domov důchodců) byl člověk přijat rozhodnutím o přijetí, vydaným příslušným krajským úřadem jakožto zřizovatelem zařízení, ve správním řízení.

Zákon definuje povinnosti poskytovatelů sociálních služeb, podrobněji o nich bude pojednáno v části podkapitoly 3.2.1.

Zákon zavádí novou formu kontroly – inspekce poskytování sociálních služeb, podrobněji v kapitole 3.

Zákon zakotvuje v § 99 standardy kvality sociálních služeb jako soubor kritérií, pomocí nichž je hodnocena kvalita služby a odkazuje na prováděcí předpis (vyhlášku č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách); podrobněji budou rozebrány v následující kapitole.

2 Standardy kvality sociálních služeb

2.1 Kvalita

„Pojem kvalita (nebo jakost) sám o osobě neznamena nic, je prázdným pojmem, který získává smysl jen ve spojení s jiným pojmem, označujícím určitou hodnotu věci nebo jevu. Intuitivně byla kvalita chápána již ve starověku rozlišováním „dobrého“ a „zlého“ na základě životních zkušeností, tedy subjektivních kritérií. Nejstarší známé vymezení pojmu najdeme u Aristotela, a to ve smyslu tázání se po vlastnosti určité věci a hledání odpovědi na otázku „Jaký?“. Pojem kvalita je tedy odvozen od latinského tvaru tohoto tázacího zájmena „Qualis?“. ...

Obecně přijatelná definice pojmu

Kvalitou tedy rozumíme vlastnost nebo stav námi promítaný do předmětu (věci, jevu, živé bytosti), který je následně pozorován s cílem zaujmout hodnotící soud o vlastnostech, jež jsme si předem stanovili jako důležité, zásadní nebo rozhodující podle určitých vlastních nebo zvnějšku převzatých (vnucených) kritérií.“

(Rýdl, K. Kvalita. http://wiki.rvp.cz/Knihovna/1.Pedagogicky_lexikon/K/Kvalita).

2.2 Kvalita v sociálních službách, standardy kvality sociálních služeb

Inspektor kvality sociálních služeb Mgr. Martin Bednář, Ph.D. uvádí, že v posledních letech se hovoří o standardech kvality jako o pojmu shodném s kvalitou v sociálních službách. Dle něj však nelze dát mezi oba pojmy rovnítko, neboť kvalita je pojem nadřazený, stejně jako obecné modely hodnocení kvality. Standardy kvality sociálních služeb z těchto modelů mnohé převzaly. (srov. In Sylaby pro vzdělávací program. Praha, 2008, s. 46).

Pojednání o jednotlivých modelech hodnocení kvality nemůže být z důvodu požadavku na rozsah i téma práce jejím předmětem.

Kvalita sociálních služeb do nedávné doby nebyla kontrolována, neexistoval způsob, jak ji měřit, neboť nebyla dána její kritéria. Až v roce 2002 byly Ministerstvem práce a sociálních věcí vydány Standardy kvality sociálních služeb, které se následně objevily ve vyhlášce 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v částečně změněné podobě.

Konečná podoba standardů kvality sociálních služeb byla ovlivněna:

- obecnými modely hodnocení kvality,
- dobrou praxí,
- politickým a společenským zadáním. (srov. tamtéž, s. 56).

„Dobrou praxí rozumíme souhrn odborných postupů, přístupů a metod. Vychází z důkladných znalostí problematiky vztahující se k dané oblasti.“ (In Sylaby pro vzdělávací program. Praha, 2008, s. 56). Projevuje se v podstatě ve schopnostech

pracovníků sociální služby využít a aplikovat své dovednosti na konkrétní situaci uživatele – např. kvalitní komunikací s člověkem s mentálním postižením zjistit jeho potřeby a zpracovat na základě tohoto zjištění po dohodě s uživatelem individuální plán (individuálního plánování se týká standard č. 5, o kterém bude pojednáno v pozdějším textu). V zásadě lze říci, že pokud můžeme určitou službu hodnotit sdělením, že bychom ji byli ochotni využít sami nebo do ní umístit své blízké, hovoříme o službě s dobrou praxí.

„Společenským a politickým zadáním rozumíme taková kritéria, která se promítla do obecného cíle sociálních služeb a do zásad a charakteristik, které standardy kvality musí naplňovat. Patří sem např. zachování lidské důstojnosti, aktivní působení, rozvoj samostatnosti, motivace, posilování sociálního začleňování.“ (In Sylaby pro vzdělávací program. Praha, 2008, s. 57).

Standardy kvality jsou jednotné pro všechny druhy služeb, jejich formulace je obecná a konkrétní podobu (pravidel) v souladu s principy obsaženými ve standardech jsou poskytovatelé povinni pro jednotlivé služby vytvořit sami, aplikovat na danou službu, „ušít sobě na míru“. Z tohoto důvodu je práce na standardech nelehkým úkolem, vyžaduje tvůrčí schopnosti, komunikaci v týmu pracovníků, zainteresovanost všech, kteří se podílejí na poskytování služby. Je výsledkem diskuse a vychází z praxe: standardy, které jsou pro službu, potažmo její uživatele (o něž tu jde především) přínosem a současně jsou pozitivně ohodnoceny inspekcí, nelze vytvořit na objednávku nebo bez znalosti praxe v konkrétní službě. Uspěť nelze ani s precizně „učesanými“ větami, jejichž živost pak při komunikaci s pracovníky, pozorování, rozhovorech není potvrzena a ověř se, že jde o pouhé fráze. Současně je třeba podotknout, že práce na standardech je nazývána „nikdy nekončícím procesem“ – aktuální formulace musí podléhat neustálému průběžnému hodnocení, přehodnocení, reformulaci, zapracování nově vzniklých situací do metodik (což je důkazem provázanosti standardů – zde konkrétně standardu č. 1 se standardem č. 15, podrobněji bude probráno v dalším textu práce).

Znění standardů kvality sociálních služeb

- 1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb**
- 2. Ochrana práv osob**
- 3. Jednání se zájemcem o sociální službu**
- 4. Smlouva o poskytování sociální služby**
- 5. Individuální plánování průběhu sociální služby**
- 6. Dokumentace o poskytování sociální služby**
- 7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**
- 8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje**
- 9. Personální a organizační zajištění sociální služby**

10. Profesní rozvoj zaměstnanců

11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

12. Informovanost o poskytované sociální službě

13. Prostředí a podmínky

14. Nouzové a havarijní situace

15. Zvyšování kvality sociální služby

Jednotlivé standardy jsou provázané, vzájemně spolu souvisejí.

Každý standard je rozpracován do kritérií, která jsou měřitelná. Jsou rozlišena na zásadní a nezásadní, což je významné pro výsledek inspekce – vysvětlení k hodnocení viz kapitola 3.2.2.

V následujícím textu bude věnována pozornost obsahu jednotlivých standardů. Každému z nich nebude dán stejný prostor, některý bude komentován širěji, jiný naopak krátce, u dalšího se text omezí na citaci právního předpisu. Bude tomu tak zejména z důvodu míry jeho důležitosti či složitosti, a proto potřebě více nebo méně vysvětlit jeho úlohu.

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Je neoddiskutovatelným faktem, že pokud chceme dělat jakoukoliv činnost kvalitně, musíme si nejprve ujasnit, o co vlastně usilujeme a jaký je smysl naší činnosti. Kam směřujeme, kam chceme dojít. Jaké je tedy naše poslání a jaké jsou naše cíle. Pro koho tu jsme a na jakých zásadách je naše služba poskytována. Definovat a zveřejnit *poslání, cíle, okruh osob*, jimž je služba poskytována a *zásady*, kterými se poskytování služby řídí, na nichž služba stojí – to vše je třeba naplnit v první části standardu. Přičemž všechny čtyři vydefinované oblasti musí být jako celek v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, o nichž bylo hovořeno již výše, a současně se poskytovatel zavazuje, že podle nich bude postupovat.

„Smyslem poslání je poskytnout všem zaměstnancům jasnou představu o zaměření a významu činnosti organizace. Je třeba, aby všichni zaměstnanci bez ohledu na jejich postavení (funkci) měli pocit, že jejich práce je s posláním v souladu. Poslání organizace je jako vlajková loď, která určuje základní směr nebo směry působení organizace.“ (In Sylaby pro vzdělávací program. Praha, 2008, s. 82).

Stanovení *cílů* musí předcházet rozbor počátečního stavu, po němž následuje pojmenování stavu, kterého má být dosaženo. Úvaha o cílech služby musí korespondovat, být v souladu s osobními cíli uživatelů. Provázanost je nutno spatřovat i se standardem č. 15.

Cíle musí obsahovat vlastnosti, které jsou vyjádřeny zkratkou „SMART“ – specific, measurable, agreed-upon, realistic, time-bound, což v překladu znamená: specifické, měřitelné, akceptovatelné (odsouhlasené), realistické, časově ohraničené.

Určit *okruh osob*, tedy stanovit si, komu – jakým uživatelům – budeme služby poskytovat, současně znamená uvažovat o otázce, jaké jsou jejich potřeby. Pokud poskytovatel zvolí rozsáhlejší cílovou skupinu, musí vždy zajistit poskytování služby v náležitě kvalitě všem uživatelům. Což vyžaduje zvýšené nároky na dovednosti, schopnosti a odbornost personálu.

Zásady poskytované služby představují hodnoty, které organizace vyznává a kterými se při poskytování služby řídí. Teoreticky naformulované zásady by se měly promítat do každodenní praxe a jednotlivých činností všech pracovníků služby.

Standard číslo 1 dále požaduje po poskytovateli vytvářet „*podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.*“ (vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů)¹. Tímto se dostáváme k velmi důležité, ne-li nejdůležitější oblasti, a sice k lidským právům v sociálních službách, jimž je věnován zejména samostatný standard č. 2.

Právě v důrazu na oblast lidských práv je význam a přínos zavedení standardů kvality sociálních služeb nejviditelnější. Už bylo zmíněno zcela odlišné postavení uživatele služby, které zákon o sociálních službách zejména smluvním vztahem zakotvil a které jej posílilo v oblasti lidských práv a také v možnosti rozhodovat o sobě.

„Uplatňování vlastní vůle, rozhodování o sobě a svých záležitostech je základním právem dospělé osoby a společným jmenovatelem takřka všech základních lidských práv. ... I lidé, kteří jsou částečně nebo zcela zbaveni způsobilosti k právním úkonům, musí mít zachován dostatečný prostor pro samostatné rozhodování. Rozhodnutí o tom, co budu dělat ve volném čase, kam půjdu, co si vezmu na sebe, s kým se budu přátelit, co budu jíst a pít apod., nejsou právním úkonem.“ (kolektiv autorů. Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele, Praha: MPSV ČR, 2008, s. 37). Stejně tak nikdo nemůže snižovat hodnotu názoru, rozhodnutí člověka s mentálním postižením. V případě člověka s lehčím mentálním postižením je tento schopen rozhodovat si s dostatečnou mírou podpory o všech každodenních záležitostech, člověk s těžkým postižením je schopen vyjádřit své rozhodnutí v otázce jídla či přání co chce v průběhu dne dělat (být doma, jít ven, dívat se na televizi atd.). Důležité je znát vůli uživatele – umět zjistit jeho přání, dokázat s ním správně komunikovat pomocí alternativní komunikace či vyzováním, co u něj vzbuzuje libé či nelibé pocity. Zásadou poskytovatele by vždy mělo být: pokud neznám vůli uživatele, nejsem schopen situaci řešit. (srov. tamtéž).

Nejdůležitější moment, kdy je nutno brát zřetel na vlastní vůli uživatele, nastává již při procesu jednání se zájemcem o službu a následně v situaci, kdy se ze zájemce stává uživatel. Vždy je třeba pečlivě zjišťovat, zejména u služeb pobytových, u nichž je ovlivněn velmi výrazně další život člověka, jestli jde skutečně o jeho vlastní rozhodnutí

¹ Veškeré citace kritérií standardů kvality sociálních služeb, uváděné v této kapitole, pocházejí z vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

a ne jen podlehnutí např. nějakému vnějšímu nátlaku ze strany rodiny. Protože jakmile již v tomto momentě nedojde k naplnění vůle uživatele, je celé další poskytování služby špatně nastaveno a procesy adaptace, individuálního plánování, vytváření cílů uživatele budou probíhat velmi obtížně a dosažení spokojenosti uživatele jak s vlastním životem, tak s poskytováním služby bude prakticky nereálné.

Požadavek standardu zní „vytvářet podmínky“, aby uživatelé mohli uplatňovat vlastní vůli. To znamená také informovat o možnostech, z nichž si mohou uživatelé vybrat. Nabízet, dávat možnost volby. Vytvářet atmosféru, která podporuje klienta při rozhodování a ne atmosféru prostředí, kde je ve vnitřních předpisech poskytovatele přítomna spousta příkazů a zákazů.

Nabízí se na tomto místě možná otázka, která se zrodí v hlavě člověka nepohybujícího se v sociálních službách, pro kterého je možnost rozhodování se o vlastním životě samozřejmostí, zdali vůbec je toto vše nutno v dnešní době tak příliš řešit. Zdali vůbec je možné – a nyní vezmeme téma lidských práv v širším kontextu a předběhneme částečně již i ke standardu č. 2 – zdali je vůbec možné, aby oblast lidských práv mohla být nějakým způsobem pošlapávána. Ze své praxe mohu potvrdit, že bohužel ano. Stále se setkáváme s poskytovateli, kteří v teoretické diskusi o lidských právech působí jako orientováni v problematice, ale ve skutečném jednání a komunikaci s uživateli nás zaskočí hned při první příležitosti: vtrhnou do pokoje uživatele bez zaklepání, chovají se v budově domova pro seniory jako by tam doma byli oni, nikoliv uživatelé, oslovení „babi“ či hovor o „bábkách“ jsou pro ně běžné. Takoví poskytovatelé také přesně vědí, co jejich uživatelé potřebují, a tak ani nepovažují za důležité zjišťovat jejich vůli. Alarmující je, že uživatelé – protože nejspíš ještě stále nevědí o svých právech na jiný přístup – toto chování s pokorou přijímají. Ve své praxi v oblasti sociálních služeb jsem se často setkala s tím, že uživatelé nebo jejich rodinní příslušníci nejsou obeznámeni s tím, co mohou po službách požadovat, na co mají právo. Někteří uživatelé navíc mají problém svá práva hájit, říct si o ně, ať už proto, že nemají informace, či jsou limitováni sociálním handicapem nebo zkrátka raději mlčí, protože se domnívají, že by obtěžovali. Zejména lze tento postoj vysledovat u seniorů, kterým je poskytována služba s vyšší mírou závislosti – pobyťová služba, domov pro seniory.

Proto velkým úkolem všech zainteresovaných – inspektorů, supervizorů, školitelů, vzdělavatelů – musí být v co nejkratší době působit na změnu povědomí celé veřejnosti a následně i uživatelů o této problematice.

„Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje“ – tak zní třetí, rovněž zásadní kritérium standardu č. 1.

Jde o zpracování postupů, metodik pro všechny činnosti, které poskytovateli vyplývají ze zákona o sociálních službách, ze standardů kvality sociálních služeb, tak i činnosti, které jsou dány podstatou a charakterem služby a tudíž jsou prováděny. Smyslem kritéria není zatížit poskytovatele „zbytečnou administrativou a papírováním“ (i s tímto

názorem je možno se setkat u některých poskytovatelů). Kritérium sleduje zejména požadavek na transparentnost postupů a jejich užitečnost pro pracovníky.

Posledním a současně jediným nezásadním kritériem celého standardu je, že *„poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.“*

Standard požaduje, aby všichni pracovníci, kteří se podílejí na poskytování služby a jsou zodpovědní za její kvalitu, dokázali pojmenovat situace, ve kterých by mohlo poskytování služby vyvolávat předsudky či negativní hodnocení uživatelů, a to jak ze strany pracovníků, tak u veřejnosti. Současně pracovníci musí vědět, jak těmto situacím předcházet a pokud by k nim došlo, jak je řešit a podle tohoto teoretického návodu v praxi postupovat.

2. Ochrana práv osob

„Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.“

Text je přesným zněním kritéria standardu, jde o kritérium zásadní. Prvním předpokladem pro jeho naplňování je dobrá orientace v lidských právech a samozřejmě respekt k nim. To samotné ovšem nestačí. Je třeba popsat, jak se pracovníci chovají, aby situacím možného porušování práv předcházeli. A konečně – pracovníci vyhodnotí, v jakých oblastech by mohlo dojít k porušení práv uživatelů v souvislosti s poskytováním služby, pojmenují situace a popíší v metodickém materiálu konkrétní postupy pro případ, že by k porušení práv došlo, včetně nápravy stavu, odpovědnosti, sankcí. Metodický materiál by měl vycházet z již vzniklých a řešených situací nebo případných možných, o nichž se pracovníci domnívají, že by zde k porušení práv mohlo dojít.

V následujícím textu uvedu pro ilustraci konkrétní příklady možného porušení práv:

- porušením práva na ochranu soukromí je nemožnost uživatele zamknout vlastní pokoj v době, kdy jej opustí,
- porušením práva na důstojné zacházení je používat při hovoru o uživatelích nevhodná označení – „čtyřkaři“ (ti, co pobírají příspěvek na péči čtvrtého stupně), „Alzheimeri“ – či přímo v rozhovoru s uživatelem tykání nebo oslovování „babi“, „dědo“.

Je skutečně na pracovnících poskytovatele, jak se s těmito situacemi vypořádají, aby standard naplnili. U pobytové služby, která je poskytována ve vícelůžkových pokojích, právo na ochranu soukromí již předem nebude moci být realizováno. Zde bude na místě zařadit si do dokumentu, vymezujícího strategické cíle organizace zrušení vícelůžkových pokojů. Tento fakt ukazuje na propojenost se standardem č. 1. V jiných

případech lze situace možného porušení práv eliminovat či se o to alespoň pokusit, např. vhodným výběrem zaměstnanců, u nichž se zaměříme na morální stránku jejich osobnosti – zde se ukazuje propojenost se standardem č. 9.

„Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.“

Text je přesným zněním kritéria standardu, jedná se o kritérium zásadní. Pracovníci musí rozumět situacím, kdy ke střetu zájmu ve službě dochází, situaci popsat v metodickém dokumentu a uvést pravidla pro řešení těchto situací, podle nichž (by) postupoval či postupuje. Střet zájmu poskytovatele se zájmem uživatele je nejmarkantněji vidět v situaci (a opět uvádím příklad z pobytové služby), kdy uživatelům zbaveným způsobilosti k právním úkonům vykonává funkci opatrovníka přímo poskytovatel, zastoupený ředitelem, či konkrétní pracovník zařízení. Před účinností zákona o sociálních službách byla velká řada takových případů. Nyní, a to právě z důvodu možného střetu zájmů či nemožnosti zajistit naplňování práv uživatele zbaveného způsobilosti k právním úkonům (pro představu: zde by teoreticky mohlo dojít k tomu, že smluvní strany jsou na jedné straně ředitel, jako zástupce poskytovatele a na straně druhé ředitel, jako opatrovník uživatele), ředitelé správně postupují, pokud ihned po účinnosti zákona o sociálních službách podali soudu návrh na změnu opatrovníka a do doby jeho ustanovení zastupuje uživatele obecní úřad obce s rozšířenou působností.

„Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.“

Přesné znění posledního kritéria standardu č. 2, nezásadní kritérium. Kritérium sleduje, aby vytvořením pravidel pro přijímání darů poskytovatel ujednotil postup všech pracovníků v této oblasti a dal jasné hranice a mantinely, určil podmínky a způsob nakládání s dary – ať už jde o sponzorské dary či drobné dárky jako poděkování uživatelů, protože i s tím se v sociálních službách je možno setkat a nelze se tvářit, že tento fakt neexistuje.

3. Jednání se zájemcem o sociální službu

„Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.“

Přesné znění kritéria standardu, kritérium je zásadní. Zájemce o službu musí obdržet dostatek relevantních informací k tomu, aby se mohl rozhodnout, zdali je daná služba vhodná právě pro něj a bude plnit svůj smysl – poskytne podporu v nepříznivé sociální situaci. Informovat srozumitelným způsobem pak znamená přizpůsobit komunikaci každému zájemci, kterého poskytovatel vymezil v okruhu osob, jimž poskytuje službu, tedy informovat způsobem, aby zájemce porozuměl možnostem a podmínkám poskytování služby. Vnitřní pravidla slouží pracovníkům poskytovatele jako materiál, který zajistí, že bude každý pracovník, který je pověřen k jednání se zájemcem o sociální službu, poskytovat stejné penzum informací, tedy jde o transparentní zajištění služby.

„Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.“

Přesné znění kritéria standardu, kritérium je zásadní. Pouze v případě, že již při jednání se zájemcem o službu projednává poskytovatel jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, může dojít k naplnění cílů uživatele (tedy souvislost se standardem č. 5). Pokud si v tento moment obě strany vyjasní svá přání (uživatel) a možnosti jejich realizace (poskytovatel), dospějí k závěru, že buď je služba přesně tím, co uživatel potřebuje a poskytovatel je schopen jeho požadavky naplnit, nebo v průběhu jednání obě strany zjistí, že je potřeba obrátit se na jinou službu.

„Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.“

Text je přesnou citací kritéria standardu č. 3, jde o nezásadní kritérium.

4. Smlouva o poskytování sociální služby

Jak již bylo uvedeno výše, smluvní vztah mezi poskytovatelem a uživatelem sociální služby je nový a do doby účinnosti zákona o sociálních službách neznámý prvek na poli sociálních služeb.

Správně nastavená smlouva reflektuje práva uživatelů, je vyváženým soupisem práv a povinností obou stran, není přehledem příkazů a zákazů pro uživatele, je jasná a srozumitelná, konkrétní a individuální – zohledňuje potřeby daného uživatele. Je dojednáváním toho, co bylo započato při jednání se zájemcem o sociální službu.

Požadavek prvního, zásadního, kritéria standardu č. 4 je, že poskytovatel musí mít pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby zpracována vnitřní pravidla; v těchto pravidlech zohledňuje druh poskytované služby a okruh osob, kterým službu poskytuje. Tato pravidla jsou pro poskytovatele závazná, musí podle nich v praxi postupovat.

Druhé kritérium je nezásadní a předkládá poskytovateli povinnost sjednávat a uzavírat s uživatelem službu takovým způsobem, aby rozuměl jejímu obsahu a účelu. V praxi to opět znamená požadavek na detailní rozbor jednotlivých bodů smlouvy, individuální přístup ke každému uživateli.

Požadavek na individuálnost smlouvy je obsažen i v posledním, rovněž nezásadním, kritériu standardu: „*Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.*“

Uzavření smlouvy je požadováno v určitých druzích služeb písemně, v jiných jde o dohodu ústní. I v tomto druhém případě však musí být jasné důkazy o tom, že smlouva byla uzavřena. Důkazy o faktech, kdo, kdy, za jakým účelem, co bude rozsahem a cílem, jak bude služba probíhat.

O tom, že uzavření smlouvy je pro řadu poskytovatelů velkou těžkostí, svědčí zkušenosti Jana Michalíka, z jehož díla vybírám pro představu některé příklady citací smluv a následné komentáře k nim od samotného autora. Číslování příkladů ponechávám dle autora.

„6. *Rozsah služby: sociální služba se poskytuje za těchto podmínek:*

- *uživatel je mentálně retardovaný od 3 let výše,*
- *uživatel netrpí infekční a parazitární chorobou, tuberkulózou, pohlavní chorobou v akutním stadiu, kterou by mohl ohrozit sebe i druhé uživatele,*
- *uživateli je zajišťována ochrana práv a svobod dle vnitřních pravidel.*“

(Michalík, J. Smluvní vztahy v sociálních službách. Olomouc: VCI ZP – sekce vzdělávání, Praha: NRZP, 2008, s. 86).

„Konečně příklad č. 6 svědčí o naprosté rozpolcenosti tvůrců. Velmi nevhodnou dikcí vymezuje okruh osob, kterým služba nebude poskytována, aby v tomtéž článku tvůrce smlouvy prohlásil, že ochranu práv a svobod uživatele zajistí - ovšem v rozsahu vnitřních pravidel!“ (tamtéž, s. 92).

„18. *S písemným souhlasem ošetřujícího lékaře nebo zákonných zástupců Uživatele:*

- *Uživatelé mohou volně využívat rotoped, běžecký treňažer stepper.*
- *Uživatelům je k dispozici PC.*
- *Uživatelé mají možnost využívat kuchyňku s varnou konvicí a sporákem.*“

(tamtéž, s. 90).

„U příkladu č. 18 vyvstává otázka, jaký důvod má vyjádření lékaře či souhlas zákonného zástupce k tomu, aby uživatel služby mohl využívat počítač.“ (tamtéž, s. 93).

„11. Způsob ohlašování pobytu mimo zařízení uživatele: uživatel nahlásí, že se bude zdržovat mimo zařízení poskytovatele 3 dny předem na sesterně příslušného oddělení buď zdravotní sestře ve službě nebo staniční sestře, která tuto skutečnost zapíše do knihy „Hlášení“ a současně vypíše tiskopis „dovolenka“ s uvedením nezbytných údajů tj. od kdy - do kdy je uživatel nepřítomen. Tento tiskopis podepíše uživatel. Zdravotní sestra, která provádí tento úkon odhlásí uživatele z evidence strávníků u ved. stravovacího úseku. Obdobně zdravotnický personál postupuje v případě hospitalizace uživatele ve zdravotnickém zařízení. Uživatel svým podpisem na této smlouvě stvrzuje, že byl s touto normou odhlašování řádně a srozumitelně seznámen.

12. Obyvatel se zavazuje, že bude po dobu pobytu v chráněném bydlení dodržovat pravidla slušného chování a bude respektovat práva ostatních obyvatel a zaměstnanců sdružení. Stejně tak se zavazuje, že bude dodržovat dohodnutý režim dne a domácí řád chráněného bydlení, s kterým byl seznámen a který je přílohou této smlouvy v easy to read formě.“ (tamtéž, s. 123).

„Až neuvěřitelně působí příklad, který jsme zařadili pod č. 11. Je však skutečný a nepochybně jej příslušný poskytovatel převzal ze starých vnitřních směrnic daného domova důchodců. Nejenže jsou tato pravidla v rozporu s obecně závaznými právními předpisy (minimálně Listinou základních práv a svobod), ale svým formalizovaným pojetím představují „odlidštěnou“ podobu sociálních služeb a příklad „nedobré služby“. Obdobně lze konstatovat u vzoru pod č. 12, kde původně střizlivý text prohlášení uživatele je bez zřejmého důvodu doplněn snahou o „světovost“, která je zcela nelogická.“ (tamtéž, s. 124).

5. Individuální plánování průběhu sociální služby

Ve standardu se de facto navazuje na práci s uživatelem, kterou poskytovatel „odvedl“ v předchozích dvou standardech: jaký osobní cíl byl dohodnut v průběhu jednání se zájemcem o službu a následně pak zakotven do smlouvy o poskytování sociální služby. Důležité je, aby z procesu individuálního plánování nebyli vyjmuti uživatelé se ztíženou možností komunikace. Jak již název standardu určuje, plánování musí být individuální, dle specifických potřeb a přání každého uživatele. Standard zahrnuje i proces hodnocení plánování.

Nyní přesná citace jednotlivých kritérií standardu (výjimkou posledně uvedeného kritéria jsou všechna předchozí kritéria tohoto standardu zásadní):

„Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.“

„Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby.“

„Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle.“

„Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance.“²

„Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám.“

6. Dokumentace o poskytování sociální služby

Znění jednotlivých kritérií standardu (zásadní je pouze první kritérium):

„Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.“

„Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby.“

„Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby.“

Standard ukazuje, jak poskytovatel naplňuje práva uživatelů týkající se ochrany osobních údajů, tedy je zde jeho souvislost se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Z dokumentace lze rovněž poznat i vztah poskytovatele k právům uživatelů v dalších aspektech – jak se o nich vyjadřuje, co si zapisuje atd. Z vlastní zkušenosti z inspekce v sociální službě „odborné sociální poradenství“ mohu uvést příklad, který dokládá předchozí konstatování: manželský poradce, tedy vysokoškolsky vzdělaný psycholog, měl v oficiální dokumentaci vedené elektronickou formou, charakteristiku klientky popsanou slovy „neupravená, nehezká“. Domnívám se, že další komentář není třeba přidávat.

Vnitřní pravidla požadovaná prvním kritériem standardu musí korespondovat se skutečným vedením dokumentace v praxi a naopak – pokud způsob vedení dokumentace odráží nějakou praxi, musí o tom hovořit pravidla.

7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Znění jednotlivých kritérií standardu (první dvě jsou zásadní, ostatní nezásadní):

„Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.“

„Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele.“

„Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě.“

² Jde o postupy pro plánování a hodnocení osobních cílů uživatele.

„Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.“

Jde o jasně formulovaný požadavek standardu, který je přesným návodem, jak zpracovat standard týkající se možnosti uživatele stěžovat si. Vyzdvihla bych zde fakt, o němž se domnívám se, že je snad nejzásadnější na celé oblasti: poskytovatel se musí soustředit při zpracování pravidel na to, aby zahrnovala všechny osoby, zejména tedy aby i osoby se sníženou schopností komunikace porozuměly, jakým způsobem se mohou bránit nesprávným postupům pracovníků; rovněž tak je nutné věnovat pozornost zajištění anonymity a bezpečí při podání stížnosti osobám odkázaným na lůžko.

8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Znění jednotlivých kritérií standardu (pouze první je zásadní):

„Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat.“

„Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb.“

„Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj.“

Standard úzce souvisí s hlavní myšlenkou zákona o sociálních službách, která je soustředěna do § 2 odst. 2 (rozebráno v úvodu kapitoly), zejména s procesem sociálního začleňování. Jednoduše řečeno: podstatou standardu je, aby člověk nezůstával „zaklíněn“ do sociální služby, jejímž je uživatelem, ale aby se aktivně zapojoval do ostatních sociálních vztahů ve svém okolí. Riziko a ztížená možnost naplnění standardu hrozí zejména u pobytových služeb, kde je vyšší míra závislosti na službě a rovněž možnost vytržení člověka z původního sociálního prostředí daleko reálnější. Specifickým případem je dále situace v regionech, kde pobytová služba je potenciálním uživatelům natolik vzdálená, že jejich umístění v ní by znamenalo jednoznačné vytržení z původního sociálního prostředí. V těchto lokalitách je jedinou možností, jak zůstat v souladu s procesem sociálního začleňování, zajistit uživatelům terénní sociální službu.

9. Personální a organizační zajištění sociální služby

Znění jednotlivých kritérií standardu (pouze první je zásadní):

„Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována.“

„Poskytovatel má písemně zpracovány vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců.“

„Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovním vztahu s poskytovatelem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.“

„Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.“

10. Profesionální rozvoj zaměstnanců

Znění jednotlivých kritérií standardu (standard neobsahuje zásadní kritérium):

„Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace.“

„Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje.“

„Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje.“

„Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje.“

„Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.“

Jak standard č. 9, tak standard č. 10, řeší personální otázky sociální služby. Všechny dosud uvedené standardy jsou nesmírně důležité, domnívám se, že standard č. 2 snad nejdůležitější, ale podíváme-li se na věc jiným úhlem pohledu, můžeme konstatovat, že otázky „kdo poskytuje službu“ a „jakým způsobem je zajišťován profesní růst pracovníků“, tedy otázky obsažené v těchto dvou standardech, jsou tím, na čem služba stojí. Pracovníci jsou totiž tvůrci všech standardů, a tím není nyní myšleno jejich písemné podoby (i když tu samozřejmě společně vytvářejí rovněž), oni jsou tvůrci sociální služby, její podoby, tedy její kvality.

Shrňme si jinými slovy požadavky standardu č. 9 a 10:

Počet pracovníků musí odpovídat počtu osobám, kterým je služba poskytována – jen s dostatečným počtem pracovníků lze službu poskytovat v náležité kvalitě.

Kdo je za co zodpovědný, tedy stanovení oprávnění a povinností pracovníků – to je fakt, který se promítá do všech pracovních postupů, zpracovaných do vnitřních pravidel jednotlivých standardů.

Aby se nový pracovník dozvěděl a pochopil pravidla své „role“ vyplývající z jeho profese, tedy existence precizně zpracované pracovní náplně, je nezbytnou podmínkou pro všechny pracovníky, kteří se podílejí na poskytování sociální služby.

Pracovníkům musí být zajištěn jejich profesní růst a musí vědět, jak jsou viděni svým nadřízeným. Musí vědět, v jaké oblasti mají rezervy a kde je třeba, aby se dovedli.

Důležité informace se musí dostat ke všem pracovníkům služby a k tomu je třeba systém.

Průhlednost systému finančního hodnocení i existence hodnocení morálního působí na dobrou atmosféru při poskytování služby.

A konečně – možnost řešit důležité otázky se supervizorem je v pomáhajících profesích nezbytností.

11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

„Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb.“ (kritérium není zásadní)

12. Informovanost o poskytované sociální službě

„Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena.“ (kritérium není zásadní)

13. Prostředí a podmínky

Znění jednotlivých kritérií standardu (standard neobsahuje zásadní kritérium):

„Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob.“

„Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.“

14. Nouzové a havarijní situace

Znění jednotlivých kritérií standardu (standard neobsahuje zásadní kritérium):

„Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení.“

„Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít.“

„Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací.“

15. Zvyšování kvality sociální služby

Znění jednotlivých kritérií standardu (standard neobsahuje zásadní kritérium):

„Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob.“

„Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.“

„Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby.“

„Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.“

Ačkoliv standard č. 15 neobsahuje žádné zásadní kritérium, jeho význam je značný. Znamená pro poskytovatele návrat ke standardu č. 1 a standardu č. 5, s nimiž souvisí. Poskytovatel reflektuje a hodnotí, zdali jeho činnost je propojena a v souvislosti s tím, co si vytyčil v poslání a jaké si stanovil cíle. Rovněž se při hodnocení poskytované služby zaměřuje i na její korespondování s osobními cíli uživatelů.

Poskytovatel získává zpětnou vazbu jak od uživatelů, tak zaměstnanců či ostatních osob, kteří mu ji mohou poskytnout.

Velmi mnoho o kvalitě služby poskytovatel sděluje svým přístupem ke stížnostem. Schopný poskytovatel je pečlivě zkoumá a zamýšlí se, zdali nemohou být pro službu přínosem.

Domnívám se, že standardy kvality sociálních služeb jsou jasným a přesným obecným návodem, jak lze poskytovat službu kvalitně. Pokud je poskytovatel umí správně číst, dekodovat jejich význam a smysl a zejména jejich obsah rozšifrovat pro svoji službu, vytvoří přesná pravidla konkrétních pracovních postupů, která usnadní všem pracovníkům realizaci služby. Pokud pracovníci standardy pochopí, vnitřně přijmou a budou hledat způsob, „jak to jde a ne důvod, jak to nejde“, je pak velmi reálné, že vytvoří kvalitní sociální službu, ve které se přínos standardů projeví také v tom nejdůležitějším článku, kterým je uživatel.

3 Inspekce poskytování sociálních služeb

3.1 Inspekce jako forma kontroly

Ověřovat naplňování jednotlivých popsaných kritérií standardů kvality sociálních služeb je úkolem inspekce poskytování sociálních služeb. Jde o zcela novou formu, nový způsob kontroly v sociálních službách. Do konce roku 2006 sice probíhaly kontroly sociálních služeb, které prováděli zřizovatelé u svých příspěvkových organizací, avšak způsobem, který je co se týče hloubky, metody, měřitelnosti, významu a možnosti zjištění skutečného stavu věci naprosto nesrovnatelný s tím, který probíhá při inspekci. Dřívější kontroly se děly prakticky bez „návodu“: nevědělo se co přesně a hlavně jak kontrolovat, a tak výsledné zjištění bylo dáno spíše subjektivním dojmem kontrolujícího – jak na něj působilo prostředí, pracovníci, uživatelé. A subjektivní dojmy se mohou lišit diametrálně – co je pro někoho příjemné, může být pro druhého přijatelné a třetí by to absolutně neakceptoval. Takové kontroly napomáhal i krátký rozhovor s klienty, které kontrolní skupina náhodně potkala na chodbě nebo kteří byli vybráni paní ředitelkou, protože se chtěla pochlubit ukázkovým pokojem a věděla, že jej obývají ti spokojení uživatelé. Položené otázky typu „jak jste zde spokojeni?“, „líbí se vám tady?“ sice mohly cosi vypovídat o subjektivní spokojenosti, ale už ne o kvalitě služby, o dodržování práv uživatelů a ostatních aspektech, které dnes sledují standardy kvality. Uživatel může být koneckonců spokojen i se situací, kdy například vtrhne ošetřovatelský personál bez zaklepaní do dveří, protože si na tento fakt buď zvykl, tedy smířil se s ním, přijal ho za normu, nebo nepoznal v sociální službě nic jiného, ale inspekce s tímto zjištěním rozhodně spokojená nebude a bude pro ni jedním ze zjištění ke standardu, který se týká práv uživatelů, konkrétně jde o porušení práva na soukromí.

3.2 Právní úprava provádění inspekci

3.2.1 Zákon o sociálních službách

Základním právním předpisem, který upravuje inspekce poskytování sociálních služeb, je zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, konkrétně v §§ 97 – 99. Následující text se bude zabývat obsahem těchto paragrafů.

K provádění inspekce poskytování sociálních služeb jsou **příslušné** krajské úřady a v případě poskytovatelů sociálních služeb, jejichž zřizovatelem je kraj, provádí inspekce ministerstvo práce a sociálních věcí. Inspekce se provádějí „u poskytovatelů sociálních služeb, kterým bylo vydáno rozhodnutí o registraci a u poskytovatelů sociálních služeb uvedených v § 84“.³

Postup, který není upraven zákonem o sociálních službách, se řídí zákonem o státní kontrole.

³ Citace obsažené v této podkapitole jsou pouze citacemi zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Inspekci vykonává **inspekční tým**, tvořen minimálně třemi členy (v případě, že se jedná o inspekci pobytové sociální služby) a minimálně dvěma členy (u ostatních sociálních služeb). Jeden člen inspekčního týmu je vždy zaměstnancem kraje nebo v případě inspekce u sociálních služeb zřizovaných kraji, ministerstvo práce a sociálních věcí. Ostatní členové mohou být „v zájmu odborného posouzení věci“ specializovaní odborníci (jedná se o vyškolené inspektory kvality sociálních služeb, kteří prošli vzdělávacím programem a museli splňovat určité podmínky pro zařazení do tohoto programu). Zákon dává poskytovateli sociálních služeb povinnost umožnit odborníkovi, který je členem inspekčního týmu, „*aby se podílel na provádění inspekce.*“

*„O výsledku inspekce se pořizuje **inspekční zpráva**, na kterou se vztahují ustanovení o protokolu podle zákona o státní kontrole.“*

Zákon dále upravuje povinnost poskytovatele sociálních služeb umožnit členům inspekčního týmu uskutečnění **rozhovoru** (týkajícího se poskytování služby) **s uživateli** sociálních služeb, pokud s tím bude uživatel souhlasit a byla mu předem dána možnost rozhovor odmítnout.

Zákon se dále zabývá oprávněním kontrolního orgánu „**ukládat** poskytovateli sociálních služeb **opatření** k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci. Poskytovatel sociálních služeb je povinen splnit uložená opatření ve lhůtě stanovené krajským úřadem nebo ministerstvem a podat písemnou zprávu o jejich plnění, pokud si ji krajský úřad nebo ministerstvo vyžádá.“

Předmětem inspekce je ověřování **plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb**, daných tímto zákonem a **kvalita poskytovaných sociálních služeb**. „*Kvalita sociálních služeb se při inspekci ověřuje pomocí standardů kvality.*“ Zákon odkazuje v souvislosti obsahem jednotlivých standardů kvality a s bodovým systémem hodnocení na prováděcí předpis.

Tolik úprava inspekci v zákoně o sociálních službách.

Kvalitě poskytování sociálních služeb byla věnována rozsáhlá část této práce. Jak bylo uvedeno, předmětem inspekce je rovněž **plnění povinností poskytovatelů**. I proto, ale také z důvodu značné propojenosti obou oblastí (v některých aspektech jde dokonce o jejich přesné prolínání či ztotožnění; respektive zákon v některých povinnostech poskytovatelů deklaruje v zestručněné podobě obsah standardů kvality), považují za důležité je na tomto místě zmínit. Půjde o přesnou citaci § 88, který je vyjmenovává:

„Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni

- a) zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, cílech, okruhu osob, jimž poskytují sociální služby, o kapacitě poskytovaných sociálních služeb a o způsobu poskytování sociálních služeb, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby,*
- b) informovat zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby, a to způsobem pro něj srozumitelným,*

- c) vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva, a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby,
- d) zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby,
- e) zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytují sociální služby, na úroveň služeb, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby,
- f) plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců,
- g) vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v § 91 odst. 3 písm. b),
- h) dodržovat standardy kvality sociálních služeb,
- i) uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v § 91 odst. 3,
- j) v případě, že poskytují sociální službu podle § 48, přednostně poskytnout sociální službu dítěti, kterému byla soudem nařízena ústavní výchova nebo předběžné opatření,
- k) neprodleně písemně oznámit obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností uvedenému v § 92 písm. a) ukončení poskytování pobytové služby sociální péče osobě, která se může bez další pomoci a podpory ocitnout v situaci ohrožující její život a zdraví, pokud tato osoba s takovým oznámením souhlasí.“

3.2.2 Vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Hodnocení plnění standardů kvality sociálních služeb je obsaženo v § 38, odstavci 1, uvedené vyhlášky: ⁴

„Plnění standardů kvality sociálních služeb se hodnotí podle stupně splnění jednotlivých kritérií systémem bodového hodnocení, přičemž se za každé kritérium započtou

- a) 3 body, jestliže kritérium je splněno výborně,*
- b) 2 body jestliže kritérium je splněno dobře,*
- c) 1 bod, jestliže kritérium je splněno částečně, nebo*
- d) 0 bodů, jestliže kritérium není splněno.“*

Na základě tohoto bodového hodnocení jsou v § 38, odstavci 3, uvedené vyhlášky, stanoveny podmínky, kdy poskytovatel buď splňuje či nesplňuje standardy kvality sociálních služeb:

⁴ Citace této podkapitoly jsou citacemi z vyhlášky, která je v jejím nadpisu.

„Poskytovatel sociálních služeb (dále jen „poskytovatel“)

- a) splňuje standardy kvality sociálních služeb výborně, jestliže celkový počet bodů činí 90 až 100 % z maximálního celkového počtu bodů, kterého podle přílohy č. 2 může dosáhnout,*
- b) splňuje standardy kvality sociálních služeb dobře, jestliže celkový počet bodů činí 70 až 89 % z maximálního celkového počtu bodů, kterého podle přílohy č. 2 může dosáhnout,*
- c) splňuje standardy kvality sociálních služeb částečně, jestliže celkový počet bodů činí 50 až 69 % z maximálního dosažitelného celkového počtu bodů, kterého podle přílohy č. 2 může dosáhnout,*
- d) nesplňuje standardy kvality sociálních služeb, jestliže*
 - 1. některé z kritérií, které je označeno v příloze č. 2 jako zásadní, není hodnoceno počtem bodů podle odstavce 1 písm. a) nebo b), nebo*
 - 2. celkový počet bodů je nižší než 50 % z maximálního celkového počtu bodů, kterého podle přílohy č. 2 může dosáhnout.“*

3.3 Metodika inspekcí

Metodika inspekcí je dokument doporučený Ministerstvem práce a sociálních věcí s cílem zajistit jednotný postup při provádění inspekcí.

Zabývá se veškerými činnostmi celého procesu:

- **organizací inspekcí** (tvorba plánu inspekcí, délky trvání inspekce, jednotlivé fáze inspekce, činnost jednotlivých členů inspekčního týmu),
- **postupem při provádění inspekce v místě poskytování sociální služby** (organizace a průběh setkání inspekčního týmu před inspekcí, úvodní setkání inspekčního týmu s vedoucími pracovníky poskytovatele, výběr respondentů z řad uživatelů, studium osobní dokumentace, rozhovory s pracovníky, analýza dokumentace poskytovatele, zpracování inspekční zprávy, seznámení s výsledkem inspekce),
- **fázemi inspekce po skončení inspekce v místě poskytování sociálních služeb** (řízení o námitkách, správní řízení o pokutách dle zákona o sociálních službách),
- **ukončením inspekce,**
- **poinspekční fázi.**

Obsahuje vzorové formuláře inspekční zprávy a v přílohách některé další dokumenty, sloužící jako podklady pro práci inspekčního týmu.

4 Zkušenosti v Jihomoravském kraji

Zkušenosti s inspekcemi v Jihomoravském kraji jsou od jejich počátku v září roku 2007 do února roku 2009 i mými zkušenostmi, kdy jsem se v roli vedoucí inspekčního týmu (tato role zaměstnanci kraje vždy přísluší) podílela na jejich provádění. Od dubna 2009 dosud jsem na mateřské/rodičovské dovolené, tedy data pocházející z tohoto období jsou zpracována na základě zjištění od inspektorek, které realizovaly a dosud realizují inspekční činnost na Krajském úřadě Jihomoravského kraje a konkrétní údaje o výsledcích inspekci pocházejí z analýzy, kterou jsem provedla z poskytnutých inspekčních zpráv.

V následujícím textu se budu věnovat zhodnocení vybraných aspektů za jednotlivé roky. Na tomto místě považuji za důležité konstatovat a zdůraznit skutečnost, že je nutno při pohledu na výsledky zohlednit fakt různého počtu inspektovaných služeb v každém jednotlivém roce. Pokud bychom tento fakt nezohlednili, mohli bychom výsledky vnímat zkresleně.

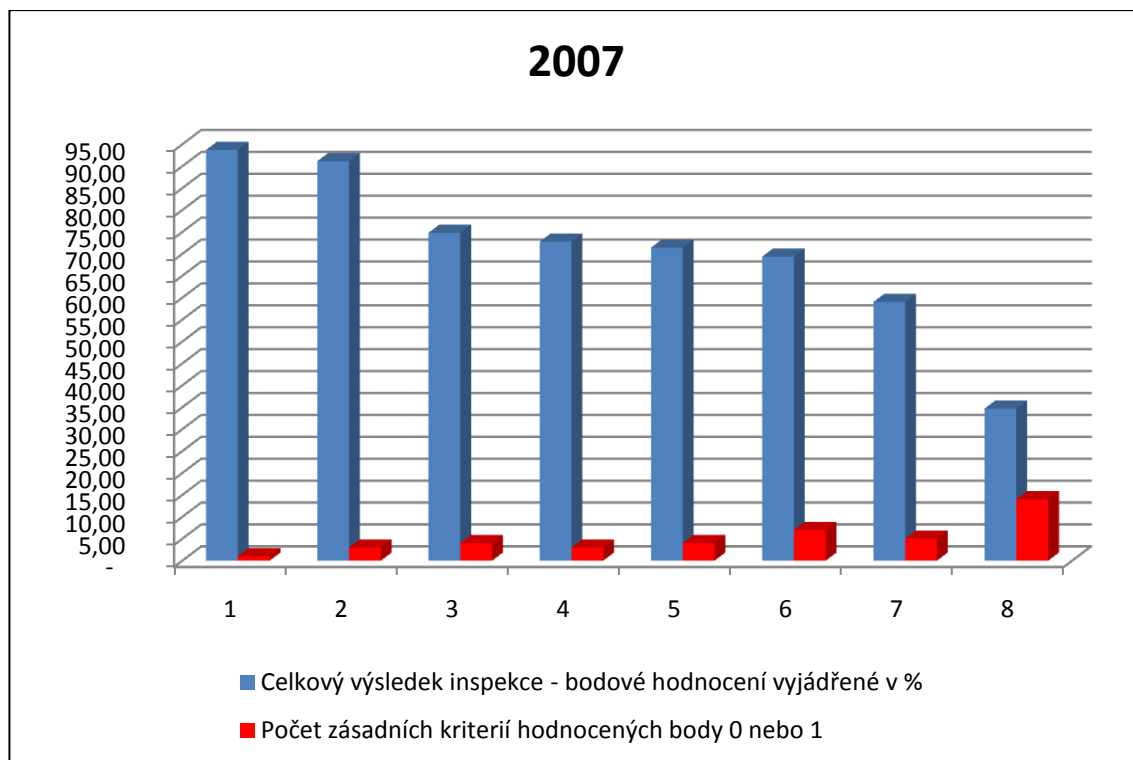
4.1 Rok 2007

Inspekční činnost byla v Jihomoravském kraji zahájena v září roku 2007. Inspekční činnost vykonávaly jako zaměstnanci kraje tři inspektorky. Od počátku byli do inspekčního týmu zařazováni specializovaní odborníci. Do plánu inspekci bylo na zbývající část roku 2007 zahrnuto **8 inspekci**. Tentýž počet byl proveden. Ani jedna inspekční zpráva nekonstatovala splnění standardů kvality sociálních služeb. Proti žádné inspekční zprávě nepodal poskytovatel námitky. Při žádné inspekci nedošlo ke zjištění správního deliktu, uvedeného v § 107 zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, na základě kterého by bylo zahájeno správní řízení o pokutě.

Dvě sociální služby dosáhly bodového *hodnocení nad 90 %*, přičemž počet zásadních kritérií hodnocených body 0 nebo 1 byl v případě jedné z těchto služeb 3, u druhé služby šlo o pouhé 1 zásadní kritérium.

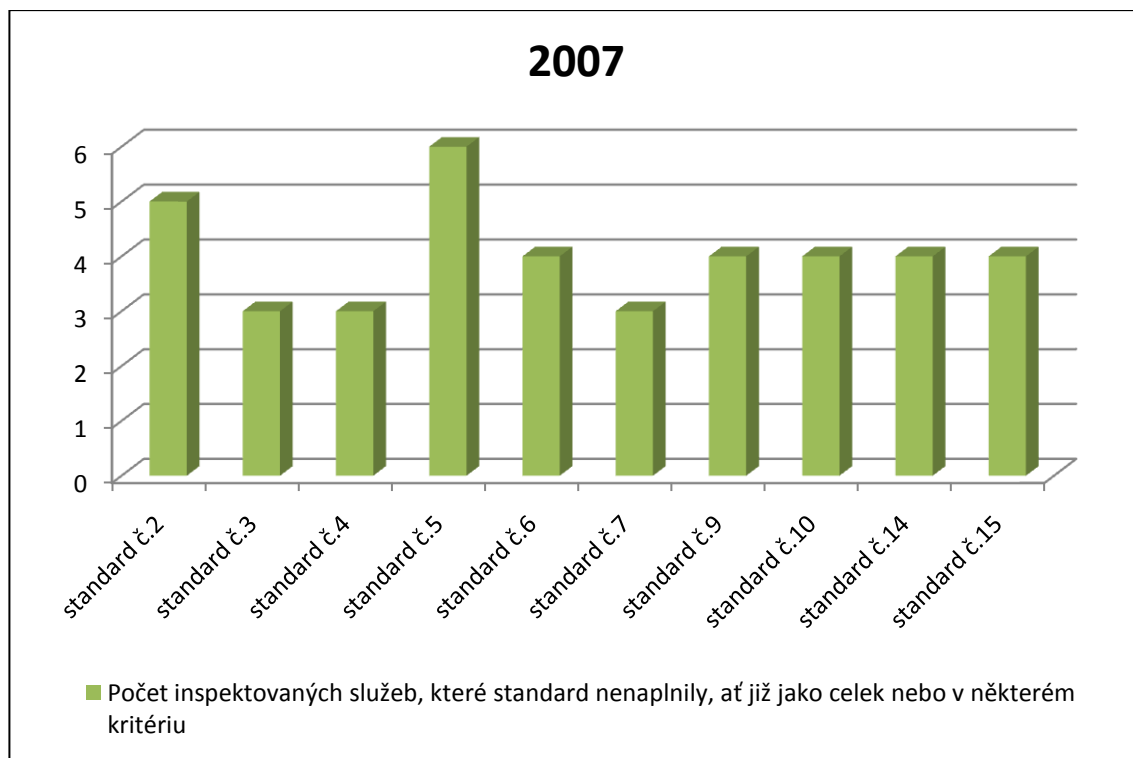
Nejhoršího výsledku dosáhla sociální služba s bodovým hodnocením 34,72 %, která současně měla 14 zásadních kritérií, hodnocených body 0 nebo 1. Z rozhovoru s pracovníky vyplynulo, že neznají a nechápou význam a smysl standardů kvality sociálních služeb a předložené materiály byly vyhotoveny krátce před inspekci, a to pouze formálně, z důvodu očekávání inspekce.

Výsledky inspekci – bodové hodnocení v procentech a počty zásadních kritérií, hodnocených body 0 nebo 1 u všech inspektovaných služeb – zobrazuje přehledně následující graf.



Graf 1

Pouze **dvě** ze všech inspektovaných sociálních služeb dosáhly u standardu č. 1, kritéria týkajícího se **veřejného závazku** (poslání, cíle, zásady, okruh osob), **bodového hodnocení vyššího než 1 bod**, čímž lze tuto část standardu označit za vůbec **nejproblematičtější oblast**. Ostatními nejvíce problematickými standardy pro poskytovatele, v jejichž sociálních službách inspekce proběhly, byly standardy č. 2, 5, 6, 9, 10, 14, 15. Následuje grafické znázornění, z něhož lze vyčíst, pro kolik poskytovatelů byl konkrétní standard problematický. Do grafu není zahrnut standard č. 1, jehož části – veřejnému závazku – je věnována samostatná pozornost ve výšečovém grafu na konci kapitoly. Graf rovněž nezobrazuje standardy č. 8, 11, 12 a 13, které se pro poskytovatele nestaly natolik problematickými.



Graf 2

V roce zahájení inspekci v Jihomoravském kraji nedošlo k účinným reakcím proti inspekčnímu týmu a nepanovala ze strany poskytovatele při inspekci vyslovená nepřátelská atmosféra. Lze však říci, že již v počátcích inspekční činnosti v Jihomoravském kraji byla role inspektora velmi náročná, neboť šlo často o urputnou polemiku: poskytovatel se v několika případech v průběhu inspekce neustále, leč marně, protože nedůvodně, snažil přesvědčovat o správnosti svého postupu při poskytování služby. Důvod lze jistě spatřovat v obrovské touze poskytovatelů uspět při inspekci. Mnozí vykonali velký kus práce a chtěli, aby jejich snaha byla oceněna. Nemohli však přesně tušit, jak vysoké nároky jsou na ně kladeny. Ověřování standardů kvality sociálních služeb tak rozsáhlou a hlubokou kontrolou, jakou inspekce poskytování sociálních služeb je, poskytovatelé nikdy v minulosti nezažili. Jistě byl pro ně – a pro ty, kteří byli inspektováni v prvním roce, zvláště – celý proces velmi náročný. Kontrolní orgán Krajský úřad Jihomoravského kraje při setkáních s poskytovateli na seminářích, které probíhaly počátkem každého pololetí pro služby zařazené do plánu inspekci i v pravidelných intervalech za účelem zhodnocení určité etapy pro služby již inspektované, vždy zdůrazňoval, že nebude v počátečním období přistupovat k žádným sankcím, které umožňuje zákon o sociálních službách, pokud standardy kvality nebudou naplněny. Tímto postojem dával najevo, že inspekce kvality sociálních služeb budou prozatím probíhat v duchu myšlenky zhodnocení současného stavu, jeho pojmenování, z něhož bude možno dovodit i stav kýžený, což současně dává poskytovateli možnost a vodítko k jeho nápravě.

4.2 Rok 2008

V březnu roku 2008 se začala podílet na inspekční činnosti čtvrtá inspektorka, v srpnu tohoto roku jedna z inspektorek odešla na mateřskou dovolenou; do konce roku realizovaly inspekce tři inspektorky (zaměstnanci kraje). V roce 2008 bylo provedeno celkem **50 inspekcí**, z toho **6 služeb naplnilo standardy kvality sociálních služeb** a požadavky zákona o sociálních službách (k naplnění standardů došlo u terénních a ambulantních služeb, tedy naplnění se netýkalo služeb pobytových).

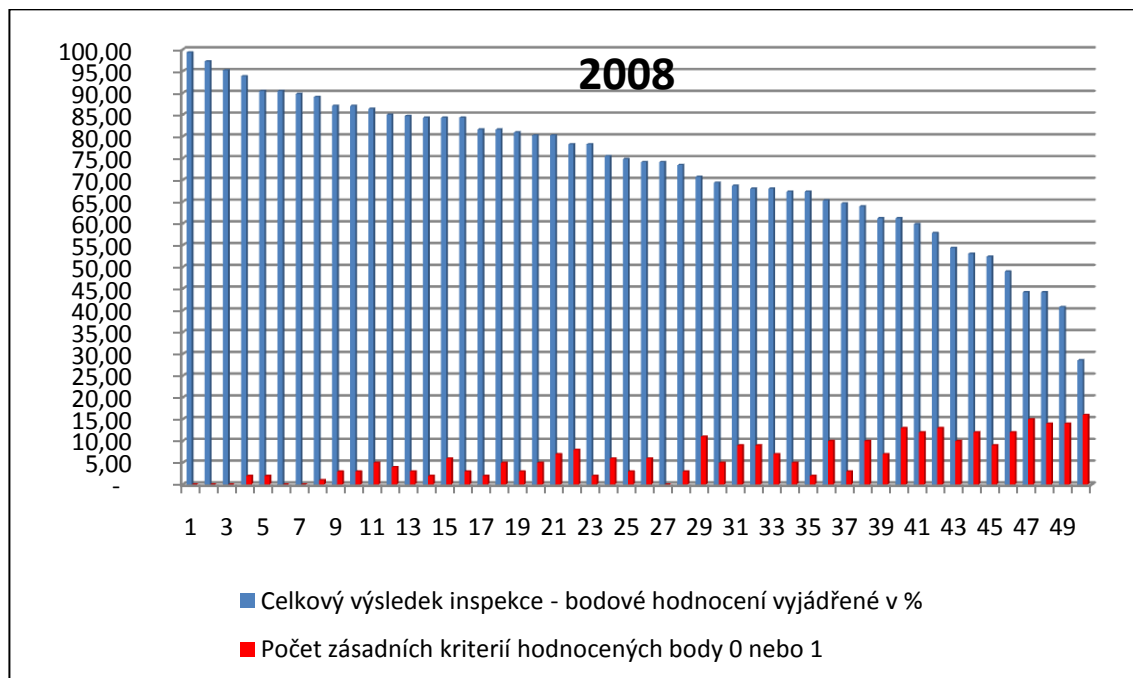
Fakt konstatující náročnost role inspektora a charakteristika poskytovatele vedoucího urputnou polemiku při některých inspekcích v předcházejícím období lze shodně konstatovat i pro některé inspekce v roce 2008. Nyní navíc celkem u *7 sociálních služeb* byly řešeny *námítky* proti inspekčním zprávám; ve všech případech byly námítky posouzeny jako nedůvodné. Zde již samotná inspekce v místě probíhala v nepříjemné atmosféře, kdy poskytovatel před příchodem inspektorů často žil v představě, že poskytování služby nelze nic vytknout, je naprosto bezchybný, standardy kvality splňuje a tudíž inspekce musí dopadnout výborně – jiný výsledek nebyl očekáván. Poskytovatel, který následně podal námítky, byl většinou velmi arogantní, nevedl věcnou diskusi, ale útočil na inspektory, zpochybňoval jejich odbornost, trval na správnosti evidentně nesprávných postupů. V jednom případě došlo ke zjištění správního deliktu – poskytovatel krom inspektované služby poskytoval jiný druh služby, a to bez oprávnění k jejímu poskytování, bez registrace – za něž byla podle § 107 odst. 4 písm. d), zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, udělena pokuta.

Hodnocení nad 90 % dosáhlo celkem 6 sociálních služeb – nejednalo se však ve všech případech o ty, které naplnily standardy kvality sociálních služeb (dvěma z nich se i přes vysoké procentuální hodnocení standardy naplnit nepodařilo, v obou případech kvůli dvěma zásadním kritériím, hodnoceným body 0 nebo 1). Velmi dobrého výsledku dosáhly sociální služby s hodnocením těsně pod hranici 90 %: jedna sociální služba 89,12 % a dvě sociální služby 87,07 %.

Nejhoršího výsledku dosáhla sociální služba s hodnocením 28,57 %, která současně měla 16 zásadních kritérií hodnocených body 0 nebo 1. Pro zajímavost uvádím hodnocení v pořadí dalších sociálních služeb s nejhorším výsledkem – vždy nejprve procentuální hodnocení a následně (za lomítkem) počet zásadních kritérií, hodnocených body 0 nebo 1: 40,82 % /14 zásadních kritérií, 44,22 % /15 zásadních kritérií, 44,22 % /14 zásadních kritérií, 48,98 % /12 zásadních kritérií. U těchto sociálních služeb lze konstatovat, že standardy kvality sociálních služeb vůbec nebyly zaváděny do praxe a jednalo se spíše o jejich formální přijetí a tvorbu písemných dokumentů z důvodu očekávání inspekce. Další služby se již dostaly nad hranici padesáti procentního bodového hodnocení (ale ani u těchto sociálních služeb nebyly ve většině případů standardy vnitřně přijaty): 52,38 % /9 zásadních kritérií, 53,06 % /12 zásadních kritérií, 54,42 % /10 zásadních kritérií, 57,82 % /13 zásadních kritérií, 59,86 % /12 zásadních kritérií. Všechny ostatní inspektované sociální služby překročily 60 %, ale i u těchto je počet zásadních kritérií, hodnocených body 0 nebo 1, stále ještě dosti

vysoký (u jedné služby dokonce 13, u dalších např. 11, 10 či 9). Vysoký počet zásadních kritérií s hodnocením body 0 nebo 1 se týká ještě i většiny sociálních služeb s výsledkem nad 70 %, naprostou výjimku však mezi nimi představuje jedna, která s výsledkem 74,15 % standardy kvality sociálních služeb naplnila.

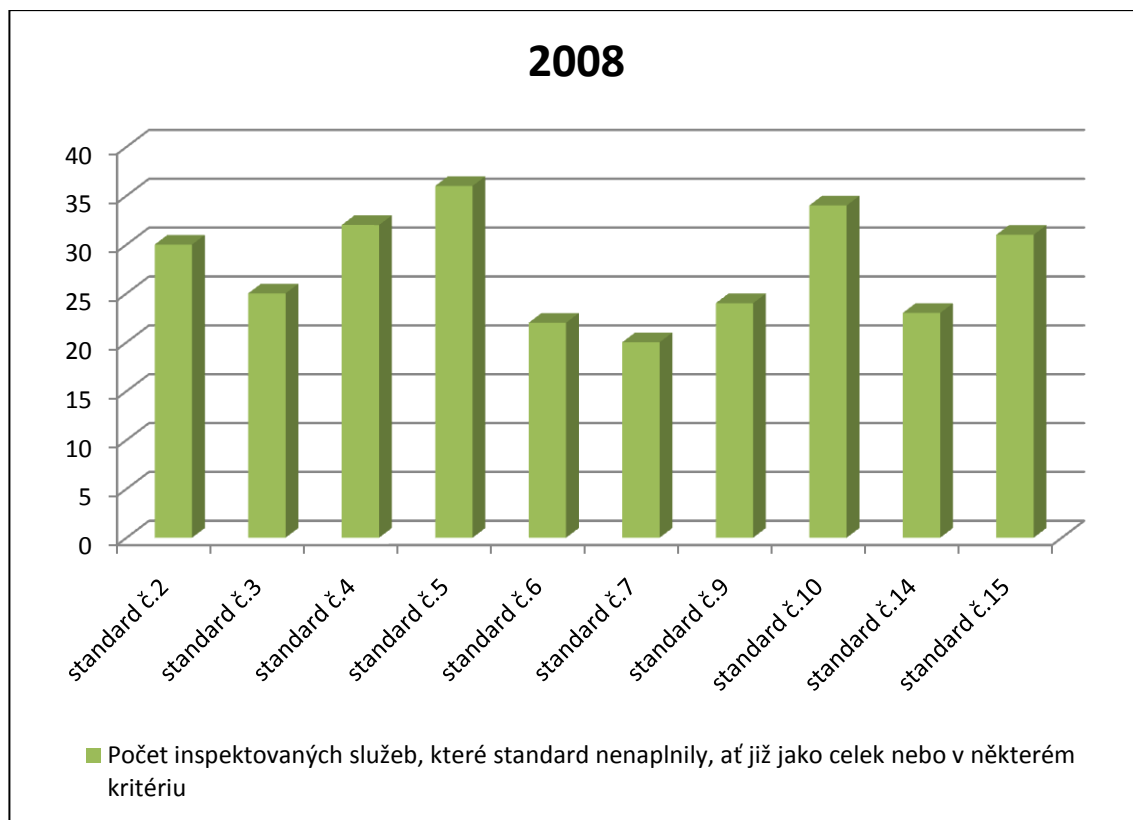
Údaje o výše popsaných výsledcích inspekci zobrazuje následující graf.



Graf 3

Kritérium *standardu č. 1*, které se týká poslání, cílů, zásad a okruhu osob – tzv. **veřejný závazek** – bylo **naplněno** celkem u **24** inspektovaných sociálních **služeb**, **problematickým a nenaplněným kritériem** se tedy stalo u **26** zbývajících **služeb**, u nichž inspekce proběhla. Ještě problematictější se však stal *standard č. 5*, týkající se individuálního plánování, který nenaplnilo ať již jako celek nebo v některých jeho kritériích 36 služeb. Obtížnými se ukázaly dále *standard č. 4* (pro 32 sociálních služeb), *č. 2* (pro 30 sociálních služeb) a *č. 3* (pro 25 sociálních služeb). Zajímavým faktem jsou i zjištění u *standardů*, které neobsahují žádná zásadní kritéria. Zde se staly nejproblematictějšími: *standard č. 10* (pro 34 sociálních služeb) a *č. 15* (pro 31 sociálních služeb).

Přehled výše popsaných dat se zřetelem na problematické *standards* zobrazuje následující graf. Do grafu není zahrnut *standard č. 1*, jehož částí – veřejnému závazku – je věnována samostatná pozornost ve výšečovém grafu na konci kapitoly. Graf rovněž nezobrazuje *standards č. 8, 11, 12 a 13*, které se pro poskytovatele nestaly natolik problematickými.



Graf 4

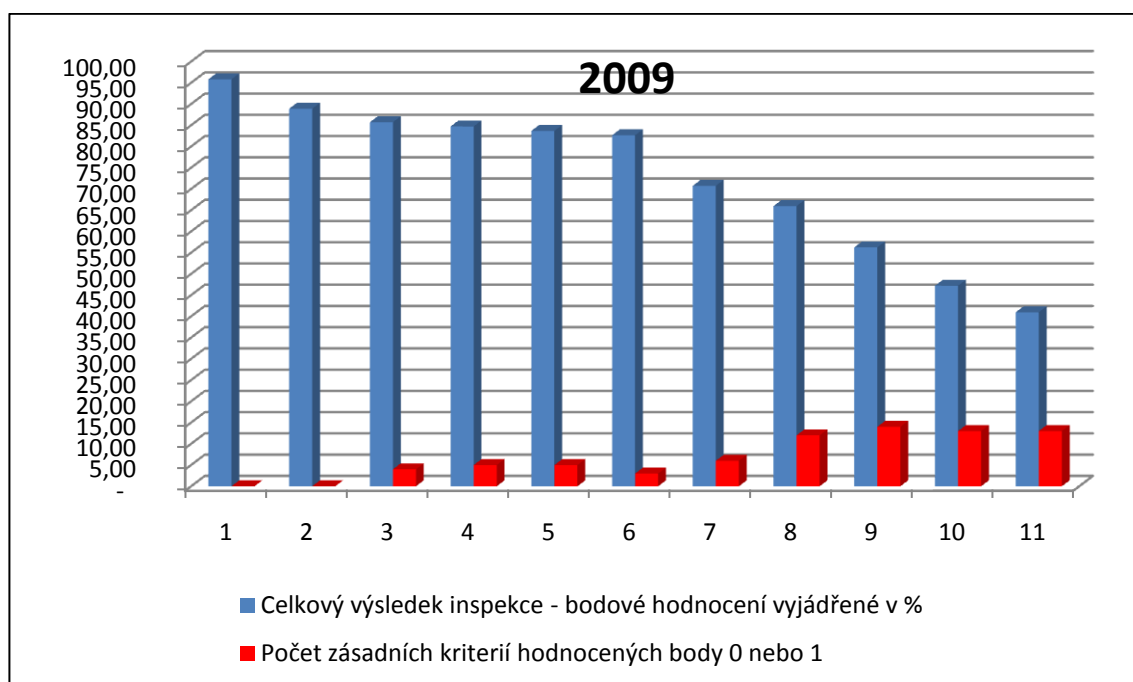
4.3 Rok 2009

V roce 2009 došlo ke kompletní obměně inspektorů – zaměstnanců kraje: všechny tři inspektorky odešly v prvním čtvrtletí na mateřskou dovolenou. Následně se řešila otázka přijímání a zaškolování nových zaměstnanců na pozice inspektorů. Tento stav vysvětluje počet realizovaných inspekcí.

V roce 2009 bylo provedeno celkem **11 inspekcí**. Z tohoto počtu **2 sociální služby naplnily standardy kvality**. V *1 případě* byly podány *námítky*, které byly posouzeny jako nedůvodné.

Hodnocení nad 90 % dosáhla jedna sociální služba. *Hodnocení nižší než 50 %* se týkalo dvou inspekcí.

Výsledky inspekci – bodové hodnocení v procentech a počty zásadních kritérií, hodnocených body 0 nebo 1 u všech inspektovaných služeb – zobrazuje přehledně následující graf.



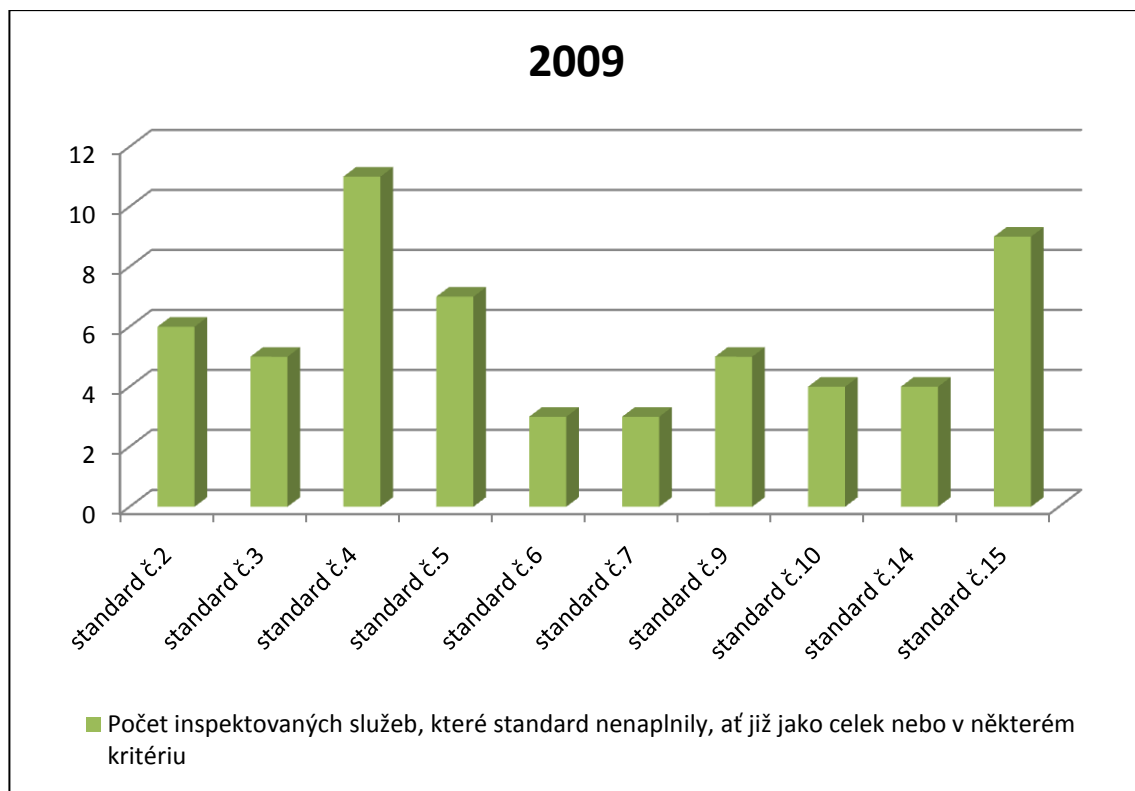
Graf 5

Kritérium *standardu č. 1*, které se týká poslání, cílů, zásad a okruhu osob – tzv. **veřejný závazek** – **naplnily** pouze **dvě sociální služby**, a to ty, u nichž současně došlo k naplnění standardů kvality sociálních služeb.

U čtyř poskytovatelů byl počet zásadních kritérií, hodnocených body 0 nebo 1, 12 – 14.

Nejproblematictější se stal *standard č. 4* (pro všech 11 inspektovaných služeb) a dále *standard č. 5* (pro 7 sociálních služeb). Ze standardů neobsahujících zásadní kritéria působil největší obtíže *standard č. 15* (9 sociálních služeb).

Přehled výše popsaných dat se zřetelem na problematické standardy zobrazuje následující graf. Do grafu není zahrnut *standard č. 1*, jehož částí – veřejnému závazku – je věnována samostatná pozornost ve výšečovém grafu na konci kapitoly. Graf rovněž nezobrazuje *standards č. 8, 11, 12 a 13*, které se pro poskytovatele nestaly natolik problematickými.



Graf 6

Za zmínění hodné považuji ve třetím roce probíhajících inspekci následující zjištění u standardu č. 2: standard stále působil problémy zejména v oblasti konkretizace závažných porušení práv uživatelů a z nich vyplývajících sankcí pro zaměstnance a dále v oblasti střetu zájmů a jejich obtížného uchopení jak z hlediska pojmu samotného, tak stran pravidel pro jejich řešení.

Některé další informace, týkající se zejména postoje poskytovatelů ke standardům kvality sociálních služeb či atmosféře při inspekci nebylo možno od stávajících inspektorek, s ohledem na jejich účast na inspekci v daném roce, spolehlivě zjistit (inspektorka, která jako jediná byla v roce 2009 vedoucí inspekčního týmu, v současné době na krajském úřadě již nepracuje).

4.4 Rok 2010

V roce 2010 se již stabilizovala personální situace a podařilo se plně obsadit pozice inspektorů – zaměstnanců kraje. Provedeno bylo celkem **46 inspekci** (inspekce typu A: **41**, inspekce typu B: **2** a inspekce typu C: **3**).⁵ **Standardy kvality sociálních služeb byly naplněny u 19 sociálních služeb** u inspekci typu A, v jednom případě se tak stalo při inspekci typu B. *Námítky* proti inspekční zprávě podali **4 poskytovatelé**, v *jednom případě* byly tyto *námítky* (vůbec poprvé od počátku provádění inspekci) shledány jako *důvodné*.

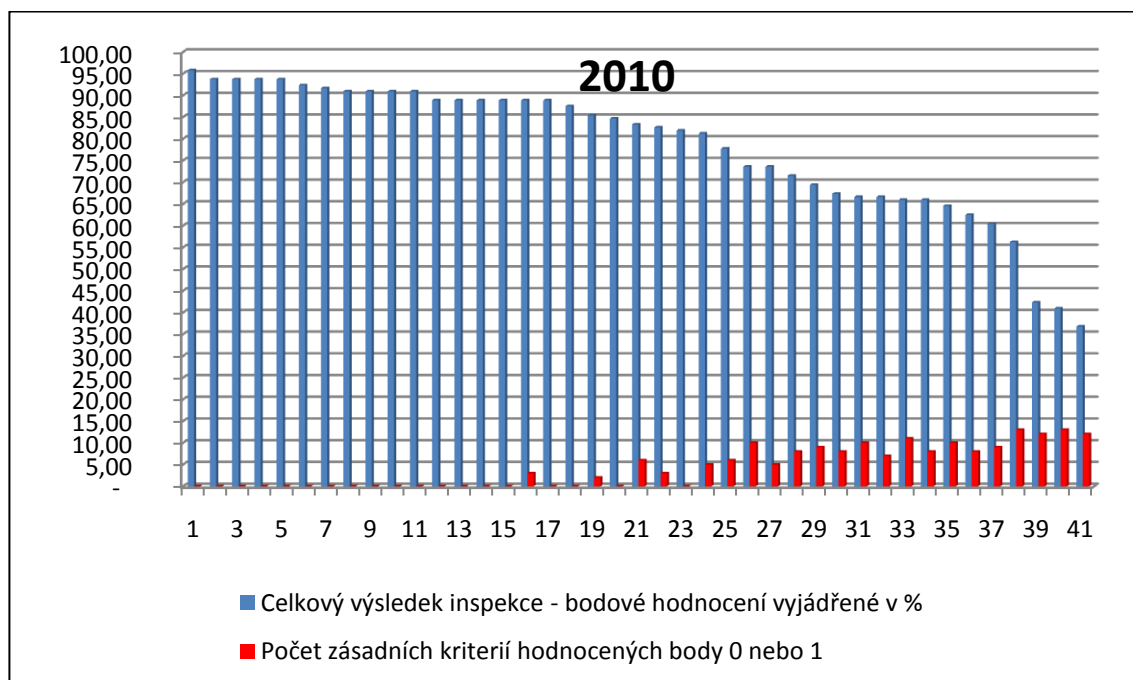
⁵ Dle metodiky inspekci: *inspekce typu A* – probíhá u všech registrovaných sociálních služeb (v dosavadním textu se hovořilo pouze o nich), *inspekce typu B* – tzv. „následná inspekce“, která je zaměřena na kontrolu nápravných opatření přijatých na základě zjištěných nedostatků při inspekci typu A, *inspekce typu C* – realizována na základě podnětu či stížnosti.

Při inspekcích byly zjištěny tyto *správní delikty* (uvedené v § 107 zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů):

- v jednom případě poskytovatel neuzavřel s uživatelem smlouvu o poskytování sociální služby,
- ve dvou případech poskytovatel nevedl záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnocení sociální služby společně s uživateli,
- v jednom případě poskytovatel použil opatření omezující pohyb osob v rozporu s podmínkami uvedenými v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a současně nesplnil oznamovací povinnost danou tímto zákonem.

Hodnocení nad 90 % dosáhlo 11 sociálních služeb. *Hodnocení nižší než 50 %* se týkalo tří sociálních služeb.

Výsledky inspekcí – bodové hodnocení v procentech a počty zásadních kritérií, hodnocených body 0 nebo 1 u všech inspektovaných služeb (inspekce typu A) – zobrazuje přehledně následující graf.



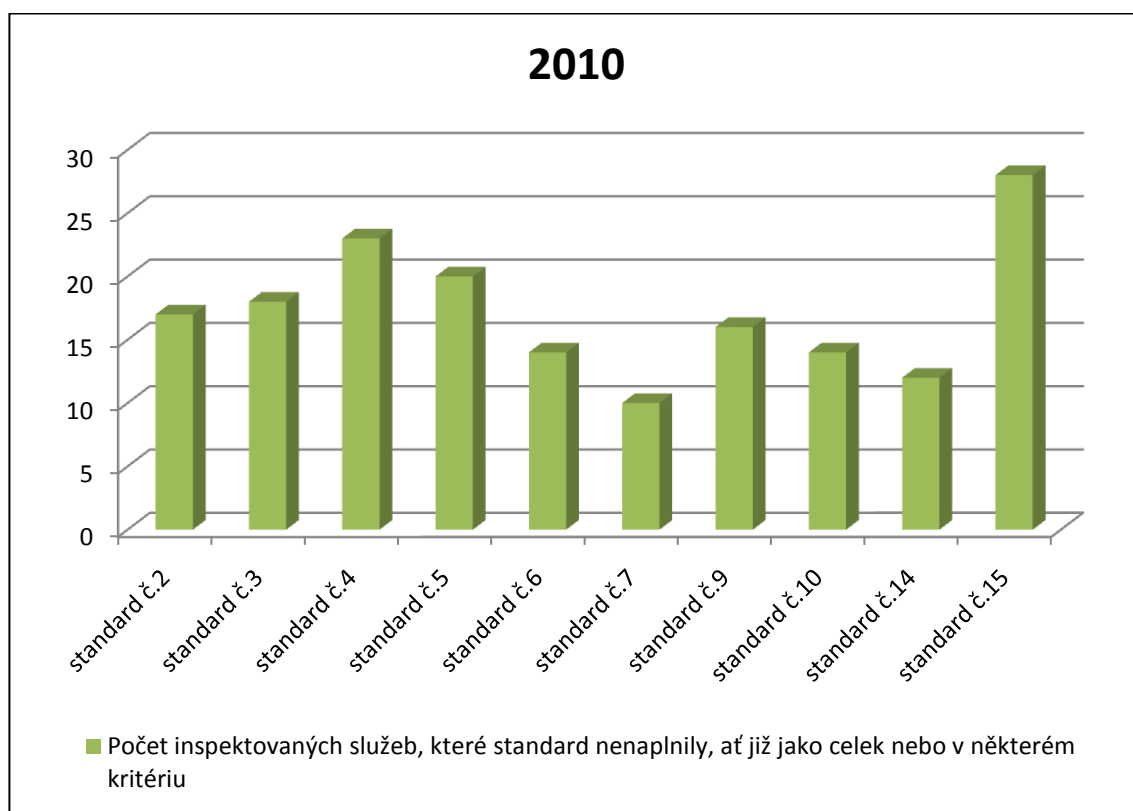
Graf 7

Viditelné zlepšení bylo zaznamenáno u kritéria standardu č. 1, týkajícího se veřejného závazku, který zejména ve 2. pololetí roku 2010 mají poskytovatelé správně formulován a zveřejněn. Konkrétně počet sociálních služeb, jimž se **podarilo naplnit kritérium standardu č. 1**, týkající se poslání, cílů, zásad a okruhu osob – **veřejný závazek** – je **28**, tedy **nenaplnění kritéria** bylo **zjištěno** u zbývajících **13** sociálních služeb.

U osmi inspektovaných sociálních služeb byl počet zásadních kritérií, hodnocených body 0 nebo 1, 10 – 13.

Nejproblematictější se stal ze standardů obsahujících zásadní kritéria *standard č. 4* (pro 23 sociálních služeb) a dále *standard č. 5* (pro 20 sociálních služeb). Ze standardů neobsahujících zásadní kritéria působil největší obtíže *standard č. 15* (pro 28 sociálních služeb).

Přehled výše popsaných dat se zřetelím i na ostatní problematické standardy zobrazuje následující graf. Do grafu není zahrnut *standard č. 1*, jehož částí – veřejnému závazku – je věnována samostatná pozornost ve výšečovém grafu na konci kapitoly. Graf rovněž nezobrazuje standardy č. 8, 11, 12 a 13, které se pro poskytovatele nestaly natolik problematickými.



Graf 8

U pěti sociálních služeb nebyly standardy kvality sociálních služeb v praxi zavedeny. Negativní postoj ke standardům kvality sociálních služeb byl zaznamenán ve třech případech.

Přetrvávajícím problémem zůstalo u standardu č. 2 nedostatečné zpracování písemných pravidel (nepopsáno, nespecifikováno, nestanoveno). V jednom případě poskytovatel nepostupoval dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Jedenkrát došlo při inspekci ke zjištění porušování práva uživatelů na zachování lidské důstojnosti a práva na soukromí.

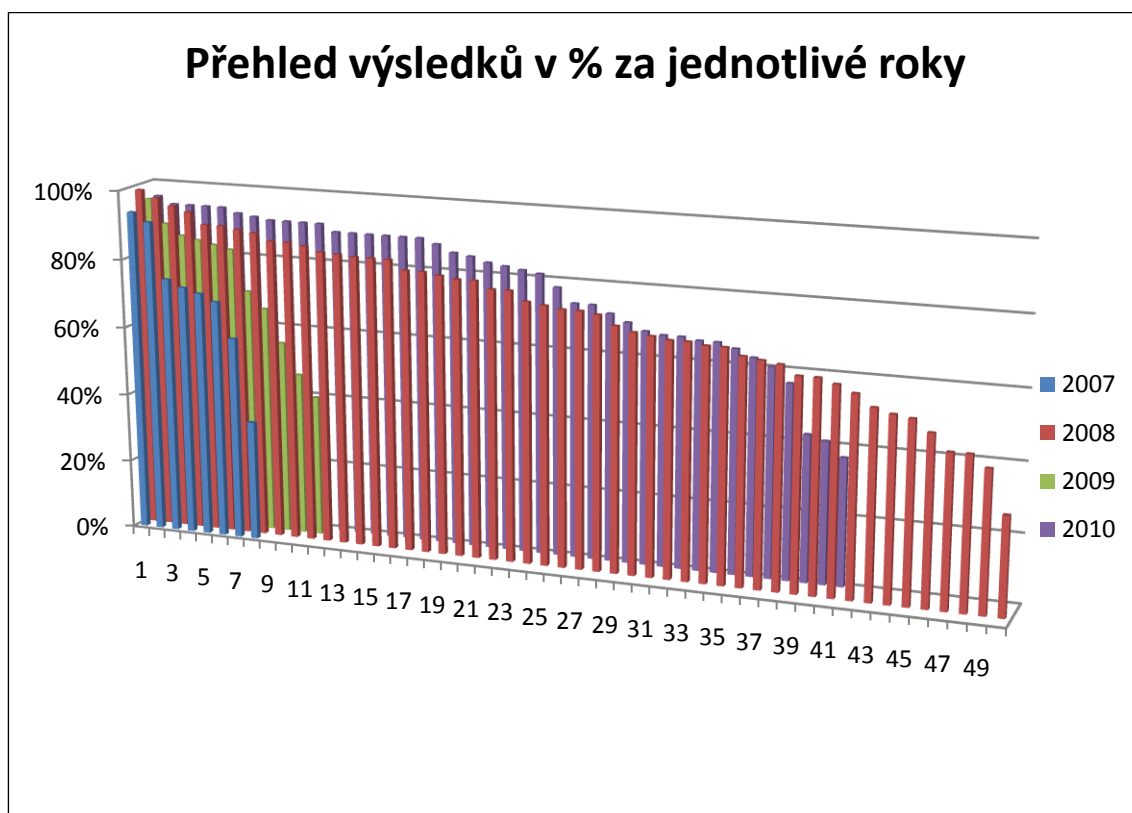
Nepřátelská atmosféra se projevila u čtyř inspekci, což vyvrcholilo u jednoho z těchto poskytovatelů při předávání inspekční zprávy sprostými nadávkami a u jiného došlo k osobní stížnosti u vedení odboru sociálních věcí.

4.5 Shrnutí

Závěrem lze ve stručnosti říci, že čtyři roky od účinnosti zákona o sociálních službách a necelé čtyři roky praktického provádění inspekcí dochází v některých oblastech a u některých sociálních služeb ke zlepšení hodnocení kvality dle standardů kvality sociálních služeb. Přesto však se stále ukazují některé standardy jako problematické a existuje řada sociálních služeb s vysokým počtem nenaplněných zásadních kritérií.

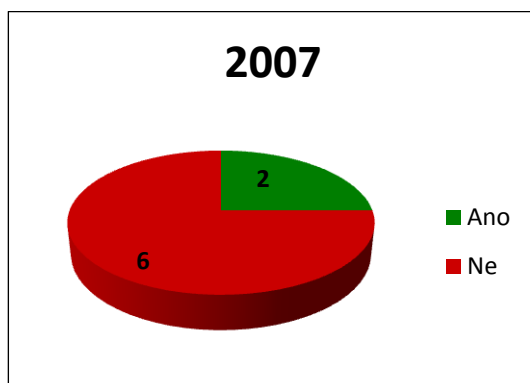
V samotném konci kapitoly připojuji graf, který je zajímavým shrnutím výsledků všech provedených inspekcí do konce roku 2010.

Za ním následují výšečové grafy, zobrazující naplnění veřejného závazku za jednotlivé roky.

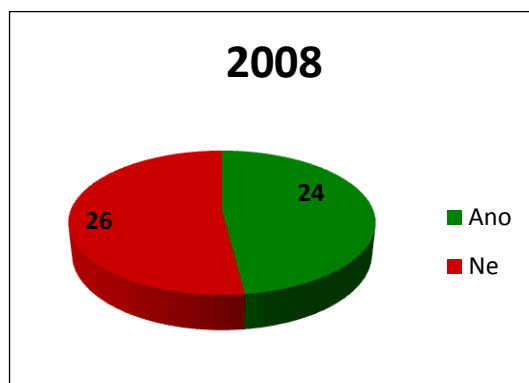


Graf 9

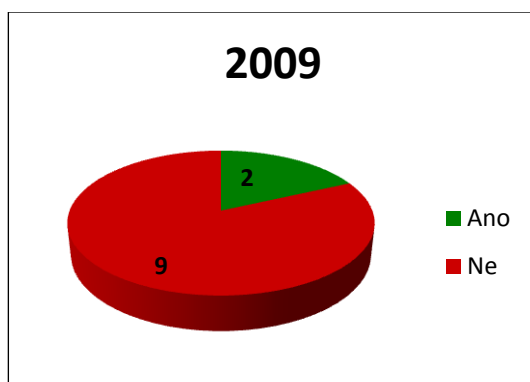
Naplnění veřejného závazku za jednotlivé roky



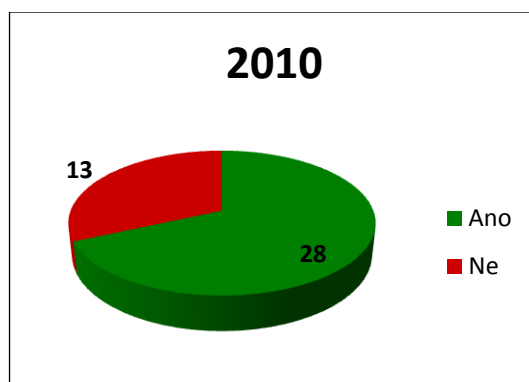
Graf 10



Graf 11



Graf 12



Graf 13

II. Výzkumná část

5 Úvod do výzkumné části. Metodologie výzkumu

Po teoretickém vymezení standardů kvality sociálních služeb bych se v následujícím textu chtěla pokusit nahlédnout do vnímání problematiky těmi, kteří se na jejich praktické realizaci podílejí, tedy jsou zodpovědní za kvalitu služby. Jde o její poskytovatele.

S ohledem na **cíl** výzkumné části práce, kterým je **zjistit**, jaký je v současné době – čtyři roky po účinnosti zákona o sociálních službách – **pohled poskytovatelů sociálních služeb** v Jihomoravském kraji (konkrétně v okresech Brno – město a Brno – venkov) na standardy kvality sociálních služeb, jak sami poskytovatelé hodnotí proces tvorby standardů kvality a jeho vliv na kvalitu služeb, jak se jejich postoje vyvíjely, jaké jsou jejich vlastní zkušenosti, jsem pro své zkoumání zvolila **kvalitativní výzkum**.

Stěžejním dílem, které bylo podkladem pro mé vlastní zkoumání a z něhož jsem metodologicky čerpala, je kniha dvojice autorů Anselma Strausse a Juliet Corbinové *Základy kvalitativního výzkumu – Postupy a techniky metody zakotvené teorie*.

Autoři definují kvalitativní výzkum takto: „*Termínem kvalitativní výzkum rozumíme jakýkoliv výzkum, jehož výsledků se nedosahuje pomocí statistických procedur nebo jiných způsobů kvantifikace. ...*“ (Strauss, A., Corbinová, J. *Základy kvalitativního výzkumu – Postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Boskovice: Nakladatelství Albert, 1999, s. 10).

V uvedeném díle jsem získala potvrzení správnosti své volby typu výzkumu. Hned v úvodním textu jsou popsány důvody, proč provádět kvalitativní výzkum: „*... důvodem je podstata zkoumaného problému. Některé zkoumané oblasti se hodí spíše pro kvalitativní typy výzkumu. To je třeba případ výzkumu, který se snaží odhalit podstatu něčích zkušeností s určitým jevem, ... Kvalitativní metody se užívají k odhalení a porozumění tomu, co je podstatou jevů, o nichž toho ještě moc nevíme. ... V neposlední řadě mohou kvalitativní metody pomoci získat o jevu detailní informace, které se kvantitativními metodami obtížně podchycují.*“ (tamtéž, s. 11). Domnívám se, že citace přesně vystihuje a zdůvodňuje, proč s ohledem na zaměření a cíl práce volit kvalitativní metodu zkoumání.

Pozornost je v úvodu výše zmíněného díla věnována dále složkám výzkumu. Jedná se o tři hlavní složky: údaje, analytické nebo interpretační postupy, na jejichž základě docházíme k závěrům nebo teoriím a písemné a ústní výzkumné zprávy. Jako nejčastější zdroje údajů autoři uvádějí rozhovory a pozorování. Zdrojem mého výzkumu (průzkumu) se staly **rozhovory**.

6 Průzkum

V předchozím textu, který se týkal metodologické stránky věci, jsem používala pojem „výzkum“. Pokud budu hovořit o svém vlastním výzkumu, budu jej označovat jako „průzkum“. Důvodem je omezený počet respondentů, o němž se však domnívám, že je pro účely bakalářské práce dostačující.

6.1 Kritéria pro výběr respondentů

Respondenty mého průzkumu tvoří celkem 7 zástupců (vedoucích či pracovníků) sociálních služeb, které se nacházejí na území Jihomoravského kraje, konkrétně v okresech Brno – město a Brno – venkov. Záměrně se nejedná o zástupce poskytovatelů, ale přímo zástupce jednotlivých sociálních služeb, neboť rovněž inspekce je zaměřena a hodnotí kvalitu vždy každé sociální služby zvlášť, z čehož vyplývá, že standardy kvality sociálních služeb je nutno tvořit pro každou sociální službu zvlášť.

Pro rozrůzněnost a možnou pestrost pohledů byli respondenti vybíráni tak, aby se druh sociální služby neopakoval. Záměrně mají své zastoupení 3 pobytové služby, které obecně představují největší riziko ohrožení práv svých uživatelů, úmysl je i ve volbě některých druhů služeb, jejichž počet je v daném regionu vyšší než těch ostatních. Sociální služby byly dále vybírány způsobem, aby měly své zastoupení státní i nestátní organizace. Důležitým prvkem ve výběru se ukázala rovněž ochota zkoumaných osob podílet se na výzkumu – řada oslovených vedoucích jednotlivých služeb poskytnutí rozhovoru odmítla. Pro maximální možnou vyrovnanost postavení sociálních služeb vzhledem k faktu uskutečněné či neuskutečněné inspekce byly do průzkumu zahrnuty 3 sociální služby, u nichž inspekce proběhla a 4, u nichž dosud provedena nebyla.

6.2 Vybraní respondenti

Sociální služby, jejichž vedoucí či pracovníci se stali respondenty pro můj průzkum, jsou tyto:

- sociální rehabilitace
- domovy pro seniory
- domovy pro osoby se zdravotním postižením
- sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením
- odborné sociální poradenství
- osobní asistence
- domovy se zvláštním režimem

Následující tabulka podává stručnou charakteristiku jednotlivých konkrétních respondentů (týká se jejich působení v sociálních službách), kteří se mnou za organizaci hovořili. Uvedené označení respondentů budu používat v dalším textu.

Označení respondenta	Druh sociální služby	Pracovní pozice v sociální službě	Počet let na této pozici	Vzdělání	Délka praxe v sociálních službách
R1	sociální rehabilitace	vedoucí	4 roky	VŠ, obor sociální práce	8 let (ve stejné organizaci)
R2	domovy pro seniory	ředitelka	23 let	VŠ, obor sociologie	23 let (ve stejné organizaci)
R3	domovy pro osoby se zdravotním postižením	ředitelka	12 let (s přestávkou osmi měsíců)	VŠ, speciální pedagogika	45 let
R4	sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením	vedoucí výuky plavání, sociální pracovník	5 let	VŠ, veterinární hygiena + kurs dle zákona o sociálních službách (150 hodin)	8 let (3 roky dobrovolník, ve stejné organizaci)
R5	odborné sociální poradenství	ředitelka organizace, odborný garant sociální služby	8 let	VŠ, sociologie	20 let
R6	osobní asistence	vedoucí	3 roky	VOŠ, obor sociální práce	8 let
R7	domovy se zvláštním režimem	sociální pracovnice, instruktorka terapie, metodik práce služeb sociální péče	3 roky	VŠ, obor sociální práce	3,5 roku (ve stejné organizaci)

Průzkum probíhal v únoru a březnu roku 2011.

Rozhovory se uskutečnily v souladu s etickými zásadami výzkumu – všichni respondenti byli ujištěni o zachování anonymity a vyslovili souhlas s rozhovorem.

6.3 Struktura rozhovoru. Výzkumná otázka

Strukturu rozhovoru jsem si dopředu pečlivě připravila, a to tak, abych získala odpovědi relevantní **cíli** mého průzkumu (o něm jsem hovořila výše) a **výzkumné otázky**.

Dle již citovaného díla autorů Strauss – Corbinová „...*důležitým aspektem výzkumné otázky je vymezení hranic toho, co se bude zkoumat.*“ (Strauss, A., Corbinová, J. Základy kvalitativního výzkumu – Postupy a techniky metody zakotvené teorie. Boskovice: Nakladatelství Albert, 1999, s. 24). Výzkumná otázka tedy „... *umožňuje zúžit výzkumný problém na velikost, která je reálně zkoumatelná.*“ (tamtéž, s. 24). Autoři shrnují podstatu výzkumné otázky následovně: „*Výzkumnou otázkou je ve výzkumu podle zakotvené teorie výrok, který identifikuje zkoumaný jev. Tento výrok říká, na co přesně se chceme zaměřit a co chceme o daném předmětu vědět. U zakotvené teorie se otázky často orientují na dění a průběh.*“ (tamtéž, s. 24).

Výzkumná otázka, kterou jsem si stanovila pro vlastní průzkum:

Jakým způsobem poskytovatelé vnímají kvalitu sociální služby – jak přemýšlejí o podstatných otázkách, vztahujících se ke kvalitě, jak na ně dokážou odpovědět a zejména jaký je jejich pohled na standardy kvality sociálních služeb a průběh práce na nich?

Soubor otázek, které jsem respondentům kladla:

1. Co je pro vás při poskytování sociálních služeb vůbec nejdůležitější?
2. Jak podle vás vaše služba konkrétně přispívá k sociálnímu začleňování uživatelů? Jak podporuje jejich nezávislost a samostatnost zapojovat se do běžného života?
3. Odkdy jste ve vaší službě začali pracovat na standardech kvality sociálních služeb? Proč právě tehdy? Jak jste se k nim dostali? Co/kdo vás k nim přivedlo/přivedl?
4. Jaký byl váš počáteční postoj ke standardům a jak se vyvíjel váš vztah a postoj ke standardům kvality sociálních služeb od seznámení se s nimi po současnost? Co ovlivnilo případnou změnu v tomto vývoji?
5. Jak probíhalo zavádění standardů? Jak vypadala práce na nich ve vaší službě?
6. Stalo se vám, že jste nabyli dojmu, že práce na standardech celkově nebo v nějaké konkrétní oblasti znamená zbytečnou práci navíc?
7. Setkali jste se s neochotou některých pracovníků přijmout změnu? Jak jste pak tento jejich postoj řešili? Jak byste charakterizovali pracovníky, kteří měli negativní postoj ke standardům? Jaký byl postoj zřizovatele/statutárního zástupce?

8. Reagovali nějak na změnu uživatelé? Zaznamenali ji?
9. Vnímáte vy sami rozdíl v poskytování služby před zavedením standardů ve vaší službě a dnes?
10. Znamenají pro vás standardy přínos? V čem konkrétně? V jaké konkrétní oblasti se vám práce na standardech zjednotila a kdy jste měli pocit, že práce má smysl? Jak se práce na standardech podle vás promítá do kvality služby?
11. Pokud bude odpověď, že poskytovatel nevnímá přínos, položit dotaz: v čem vnímáte negativum? Jak byste vy sami navrhli alternativní způsob hodnocení kvality služby?
12. Uvědomujete si, vybavíte si konkrétní situaci, oblast, kterou byste bez přemýšlení nad standardy nevnímali, neřešili?
13. Jak byste pojmenovali největší problém související s poskytováním sociálních služeb (i obecně, i pro vás konkrétně) a s kvalitou sociální služby? Co vám v souvislosti s poskytováním služby působí největší obtíže?
14. Který standard vám působí největší obtíže a proč? V čem se to projevuje?
15. Naopak – v které oblasti si myslíte, že už jste si jistí, co vám jde dobře?
16. Řada standardů požaduje mít zpracované písemné pracovní postupy. Domníváte se, že je to důležité? Pokud ano, v čem?
17. Přemýšleli jste o nějaké změně, kterou byste v oblasti kvality sociálních služeb navrhli? Kritický pohled na standardy kvality sociálních služeb.
18. Jak probíhá ve vaší službě vzdělávání v oblasti kvality služby (standardů)? Jakým způsobem dochází k předávání informací?
19. Co se vám vybaví, když se řekne „inspekce poskytování sociálních služeb“? Máte vlastní zkušenosti s inspekcí, inspektory? Pokud ne, máte o nich nějaké informace od jiných poskytovatelů?

Připraveného souboru otázek jsem se do značné míry držela, i když byly v některých případech mírně upravovány či doplňovány o některé další, které logicky navazovaly na respondentovu řeč. Lze tedy říci, že se jednalo o polostandardizovaný rozhovor. První rozhovor s respondentem mě utvrdil v domněnce, že otázky mají velkou výtěžnost a poskytují dostatek materiálu pro analýzu. V průběhu dalších rozhovorů byly doplněny jen o některé další podotázky. Kompletní a doslovný přepis rozhovorů je obsažen v Příloze č. 1.

6.4 Teoretické vymezení analýzy

„Analýza v zakotvené teorii se skládá ze tří hlavních typů kódování. Jsou to: (a) otevřené kódování, (b) axiální kódování a (c) selektivní kódování.“ (Strauss, A., Corbinová, J. *Základy kvalitativního výzkumu – Postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Boskovice: Nakladatelství Albert, 1999, s. 40).

Pro účely své bakalářské práce jsem zvolila otevřené kódování.

„Otevřené kódování je část analýzy, která se zabývá označováním a kategorizací pojmů pomocí pečlivého studia údajů. ... Během otevřeného kódování jsou údaje rozebrány na samostatné části a pečlivě prostudovány, porovnáním jsou zjištěny podobnosti a rozdíly, a také jsou kladeny otázky o jevech údají reprezentovaných. Během tohoto procesu jsou zvažovány a zkoumány naše vlastní i cizí domněnky o jevu, což vede k novým objevům.“ (tamtéž, s. 43).

6.5 Vlastní analýza získaných údajů. Kategorizace údajů

Při provádění analýzy z ní vyplynuly kategorie a subkategorie, kterými se budu podrobně zabývat v následujících podkapitolách. V úvodu pro lepší orientaci podávám jejich přehled.

Kategorie „O co jde především (neboli na prvním místě uživatel)“

Kategorie „Chápání pojmu sociální začleňování“

Kategorie „Největší problém“

Subkategorie „Otázka financí“

Subkategorie „Otázka personálního zajištění služby“

Subkategorie „Ostatní soukromé „boje““

Kategorie „Metodiky a písemná dokumentace aneb co je psáno...“

Kategorie „Standardy kvality sociálních služeb“

Subkategorie „Vývoj postoje“

Subkategorie „Proces zavádění SQSS“

Subkategorie „Před a po“

Subkategorie „Co práce na standardech konkrétně přinesla do kvality služby“

Subkategorie „Uživatel – jak celý proces může vnímat on“

Subkategorie „Standardy jako osvícení?“

Subkategorie „Pohled očima kritika“

Kategorie „Inspekce poskytování sociálních služeb“

6.5.1 Kategorie „O co jde především (neboli na prvním místě uživatel)“

Všem respondentům jsem pokládala otázku, která měla za cíl zjistit, co považují oni sami při poskytování sociálních služeb za vůbec to nejdůležitější. Tak vznikla první kategorie, která vyplynula z jejich jednoznačných odpovědí:

Respondent R1: *„Ráda bych to vztahovala na klienty, abychom mohli podpořit motivovaného klienta...“*

Respondent R6: *„Asi respektovat potřeby klientů, nějak se jim snažit vyjít vstříc.“*

Respondent R7: *„Asi aby ten klient byl... spokojený klient, takže potom zajistit tu službu tak, aby tomu klientovi vyhovovala, přizpůsobit to těm individuálním potřebám toho klienta.“*

Respondent R3: *„Nejdůležitější při poskytování sociálních služeb... udělat každému sociální službu individuálně na míru.“... „To je, jak když postavíte dům. Dům pro člověka, o kterém víte, že má postižení a musíte to udělat podle jeho přání. Někdy se to nedá úplně ani splnit. Ale tu metu musíte pořád vidět.“*

Respondent R5: *„Asi patrně to, že musím rozumět tomu smyslu, tomu účelu a tomu poslání a musím být přesvědčena o tom, že to pro klienty má nějaký význam. Že kdyby tohleto nebylo, tak bych tu službu nemohla poskytovat.“*

Respondent R4: *„...pro mě je důležitá komunikace a nebo – naší snahou je nebo máme v cílech pochopení a porozumění druhého člověka, ..., máme to i v poslání, proto je pro nás důležitá komunikace a pochopení druhého člověka.“*

Respondent R2: *„Peníze, kvalitní personál. Z těch peněz vyplývá, že si můžu dopřát personál, plus patřičný materiální vybavení, aby to vyhovovalo službě, klientům.“*

Všechny odpovědi jsou zaměřeny na klienta, ať již jde o jeho podporu, respekt k němu, spokojenost, individuální potřeby, porozumění. Odpověď respondenta R5 se zabývá pochopením smyslu a účelu poskytování sociální služby a vztahuje tyto pojmy k významu pro klienty. Současně zdůrazňuje absolutní nutnost existence znalosti smyslu jako podmínku pro poskytování služby. Také respondent R2 se v odpovědi dostává ke klientovi, byť zpočátku hovoří o penězích a personálu, ale ty pro něj – jak odpovědi rozumím – mohou představovat prostředky na cestě k cíli, kterým je klient. Tato shoda všech respondentů v hledání toho nejdůležitějšího v oblasti poskytování sociálních služeb je pro mě velmi pozitivním zjištěním a považuji ji za dobrý signál, protože: o co, lépe řečeno o koho, jiného tu jde především, když by to nebyl právě klient?

6.5.2 Kategorie „Chápání pojmu sociální začleňování“

Vztahování sociální služby k pojmu sociálního začleňování, který je základním prvkem, základním stavebním kamenem zákona o sociálních službách, pojmem, jehož význam je třeba mít vždy na paměti, pokud se ptáme, zdali sociální služba naplňuje svůj smysl, jsem při svém výzkumu nemohla opomenout.

Ukázalo se rozdílné vnímání pojmu. V některých případech pro respondenty sociální začleňování úzce souviselo již se samotnou podstatou služby, a tak jeho naplňování respondenti považovali za samozřejmé:

Respondent R1 *„To jsou věci, na kterých je celá ta služba postavena, i naše vize je, že když člověk má postižení, tak může žít, jak chce, jak si přeje. ... Věškeré aktivity, které děláme, k tomu vedou.“*

Respondent R6 *„V podstatě už poskytováním té osobní asistence, o tom ta služba je, že napomáhá k integraci.“*

Podobně respondent R5, ředitelka organizace, která poskytuje odborné sociální poradenství, svými slovy popsala, jak samotná činnost poradenství směřuje k sociálnímu začleňování uživatelů: *„... k sociálnímu začleňování přispívá, že spousta lidí se nedokáže orientovat v té sociálně ekonomické situaci, ten život je tak složitý, že narůstá skupina lidí, u kterých nedostačují jejich znalosti k plnohodnotnému životu. Takže to, co přispívá k sociálnímu začleňování, je, že s ohledem na možnosti a schopnosti toho klienta se mu dostává takové podpory a pomoci, aby se neocítl mezi sociálně vyloučenými. To, že je ohrožen sociálním vyloučením, je apriori, a proto je naším klientem.“*

V naplňování pojmu sociálního začleňování, lze říci, že rovněž z důvodu podstaty služby samotné, nespatoval problém ani respondent R4: *„Tím vlastně, že je to aktivizační sociální služba, oni vlastně plavou, navštěvují výuku plavání, tak zaprvé mají styk, dostávají se mezi obyčejné lidi, mezi veřejnost. ... Když jezdíme na akce, dochází k začleňování, vytváření vztahů, ať kamarádských nebo přátelských. Tím, že jezdíme na akce, kde dochází ke kontaktům, není tam ten plot, jak je v nějakém ústavu.“*

Zajímavým zjištěním je skutečnost, která vyplynula z následujících dvou odpovědí respondentů sociálních služeb, poskytujících pobytové služby (konkrétně se jednalo v prvním případě o domov pro osoby se zdravotním postižením, ve druhém o domov se zvláštním režimem). Z jejich slov bylo znát, že cítí jisté omezení v možnosti naplňování sociálního začleňování a pojem vztahují pouze na určitou skupinu uživatelů:

Respondent R3 pojem sociálního začleňování vztáhl jen na ty, kteří mohou v zařízení ukončit pobyt buď přechodem do chráněného bydlení, nebo návratem zpět do rodiny, a těmito způsoby dojde k zapojení do „běžného života“: *„Ano. Je to v podstatě ta integrace. A ta se může týkat jen integrovatelných klientů, to znamená, že se nemůže týkat těch, kteří mohou například být nebezpeční sobě nebo svému okolí. Takže máme*

vytipované klienty, kteří mají ve svém individuálním plánu přímo cíl odchod do běžného života. Takže u nás je to buď odchod do chráněného bydlení, nebo zpět do rodiny, ...“

Respondent R7 spatřuje problém v plné realizaci sociálního začleňování u uživatelů, kteří mají nějaké zdravotní omezení, nemoc: *„To je dost, to je těžký, protože ti klienti dost často jsou imobilní, hůře mobilní, takže jakože už nejsou v tom veřejném životě, snažíme se jim zajistit hodně domácí prostředí, aby to bylo hodně podobný prostředí, na který byli zvyklí. Tam je trochu problém s tou návazností na další služby. Snažíme se, aby chodili třeba do cukrárny, kdyby někdo chtěl do obchodu. Tam jinak potom „dochází“ ty služby za téma klientama. Takže hlavně spíš jako aby to bylo příjemný prostředí podobný domácnosti, co nejpodobnější tomu přirozenému prostředí. Samozřejmě pomáhat při soběstačnosti, aby ten člověk byl co nejdéle soběstačný a přizpůsobovat ten program jejich potřebám, který jsou specifický právě kvůli té nemoci.“*

Přitom zákonodárce sociální začleňování chápe jako něco, co je **podmínkou** při poskytování jakékoliv sociální služby kterémukoliv uživateli. Nikoho nevyjímaje. Přičemž samozřejmě neoddiskutovatelným faktem zůstává skutečnost, že v případě některých uživatelů bude složitější obsah pojmu naplnit, tedy jeho praktická realizace bude obtížněji uskutečnitelná.

U respondenta R7 jsem si dala předchozí vyjádření do souvislosti s následujícím: *„... u té inspekce – že je nezajímalo to personální zajištění služby, že je zajímalo, aby se častěji koupalo, aby chodili častěji ven... muselo by být víc pracovníků a na to zase nejsou finance.“* Argument nízkého počtu pracovníků nemůže být argumentem pro nenaplňování sociálního začleňování.

Současně však vyvstává v této souvislosti otázka, zdali by služby, které svým posláním a snahou o jeho naplnění směřují k obecným cílům sociálních služeb, daným zákonem o sociálních službách, neměly být označeny jako ty, jimž je potřeba poskytnout jistou zvýšenou finanční podporu. Aby totiž existovala zpětná vazba a provázanost systému – analýzou inspekčních zpráv zjistit, která služba si „zaslouží“ podporu, protože sice obsahuje prvky kvalitní služby, avšak pro jejich plnou realizaci objektivně nemá dostatek finančních prostředků. Nejsem kompetentní osobou v oblasti financí, pouze mě úvahy vedou tímto směrem a domnívám se, že po uplynutí jistého období, jisté etapy provádění inspekcí (nejdříve tehdy, až budou provedeny inspekce typu A u všech sociálních služeb) by se kraje a Ministerstvo práce a sociálních věcí měly zabývat důkladnou analýzou inspekčních zpráv i z tohoto hlediska a zohlednit výstupy z nich následně v dotačním řízení. Připojuji ještě s touto úvahou související názor respondenta Respondent R1, který uspěl při inspekci poskytování sociálních služeb: *„... S financováním je to špatné, doufala jsem, že to bude právě lepší, když bude služba kvalitní, protože ta vyžaduje víc peněz. Ale to nikdo nezohledňuje. Kdykoliv se bavíme o nějaké kvalitě, nikdo to nechce nijak zhodnotit. ...“*

Z odpovědi respondenta R2, kterým byla ředitelka třetí, tedy poslední, pobytové služby, zahrnuté do výzkumu, jsem nejprve necítila obtíže v procesu sociálního začleňování,

když situaci popsal takto: *„Toto je hodně otevřený zařízení, takže to záleží na zdravotním stavu toho klienta. Pokud je schopen vycházet. Tady nejsou žádný návštěvní hodiny. Nemají povinnost se nás ptát, jdou si, kdy chtějí, kam chtějí. Ti, co nemohou, tak je vozíme kam potřebují – na výlety, do divadel, vyřídit si občanky, doklady... Těm, co to nezvládnou, tak zveme odborníky sem. Nemají pocit nějakýho omezení.“*

Nutno však podotknout, že jde o domov pro seniory, transformovaný z původního domova – penzionu pro důchodce⁶, jehož mnozí klienti ještě ani dnes nepotřebují jakoukoli míru podpory ze strany poskytovatele a svá přání realizují podle své vlastní vůle, nezávisle na poskytovateli. Z tohoto důvodu je zde prozatím celková práce s uživateli daleko méně náročná.

Ovšem na jiném místě v rozhovoru s respondentem R2 se objevila slova, která dokládají skeptický postoj k procesu sociálního začleňování (vysvětlují si jej jako důsledek přetrvávajících stereotypů v myšlení z doby před účinností zákona o sociálních službách) i u něj: *„... Když jen vezmu paragraf dvě (jde si pro zákon o sociálních službách), tak jak můžu posilovat jeho sociální začleňování, když mně sem vemou člověka z eldéenky, tak to sociální začleňování nejde dycky. ...“*

6.5.3 Kategorie „Největší problém“

6.5.3.1 Subkategorie „Otázka financí“

Částečně byl obsah uvedené subkategorie rozebrán v předchozím textu. Jevy, které jsem v rozhovorech objevila jako stěžejní, se pochopitelně prolínají, souvisejí spolu a nelze je proto někdy zcela oddělit a vnímat bez vzájemných souvislostí – to by bylo na škodu věci. Hovořím zde nyní o otázce financí. Tu někteří respondenti pojmenovali jako ať již svůj, nebo obecný, největší problém při poskytování sociálních služeb. Krom výše uvedených vyjádření respondentů v předchozí kategorii se k financím vztahovaly následující výroky:

Přímo na otázku, která měla za cíl zjistit, co je považováno za největší problém související s poskytováním sociálních služeb, odpověděl respondent R7: *„...Samozřejmě jsou to i finanční otázky té služby, ta nejistota, že se čeká na dotace...“*

Obdobně i respondent R2: *„Tam je riziko těch peněz, že by nebyly. To nenadávám, zatím byly.“*

A krom jiného zahrnul pod největší problém související s poskytováním sociálních služeb i respondent R4: *„Tak financování. Spíš je to i o tom, že ta situace je nejasná. Vždycky, když dáváme projekty na MPSV, tak nikdy člověk neví, kolik dostane, jestli se vám ta služba aspoň z části pokryje.“*

⁶ Jedná se o druh zařízení, který zanikl s účinností zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Spíše než sociální situaci žadatele (dle tehdejší terminologie; dnes bychom řekli zájemce o službu) řešil situací bytovou a klienty tohoto zařízení se stali senioři se statutem starobního důchodce, u nichž však nebyla podmínka potřeby poskytování sociální služby, možno říci naopak – bylo žádoucí, aby žádnou sociální službu či podporu nebo pomoc nevyžadovali.

V jiné souvislosti (sice ne v souvislosti s otázkou na největší problém, ale přesto lze vidět, že otázce financí přikládá značný význam) zmínil finance i respondent R3: „... nám začali vykládat, že se budou dělat standardy kvality a že to není o penězích. Není to pravda, je to i o penězích. Dobře. Jestliže máte ve standardech, že má klient právo bydlet v jednolůžkovém pokoji, tak je to o penězích. Ve standardech, co mně chybí je to, že nikdo nebyl schopen říct minimální požadavky na personál pro osoby se zdravotním postižením atd. A to jsou peníze.“

6.5.3.2 Subkategorie „Otázka personálního zajištění služby“

Odpověď respondenta R3 na otázku zjišťující největší problém související s poskytováním sociálních služeb byla jednoznačná a stručná: „Personál. Neustále vzdělávání a školení personálu.“ Širší vyjádření poskytl respondent v jiných souvislostech: „Byla to práce s personálem, osvěta, poučení jednotlivých pracovníků. ... že personál si myslí, že klient nemá žádná práva. To si myslí dost lidí. Dělam anonymní ankety. A tam se to dozvím od personálu. Řada personálu je zatížena tím „my ho máme na starost a on musí poslouchat.“ Ale my mu musíme vyhovět. Třeba nesmíte otevřít skříň bez jeho přítomnosti – teď to v těch hlavách otočit. ... Dosáhnout toho, aby byl partnerskej vztah, to je problém. Kritizování klienta na chodbě. ... A změnit to myšlení v hlavě je dost problém. Rozumíte, je potřeba si uvědomit, že standardy jsou pro personál, aby byly dobré služby, aby i cílová populace věděla, co může požadovat od zařízení. ... V tom personálu se to táhne od té doby, kdy byli školeni k tomu, že toto je pacient a bude poslouchat. Zdravotní sestry zvlášť, to jim z těch hlav nedostanete.“

Z takto rozsáhlého popisu je markantní, jak velký problém pro respondentku náročná práce s personálem představuje. S ohledem na svou praxi v oblasti inspekce poskytování sociálních služeb velmi dobře vím, o čem hovoří; setkala jsem se s pracovníky, kteří přesně vyhovovali popisu respondentky. A – jak mi potvrdila sama respondentka – problém je daleko výraznější u pracovníků, kteří si nesou nějaké způsoby a návyky z doby minulé a pracují u poskytovatele delší dobu. Tím však nechci rozhodně nějak „nálepkovat“, protože existuje řada lidí, kteří ve své profesi neustrnuli a chtějí se dále vzdělávat a nové věci, které směřují ke zkvalitnění služby pro uživatele, jsou schopni a ochotni přijmout.

6.5.3.3 Subkategorie „Ostatní soukromé „boje““

Pod touto subkategorií uvádím některé další problémy, které respondenti sdělovali a u nichž nelze najít společného jmenovatele.

Krom již výše uvedeného vyjádření, týkajícího se financí, respondent R7 dále jako problém, s nímž se potýká, uvedl obtížnost naplnění některých požadavků standardů, respektive zákona o sociálních službách: „...s ohledem na ty standardy – standardy něco vyžadují, ale někdy to není možný to splnit. Třeba u toho zavolání lékaře, než použijeme opatření omezující pohyb osob. ...“

Vyjádření respondenta R4 se také týká standardů kvality sociálních služeb. Pro respondenta je těžké jejich zavádění do praxe a dále vyjadřuje názor o subjektivním

hodnocení inspektora: „Jako pro ty služby si myslím, že každý se určitě pere se zaváděním standardů do praxe. Pak si myslím, že jsou ty inspekce, Nevím, jak moc probíhají, do jaké míry, myslím si, že záleží na subjektivním pocitu toho inspektora. ...“

Vyjádření respondenta R1 je o těžkostech při komunikaci s úřadem: „Čerstvý zážitek z „kraje“, z vyjednávání. Chápu, že úředníci musí dodržovat postupy, ale když to člověk potom musí zavádět do praxe... Myslím, že to poškozuje klienty, je to i na úkor služby. Tohle bylo v rámci individuálního projektu. Šlo o finance, o podmínky, vykazování, nastavení služby. Nějaké údaje musíme hlásit do registru, potom ministerstvu hlásit něco jiného. Oni dodržují postup, jim to nevádí. Vedeme trojí evidenci čísel. Intervenci zapisují proto, pro práci s klientem, ne proto, že to po mně někdo chce. ...“

O komunikaci s úřadem, konkrétně se zde jednalo o špatné fungování systému orgánů sociálně právní ochrany dětí, který nepodléhá žádnému hodnocení kvality, se vyjádřil respondent R5: „No tak možná i to, že v rámci toho poskytování se dostáváme do kontaktu a spolupráce s jinými organizacemi, které žádné standardy kvality nemají a dostáváme se do určitých metodických a procedurálních rozporů. U nás je to i ta otázka špatného fungování systému péče o ohrožené děti, systému orgánů sociálně právní ochrany dětí. Pořád klient není často vnímán jako partner, ale je tam uplatňována nějaká moc. A že sociální práce a pomoc a kontrola, to je velké téma, které v rámci sociální služby vždycky nastává.“ Názor respondenta mě velmi zaujal. Musí být pro respondenta skutečně velmi obtížné vypořádat se s takovou situací, kdy je účasten jednání pracovníka orgánu sociálně právní ochrany s uživatelem a musí reagovat na situaci, kdy jsou práva uživatele porušována.

Vyjádření respondenta R6 se týkalo nutnosti jasného legislativního rámce sociální služby (konkrétně osobní asistence): „Tak v podstatě při poslední konzultaci, cvičně inspekci, jsme se dozvěděli, že bychom měli mít zpracované postupy pro jednotlivé činnosti dané zákonem. Největší problém jsou výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti. Máme asistentky, které jsou vzdělané, s těmi dětmi odborně pracují a my jsme se dozvěděli, že nemohou s nimi odborně pracovat. Takže, kde jsou ty limity. Protože pak přijde inspektor a řekne, že to máme špatně. Není o co se opřít, z čeho bychom my mohli vycházet, abychom si stanovili limity pro svoji službu.“

Problematika přesnějšího vymezení legislativy v některých oblastech (aspektech) poskytování sociálních služeb bude ještě dále rozebrána v subkategorii „Pohled očima kritika“.

Souhrnně řečeno – ostatní tíživé problémy pro respondenty představuje naplňování standardů kvality sociálních služeb, komunikace s úřady a vymezení legislativy v některých případech.

6.5.4 Kategorie „Metodiky a písemná dokumentace aneb co je psáno...“

Respondent R1 shrnul důležitost písemně zpracovaných pracovních postupů (metodik) v jejich transparentnosti i v kontinuitě poskytování služby, současně zmínil náročnost procesu: „... *Předávání informací případným nástupcům, zástupu, aby i ostatní věděli, jak se zachovat. Když nás napadne nějaká nová suprová myšlenka, tak když vidím ty dokumenty, kde se to všechno má změnit, tak je to těžký. ...*“ A na jiném místě, v jiné souvislosti: „... *Postupem času vnímám, že nás k tomu něco donutilo, že nějaké věci jsme si líp uspořádali, dali do metodik. To, co mi přišlo nejdřív jako „opruz“, teď vnímám, že se z toho dá čerpat. Ten výstup z toho je. Jsem ráda, že to je nějak nastaveno. ...*“

Respondent R2 je přiveden vlastní úvahou do oblasti písemné dokumentace dotazem na zbytečnou práci navíc: „*Je to práce navíc, ale zbytečná není. Je to výkaz práce, pojistka, když je někdo napadne, že něco neudělali, řeknou: podívej, tady je to všechno napsané. Je to i v rámci předávání informací. Předávám to, nemůže mně nikdo zapřít, že jsem to neudělal.*“ A při dotazu, zdali vnímá rozdíl v poskytování služby před zavedením standardů a nyní, se opět rozhovořil k tématu metodik a vedení písemné dokumentace: „*Ono se to dřív dělalo, akorát se toho tolik nezapisovalo. V rozsahu služeb ne, spíš v systému písemného podchycení. Možná taky je to dobrý v tom sjednocení pracovních postupů, protože je to vypracovaný písemně, je to pojistka, že takhle je to daný a ne že si to každá pečovatelka bude dělat jinak.*“ Závěrečnými slovy je konstatována důležitost opět z důvodu zajištění transparentnosti služby.

Lze říci, že dokumentace je pro respondenta R2 stěžejním prvkem, neboť se k ní dostal v průběhu rozhovoru již potřetí, když popisoval proces zavádění standardů ve službě, kterou řídí: „... *Pořád nadávají, že je hodně byrokracie. Tak jsem jim řekla: tak mně ukažte, kterej papír můžeme vyhodit. Tak naznali, že žádnéj nejde vyhodit. Jsou to pro ně i důkazy, vidí tu dokumentaci i jako svý pomocníky. ...*“

Respondent R4 vnímá důležitost pracovních postupů, když sdělil: „*Určitě. Třeba jsme na to nedávno narazili i vzhledem, když se třeba mění pracovníci, někdo odchází, je to dobře, když jsou ty dokumenty v papírové podobě, tak je to důležitý. I to, co je černé na bílém, tak se ví, že má někdo svá práva a povinnosti.*“ Opět vyjádření transparentnosti, kontinuity a zde i jistoty a danosti kompetencí.

Respondent R3 na otázku, zdali je důležité mít písemně zpracované pracovní postupy, odpověděl: „*V jaké formě by to teda bylo? To je potřeba. Já osobně jsem pro to, aby byla vypracovaná kuchařka.*“ K otázce, která se ptá, zdali se v souvislosti se standardy kvality sociálních služeb může v nějaké oblasti hovořit o zbytečné práci navíc, uvádí: „*Administrativa. Bujná administrativa. Kdyby byla „kuchařka“, tak je to jiný. Ale k tomu to směřuje. Od roku 2012 se budou psát výkony. A bude se k tomu zřejmě muset vyrobit kuchařka. A pak to bude jednodušší. ...*“

Respondent R6 podobně zmínil: „*Určitě se navýšila administrativa.*“ A k otázkám důležitosti písemného zpracování i smyslu práce na standardech a jejich přínosu podotkl

opět v duchu názoru, vyjadřujícího transparentnost, kontinuitu a danost postupů (i kompetenci): „*Tak postupy máme, domnívám se, že je to důležité mít napsané. Člověk nemá kapacitu si to pamatovat. Při nástupu nových pracovníků je to taky důležité, nemusím všechno odvykládat a taky na spoustu věcí bych mohla zapomenout. ... Přece jen platí, co je psaný, to je daný. ...*“

Jasně vyjádření důležitosti pracovních postupů pro zajištění transparentnosti a návaznosti při poskytování sociální služby lze nalézt i ve slovech respondenta R7, který současně zmínil i náročnost procesu: „*Ono by to asi dobrý bylo, mít na všechno dobrý postupy, už jenom třeba, když nastoupí nový pracovník. Ale přijde mi to dost obtížný je zpracovat, aby byly na všechny situace, který můžou nastat. ... Přínosný to ale je, jak pro ty nové pracovníky, tak pro ty stávající, aby to bylo jednotný a nedocházelo k tomu, že někdo to dělá tak a někdo tak.*“ Respondent R7 dále sdělil, že někteří pracovníci mají problém s přijetím praxe vedení písemné dokumentace: „*Ono je to jak u kterýho pracovníka. Někdo to bral od začátku, ale někdo je proti tomu, že je to dost papírování, do teďka, někteří se podíleli od začátku a i teď se chtějí podílet dál na tu aktualizaci. V podstatě ta praxe je dobrá, ale někoho rozčiluje to papírování. ... Brali to jako zbytečnost, zbytečný papírování, že nemají čas se věnovat klientům. ...*“

Respondent R5 se k metodikám vyjádřil takto: „*Je to důležité, ale je to otázka míry. A ne jenom je písemně zpracovat, ale že podle nich musí ti lidé pracovat. A to není jen otázka písemného zpracování.*“ Na jiném místě uvedl: „*Někde míň může znamenat víc. Je pro mě důležitější, že lidé vědí a rozumí. Rozsáhlá metodika může být zavazující a nemusí být zárukou kvality, může ji omezovat. Sociální práce musí být taky trochu tvůrčí.*“ Respondent zmínil limity písemných metodik a polemizuje nad jejich „všemocností“.

Jak vyplývá z jednotlivých postřehů respondentů, vidí smysl v písemně zpracovaných pracovních postupech pro jejich transparentnost, kontinuitu služby, což vede k jistotě, danosti a platnosti postupů a pracovníci vědí o svých kompetencích. Pro respondenty metodiky většinou znamenají, že služba je (resp. dle toho, jak deklarují dokumenty „má být“) realizována stále stejným způsobem, na kterém se pracovníci shodli přijetím dokumentace, ať již ji poskytuje ten či onen pracovník, který je u poskytovatele aktuálně zaměstnán či ten, který bude zítra přijat. Lze tedy říct, že v odpovědích respondentů můžeme nalézt porozumění smyslu metodik a vedení písemné dokumentace (alespoň tedy v teoretické rovině) v souladu s požadavkem standardů kvality sociálních služeb.

6.5.5 Kategorie „Standardy kvality sociálních služeb“

6.5.5.1 Subkategorie „Vývoj postoje“

Co mě velmi zajímalo, když jsem si připravovala otázky, které budu poskytovatelům klást, byl vývoj jejich pohledu na problematiku v průběhu doby, jež uplynula od doby jejich seznámení se s nimi až po současnost.

Respondent R2 sděluje svůj jasný, neměnný a akceptující postoj od počátku: „*Já jsem to přijala.*“

Respondent R5 vnímal standardy kvality sociálních služeb jako nástroj pro rozvoj služby: „*Jako můj postoj ke standardům? Určitě se vyvíjel, ale od začátku jsem to brala jako věc, která je nutná, aby bylo nějak stanovený měřítko, nikoliv jenom z hlediska hodnocení z venku, ale především proto, aby se ta služba mohla hodnotit i jako sama a tak se i rozvíjet, v té kvalitě. ...*“

Respondent R6 sdělil pozitivní přístup: „*Nějakým způsobem jsme na nich začli pracovat, že je to forma metodiky naší práce, začali jsme na tom pracovat a vydefinovávat si, jak tu práci dělat chceme. Zdálo se nám to pro naši práci užitečný.*“

Názor respondenta R1 vyjadřuje zklamání z neocenění kvalitní služby: „*Trošku naivní představa zpočátku. Když bude služba dobrá, tak ji bude chtít někdo financovat. Tyhle věci hodnotím, že se nepovedly; pokud se poskytovatel nechlubí, tak to není nikde vidět. ... Celkově to ale nedemotivovalo. ... Myšlenka je správná, jen způsob provádění. Mně to pomůže dovnitř služby, ale další efekt to má minimální. ...*“

Pro respondenta R3 nastal důležitý moment v jeho postoji přijetím právní úpravy, která ukotvila standardy kvality sociálních služeb: „*... Když se to trochu vyprecizovalo a má to oporu v zákoně, tak je to trochu pomoc. Do té doby to bylo rozpačité, co vlastně se chce. I ti inspektoři byli rozpačití. Pokud to má oporu v zákoně, tak je to o něčem jiném. ...*“

Respondent R4 prošel vývojem od obrany a tápání po uvědomění si jak významu (porozumění obsahu), tak přínosu, přičemž vývojová změna postoje byla dána právě poznáním (což je jeden z možných typických procesů v situaci přijímání nových věcí obecně): „*No tak my jsme si všechno přečetli, tak jsme tomu moc nerozuměli, nedokázali jsme si to představit v praxi, nevěděli jsme, co se po nás chce, hodně jsme to řešili vzhledem k inspekci, tak jsme dělali školení s inspektory, kteří nás školili, ... Postupem času jsme přicházeli na to, že to všechno třeba tak děláme, jen je potřeba to zformulovat. Což vlastně trvá až doteď. ... Ze začátku jsme se tomu trochu bránili. Dál když jsme to nějak více poznávali, tak do naší organizace vnesly standardy koncepci ve věcech, které už tam byly, ale bylo to nesystematické. Rozhodně myslím, že v tomhle nám pomohly.*“

Názor respondenta R7 byl částečně uveden již v předchozí kategorii. Respondent hovoří o rozdílných postojích vzhledem k nastavení jednotlivých pracovníků: „*Tak asi ze začátku nikdo moc nadšenej nebyl. ... Ono je to jak u kterýho pracovníka. Někdo to bral od začátku, ale někdo je proti tomu, že je to dost papírování, do teďka, někteří se podíleli od začátku a i teď se chtějí podílet dál na tu aktualizaci. V podstatě ta praxe je dobrá, ale někoho rozčiluje to papírování.*“

Názory jednotlivých zástupců sociálních služeb vyjadřují široké spektrum postojů, které je do značné míry výsledkem jejich zkušeností, rovněž však vychází z profesního

i osobnostního nastavení lidí, pohybujících se ve vedení dané sociální služby: jedním z nich je akceptace (jejíž důvod lze spatřovat v zájmu o kvalitu), kterou vyjádřili první tři citovaní respondenti. Postoj přijetí sdílí i čtvrtý citovaný respondent (ostatně jak jinak by mohl být úspěšný při inspekci), ovšem vzhledem právě ke zkušenosti s inspekci, při níž poskytovatel naplnil standardy kvality sociálních služeb, lze pochopit onu následující reakci – deziluzi z neexistence finančního ohodnocení, jakýsi pocit marnosti snahy, který ale naštěstí nepřevážil, protože poskytovatel nalézá náhradní odměnu – nefinanční – v uspokojení z kvalitně poskytované služby.

I nutnost zákonné úpravy, kterou potřebuje jeden z respondentů k lepšímu „fungování“, je v jistém smyslu pochopitelným postojem. Teprve zákonná úprava umožňuje určité věci lépe ozřejmit a pro některé lidi je tak snadněji uchopitelná.

Domnívám se, že postoj poskytovatele, který dospěl díky poznání a pochopení problematiky k pozitivnímu vnímání standardů kvality sociálních služeb, je velmi častým postojem řady poskytovatelů a nejen těch. Popsaný postoj je přenositelný do řady oblastí lidské činnosti.

Personální otázky byly probrány jako klíčové již v teoretické části práce. Objevily se dále v kategorii „Největší problém“. Lze říci i v souladu s odpovědí respondenta R7, že nastavení jednotlivých pracovníků je pro mnohé poskytovatele velké téma a pro vedoucí pracovníky nelehký úkol a náročná práce, jehož cíl – dosažení změny postojů pracovníků – nemusí být v některých případech realizovatelný.

6.5.5.2 Subkategorie „Proces zavádění SQSS“

Do doby účinnosti zákona o sociálních službách poskytovatel *mohl*, po účinnosti zákona již *musel* – každého se proces zavádění standardů kvality sociálních služeb v nějaké době dotkl. Zajímavé by bylo sledovat, jestli doba počátku práce na standardech kvality sociálních služeb hraje významnou roli pro naplnění standardů kvality sociálních služeb při inspekci; ale to je možná otázka pro další výzkum. Mě zde zajímaly jevy, které provázely proces zavádění standardů kvality.

Odpověď respondenta R1 lze shrnout slovy: týmová práce, komunikace a provázanost tvorby metodických materiálů s praxí: „... *Byli jsme zvyklí spolupracovat, dělat to tak, že „všichni víme všechno“, bylo to důležité, v té komunikaci jsme zjišťovali, jestli chápeme všechno, jak máme chápat. Taky spolupráce s XY (sděluje jméno externího konzultanta – inspektora kvality sociálních služeb – poznámka autorky práce). V rámci organizace sice pracovala každá služba trochu po svém, ale i jsme to dávali dohromady, aby se někdo neodchýlil. Upravovali jsme vnitřní postupy tím, jak jsme to vyzkoušeli, jestli se to osvědčilo v praxi, pokud jsme vymysleli v praxi, tak jsme ji přijali a pak zjišťovali, jestli to je pro klienty správné. ...“*

Respondent R4 rovněž popsal týmovou práci a provázanost praxe a metodik: „... *jsme 4 střediska po celé ČR. Každé středisko vypracovalo standard. Když jsme měli společnou schůzi, tak jsme to vzali a dávali dohromady. ... jsme to hodnotili. Dá se říct, že každý popsal svoji dobrou praxi, jak to chodí. A snažili jsme si předat zkušenosti, podle toho,*

jak to dělají v tom jiném středisku.“ Na jiném místě uvádí: „... Takže jsme pak do těch standardů popsali vlastně dobrou praxi. Ona zpětná reflexe. Dali jsme to do papírové formy a snažíme se o nějakou pravidelnost v hodnocení.“

Obdobně v duchu týmové práce a provázanost praxe a teorie se vyjádřil respondent R5: *„... dvakrát za rok ... máme takové metodické soustředění, kde vždycky pracujeme, uděláme nějakou reflexi kvality, srovnáme, jak to děláme v souladu s tím, co nám předepisují standardy, doplňujeme, je to vždycky práce celého týmu. Někdy je to tak, že si i vybereme nějaký standard, protože je to nějaké téma, kterým se zabýváme, a někdo z nás si k tomu připraví program, je to o tom, aby to nebylo pasivní, aby v tom byli všichni zaangażovaní, vzniknou z toho nějaké úkoly. ... Pak máme porady a pravidelně na těch poradách se věnujeme metodickým otázkám. ...“*

O týmové práci hovořil i respondent R6: *„Tak scházíme se zpočátku celý tým, ale jak se tým rozrůstal o terénní pracovníky, tak je nereálné se scházet všichni. Někdy jednou týdně až jednou za 14 dní míváme porady a na těch poradách řešíme další vychytávky ke standardům. ...“* Na jiném místě se v odpovědi respondenta R6 objevuje i poznatek k provázanosti praxe a metodik: *„... Ty standardy jsou v podstatě o tom, že máme nějakou praxi, něco nějak děláme a pak jsme se to snažili popsat. Některé situace byly o tom, že jsme si je vydefinovali, jak to budeme dělat. Ale většinou to bylo tak, že jsme to nějak dělali, ale museli jsme to napsat.“*

V odpovědi respondenta R2 také nalezneme princip týmové práce, objevuje se i výrazná role respondenta v pozici ředitelky: *„Takovej nějakej ten učebnicovej příklad – tak jsme si sedli, standard jedna požaduje toto, to víte, že jsem je k tomu musela dokopat, zas to byla práce navíc, musela jsem vysvětlovat, co to přinese. ...“*

Respondent R3, ředitelka organizace, sehrála také výraznou roli při procesu zavádění standardů kvality sociálních služeb: *„Byla to práce s personálem, osvěta, poučení jednotlivých pracovníků. ...“* Na jiném místě, v subkategorii „Otázka personálního zajištění služeb“, je uvedeno podrobné vyjádření respondenta k danému tématu.

Ve všech předchozích odpovědích zaznívá fakt, že proces zavádění standardů kvality sociálních služeb probíhal v týmu a byl charakterizován komunikací tváří v tvář. Úplně jiný styl práce popsal respondent R7: *„Takže jsem je jakoby dělala já, s tím, že dycky bylo nějaký téma, většinou podle toho standardu. To jsem zasílala vždycky nějaký otázky k tomu tématu, těm pečovatelkám. Oni odpovídali písemně, já jsem potom ty věci zpracovávala. A takový věci jako posláná a cíle se řešily na vedení. Nejvíce se řešily práva klientů, střety zájmů, s těma pracovníkama. Jednání (myšleno jednání se zájemcem o službu – poznámka autorky práce) to dělal zas vedoucí. Témata, co se týkaly běžných pracovníků, tak se k tomu mohli vyjádřit. ... Já jsem měla trochu muštr, jak by to mělo vypadat. My to máme, co kapitola, to standard. Já jsem to zpracovala na základě jejich poznatků a něco se pak dopracovávalo a konzultovalo s paní ředitelkou.“* Postup práce, zvolený v dané sociální službě, se mi nejeví jako vhodný vzhledem k faktu, který respondent popsal na jiném místě v rozhovoru, když zmínil kvalitu písemných odpovědí pracovníků, jež se staly podkladem pro jeho tvorbu metodického

materiálu: „... někdy mně přišlo čtyřikrát po sobě to stejný, jakože to od sebe opsali, každé se to snažil asi brát v rámci pracovní doby, že si to nebral dom.“ Hned po těchto slovech následuje respondentův postoj o neuskutečnitelnosti týmové práce: „Ale nedokážu si představit, že bysme měli tým, v tom našem směnném provozu, že bysme se scházeli, že by někdo musel přijít ve volném čase, to asi jen ti, co o to mají zájem, ale ti ostatní by remcali.“ Způsob práce na standardech je jistě volbou každého poskytovatele, ale práce v týmu (který samozřejmě nemusí být složen vždy ze všech pracovníků, resp. pracovníků z různých směn) je dle mého názoru i názoru mnohých odborníků z oblasti kvality sociálních služeb nezbytností.

Velmi dobrým signálem je krom opakovaně zaznívající odpovědi, charakterizující práci na standardech jako týmovou práci, rovněž opakovaně zmíněná provázanost praxe s tvorbou metodických materiálů. I tento postup, kdy poskytovatel průběžně reflektuje a hodnotí, zdali to, co činí v praxi, je v souladu s metodikami a případně doplní do metodik v praxi osvědčené a z praxe vzešlé postupy, je nutnou součástí práce na standardech kvality sociálních služeb.

Posledním jevem, který se zde objevil u více než jedné odpovědi, je role ředitele sociální služby. Často jsem se v praxi setkala s výraznou osobností na postu ředitele (přičemž pojem „výrazná osobnost“ měl různé dimenze – rysy takové osobnosti se projevovaly v pozitivním i negativním smyslu). Je skutečně nesmírně důležité, kdo organizaci řídí a jakým způsobem. V procesu zavádění standardů kvality sociálních služeb i v celé další práci na nich měl a má důležitý úkol: motivovat, přesvědčit, organizovat práci, rozdělit role nebo všechny uvedené činnosti delegovat na jiného pracovníka. Jsem přesvědčena, že tento jev byl přítomný u všech sociálních služeb v souvislosti s účinností zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který znamenal přijetí standardů kvality sociálních služeb.

6.5.5.3 Subkategorie „Před a po“

Respondentům jsem pokládala otázku, zdali oni sami vnímají rozdíl v poskytování sociální služby v době před zavedením standardů kvality a v současnosti. Jimi uvedené jevy, které vystihují podstatu rozdílu, jsem podtrhla přímo v citaci jejich odpovědí.

Respondent R1: „Nedokážu to moc posoudit – vznikalo to ruku v ruce, služba..., standardy vznikaly současně se službou. V osobní asistenci se s klientem individuálně neplánovalo. Bavilo se s ním, co očekává, co chce, spíš se to intuitivně upravovalo, nějaké věci se dodávaly, teď je to “standardizovaný”.“

Respondent R2: „Ono se to dřív dělalo, akorát se toho tolik nezapisovalo. V rozsahu služeb ne, spíš v systému písemného podchycení. Možná taky je to dobrý v tom sjednání pracovních postupů, protože je to vypracovaný písemně, je to pojistka, že takhle je to daný a ne že si to každá pečovatelka bude dělat jinak.“

Respondent R7: „Když u nás to pořádně asi dost dobře nefungovalo, že i dnes si nejsou úplně jistá, jestli to funguje tak, jak bysme si přáli. A ty změny jsou strašně pomalý, že to trvá, je to běh na dlouhou trať. ... Tak tím, že věci se zapisují, tak víc věcí je

podchycených. Právě co se týče těch potřeb klientů, co má rád, co ne, aby se mu vyšlo vsříci. Dřív si to předávali jen ústně, teď je to zaznamenaný v tom individuálním plánu.“

Respondent R4: *„Vnímám ho, za prvé ta systematičnost. A teď vám nedokážu odpovědět, jestli to není i mým vývojem, jestli je to standardama nebo tím vývojem. Ale rozhodně tam vidím pozitivní změnu.“*

Respondent R6: *„Určitě se navýšila administrativa. Vydefinovali jsme si nějaké věci, co dělat chceme a nechceme, původně se XY vymezila, že poskytuje všem a všechno. Tak to už není. To prakticky probíhá pořád, že musíme nějaké věci vydefinovat.“*

Respondent R3: *„Ano, to zklidnění, větší pohoda u klientů, to bezesporu, je to zklidnění a ulehčení práce personálu.“*

Navýšení písemných záznamů a z něho vyplývající vyšší možnost zachycení podstatného za účelem naplnění přání uživatelů, systematičnost, sjednocení pracovních postupů, vedoucí k transparentnosti služby (o důležitosti transparentnosti bylo pojednáno i na jiném místě), vymezení a určení hranic služby a vydefinování si pojmů vůbec, a uživatel, který v důsledku změn pocítuje pohodu – to vše jsou pozitivní změny, které respondenti označili a jimiž popsali rozdíl mezi stavem před zaváděním standardů kvality a po jejich praktické aplikaci. Domnívám se, že by v případě rozšíření výzkumu o další respondenty docházelo k opakování některých formulací. Respondenti ve svých odpovědích totiž vyjádřili velmi podstatné jevy, které lze mimo jiné obecně označit za ty, jež charakterizují rozdíly mezi službou poskytovanou před zavedením standardů kvality a službou, poskytovanou po nějaké době práce na nich. Z tohoto faktu vyplývá, že o kvalitě služby přemýšlejí a jejich cesta k ní se zřejmě ubírá správným směrem (ve dvou případech o tom vypovídá výsledek inspekce, která konstatovala naplnění standardů kvality sociálních služeb). Samozřejmě jsem si vědoma, že se zde pohybují v teoretické rovině – jedná se o vyjádření pouze slov, tedy jejich myšlenek a úvah. Nelze však z nich činit závěry, které by jakkoliv hodnotily skutečnou kvalitu poskytované služby.

6.5.5.4 Subkategorie „Co práce na standardech konkrétně přinesla do kvality služby“

Přínos práce na standardech do zkvalitnění sociální služby je obsahem rozebírané subkategorie. Jednotlivé podstatné jevy, kterých si respondenti všimli, jsou opět podtrženy přímo v textu citace.

Respondent R3: *„Jak u kterýho standardu. Standardy naplnění co se týče o bydlení, sebeobsluže a zvýšení kompetencí přináší klid a pohodu. Je důležitý standard, co se týče respektování soukromí. Pak po technické stránce jsme se dostali k tomu, že mají vlastní televize na pokojí, to doneslo hodně pohody a je to zkvalitnění pobytu a to se na těch klientech podepíše.“*

Respondent R4: „Jako myslím si, že rozhodně to byl system v té zpětné vazbě k těm uživatelům. Předtím jsme se bavili tak s nima, že kdo přišel, tak jsme se s ním bavili. Ted' se bavíme s každým, bavíme se o tom, co je potřeba pro něho. Rozhodně si myslím, že jsme udělali funkční diagram, u nás ty funkce nejsou úplně jasné, rozhodně i tu organizaci struktury to přineslo.“

Respondent R6: „Tak jak v čem. Ve větší míře asi jo. Přece jen platí, co je psaný, to je daný. A taky, že jsme si definovali hranice služby.“

Respondent R5: „Jo, já si myslím, že určitě. Zase se vrátím k tomu porušování práv. Tím, že jsou standardy a kritéria, tak jsou to nějaký témata, který diskutujeme a v té vzájemné diskusi si věci vyjasňujeme... i to, že přijímáme zpětnou vazbu od klientů, tak si pak na poradě řeknem o tom. Taková ta intervize ve smyslu „porušil jsem nebo jsem neporušil?““

Respondent R7: „Tak asi si to člověk líp uspořádá, všechny ty informace o tom klientovi, i to, jak by měl správně dělat, i to je nastavený, co je dobrá praxe, k čemu směřovat, že to není takový beztvary, má to větší formu.“

Respondent R1: „V konkrétním je to těžký zodpovědět. Spíš je to osobní... moje..., mně to přináší to, že klientovi poskytnu maximální informaci o službě, právech, povinnostech, pomáhá mně to v tom, že máme „čisto“, že víme, co můžeme od sebe očekávat. V tomhle mně to pomáhá v práci s klientem.“

Vzhledem k tomu, že subkategorie velmi úzce souvisí a prolíná se s předchozí, lze spatřit jistou podobnost i v některých odpovědích respondentů; opakují se zde tyto jevy: pohoda uživatelů, systém (byť zde v jeho konkrétní podobě), písemné záznamy, vymezení hranic služby.

Diskuse vzešlá z témat, daných standardy kvality sociálních služeb, která přinesla vyjasnění, se mi jeví jako velký přínos standardů kvality. Stejně tak vědomí, že pracovník má k čemu směřovat, uvědomuje si formu a rovněž důležitý pocit pracovníka, který našel přínos sám pro sebe a míní tím prospěšnost při práci s klientem – ve všech těchto sděleních nalézám důkaz o přemýšlení respondentů nad užitečností standardů kvality sociálních služeb, nikoliv jejich pouhého bezmyšlenkovitého převzetí z nutnosti zákonného zakotvení.

6.5.5.5 Subkategorie „Uživatel – jak celý proces může vnímat on“

V následující subkategorii jsem si stanovila jako podstatný jev vnímání procesu práce na standardech uživatelé. Považovala jsem odpovědi respondentů za velmi důležité a tak trochu jsem věřila, že se dozvím zajímavé, konkrétní postřehy, vyplývající mimo jiné ze zjišťování spokojenosti uživatelů. Moje očekávání nebyla naplněna v míře, v kterou jsem doufala.

Respondent R1 se domnívá, že uživatel změnu může spatřovat pouze v navýšení písemných materiálů, které od poskytovatele obdrží: „*Asi ne, spíš tím, že jim předáváme více dokumentů, toho si všimli. Bojujeme s tím. S každým uživatelem se snažíme. Pravidla jsme měli dost tlustý, ale teď inovace je „co vás tady čeká“, zúženou verzi teď máme, převedli jsme to do takové „lidšější řeči“. Pravidla dáváme předem. Dřív mně přišlo, že radši žádné otázky nemají, ale teď se zeptají, tak si to asi víc čtou. Ale jinak – klienti si toho asi nemohli moc všimnout.*“

Navýšení písemných materiálů v stručné odpovědi uvedl i respondent R6: „*Pro ně je to navýšení byrokracie, musí podepisovat hromadu papírů navíc.*“

Respondent R4 se domnívá, že uživatelé změnu vnímají, a to v písemnostech a dle něj formálních projevech poskytování služby: „*Já si myslím, že oni úplně. Nebo – určitě změnu zaregistrovali. Tím že sepisujeme s nimi smlouvu. Vedeme s nima jednání. Je to víc nechcu říct formální. Ale už jen tím, že si s nima musíme dát tu schůzku, je to dá se říct trochu nucený. ...*“

Respondent R3 popsal významné změny pro uživatele pobytové sociální služby, které sami uživatelé oceňují: „*Ale ano. Pozitivně. Třeba přestali jsme klientům nalívat polívku – to kvitují. Dostali klíče. Žádný postávání u dveří. Má to svoje negativa, necháváme dělávat klíče, zalomený, ztracený klíče jsou atd. Oceňují to i opatrovníci, že k nějakým změnám došlo. Ti všímaví. Zlikvidování velikých ložnic.*“

Dle respondenta R2 uživatel změnu nezaznamenal: „*Vůbec ne. Oni mají informace pořád. Dopředu to plánují. Koncem měsíce to hodnotí. Klient to bere pozitivně, že ona (myšleno pracovnice – poznámka autorky práce) se o něho zajímá.*“

Respondent R7 se vyjádřil skepticky k možnosti vnímání změny uživateli, současně ale svou odpovědí vyjádřil nemožnost srovnání s ohledem na charakter služby: „*To asi těžko říct, a ti klienti, spousta jich ani nemluví, i obtížně komunikují. A hodně se to prostrídalo, takže abychom tu měli klienty před a po, to ne. ...*“

Z uvedených odpovědí vyplývá, že respondenti vidí možnost vnímání změny v důsledku zavádění standardů kvality z pohledu uživatele buď v předávání písemných dokumentů, nebo ji vůbec nevidí. Jediný respondent, který vyjádřil názor, že uživatelé změnu vnímají a oceňují, uvedl příklady, které jsou jasným důkazem faktu, že zákonné ukotvení standardů kvality sociálních služeb bylo pro pobytové sociální služby naprostou nutností. Současně však musím doplnit svou obavu, kdy si nejsem zcela jista, jestli všichni poskytovatelé služeb tohoto typu do takové fáze už dospěli.

6.5.5.6 Subkategorie „**Standardy jako osvětlení?**“

O čem jsem respondenty nechala uvažovat, byla dále otázka, jestli existuje nějaká konkrétní situace, oblast, kterou by bez přemýšlení nad standardy vůbec nevnímali a tedy ani neřešili. Něco, co jim přinesly právě až standardy. Pracovně jsem si problém nazvala jako „osvětlení“ a tento pojem se tak dostal i do názvu subkategorie. Z odpovědí respondentů vybírám ty, které se problému opravdu dotýkají.

Respondent R3: „*Třeba situaci, že si klient může nalít polívku sám. Pak mě to najednou napadlo. A řekla jsem proč to tak nemáme. Proč se tam dohadují, že chce víc nebo míň, když si to můžou nalít. Bylo toho víc. Říkala jsem, proč mě to nenapadlo dřív. V roce 2002 jsme o standardech ještě moc nemluvili, ale já jsem udělala soutěž, aby klienti navrhli barvu fasády, a oni navrhli a je to tak a to mě inspirovalo, když se malovalo a klienti si vybrali na svých pokojích barvu. Personál byl zděšen, on tady bude mít růžovou, ale vysvětlovala jsem. On tady bude bydlet. Co mě nikdy nenapadlo, je, že by si klient mohl vybírat pracovníka, kterého si přeje jako klíčového. Pokud je to v možnostech, tak to respektujeme.*“

Respondent R5: „*Jo, možná že to je v té oblasti, že jsme sice věci dělali, ale je důležité je dostat do té racionální roviny, uvědomit si, že je dělám, a taky proč to dělám, proč to tak dělám a dostat to do té metodiky.*“

Respondent R7: „*Možná ty střety zájmů bysme neřešili.*“

Příklady uváděné respondentem R3 souvisejí s předchozí subkategorii a opět zde mohou být použity i svými komentáři, kterými hodnotím důležitost a význam uzákonění standardů kvality sociálních služeb, pro pobytové služby zejména. Zde bych navíc chtěla vyzdvihnout upřímná slova respondenta i jeho pozastavení nad skutečností, že jej vše nenapadlo dřív. Opravdu krásný příklad „osvícení“. Každý potřebujeme jak v osobním, tak i profesním životě občas něco, co nás vytrhne z každodenní rutiny a nějakým způsobem donutí, či motivuje zamyslet se nad tím, co děláme. Tím „něčím“ byly pro respondenta R3 právě standardy kvality. Jejich význam v této rovině – vědět proč věci nějakým způsobem děláme, znát důvod a smysl naší činnosti, pozastavit se na chvíli a uvědomit si vše – hodnotí ve své odpovědi i respondent R5. Poslední odpovědí, v níž respondent vyřkl slova, která se k subkategorii vážou, je odpověď respondenta R7, vztahující se ke konkrétní oblasti ochrany práv uživatelů, kdy si respondent právě vlivem standardů kvality uvědomil důležitost problematiky střetu zájmů.

6.5.5.7 Subkategorie „**Pohled očima kritika**“

Následující subkategorie vznikla z odpovědí respondentů, kdy se kriticky vyjadřovali ke standardům kvality sociálních služeb a byli současně vyzváni, aby navrhli nějakou změnu v oblasti kvality sociálních služeb vůbec.

Ke shodě došlo u dvou respondentů, kteří požadovali jasnější vymezení legislativy pro jimi poskytované služby:

Respondent R1: „*... sociální rehabilitace je služba neukotvená, všichni dělají „sociální rehabilitaci“ a ta má řadu podob. Bylo by potřeba lepší ukotvení terminologie, co se tím myslí. Taky jsem uvažovala – standardy pro jednotlivé služby konkrétněji. Tohle bych si teď úplně nepřála. Stačila by změna v zákoně pro jasnější vymezení služby „sociální rehabilitace“.*“

Respondent R6: „*Ano, ... , jednotlivé body činnosti, co jsou v tom zákoně, nějak blíže vymezit.*“

Respondent R2 spatřoval chybu v obecnosti standardů kvality sociálních služeb: „*Tady mně akorát vždycky vadí – oni jsou udělány hodně obecně (míní standardy kvality sociálních služeb – poznámka autorky práce) a jsou tak brány pro ty služby jednak terénní, kdy si přijmu klienta a do roka ho vykopnu. Na nás se to nehodí, tady když člověka přijmeme, tak ho dochováme, ono to moc na ty pobytovky nesedí. Když jen vezmu paragraf dvě (jde si pro zákon o sociálních službách – poznámka autorky práce), tak jak můžu posilovat jeho sociální začleňování, když mně sem vezmou člověka z eldéenky, tak to sociální začleňování nejde dycky. Podporovat rozvoj samostatnosti..., to se u pobytovek taky nedaří. ...“ V souvislosti s úvahou nad obecností standardů kvality je možno povšimnout si odpovědi respondenta R1, který dříve přemýšlel obdobně – v duchu konkrétnější podoby standardů pro jednotlivé služby, ale dospěl ke změně názoru – viz výše v odpovědi respondenta R1. Zde musím vyjádřit svůj souhlas s respondentem R1 a podpořit stávající stav, kdy standardy kvality sociálních služeb jsou obecné. Právě tato jejich vlastnost dává jednotlivým službám možnost tvůrčí práce, tedy možnost vytvořit si vlastní podobu, která bude vyhovovat právě té dané sociální službě a jejím podmínkám. Nesouhlasím dále s názorem, že současná podoba standardů kvality je pro některý typ sociální služby nevhodná, nehodící se.*

Odpověď respondenta R3 se týkala upřesnění personálních standardů: „*Personální standardy. Minimální personální standardy. Kupříkladu kdysi byla vyhláška, že když jdete s klienty ven, musíte mít jich maximálně šest. Je to málo, ale bylo aspoň něco. Dnes neexistuje ani toto. Dnes to neexistuje.*“ Zde se domnívám, že poskytovatel potřebuje důraznější argumentaci pro zřizovatele či pro ty, kterými je financován, a tu by mu poskytla právě existence dokumentu, který požaduje.

O tom, zdali jednotlivá kritéria standardů kvality sociálních služeb skutečně dokazují naplnění standardů kvality sociálních služeb, pochybuje respondent R5: „*Standardy jsou báječně postavený, ale s některými kritérii by se dalo polemizovat, jestli jsou důkazem, že je naplněn standard. ...“* V teoretické části jsem podala podrobný přehled a vysvětlení jednotlivých kritérií standardů kvality sociálních služeb. Při svých úvahách nejen v teoretické rovině, ale i jako člověk, podílející se na praktické realizaci inspekce poskytování sociálních služeb, jsem nenalezla konkrétní příklad, který by dokladoval pochybnost respondenta R5. Jisté je pouze to, že inspekce, ostatně jako každá jiná kontrola, nemusí odhalit úplně všechny skutečnosti, které charakterizují danou sociální službu z hlediska její kvality. Věřit v její „všemohoucnost“ by bylo naivitou. Přesto však – dle jednotlivých přesně daných kritérií standardů kvality – se snaží o maximálně možný objektivní obraz skutečnosti a výpověď o kvalitě konkrétní sociální služby. Ve své odpovědi respondent R5 dále vyjadřuje nespokojenost s rozsahem administrativy: „*... A ta administrativa, jak finanční, tak s naplňováním toho zákona, je tak obsáhlá, že mě zaráží.*“ O tomto faktu bylo již pojednáno dříve.

Kriticky k provádění inspekce se vyjadřuje respondent R7: „*Třeba vůbec, aby u té inspekce se zajímalo o to, jak to doopravdy funguje. Oni zkoumají to, co je v písemné podobě, jestli je to správně a potom jestli to, co je napsáno, je v souladu s tou praxí. Z toho jsme nevyšli dobře, ale přitom ta inspekce zjistila, že pracovníci jsou dobří.*“

Dělají dobře péči o toho klienta. Takže, aby se tam víc zohlednilo, že je ta praxe dobrá, že ta služba dobře funguje. A neřešily se jen ty dokumenty a doklady.“ Odpověď respondentka jsem zpočátku nechápala a po několikerém čtení jeho slov jsem si ji vyložila a dospěla k závěru, který okomentuji následujícími slovy. Inspekce skutečně ověřuje soulad písemných metodik (které sám poskytovatel vytvořil a tedy přijal) s jejich uplatňováním v praxi. A ten (soulad) buď je, nebo dochází k většímu či menšímu rozdílu. Tento fakt musí inspekční tým popsat v inspekční zprávě. To je jedna stránka věci. Vyjádření respondenta, že pracovníci jsou „dobří“ a že „dělají dobře péči o klienta“, nejspíš znamená, že inspekční tým ohodnotil práci personálu, jeho snahu, případně i příjemné vystupování a jednání s uživateli, což vše dohromady je druhou stránkou věci a jistě se s předchozím (hodnocením souladu metodik a praxe) nevyklučuje. A jsou místa v inspekční zprávě, kam lze toto zjištění zapsat. Ověřování kvality sociální služby pomocí standardů kvality sociálních služeb je však – jak už bylo na jiném místě uvedeno – velmi náročným a přísným hodnotícím procesem a i když příjemní dobří pracovníci jsou pro danou službu obrovským vkladem, takto přísně nastavené kontrole nemůže zjištění tohoto faktu samo o sobě stačit.

6.5.6 Kategorie „Inspekce poskytování sociálních služeb“

Poslední kategorie představuje hodnocení inspekce inspektovanými.

Tři respondenti se ve svých sděleních vyjádřili jednoznačně kladně:

Respondent R1: *„Určitě nic špatného. Představím si ten proces zjišťování toho, jak to funguje.“*

Respondent R2: *„Já si myslím, že je to potřeba. Každý potřebujeme kontrolu nad sebou. Každý poskytovatel by si díky inspekci měl uvědomit nějaký nedostatek a napravit to.“*

Respondent R5: *„Co se mně vybaví? Příprava, čas, kontrola kontra podpora, příležitost k získání zpětné vazby a podnět k nějaké sebereflexi.“*

Nejasnou představu a očekávání metodického vedení má respondent R3: *„Mně zatím nic moc. Jedině zkušební. Nebyl ani vypracován zákon. A my jsme očekávali jako dopomoc. Dostali jsme břitkou kritiku, která byla z úst lidí, kteří neznají naši klientelu. Stále jsem přesvědčena, že by inspekce měla přispívat ke zlepšení služeb a měli by nám inspektoři říct nějakou radu. Mělo by to být víc o metodickém vedení.“*

Menší obavu, ale také možnost dozvědět se něco rovněž z hlediska metodického sdělil Respondent R4: *„No tak trochu se toho bojíme. Ale tak víceméně se mně vybaví paní v kostýmku, která přijde a bude se nám dívat do šanonů, jestli to máme všechno dobře. Jak jsem říkala, ještě všechno nemáme, myslím si, že to bude o nějakém řízeném rozhovoru, že nám poradí, jak něco dělat, nasměruje, zeptá se našich plavců.“*

Respondent R6, poučen ze zkušebních inspekcí, sdělil odlišnost některých vlastních názorů od názorů inspektorů a zkušenostně se obává komunikace s inspektory:

„Vzhledem k tomu, že teď jsme měli tu nejtvrďší verzi té cvičné, to, co nám organizace domluvila, tak jsme si to teďka zkusili nanečisto. No, není to tak hrozný. Pravda – výsledky, ne se všemi názory inspektorů souhlasíme, budeme na to muset zareagovat, takže to nás teďka ještě čeká. Máme možnost si v rámci poskytovatele předávat informace, někdo je méně spokojený, někdo více. Všude je to o tom, ježda inspekce, hromada práce a času, vždycky je to o té práci navíc. A pak možná stresování z toho, kdo přijde. Jsme tu měli i inspektory, se kterými těžko se dalo komunikovat.“

Velmi špatnou čerstvou zkušenost, ale současně i víru v možnost zlepšit stav na základě zjištění uvedených v inspekční zprávě, vyjádřil respondent R7: *„Jako bylo to fakt drsný, že tam kritizovali i ty nejmenší maličkosti. Upozorňovali na to, že to vedou metodicky, s tím, že nás upozorní..., zabíhali do drobností. Já jsem tu inspekční zprávu ještě ani neviděla, oni tu byli do pátku (rozhovor probíhal ve čtvrtek následujícího týdne – poznámka autorky práce), pořádně nemám ani tu zpětnou vazbu. Dostali jsme nápravná opatření s různými termínama. Takže jakoby ani nevím, co všechno kritizovali tady a co se objevilo v té zprávě. Málem chtěli harmonogram větrání na pokoji u ležících klientů... A jak říkám, mi to přijde neobjektivní, ta inspekce. Ono to možná ani dost dobře nejde, stejně tak jako ty standardy dost dobře nejdou, je to těžký posoudit. Říkáme si, je to zkušenost, říkáme si, budeme vědět, jak co má vypadat. Ale je otázka, že kdyby přišla jiná inspekce, tak nám zase vytkne něco jiného. No i ta inspekce, něco nám vytkne, a když se zeptáme, jak to máme dělat, tak nám řeknou, to si musíte sami, to my vám nemůžeme říkat. A jinak si myslím, že v něčem to teda asi pomůže. Třeba ta dokumentace, co bylo špatně, tak se spraví.“*

Inspekce, jak jsem ji zažila já sama, skutečně byla částečně vedena způsobem, který pracovníkům poskytovatele mohl pomoci v řešení některých otázek souvisejících s poskytováním sociální služby. K takovému postupu jsou všichni inspektoři školeni ve vzdělávacích programech. Není strohým kontrolováním. Není ani pouhým negativním hodnocením a hledáním chyb. Zdůrazňuje dobrou praxi a vyzdvihuje pozitivní skutečnosti. Ale jak již bylo ne jednou zmíněno, vychází z jasně daných a ověřitelných kritérií, jejichž naplňování je povinná hodnotit. A je přísnou kontrolou, právě svým nastavením. A je kontrolou především. V časově omezeném úseku musí stihnout popsat skutečný stav a zajistit si pro něj jasné podklady a jeho důkazy. Proto, byť by inspektor sebevíc chtěl, není v jeho silách poskytnout pracovníkům inspektované sociální služby více podpory, více metodického vedení, jak by si jistě mnozí poskytovatelé přáli. K tomuto účelu slouží právě konzultace nebo cvičné inspekce. U nich je však jeden hlavní a pro mnohé poskytovatele těžko řešitelný problém – vysoké finanční náklady.

Problém v komunikaci s inspektory by se dal zobecnit a charakterizovat obdobně jako problém v kterékoliv jiné komunikaci člověka s člověkem. Je zákonité, že jsme lidé různých povah, názorů, reakcí a nutně musí někdy dojít k situaci, že si kontrolovaná osoba – inspektovaný poskytovatel vzájemně neporozumí s inspektorem kvality sociálních služeb. Na jedné straně – vlastnosti inspektora, které jsou v požadavcích na jeho osobu zdůrazněny jako nezbytně nutné, např. empatie, citlivost, takt, asertivní chování by se měly ve vhodných chvílích projevit. Na straně druhé – chování a způsob

jednání poskytovatele je jeho vizitkou. Schopnost přijmout kritiku a nebrat ji jako osobní porážku, umět najít v kritice to potřebné a důležité pro změnu stavu k lepšímu, zamyslet se a zastavit – to vše je nutné uvědomit si v roli poskytovatele. Pokud spolu budou jednat lidé, kteří používají prvky zdravé komunikace a pokud obě strany jako hlavní cíl mají zlepšení kvality služeb, nemůže nastat problém.

6.6 Shrnutí údajů získaných analýzou

Průzkum a výše probraná interpretace získaných sdělení ukázaly na řadu jevů, z nichž ty pro mě nejvýraznější vybírám v následujícím přehledu:

- k pojmu *klient* jako k něčemu, co považují poskytovatelé za vůbec to nejdůležitější, se – byť z různých úhlů pohledu – dostali nakonec všichni respondenti;
- podstatu a důležitost *sociálního začleňování* nechápou všichni respondenti tak, jak by jej s ohledem na jeho význam, který mu přikládá zákon o sociálních službách a odborníci působící v oblasti kvality sociálních služeb, chápat měli. Praktická realizace procesu sociálního začleňování se ukázala pro některé respondenty v určitých typech služeb jako obtížně naplnitelná, až dle jejich názoru neuskutečnitelná;
- jako tíživé problémy pocítují někteří respondenti otázku financování a oblast personálního zajištění služeb;
- za potěšující fakt lze označit názor většiny respondentů na existenci a smysl metodik, pracovních postupů, vytvářených poskytovatelem. Vyjádření respondentů, charakterizované často pojmy „kontinuita“, „transparentnost“, „danost“ se shoduje s vnímáním smyslu metodik odborníky na kvalitu služeb a důvodem jejich zakotvení do standardů kvality sociálních služeb;
- i když respondenti prošli vlastním *individuálním vývojem vztahu ke standardům kvality sociálních služeb*, lze jejich současný postoj k nim ve většině případů charakterizovat pojmem „*akceptace*“;
- *proces* zavádění standardů kvality sociálních služeb a další práce na nich znamená pro většinu respondentů *týmovou tvorbu* a současně si většina z nich uvědomuje *provázanost praxe a metodických materiálů*, což obojí znamená velmi pozitivní vnímání celého procesu;
- *rozdíly v poskytování sociální služby* v době před zavedením standardů kvality a sociální služby, kde se již pracuje v souladu se standardy kvality, *vnímá* většina poskytovatelů, a to ve smyslu, který lze označit za obecně platný (tedy ke kvalitě směřující);
- respondenti většinou *nedokázali nalézt výrazně pozitivní změnu*, přinesenou standardy, kterou by označili, kdyby se na otázku kvality služby podívali *očíma uživatele*;
- výrazný rys, který sociální služba, poskytovaná v souladu se standardy nutně obsahuje, je dle řady respondentů *značné navýšení písemností a nárůst administrativy*;
- *velmi výrazně ovlivnily standardy* kvality sociálních služeb jednoho *respondenta pobytové služby*. Na základě přemýšlení o nich provedla změny, které přinesly velmi

mnoho ke zkvalitnění služby. Příklady uváděné respondentem v subkategorii „Standards jako osvícení?“ jsou důkazem nutnosti existence standardů kvality sociálních služeb a domnívám se, že situace respondenta *může být charakteristická* i pro řadu dalších pobytových sociálních služeb *v rámci celé ČR*.

Závěr

Důležitost zvoleného tématu bakalářské práce byla v jejím úvodu naznačena skrz vnímání vzájemného vztahu mezi pojmy „kvalita sociálních služeb“ a „kvalita života uživatelů sociálních služeb“ a dále mezi pojmy „pohled poskytovatelů sociálních služeb na kvalitu služeb“ a „kvalita sociálních služeb“. Jinak řečeno – kvalita sociálních služeb se výrazně promítá do života jejich uživatelů (ovlivňuje jeho kvalitu) a současně kvalitu sociálních služeb výrazně ovlivňuje pohled, jaký na ni mají poskytovatelé. Velmi stručně řečeno: o těchto pojmech a jevech pojednávala předložená bakalářská práce.

Šířeji lze konstatovat, že jsem nejprve v teoretické rovině podrobně rozebírala vše, co jsem považovala za podstatné sdělit ke kvalitě v obecné rovině, kvalitě v sociálních službách, o standardech kvality sociálních služeb jako měřítku kvality a inspekcích poskytování sociálních služeb jako novém nástroji kontroly kvality. Dále jsem se věnovala přehledu a rozboru čtyřletých zkušeností s hodnocením kvality sociálních služeb, tedy výsledkům inspekcí poskytování sociálních služeb, v Jihomoravském kraji.

Protože jsem pro výzkumnou část zvolila jako cíl zabývat se pohledem poskytovatelů sociálních služeb na problematiku kvality, zajímal mě ve vlastním průzkumu pohled poskytovatelů (konkrétně sedmi zástupců sociálních služeb, poskytovaných na území města Brna a v okrese Brno – venkov) na standardy kvality sociálních služeb, zejména tedy jejich hodnocení práce na standardech v průběhu času a hodnocení přínosu standardů pro jejich práci. Za účelem zjištění výše uvedených jevů jsem formulovala výzkumnou otázku: *Jakým způsobem poskytovatelé vnímají kvalitu sociální služby – jak přemýšlejí o podstatných otázkách, vztahujících se ke kvalitě, jak na ně dokážou odpovědět a zejména jaký je jejich pohled na standardy kvality sociálních služeb a průběh práce na nich?* Abych získala odpověď na tuto obecnou otázku, po důkladném promyšlení jsem vypracovala několik konkrétních otázek, které již podrobně rozpracovávaly jednotlivé aspekty sledovaného jevu a byly zaměřeny na kvalitu v jejích konkrétních podobách. Zajímalo mě rovněž, co označí poskytovatelé sociálních služeb za vůbec to nejpodstatnější v oblasti sociálních služeb a jak je jimi vnímán pojem sociálního začleňování uživatelů, který lze považovat za jeden z klíčových pojmů, na něž je nutno při poskytování kvalitních sociálních služeb brát zřetel. Ze získaných odpovědí vyplynuly určité jevy, jež jsem prostřednictvím kvalitativní metody zkoumání, analýzou rozhovorů pomocí otevřeného kódování (dle autorů Strauss – Corbinová), zařadila do kategorií, které jsem podrobila důkladnému rozboru.

Velmi pozitivní zjištění jsem získala při hledání odpovědi na otázku, co je pro poskytovatele sociálních služeb vůbec to nejdůležitější. Všichni respondenti totiž dospěli, i když různými cestami, k odpovědi „*klient*“. Pokud se poskytovatelé i při praktickém poskytování sociálních služeb skutečně zaměřují na klienta a poskytování služby vztahují k němu, lze konstatovat, že jejich myšlení se ubírá správným směrem. Nutno podotknout, abych se nedopustila pouhého naivního nadšení, že musí být splněna

ještě další podmínka: poskytovatelé musí znát podmínky kvalitního poskytování sociální služby klientovi.

Jisté znalosti a orientaci v oblasti standardů kvality sociálních služeb respondenti mého průzkumu prokázali: jak jinak by se například mohli dobrat k takové charakteristice smyslu existence metodik pro činnosti při poskytování služby, která se shoduje s vnímáním metodik odborníky na kvalitu služeb? Používání pojmů jako transparentnost či kontinuita služby v souvislosti s odůvodněním existence metodik dokazuje, že jejich smysl znají. Stejně tak ke kvalitě směřuje vnímání faktu rozdílu mezi poskytováním služby, která pracuje na standardech kvality, a tou, která byla poskytována ještě před jejich zavedením (týká se většiny respondentů). V současné době všichni oslovení respondenti standardy kvality sociálních služeb přijímají, dospěli různým vývojem do fáze jejich akceptace. Rovněž způsob tvorby a práce na standardech od počátku jejich zavádění po současnost, který označují jako týmovou práci a charakterizují provázaností teorie a praxe, je pozitivním zjištěním.

Co se ukázalo pro některé respondenty jako obtížnější uchopitelné, je pojem „sociálního začleňování“. Lze říct, že k tomuto pojmu by měly směřovat veškeré aktivity, činnosti, které poskytovatel v rámci svého působení realizuje. Ne všichni oslovení respondenti však chápali skutečný význam a praktickou „náplň“ pojmu. Ne všichni si dokázali uvědomit, že se pojem vztahuje na všechny uživatele, na všechny druhy sociálních služeb.

Celkově lze shrnout, že většina respondentů se, v době čtyři roky od účinnosti zákona o sociálních službách, v problematice standardů kvality sociálních služeb orientuje. Jsou mezi nimi v některých aspektech větší či menší rozdíly, ale všichni nějakým způsobem na standardech kvality sociálních služeb pracují a prošli vývojem k pozitivní změně.

Jsem si vědoma, že výsledky provedeného průzkumu nelze s ohledem na nízký počet respondentů označit za všeobecně validní a není možné je zobecnit pro velké množství poskytovatelů. Takové tvrzení v závěru však ani nebylo (nemohlo být) cílem mé práce a troufám si tvrdit, že nemůže být cílem bakalářské práce obecně. Průzkum však ukázal na některé jevy, o nichž je možno se domnívat, že mohou být společnými problémy pro některé další poskytovatele. V řadě případů došlo ke shodě postojů respondentů v určitých zkoumaných oblastech, což naznačuje možnost, že za situace provedení stejného průzkumu se širší skupinou respondentů by mohlo docházet k dalšímu opakování pohledů poskytovatelů na konkrétní otázky vztahující se ke kvalitě sociálních služeb.

V každém případě chci závěrem uvést přesvědčení, že pohled poskytovatelů sociálních služeb na jejich kvalitu je fenoménem, který má co přinést oboru sociální pedagogika. Je totiž odrazem toho, jak sociální služby, poskytované lidem v nepříznivé sociální situaci, budou vypadat.

Resumé

Předložená bakalářská práce chce objasnit význam a přínos standardů kvality sociálních služeb a přiblížit pohled poskytovatelů sociálních služeb na ně.

Nejprve se tímto novým fenoménem v sociálních službách zabývá v teoretické rovině. Kapitola první seznamuje velmi stručně se zákonem o sociálních službách, a to z pohledu změny, kterou přinesl do oblasti kvality sociálních služeb – tedy zdůrazněním těch jeho aspektů, vztahujících se k tématu kvality služeb, které byly průlomové a naprosto nové v porovnání s předchozím systémem. Druhá kapitola, nejrozsáhlejší z teoretické části, pojednává podrobně zejména o standardech kvality sociálních služeb. Kontrolou naplňování standardů kvality sociálních služeb a povinností poskytovatelů – tedy inspekcemi poskytování sociálních služeb – se především z pohledu právní úpravy zabývá kapitola třetí. Čtvrtá kapitola, která uzavírá teoretickou část práce, se zaměřuje na konkrétní zkušenosti s prováděním inspekcí poskytování sociálních služeb a je přehledem výsledků inspekcí v Jihomoravském kraji od jejich počátku v září roku 2007 do konce roku 2010.

Výzkumná část se zaměřuje na zjištění pohledu poskytovatelů sociálních služeb (jedná se o sedm sociálních služeb poskytovaných na území města Brna a v okrese Brno – venkov) na kvalitu sociálních služeb, respektive na standardy kvality sociálních služeb. Úvodní kapitola výzkumné části, tedy pátá kapitola celé práce, sděluje cíl výzkumu a ukazuje na nejzásadnější východiska výzkumu. V šesté, stěžejní a nejrozsáhlejší kapitole celé práce, je obsažen již samotný výzkum, který ve své práci dále nazývám průzkumem. Po úvodním textu, věnovaném respondentům, struktuře rozhovoru s nimi, výzkumné otázky a po teoretickém vymezení analýzy následuje vlastní analýza získaných údajů, členěním na jednotlivé kategorie a subkategorie. Kapitola končí shrnutím analýzou získaných údajů.

Anotace

Bakalářská práce je zaměřena na standardy kvality sociálních služeb. Vysvětluje jejich význam a přínos. Charakterizuje inspekce poskytování sociálních služeb, které kontrolují jejich naplňování. Popisuje čtyřleté zkušenosti s inspekcemi poskytování sociálních služeb v Jihomoravském kraji. Obsahuje průzkum, uskutečněný u sedmi sociálních služeb ve městě Brně a v okrese Brno – venkov. Prostřednictvím kvalitativní metodologie, formou rozhovorů, byla provedena analýza zjištěných údajů, která charakterizuje pohled poskytovatelů sociálních služeb na jevy související s kvalitou sociálních služeb, respektive standardy kvality sociálních služeb.

Abstract

This Bachelor's thesis explains the importance and benefits of quality standards in social services, and outlines the assessment methods used to ensure their implementation. It presents the results of assessments in the South Moravian Region over a period of four years, and includes details of seven different inspections in the city of Brno and in the Brno-Country District. The data was analysed qualitatively, by means of interviews, and reveals social care service providers' perspectives on issues connected with quality of social care, and in particular, quality standards in social care.

Klíčová slova

kvalita, standardy kvality sociálních služeb, sociální služby, poskytovatelé sociálních služeb, inspekce poskytování sociálních služeb

Key terms

quality, quality standards for social care, social care, social care service providers, social care assessment

Literatura a prameny

1. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
2. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
3. Králová, J., Rážová, E. Sociální služby a příspěvek na péči. Praha: ANAG, 2009.
4. Michalík, J. Smluvní vztahy v sociálních službách. Olomouc: VCIZP-sekce vzdělávání, Praha: NRZP, 2008.
5. Strauss, A., Corbinová, J. Základy kvalitativního výzkumu. Postupy a techniky metody zakotvené teorie. Boskovice: Albert, 1999.
6. kolektiv autorů. Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele. Praha: MPSV ČR, 2008.
7. kolektiv autorů. Sylaby pro vzdělávací program – vzdělávání inspektorů kvality sociálních služeb. Praha: Instand, o. s., 2008.
8. kolektiv autorů. Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele. Praha: MPSV ČR, 2003.
9. kolektiv autorů. Vzdělávací materiály – vzdělávací program „Řízení kvality v sociálních službách“. Praha: Instand, o. s., Brno: Jihomoravský kraj, 2005 – 2007.
10. Metodika inspekcí MPSV. Praha: Instand, o. s., 2007.
11. Inspekční zprávy z inspekcí v Jihomoravském kraji, provedených v letech 2007 – 2010.
12. Rýdl, K. Kvalita. http://wiki.rvp.cz/Knihovna/1.Pedagogicky_lexikon/K/Kvalita.

Přílohy

Příloha č. 1 – Přepis rozhovorů s respondenty

Respondent č. 1

1. *Co je pro vás při poskytování sociálních služeb vůbec nejdůležitější?*

Ráda bych to vztahovala na klienty, abychom mohli podpořit motivovaného klienta, k nám chodí lidé, kteří mají zájem se dál rozvíjet, pro někoho je to drobné, pro někoho změna obrovská. Ze začátku třeba vůbec nekomunikuje, potom mluví ve větách.

2. *JAK podle vás VAŠE SLUŽBA KONKRÉTNĚ PŘISPÍVÁ K SOCIÁLNÍMU ZAČLEŇOVÁNÍ UŽIVATELŮ? JAK PODPORUJE JEJICH NEZÁVISLOST A SAMOSTATNOST ZAPOJOVAT SE DO BĚŽNÉHO ŽIVOTA?*

To jsou věci, na kterých je celá ta služba postavena, i naše vize je, že když člověk má postižení, tak může žít, jak chce, jak si přeje. Aby se překážky v jeho životě eliminovaly. Veškeré aktivity, které děláme, k tomu vedou. Pracujeme s cílovou skupinou, kdy člověk toto chce a už přijde motivován, má zájem o některou z těchto služeb.

3. *Odkdy jste ve vaší službě začali pracovat na standardech kvality sociálních služeb? Proč právě tehdy? Jak jste se k nim dostali? Co/kdo vás k nim přivedlo/přivedl?*

Když se začalo mluvit o zákonu o sociálních službách, rok 2006, 2007 než začal platit, ještě v rámci podporovaného zaměstnávání. Začali jsme si věci „standardizovat“. Zpracovávat metodiky. Určitě jsme něco využili v pozdější době z těchto původních metodik. První impuls si neuvědomuju. Spolupracujeme se sdružením AB, kde je ředitelka XY, která je inspektorka, tak možná v nějaké diskusi s ní (*název sdružení i jméno ředitelky respondent sděluje, pro zachování anonymity jej uvádím pod písmennou zkratkou – poznámka autorky práce*).

4. *Jaký byl váš počáteční postoj ke standardům a jak se vyvíjel váš vztah a postoj ke standardům kvality sociálních služeb od seznámení se s nimi po současnost? Co ovlivnilo případnou změnu v tomto vývoji?*

Trošku naivní představa zpočátku. Když bude služba dobrá, tak ji bude chtít někdo financovat. Tyhle věci hodnotím, že se nepovedly; pokud se poskytovatel nechlubí, tak to není nikde vidět. S financováním je to špatné, doufala jsem, že to bude právě lepší, když bude služba kvalitní, protože ta vyžaduje víc peněz. Ale to nikdo nezohledňuje. Kdykoliv se bavíme o nějaké kvalitě, nikdo to nechce nijak zhodnotit.

Celkově to ale nedemotivovalo. Postupem času vnímám, že nás k tomu něco donutilo, že nějaké věci jsme si líp uspořádali, dali do metodik. To, co mi přišlo nejdřív jako „opruz“, teď vnímám, že se z toho dá čerpat. Ten výstup z toho je. Jsem ráda, že to je nějak nastaveno. Myšlenka je správná, jen způsob provádění. Mně to pomůže dovnitř služby, ale další efekt to má minimální. Těžko říct u toho klienta, u naší služby, nebo u poradenství, jestli přihlíží víc k tomu, že je služba

kvalitní. Spíš to bude u pobytových služeb. Není žádné procento, že by zjistili, že jsme dobrý poskytovatel sociálních služeb.

5. *Jak probíhalo zavádění standardů? Jak vypadala práce na nich ve vaší službě?*

Nám zůstal tým od podporovaného zaměstnávání, čerpali jsme z těch věcí, co jsme si připravovali v rámci toho podporovaného zaměstnávání. Byli jsme zvyklí spolupracovat, dělat to tak, že „všichni víme všechno“, bylo to důležité, v té komunikaci jsme zjišťovali, jestli chápeme všechno, jak máme chápat. Taky spolupráce s XY (*sděluje jméno externího konzultanta – inspektora kvality sociálních služeb – poznámka autorky práce*). V rámci organizace sice pracovala každá služba trochu po svém, ale i jsme to dávali dohromady, aby se někdo neodchýlil. Upravovali jsme vnitřní postupy tím, jak jsme to vyzkoušeli, jestli se to osvědčilo v praxi, pokud jsme vymysleli v praxi, tak jsme ji přijali a pak zjišťovali, jestli to je pro klienty správné. Promítnout to do všech oblastí je náročné. Tím, že se to pořád mění, je to náročný. Ale stojí nám to za to.

6. *Stalo se vám, že jste nabyli dojmu, že práce na standardech celkově nebo v nějaké konkrétní oblasti znamená zbytečnou práci navíc?*

Občas mě to napadlo, ale když nad tím přemýšlím, tak to má smysl. V těch metodikách je to náročný. Někaké věci si nastavíme v rámci té služby a pak chce někdo něco, kdo nám „dává peníze“. Nechceme, abychom klienta „obtěžovali vlaječkami“. Taky vykazování kapacity – ani neřeknou, co to znamená ta jednotka.

7. *Setkali jste se s neochotou některých pracovníků přijmout změnu? Jak jste pak tento jejich postoj řešili? Jak byste charakterizovali pracovníky, kteří měli negativní postoj ke standardům? Jaký byl postoj zřizovatele/statutárního zástupce?*

V rámci služby vím, že ten problém nebyl. Byli jsme nastaveni všichni stejně. V osobní asistenci taky neměl nikdo problém. Odborné poradenství vedl někdo jiný – už tady nepracuje, tak on to bral jako nutné zlo. A bojoval s tím. Odešel pak ale z jiných důvodů. Beru to i tak, že nechtěl přijmout už nic nového, v této oblasti pracoval už delší dobu, a měl pocit, že to jak to dělá, že dělá správně, co kdo do toho má šťourat, když administrativně je to v pořádku.

Postoj statutárního zástupce – nehanil, ale nějaké věci nedokázal ze své pozice dohlédnout. Obecně chápal, že je to nutný, potřebný. Větší podpora ze strany vedení ale nebyla.

8. *Reagovali nějak na změnu uživatelé? Zaznamenali ji?*

Asi ne, spíš tím, že jim předáváme více dokumentů, toho si všimli. Bojujeme s tím. S každým uživatelem se snažíme. Pravidla jsme měli dost tlustý, ale teď inovace je „co vás tady čeká“, zúženou verzi teď máme, převedli jsme to do takové „lidštější řeči“. Pravidla dáváme předem.

Dřív mně přišlo, že radši žádné otázky nemají, ale teď se zeptají, tak si to asi víc čtou. Ale jinak – klienti si toho asi nemohli moc všimnout.

9. *Vnímáte vy sami rozdíl v poskytování služby před zavedením standardů ve vaší službě a dnes?*
Nedokážu to moc posoudit – vznikalo to ruku v ruce, služba..., standardy vznikaly současně se službou. V osobní asistenci se s klientem individuálně neplánovalo. Bavilo se s ním, co očekává, co chce, spíš se to intuitivně upravovalo, nějaké věci se dodávaly, teď je to „standardizovaný“.
10. *Znamenají pro vás standardy přínos? V čem konkrétně? V jaké konkrétní oblasti se vám práce na standardech zhodnotila a kdy jste měli pocit, že práce má smysl? Jak se práce na standardech podle vás promítá do kvality služby?*
V konkrétním je to těžký zodpovědět. Spíš je to osobní... moje..., mně to přináší to, že klientovi poskytnu maximální informaci o službě, právech, povinnostech, pomáhá mně to v tom, že máme „čisto“, že víme, co můžeme od sebe očekávat. V tomhle mně to pomáhá v práci s klientem.
11. *Uvědomujete si, vybavíte si konkrétní situaci, oblast, kterou byste bez přemýšlení nad standardy nevnímali, neřešili?*
Souviselo to i s tím, že jsme začali evropský projekt, kdy byly určité věci jako třeba písemná smlouva s klientem dány, naučili jsme se tyhle věci trochu jinde, tyhle věci jsme si přetáhli. Nedokážu to posoudit, ta služba předtím nebyla.
12. *Jak byste pojmenovali největší problém související s poskytováním sociálních služeb (i obecně, i pro vás konkrétně) a s kvalitou sociální služby? Co vám v souvislosti s poskytováním služby působí největší obtíže?*
Čerstvý zážitek z „kraje“, z vyjednávání. Chápu, že úředníci musí dodržovat postupy, ale když to člověk potom musí zavádět do praxe... Myslím, že to poškozují klienty, je to i na úkor služby. Tohle bylo v rámci individuálního projektu. Šlo o finance, o podmínky, vykazování, nastavení služby. Někjaké údaje musíme hlásit do registru, potom ministerstvu hlásit něco jiného. Oni dodržují postup, jim to nevadí. Vedeme trojí evidenci čísel. Intervenci zapisují proto, pro práci s klientem, ne proto, že to po mně někdo chce. Podle nich na kraji je třeba intervenci rozdělit na přípravu schůzky a zápis o tom. Já to chápu celý jako intervenci. V tom jsme se neshodli.
13. *Který standard vám působí největší obtíže a proč? V čem se to projevuje?*
Zásadně jsem s tím nebojovala. Ale asi krizové a havarijní situace. A možná nejvíc i ochrana práv. Někjaké střety zájmů, že jsme si je těžko dokázali představit. Teď už je to dobrý, když jsme to probírali podrobně, tak myslím, že se nám to podařilo.
14. *Naopak – v které oblasti si myslíte, že už jste si jistí, co vám jde dobře?*
Přímá práce s klientem, od jednání se zájemcem a všechny tyhle věci. ... si říkám, že jinak by ti klienti k nám nechodili. Někjaká konkurence trochu funguje. Kdyby jim to nepřišlo dobrý, tak by se na nás neobraceli.

15. *Řada standardů požaduje mít zpracované písemné pracovní postupy. Domníváte se, že je to důležité? Pokud ano, v čem?*

My právě i v rámci služby – je to dlouhá doba – pracujeme na metodikách jednotlivých aktivit hodně podrobně. Měli jsme metodiku pro dokumentaci, další část, teď se to snažíme zahrnout do metodiky určité aktivity v jednom. Předávání informací případným nástupcům, zástupu, aby i ostatní věděli, jak se zachovat. Když nás napadne nějaká nová suprová myšlenka, tak když vidím ty dokumenty, kde se to všechno má změnit, tak je to těžký. Protože nás napadají nové aktivity. Tak si skoro nějakou inovaci rozmyslíme. No, většinou nerozmyslíme, ale je to těžký.

16. *Přemýšleli jste o nějaké změně, kterou byste v oblasti kvality sociálních služeb navrhli? Kritický pohled na standardy kvality sociálních služeb.*

Nějakým vývojem – dřív jsem vnímala standardy dogmaticky, že takhle to být musí. Krkolomně se to dalo nasunout. Postupem času jsme zjistili, že to tak není přesně. Pokud nějakou věc děláme, tak jak děláme, a máme pro sebe jasno a v praxi se nám osvědčilo, že to děláme správně, tak si to zdůvodníme a děláme to tak dál. Cítíme se v tomhle volněji.

Dřív jsem si přála, právě tím, že sociální rehabilitace je služba neukotvená, všichni dělají „sociální rehabilitaci“ a ta má řadu podob. Bylo by potřeba lepší ukotvení terminologie, co se tím myslí. Taky jsem uvažovala – standardy pro jednotlivé služby konkrétněji. Tohle bych si teď úplně nepřála. Stačila by změna v zákoně pro jasnější vymezení služby „sociální rehabilitace“.

17. *Jak probíhá ve vaší službě vzdělávání v oblasti kvality služby (standardů)? Jakým způsobem dochází k předávání informací?*

Chodíme na kurzy, které se věnují individuálnímu plánování, účastníme se workshopů, které pořádá magistrát.... Vybíráme si sami podle potřeby. Vedoucí celé sekce programu navrhuje vzdělávání v rámci hodnocení. Informace ze školení jsou předávány jednotlivým pracovníkem, všem ostatním.

18. *Co se vám vybaví, když se řekne „inspekce poskytování sociálních služeb“? Máte vlastní zkušenosti s inspekcí, inspektory? Pokud ne, máte o nich nějaké informace od jiných poskytovatelů?*

Určitě nic špatného. Představím si ten proces zjišťování toho, jak to funguje.

Respondent č. 2

1. *Co je pro vás při poskytování sociálních služeb vůbec nejdůležitější?*
Peníze, kvalitní personál. Z těch peněz vyplývá, že si můžu dopřát personál, plus patřičný materiální vybavení, aby to vyhovovalo službě, klientům.
2. *JAK podle vás VAŠE SLUŽBA KONKRÉTNĚ PŘISPÍVÁ K SOCIÁLNÍMU ZAČLEŇOVÁNÍ UŽIVATELŮ? JAK PODPORUJE JEJICH NEZÁVISLOST A SAMOSTATNOST ZAPOJOVAT SE DO BĚŽNÉHO ŽIVOTA?*
Toto je hodně otevřený zařízení, takže to záleží na zdravotním stavu toho klienta. Pokud je schopen vycházet. Tady nejsou žádné návštěvní hodiny. Nemají povinnost se nás ptát, jdou si, kdy chtějí, kam chtějí. Ti, co nemohou, tak je vozíme kam potřebují – na výlety, do divadel, vyřídit si občanky, doklady... Těm, co to nezvládnou, tak zveme odborníky sem. Nemají pocit nějakého omezení.
3. *Odkdy jste ve vaší službě začali pracovat na standardech kvality sociálních služeb? Proč právě tehdy? Jak jste se k nim dostali? Co/kdo vás k nim přivedlo/přivedl?*
To byly ty první vydané standardy v roce 2002, takže v roce 2005 jsme pomaličku začali se tomu přizpůsobovat. Úplně intenzivně od druhé poloviny 2006. Já jsem hodně jezdila na školení.
4. *Jaký byl váš počáteční postoj ke standardům a jak se vyvíjel váš vztah a postoj ke standardům kvality sociálních služeb od seznámení se s nimi po současnost? Co ovlivnilo případnou změnu v tomto vývoji?*
Já jsem to přijala.
5. *Jak probíhalo zavádění standardů? Jak vypadala práce na nich ve vaší službě?*
Takovej nějaký ten učebnicovej příklad – tak jsme si sedli, standard jedna požaduje toto, to víte, že jsem je k tomu musela dokopat, zas to byla práce navíc, musela jsem vysvětlovat, co to přinese. Pořád nadávají, že je hodně byrokracie. Tak jsem jim řekla: tak mně ukažte, kterej papír můžeme vyhodit. Tak naznali, že žádné nejde vyhodit. Jsou to pro ně i důkazy, vidí tu dokumentaci i jako své pomocníky.
6. *Stalo se vám, že jste nabyli dojmu, že práce na standardech celkově nebo v nějaké konkrétní oblasti znamená zbytečnou práci navíc?*
Je to práce navíc, ale zbytečná není. Je to výkaz práce, pojistka, když je někdo napadne, že něco neudělali, řeknou: podívej, tady je to všechno napsané. Je to i v rámci předávání informací. Předávám to, nemůže mně nikdo zapřít, že jsem to neudělal.
7. *Setkali jste se s neochotou některých pracovníků přijmout změnu? Jak jste pak tento jejich postoj řešili? Jak byste charakterizovali pracovníky, kteří měli negativní postoj ke standardům? Jaký byl postoj zřizovatele/statutárního zástupce?*
Určitě, obrovská neochota, na začátku, byla to změna. Ty první dva roky to trvalo. U pracovníků, který tady pracovali předtím, tak tam to bylo těžký. U nově

nastoupených to šlo dobře, tam je to jednodušší. Těm jsem řekla takhle to děláme a jeli podle toho.

Zřizovatel – tak ten nám do toho nezasahuje, tomu je to jedno.

8. *Reagovali nějak na změnu uživatelé? Zaznamenali ji?*

Vůbec ne. Oni mají informace pořád. Dopředu to plánují. Koncem měsíce to hodnotí. Klient to bere pozitivně, že ona (*myšleno pracovnice – poznámka autorky práce*) se o něho zajímá.

9. *Vnímáte vy sami rozdíl v poskytování služby před zavedením standardů ve vaší službě a dnes?*

Ono se to dřív dělalo, akorát se toho tolik nezapisovalo. V rozsahu služeb ne, spíš v systému písemného podchycení. Možná taky je to dobrý v tom sjednocení pracovních postupů, protože je to vypracovaný písemně, je to pojistka, že takhle je to daný a ne že si to každá pečovatelka bude dělat jinak.

10. *V čem konkrétně byste vy řekla, že je ten přínos? V jaké konkrétní oblasti se vám práce na standardech zhodnotila a kdy jste měli pocit, že práce má smysl? Jak se práce na standardech podle vás promítá do kvality služby?*

Já třeba bych řekla, nouzové situace v těch to hodně pomohlo, co se týká standardů, dnes jich máme 40 vypracovaných (*miní nouzové situace – poznámka autorky práce*).

Právě tento standard je pro řadu poskytovatelů problematický.

Já nevím, proč to dělá problémy. Etickej kodex asi taky. Dary.

11. *Můžete říct, že tohle jsou oblasti, který byste bez znalosti standardů a přemýšlení o nich nevnímali nebo nevnímali tak precizně?*

Asi jo. Jo.

12. *Jak byste pojmenovali největší problém související s poskytováním sociálních služeb (i obecně, i pro vás konkrétně) a s kvalitou sociální služby? Co vám v souvislosti s poskytováním služby působí největší obtíže?*

Tam je riziko těch peněz, že by nebyly. To nenadávám, zatím byly.

13. *Který standard vám působí největší obtíže a proč? V čem se to projevuje?*

Nenapadá mě žádný, kterej by byl nějak extrémně. Ony byly teda všechny hrozně pracný. Kdybychom měli mít inspekci před dvěma roky, tak bysme neprošli. Ale teď je to jiný. Obtížnej standard... jakoby spíš to dát do písemné podoby tu osmičku a jedenáctku, jinak ne.

14. *Naopak – v které oblasti si myslíte, že už jste si jistí, co vám jde dobře?*

Pětkou, plánováním. Práva jsme vyladili hodně. Trojka, čtverka sociální pracovnice si v tom udělaly jasno.

15. *Tohle už jsme v průběhu rozhovoru zmínily, mám tady otázku: řada standardů požaduje mít zpracované písemné pracovní postupy. Mně vyplynulo, že to tedy považujete za důležitý.*

Určitě ano.

16. *Přemýšleli jste o nějaké změně, kterou byste v oblasti kvality sociálních služeb navrhli? Kritický pohled na standardy kvality sociálních služeb.*

Tady mně akorát vždycky vadí – oni jsou udělány hodně obecně a jsou tak brány pro ty služby jednak terénní, kdy si přijmu klienta a do roka ho vykopnu. Na nás se to nehodí, tady když člověka přijmeme, tak ho dochováváme, ono to moc na ty pobytkovy nesedí. Když jen vezmu paragraf dvě (*jde si pro zákon o sociálních službách – poznámka autorky práce*), tak jak můžu posilovat jeho sociální začleňování, když mně sem vezmou člověka z eldéenky, tak to sociální začleňování nejde dycky. Podporovat rozvoj samostatnosti..., to se u pobytovek taky nedaří.

Jinak nenapadá mě nic.

17. *Jak probíhá ve vaší službě vzdělávání v oblasti kvality služby (standardů)? Jakým způsobem dochází k předávání informací?*

My platíme pracovníkům kurzy, 24 hodin jim platíme, na základě akreditovaných kursů dostanou osvědčení. Stáže do jiných pracovišť. Každou středu mají na odděleních svoje interní semináře. Polohování, komunikace s klientem s demencí. Aktivizace klientů s demencí.

A když jedou ven na školení?

Dělá z toho zápis a udělá seminář. Posílám je, když je specifický téma, tak to pak předává dál na ty jednotlivý oddělení, ty své informace.

18. *Co se vám vybaví, když se řekne „inspekce poskytování sociálních služeb“? Máte vlastní zkušenosti s inspekcí, inspektory? Pokud ne, máte o nich nějaké informace od jiných poskytovatelů?*

Já si myslím, že je to potřeba. Každý potřebujeme kontrolu nad sebou. Každý poskytovatel by si díky inspekci měl uvědomit nějaký nedostatek a napravit to.

Respondent č. 3

1. *Co je pro vás při poskytování sociálních služeb vůbec nejdůležitější?*

Nejdůležitější při poskytování sociálních služeb... udělat každému sociální službu individuálně na míru.

Hm, takhle?

To je úkol jak blázen. To je, jak když postavíte dům. Dům pro člověka, o kterém víte, že má postižení a musíte to udělat podle jeho přání. Někdy se to nedá úplně ani splnit. Ale tu metu musíte pořád vidět.

2. *JAK podle vás VAŠE SLUŽBA KONKRÉTNĚ PŘISPÍVÁ K SOCIÁLNÍMU ZAČLEŇOVÁNÍ UŽIVATELŮ? JAK PODPORUJE JEJICH NEZÁVISLOST A SAMOSTATNOST ZAPOJOVAT SE DO BĚŽNÉHO ŽIVOTA?*

Ano. Je to v podstatě ta integrace. A ta se může týkat jen integrovatelných klientů, to znamená, že se nemůže týkat těch, kteří mohou například být nebezpeční sobě nebo svému okolí. Takže máme vytipované klienty, kteří mají ve svém individuálním plánu přímo cíl odchod do běžného života. Takže u nás je to buď odchod do chráněného bydlení, nebo zpět do rodiny, ale ty už jsou tak široké, vzdálené, že nejsou připraveny na příchod tohoto člověka. Ani o tom neuvažují. A velkou brzdou je tam opatrovník. Klient by třeba i chtěl jít jinam, ale jakmile jednáme s opatrovníkem, tak narazíme. Nechce o tom ani slyšet.

3. *Odkdy jste ve vaší službě začali pracovat na standardech kvality sociálních služeb? Proč právě tehdy? Jak jste se k nim dostali? Co/kdo vás k nim přivedlo/přivedl?*

Od roku... já vám to řeknu, my jsme byli ještě pod okresem, kdy jsem byla na nějaké přednášce, kde nám začali vykládat, že se budou dělat standardy kvality a že to není o penězích. Není to pravda, je to i o penězích. Dobře. Jestliže máte ve standardech, že má klient právo bydlet v jednolůžkovém pokoji, tak je to o penězích.

Ve standardech, co mně chybí je to, že nikdo nebyl schopen říct minimální požadavky na personál pro osoby se zdravotním postižením atd. A to jsou peníze. Minimální požadavek na personál v denní době a v noční době. Pak abyste dodržela standardy kvality, musíte dodržet požadavek i hygieny atd. Máte klienty, kteří mají s mentálním postižením spojené různé psychiatrické diagnózy, a pro tyto osoby žádné takové zařízení neexistuje. Protože to jsou peníze.

Rok 2000 to byl. Ale pracovně jako týmově jsme začali pracovat asi v roce 2004. Pak jsme měli zkušební inspekci. Abysme pochopili pracovně, co se žádá.

Pomohlo vám to k něčemu?

Částečně nám to pomohlo, ale částečně jsme byli rozčarováni z těch inspektorů, kteří neměli s klientelou v našem zařízení zkušenost.

Co mě přivedlo ke standardům? Pozvánka z MPSV, že se chystá něco jako standardy pobytů v zařízeních, což mě velmi oslovilo. Kázala tam WW (*sděluje jméno inspektorky kvality sociálních služeb – poznámka autorky práce*) a představovali jsme si, že tam budou i standardy, co se týče personálního obsazení

jednotlivých služeb. Jsou tam profese, které jsou použitelné v sociálních službách, to je v zákoně o sociálních službách. Ale jak jsem řekla, chybí mně tam minimální požadavky na personál.

4. *Jaký byl váš počáteční postoj ke standardům a jak se vyvíjel váš vztah a postoj ke standardům kvality sociálních služeb od seznámení se s nimi po současnost? Co ovlivnilo případnou změnu v tomto vývoji?*

Jak se vyvíjel... Byl to pokus a omyl, ale ne v té praktické stránce věci, ale v té teoretické. Kolik toho máme psát a jak to má být poskládané.

Když se to trochu vupřecizovalo a má to oporu v zákoně, tak je to trochu pomoc. Do té doby to bylo rozpačité, co vlastně se chce. I ti inspektoři byli rozpačití. Pokud to má oporu v zákoně, tak je to o něčem jiném. To naplňování – můžete si standard napsat, můžete ho udělat, ale naplnit je běh na dlouhou trať. Nejen s tím personálem, ale i s tím klientem ruku v ruce

5. *Jak probíhalo zavádění standardů? Jak vypadala práce na nich ve vaší službě?*
Byla to práce s personálem, osvěta, poučení jednotlivých pracovníků.

Přijali to?

Jak u kterýho standardu – některý standardy jsou jasné, ale některý standardy vedou k tomu, že personál si myslí, že klient nemá žádná práva. To si myslí dost lidí. Dělam anonymní ankety. A tam se to dozvím od personálu. Řada personálu je zatížená tím „my ho máme na starost a on musí poslouchat.“ Ale my mu musíme vyhovět. Třeba nesmíte otevřít skříň bez jeho přítomnosti – teď to v těch hlavách otočit..., že než se s ním nedohodnu, nebo přijede zákonný zástupce a otevře to nebo řekne „otevři to, než ti jednu škrábnu.“ Dosáhnout toho, aby byl partnerskej vztah, to je problém. Kritizování klienta na chodbě...

Týká se to těch zaměstnanců, kteří jsou tam dlouho?

Ano. A změnit to myšlení v hlavě je dost problém. Rozumíte, je potřeba si uvědomit, že standardy jsou pro personál, aby byly dobrý služby, aby i cílová populace věděla, co může požadovat od zařízení.

Víte, někdy jsem si o vás myslela – a trochu to vyplývalo z toho, co se o vás říkalo – že jste „proti standardům“... Teď mně to tak vůbec nepřijde.

Já jsem proti blbosti. Ten standard je neocenitelnej, tady to máte podepsaný, že jste se s tím seznámila a musíte se podle toho chovat. Když si řeknete, že budete s klientem pracovat jako milující rodič, tak neuděláte chybu a budete v souladu se standardem. Zdravému rozumu nemůže standard vadit.

V tom personálu se to táhne od té doby, kdy byli školeni k tomu, že toto je pacient a bude poslouchat. Zdravotní sestry zvlášť, to jim z těch hlav nedostanete.

6. *Stalo se vám, že jste nabyli dojmu, že práce na standardech celkově nebo v nějaké konkrétní oblasti znamená zbytečnou práci navíc?*

Administrativa. Bujná administrativa. Kdyby byla „kuchařka“, tak je to jiný. Ale k tomu to směřuje. Od roku 2012 se budou psát výkony. A bude se k tomu zřejmě muset vyrobit kuchařka. A pak to bude jednodušší. Mají být i nějaké čtečky. A ta administrativa nemá úroveň u personálu, kterej má jenom kurs.

7. *Další otázku, co tady mám, už jsme před chvílí řešily. Týká se neochoty pracovníků přijmout změnu. Tady jste zmiňovala, že to bylo těžký.*

Personál – je to věc školení, vzdělávání a furt dokola.

Jak jste pak tento jejich postoj řešili?

Řešení – vzdělávání, vysvětlování, školení. Ukázky dobré praxe z jiných zařízení.

Jak byste charakterizovala ty pracovníky, kteří měli negativní postoj ke standardům? Jaký byl postoj zřizovatele?

Chodím do práce – chodím, dělám, co mám dělat – dělám a finanční motivace, ta je dost omezená.

Jaký byl postoj zřizovatele?

Postoj zřizovatele – podporující.

8. *Reagovali nějak na změnu uživatelé? Zaznamenali ji?*

Ale ano. Pozitivně. Třeba přestali jsme klientům nalívat polívku – to kvitují. Dostali klíče. Žádný postávání u dveří. Má to svoje negativa, necháváme dělat klíče, zalomený, ztracený klíče jsou atd. Oceňují to i opatrovníci, že k nějakým změnám došlo. Ti všímaví. Zlikvidování velikých ložnic.

9. *Vnímáte vy sami rozdíl v poskytování služby před zavedením standardů ve vaší službě a dnes?*

Ano, to zklidnění, větší pohoda u klientů, to bezesporu, je to zklidnění a ulehčení práce personálu.

10. *Takže vidíte ve standardech, z toho co mně říkáte, přínos?*

Přínos ano.

V čem konkrétně? V jaké konkrétní oblasti se vám práce na standardech zhodnotila a kdy jste měli pocit, že práce má smysl? Jak se práce na standardech podle vás promítá do kvality služby?

Jak u kterýho standardu. Standardy naplnění co se týče o bydlení, sebeobsluže a zvýšení kompetencí přináší klid a pohodu. Je důležitěj standard, co se týče respektování soukromí. Pak po technické stránce jsme se dostali k tomu, že mají vlastní televize na pokoji, to doneslo hodně pohody a je to zkvalitnění pobytu a to se na těch klientech podepíše.

11. *Uvědomujete si, vybavíte si konkrétní situaci, oblast, kterou byste bez přemýšlení nad standardy nevnímali, neřešili?*

Třeba situaci, že si klient může nalít polívku sám. Pak mě to najednou napadlo. A řekla jsem proč to tak nemáme. Proč se tam dohadují, že chce víc nebo míň, když si to můžou nalít. Bylo toho víc. Říkala jsem, proč mě to nenapadlo dřív. V roce 2002 jsme o standardech ještě moc nemluvili, ale já jsem udělala soutěž, aby klienti navrhli barvu fasády, a oni navrhli a je to tak a to mě inspirovalo, když se malovalo a klienti si vybrali na svých pokojích barvu. Personál byl zděšen, on tady bude mít růžovou, ale vysvětlovala jsem. On tady bude bydlet. Co mě nikdy nenapadlo, je, že by si klient mohl vybírat pracovníka, kterého si přeje jako klíčového. Pokud je to v možnostech, tak to respektujeme.

12. *Jak byste pojmenovala největší problém související s poskytováním sociálních služeb (i obecně, i pro vás konkrétně) a s kvalitou sociální služby? Co vám v souvislosti s poskytováním služby působí největší obtíže?*

Personál. Neustále vzdělávání a školení personálu.

13. *Který standard vám působí největší obtíže a proč? V čem se to projevuje?*

Nemůžu říct největší potíž, trošku je problém, když si klient na něco stěžuje. Podle standardu jsme rozmístili anonymní schránky, s tím že by tam psali klienti svoje anonymní stížnosti. Nikdo tam nic ještě nenapsal. Většinou si opatrovník stěžuje do telefonu, „já si nechcu stěžovat“ vám řekne. Jak řešit, když je to stížnost nestížnost. Na stížnost písemnou lze odpovědět, ale těch je sporadicky. Zákonní zástupce, rodiče se to ještě nenaučili, jak si správně stěžovat. Já jsem udělala to, že jsem pomohla založit opatrovníkům občanské sdružení s tím, že kdyby si chtěli stěžovat, tak si můžou stěžovat prostřednictvím toho zástupce.

Stížnosti se špatně uchopují a moc s nima neumíme pracovat, protože jich máme málo. Téměř nula. Teď jsme řešili stížnost klienta, kterej umí psát.

Technicky bysme ještě potřebovali snížit několik vícelůžkových pokojů, to nám vadí, ale nejde to.

Naplňování individuálních cílů a přání klienta, když na to nemá peníze. Jsou klienti, kteří mají peníze a pak ti, kteří nemají, a po cestě se prodává zmrzlina a někteří na to nemají a nemůžou si ji koupit. Nebo on chce být parašutista... A nejde to.

No ale to je tak přece i v životě lidí běžně mimo vaše zařízení, ne vždycky jde splnit, co si přejem. Tak musíte vysvětlovat...

Ano. Vysvětlovat, vysvětlovat. To je ten furdokolismus. Ale z toho (*myslí tu nespelnitelnost a nereálnost přání klientů – poznámka autorky práce*) pak u těch našich klientů pramení ta jejich nespokojenost, agresivita, kterou zvýšeně projevují.

14. *Naopak – v které oblasti si myslíte, že už jste si jistí, co vám jde dobře?*

Jde nám to začleňování těch klientů, směřování do běžného života u těch, kteří na to mají intelektuální schopnosti. Jsou to vybraní klienti, je to vzdělávací program, do kterýho nemůže být začleněn každý. Teď třeba jeden se bude vzdělávat (uvádí

konkrétní vzdělávací instituci). Další projevil zájem na základě toho. My pro to uděláme všechno, my mu tu možnost nabídneme. Podpora těch klientů, kteří na to mají a ve svém rodinném prostředí by nikdy ničeho takového nedosáhli.

15. *Řada standardů požaduje mít zpracované písemné pracovní postupy. Domníváte se, že je to důležité? Pokud ano, v čem?*

V jaké formě by to teda bylo? To je potřeba. Já osobně jsem pro to, aby byla vypracovaná kuchařka.

16. *Přemýšleli jste o nějaké změně, kterou byste v oblasti kvality sociálních služeb navrhli? Kritický pohled na standardy kvality sociálních služeb.*

Personální standardy. Minimální personální standardy. Kupříkladu kdysi byla vyhláška, že když jdete s klienty ven, musíte mít jich maximálně šest. Je to málo, ale bylo aspoň něco. Dnes neexistuje ani toto. Dnes to neexistuje.

17. *Jak probíhá ve vaší službě vzdělávání v oblasti kvality služby (standardů)?*

To je v zákoně, těch 24 hodin, to je potřeba naplňovat. My si organizujeme vlastní školení, my si zveme vlastní odborníky. Na to je potřeba dost peněz, je to drahé. Děláme to tak, vrchní sestra se svou atestací školí pracovníky a další pracovník školí ostatní.

Jakým způsobem dochází k předávání informací?

Cokoli se stane i bezvýznamná událost co se stane, vše si napsat – zdůrazňuju. A neustále opakuju. Kolegové kdo přijdou do služby, musí vědět, co se stalo. A musí se to číst a podepisovat, žádné anonymní zápisy. A nesmí se z těch žurnálních deníků stát platforma pro výměnu názorů personálu.

Co není ve standardech a co není nikde, důležitá je organizace práce, aby měl pracovník dostatek času, propracované služby, pravidelné, aby byly pravidelné, aby nedoplácel na to, že nemůže chodit někam jednou za týden v pravidelnou dobu, protože neví, jestli nebude mít službu. Jak je mezi personálem jakékoliv napětí, je to špatně.

Co supervize?

Máme supervize. Měli jsme jakousi a teď máme případovou. Supervize začala prapodivným způsobem, protože si zaměstnanci mysleli, že je to platforma pro takové řešení problémů jako fasování ponožek (*uvádí další absurdní příklady – poznámka autorky práce*), nepochopili, co je to supervize. Nebo: proč jsou tady ti klienti, ať se nepřijímají klienti s psychiatrickou diagnózou. A kdyby tady nebyli, bylo by to lepší. Pokračování bude dál (*myslí pokračování supervize – poznámka autorky práce*). Tak jsem zvědavá.

18. *Co se vám vybaví, když se řekne „inspekce poskytování sociálních služeb“? Máte vlastní zkušenosti s inspekcí, inspektory? Pokud ne, máte o nich nějaké informace od jiných poskytovatelů?*

Mně zatím nic moc. Jedině zkušební. Nebyl ani vypracován zákon. A my jsme očekávali jako dopomoc. Dostali jsme břitkou kritiku, která byla z úst lidí, kteří neznají naši klientelu.

Stále jsem přesvědčena, že by inspekce měla přispívat ke zlepšení služeb a měli by nám inspektoři říct nějakou radu. Mělo by to být víc o metodickým vedení.

Respondent č. 4

1. *Co je pro vás při poskytování sociálních služeb vůbec nejdůležitější?*

Já té otázce tak úplně nerozumím, pro mě je důležitá komunikace a nebo – naší snahou je nebo máme v cílech pochopení a porozumění druhého člověka, mít pochopení k odlišnostem, ať už se jedná o tělesný hendikep, nebo i každý máme svou národu..., máme to i v poslání, proto je pro nás důležitá komunikace a pochopení druhého člověka.

2. *JAK podle vás VAŠE SLUŽBA KONKRÉTNĚ PŘÍSPÍVÁ K SOCIÁLNÍMU ZAČLEŇOVÁNÍ UŽIVATELŮ? JAK PODPORUJE JEJICH NEZÁVISLOST A SAMOSTATNOST ZAPOJOVAT SE DO BĚŽNÉHO ŽIVOTA?*

Tím vlastně, že je to aktivizační sociální služba, oni vlastně plavou, navštěvují výuku plavání, tak zaprvé mají styk, dostávají se mezi obyčejné lidi, mezi veřejnost. To plavání – je to pohyb, který oni jsou schopni zvládnout sami, jsou ve vodě. Jinak když jsou odkázáni na kompenzační pomůcku, tak je to jiné, tohle když se naučí plavat a nejsou odkázáni na nic, tak se jim zvedne sebevědomí. Pohyb je výborným rehabilitačním prostředkem. Ta voda, ten pohyb ve vodě je všestranný. A potom také, protože máme individuální výuku, kdy je na jednoho plavce jeden instruktor. Když jezdíme na akce, dochází k začleňování, vytváření vztahů, ať kamarádských nebo přátelských. Tím, že jezdíme na akce, kde dochází ke kontaktům, není tam ten plot, jak je v nějakém ústavu.

3. *Odkdy jste ve vaší službě začali pracovat na standardech kvality sociálních služeb?*

No tak jak se to veme. Poskytovateli jsme od roku 2007, takže krátce před tou dobou než jsme se začali registrovat. Ale když jsme na těch standardech začali pracovat, tak jsme zjistili, že v zásadních věcech z těch standardů, jsme podle toho jeli. A to bylo nějak přirozeně. Ano. Když přišel někdo nový, tak jsme s ním vedli jednání atd. Takže jsme pak do těch standardů popsali vlastně dobrou praxi. Ona zpětná reflexe. Dali jsme to do papírové formy a snažíme se o nějakou pravidelnost v hodnocení.

A co vás ke standardům přivedlo? Zákon?

Zákon je postavený na domy s pečovatelskou službou atd., je trochu jinak postavený. A trochu nás donutilo se registrovat, abychom dosáhli na dotaci z MPSV, jinak myslím, že bychom do toho ani nešli. Poskytujeme od roku 1998 plavání.

4. *Jaký byl váš počáteční postoj ke standardům a jak se vyvíjel váš vztah a postoj ke standardům kvality sociálních služeb od seznámení se s nimi po současnost? Co ovlivnilo případnou změnu v tomto vývoji?*

No tak my jsme si všechno přečetli, tak jsme tomu moc nerozuměli, nedokázali jsme si to představit v praxi, nevěděli jsme, co se po nás chce, hodně jsme to řešili vzhledem k inspekci, tak jsme dělali školení s inspektory, kteří nás školili, takže si to tam vedení vyjasňovalo s inspektory. Pak jsme začali dělat školení třikrát do roka. Když bylo školení v Brně, tak jsme chodili. Postupem času jsme přicházeli na

to, že to všechno třeba tak děláme, jen je potřeba to zformulovat. Což vlastně trvá až doteď.

„Což vlastně trvá doteď“ znamená, že na tom pracujete?

No rozhodně, pořád na tom pracujeme, všechny ještě ani nemáme, předěláváme...

A ten postoj?

Ze začátku jsme se tomu trochu bránili. Dál když jsme to nějak více poznávali, tak do naší organizace vnesly standardy koncepci ve věcech, které už tam byly, ale bylo to nesystematické. Rozhodně myslím, že v tomhle nám pomohly.

5. *Jak probíhalo zavádění standardů? Jak vypadala práce na nich ve vaší službě?*

Ono my to děláme doteď. Na začátku se toho chopila kolegyně v Praze, která zajišťovala registraci a komunikovala s úřady. A snažili jsme se, protože jsme 4 střediska po celé ČR. Každé středisko vypracovalo standard. Když jsme měli společnou schůzi, tak jsme to vzali a dávali dohromady. Jsme registrováni pod Prahou. Tam jsme to hodnotili. Dá se říct, že každý popsal svoji dobrou praxi, jak to chodí. A snažili jsme si předat zkušenosti, podle toho, jak to dělají v tom jiném středisku.

6. *Stalo se vám, že jste nabyli dojmu, že práce na standardech celkově nebo v nějaké konkrétní oblasti znamená zbytečnou práci navíc?*

Tak, určitě. Nechci, aby to vyznělo, že stoprocentně. Rozhodně byl tady nárůst administrativy. A ta je pro nás zatěžující. A myslím si, a trochu se bojím nebo bála jsem se, že na tu přímou péči a komunikaci s uživateli, na které to stavíme, nebude tolik času. Nevím, jestli to není tím, že to teď píšeme, a až to všechno budeme mít, tak to bude jiný.

A ta obava, zdá se vám, se potvrdila?

My se snažíme podepisovat smlouvy na začátku školního roku. Správně bychom měli podepisovat smlouvy, než se začne plavat. Smlouvy nemáme v termínech, jak by měly být. Dělá se to, kdy je více času. Myslím si, že kdybychom to dělali v termínech, tak bych z toho byla vyšťavená. Mluvím víc tak, jak to cítím, já cítím. Kdybych mluvila za organizaci, tak bych to říkala asi trochu jinak..., ale na druhou stranu, když jsme měli školení s inspektory, tak jsem jim říkala to stejný.

7. *Setkali jste se s neochotou některých pracovníků přijmout změnu?*

Tu změnu, danou zákonem? Já myslím, že je to nutný. Nevím, jak se s tím perou organizace, ale bylo to nutný. Mám takový pocit, že některý ústavy nebo domy zůstali jak v minulém režimu, takže dá se říct, že standardy chrání toho uživatele. A když vidím kolem sebe některé neziskovky..., ale tam standardy nepomůžou. Vnímám to spíš na ty domovy.

A byli u vás pracovníci, kteří se nechtěli zapojit do toho procesu?

Ne.

A postoj statutárniho zástupce ke standardům?

Opora je, každopádně. Statutární zástupce je přímo i výkonným ředitelem. Ti ostatní (*členové statutárniho orgánu – poznámka autorky práce*) sice nepracují, ale vnímají to jako pozitivní krok. Já si obecně myslím, že u nás v organizaci existuje takové souznění, že každý řekne svůj názor, ale pak se hledá ta společná cesta.

8. *Reagovali nějak na změnu uživatelé? Zaznamenali ji?*

Já si myslím, že oni úplně. Nebo – určitě změnu zaregistrovali. Tím že sepisujeme s nimi smlouvu. Vedeme s nima jednání. Je to víc nechcu říct formální. Ale už jen tím, že si s nima musíme dát tu schůzku, je to dá se říct trochu nucený. Některým se nelíbilo to, že mluvíme o sociální službě.

A dokážete jim to nějak vysvětlit?

My jim to vysvětlíme, ale dál úplně mluvíme ne slovy v té službě, oni jsou plavci, ne uživatelé. Všude to na ně křičí „my vám chceme pomoci, vám chudáčkům“. Oni k nám jdou a nepotřebují slyšet to, že jsou nějaká znevýhodněná skupina.

Takže mně to přijde, že tu změnu vnímají v něčem negativním?

Ne, to ne, pak když se bavíme, tak jsou rádi, že se dozvěděli spoustu nových věcí a finále je dobrý. Některým se nelíbilo to, že to na ně ze všech stran křičí a některým je to úplně jedno.

9. *Vnímáte vy sami rozdíl v poskytování služby před zavedením standardů ve vaší službě a dnes?*

Vnímám ho, za prvé ta systematicčnost. A teď vám nedokážu odpovědět, jestli to není i mým vývojem, jestli je to standardama nebo tím vývojem. Ale rozhodně tam vidím pozitivní změnu.

10. *Znamenají pro vás standardy přínos? V čem konkrétně? V jaké konkrétní oblasti se vám práce na standardech zhodnotila a kdy jste měli pocit, že práce má smysl? Jak se práce na standardech podle vás promítá do kvality služby?*

Jako myslím si, že rozhodně to byl systém v té zpětné vazbě k těm uživatelům. Předtím jsme se bavili tak s nima, že kdo přišel, tak jsme se s ním bavili. Teď se bavíme s každým, bavíme se o tom, co je potřeba pro něho.

Rozhodně si myslím, že jsme udělali funkční diagram, u nás ty funkce nejsou úplně jasné, rozhodně i tu organizaci struktury to přineslo.

11. *Uvědomujete si, vybavíte si konkrétní situaci, oblast, kterou byste bez přemýšlení nad standardy nevnímali, neřešili?*

Abych pravdu já řekla, tak některé ty standardy ani já neznám. Jako co se týká pracovníků, jsou zaměřeny na vedoucí pozice.

12. *Jak byste pojmenovali největší problém související s poskytováním sociálních služeb (i obecně, i pro vás konkrétně) a s kvalitou sociální služby? Co vám v souvislosti s poskytováním služby působí největší obtíže?*

Jako pro ty služby si myslím, že každý se určitě pere se zaváděním standardů do praxe.

Pak si myslím, že jsou ty inspekce, Nevím, jak moc probíhají, do jaké míry, myslím si, že záleží na subjektivním pocitu toho inspektora. Některým se naše služba líbila a někteří ji nepovažují za sociální službu. Jinak si myslím, že ve službách je problém s kategorizací čtyř stupňů (*myslí příspěvek na péči – poznámka autorky práce*). Ti pracovníci, kteří chodí po domácnostech, nemají odbornou kvalifikaci. Myslím, že je to hodně nezodpovědné a to se mi nelíbí, pro ty lidi je to hodně důležitá věc. Každý hodnotitel je jiný, a doplatí na to rodina nebo ten člověk. Přijde mi, že se kolikrát v sociální sféře registruje hodně služeb, které jsou na oko. Některé neziskové organizace mají registrované víc služeb, ale ty nefungují tak, jak by měly.

A ještě třeba konkrétněji pro vás?

Tak financování. Spíš je to i o tom, že ta situace je nejasná. Vždycky, když dáváme projekty na MPSV, tak nikdy člověk neví, kolik dostane, jestli se vám ta služba aspoň z části pokryje.

13. *Který standard vám působí největší obtíže a proč? V čem se to projevuje?*

To nevím, jestli dokážu zodpovědět, protože ne všechny znám, jak jsem vám říkala.

Tak kterej vám?

Jak jsem říkala, tak ty personální jdou mimo mě, to vám nemůžu říct. A ty co jsou pro tu přímou péči. Tak nejvíc jsme se potýkali se záznamy z poskytování služby, jak převést na naši službu, ale víceméně jsme se s tím poprali a našli jsme si tam, jak by to šlo udělat.

14. *Naopak – v které oblasti si myslíte, že už jste si jistí, co vám jde dobře?*

V celé. Obecně si myslím, že tu službu, co děláme, se snažíme dělat kvalitně, jsou tam vidět výsledky. Potom i zpětná vazba od našich uživatelů nám dává najevo, že je to dobrý, co děláme. Zájem převyšuje jakoby kapacitu, že naše kapacita je naplněná, tak to je taky jakoby důkaz.

15. *Řada standardů požaduje mít zpracované písemné pracovní postupy. Domníváte se, že je to důležité? Pokud ano, v čem?*

Určitě. Třeba jsme na to nedávno narazili i vzhledem, když se třeba mění pracovníci, někdo odchází, je to dobře, když jsou ty dokumenty v papírové podobě, tak je to důležitý. I to, co je černé na bílém, tak se ví, že má někdo svá práva a povinnosti.

16. *Přemýšleli jste o nějaké změně, kterou byste v oblasti kvality sociálních služeb navrhli? Kritický pohled na standardy kvality sociálních služeb.*

To nevím, jestli dokážu něco takhle hned vymyslet. Abych pravdu řekla, tak jako nevím. Pokud nám tam něco chybělo, tak se snažíme tu službu vykonávat podle našeho vědomí a svědomí, tak by nám nepomohlo něco, kdyby tam zákon dal. Pokud něco my tak cítíme, že tam není, ve standardech, tak to děláme. Je to o tom, že máme dobrý vedení, tím, že je to postavený na těch lidech. Musíme se každé ztotožnit s těma názorama, není nic direktivně dáno.

17. *Jak probíhá ve vaší službě vzdělávání v oblasti kvality služby (standardů)? Jakým způsobem dochází k předávání informací?*

Ze začátku jsme se snažili školení dělat častěji, abychom se s těmi standardy seznámili, ze začátku jsme chodili ven, teď to funguje tak, že si najímáme jednu inspektorku z Prahy, kterou si najímáme, a radí nám. Tak třikrát do roka. S tím, že pokud během toho roku na něco narazíme, nejsme si jisti, tak právě s tou paní inspektorkou se to konzultuje.

A jak je to se supervizi?

Úplně jakože supervizi, že by tam přišel někdo jiný, tak takovou nemáme.

18. *Co se vám vybaví, když se řekne „inspekce poskytování sociálních služeb“? Máte vlastní zkušenosti s inspekcí, inspektory? Pokud ne, máte o nich nějaké informace od jiných poskytovatelů?*

No tak trochu se toho bojíme. Ale tak víceméně se mně vybaví paní v kostýmku, která přijde a bude se nám dívat do šanonů, jestli to máme všechno dobře. Jak jsem říkala, ještě všechno nemáme, myslím si, že to bude o nějakém řízeném rozhovoru, že nám poradí, jak něco dělat, nasměruje, zeptá se našich plavců.

A znáte nějakou službu, kde už inspekce proběhla?

Tak znám, ale všichni říkali, že to proběhlo v pohodě. Dávali to dohromady stejně měsíce předtím, a pak stejně jim řekli, že něco nemají úplně dobře, ale probíhalo to v pohodě.

Respondent č. 5

1. *Co je pro vás při poskytování sociálních služeb vůbec nejdůležitější?*

Co je pro mě při poskytování služeb to nejdůležitější? Asi patrně to, že musím rozumět tomu smyslu, tomu účelu a tomu poslání a musím být přesvědčena o tom, že to pro klienty má nějaký význam. Že kdyby tohleto nebylo, tak bych tu službu nemohla poskytovat.

Tak si myslíte, že to stačí?

No jestli to stačí Vám? Tak proto taky máme tyto dvě služby. Že to není nějaká náhoda. Nejdřív byla služba odborného sociálního poradenství a pak vznikla i ta potřeba tu službu rozšířit. My jsme měli ten program už předtím a máme ho pořád. To je takový primární, co považuji za důležitý.

2. *JAK podle vás VAŠE SLUŽBA KONKRÉTNĚ PŘÍSPÍVÁ K SOCIÁLNÍMU ZAČLEŇOVÁNÍ UŽIVATELŮ? JAK PODPORUJE JEJICH NEZÁVISLOST A SAMOSTATNOST ZAPOJOVAT SE DO BĚŽNÉHO ŽIVOTA?*

Myslím si, že my máme, nebo k sociálnímu začleňování přispívá, že spousta lidí se nedokáže orientovat v té sociálně ekonomické situaci, ten život je tak složitější, že narůstá skupina lidí, u kterých nedostačují jejich znalosti k plnohodnotnému životu. Takže to, co přispívá k sociálnímu začleňování, je, že s ohledem na možnosti a schopnosti toho klienta se mu dostává takové podpory a pomoci, aby se neocítl mezi sociálně vyloučenými. To, že je ohrožen sociálním vyloučením, je apriori, a proto je naším klientem. Většinou lidé, kteří mají nižší vzdělání, kteří mají omezené schopnosti, třeba rodičovské, vyrůstali v nefunkčních rodinách, že jsou to senioři. To bych řekla, že je naše cílová skupina, se kterou pracujeme.

A ty výsledky, dostávají se?

Co je výsledkem, je to, že ten klient je schopen si tu situaci nějak vyřešit, nebo i na základě naší intervence. Je otázka, jaké změny se tam dá dosáhnout. Nedá se třeba dosáhnout, že se změní jejich schopnosti, ale dá se dosáhnout, že se změní jejich dovednosti.

Řekla bych, že není v těchto službách to měřítko tak jednoznačné, jako je u pobytových, nebo kde je jasně stanovena změna, která má nastat. Polemizovala bych u některých služeb o tom, jestli je úspěch jenom v tom, že přestane brát drogy, nebo jestli je v něčem jiném.

3. *Odkdy jste ve vaší službě začali pracovat na standardech kvality sociálních služeb? Proč právě tehdy? Jak jste se k nim dostali? Co/kdo vás k nim přivedlo/přivedl?*

Já bych řekla, že my od toho roku 2004, protože jsme měli v rámci občanských poraden standardy kvality, takže my se jimi zabýváme od začátku naší existence. Taky všechny věci, které s tím souvisí, vypracování metodických záležitostí, volba toho, jak pracovat kvalitně, rovná se pracovat se standardy, tak od roku 2004.

Takže to jste odpověděla i na to, co Vás ke standardům přivedlo, bylo to v rámci občanských poraden.

Ano. První certifikát kvality, že pracujeme v souladu se standardy kvality Asociace občanských poraden, je z roku 2006. To byl asi první, byla jsem taky členkou nějakého projektového týmu „Kvalita v občanském poradenství“. Takže jsem se tím zabývala i jako člen projektového týmu v rámci Asociace občanských poraden.

4. *Jaký byl váš počáteční postoj ke standardům a jak se vyvíjel váš vztah a postoj ke standardům kvality sociálních služeb od seznámení se s nimi po současnost? Co ovlivnilo případnou změnu v tomto vývoji?*

Jako můj postoj ke standardům? Určitě se vyvíjel, ale od začátku jsem to brala jako věc, která je nutná, aby bylo nějak stanovený měřítko, nikoliv jenom z hlediska hodnocení z venku, ale především proto, aby se ta služba mohla hodnotit i jako sama a tak se i rozvíjet, v té kvalitě.

To, co jsem vnímala jako ohrožení a měla jsem ty otázky, tak je, že to může vést k určitému formalismu, zpočátku si myslím, že to bylo hodně formalistické, vytvořit ty šanony...

Zpočátku ty obavy byly?

Jo, ale myslím, že teď už jsou menší. Ten formální pohled těch, co se se standardy setkávají ve škole, je, že znám ty standardy a ne tu praxi.

5. *Jak probíhalo zavádění standardů? Jak vypadala práce na nich ve vaší službě?*

Určitě jako práce – my se snažíme pracovat nikoliv na standardech, ale v souladu se standardy a má to několik rovin: dvakrát za rok v červenci a lednu máme takové metodické soustředění, kde vždycky pracujeme, uděláme nějakou reflexi kvality, srovnáme, jak to děláme v souladu s tím, co nám předepisují standardy, doplňujeme, je to vždycky práce celého týmu. Někdy je to tak, že si i vybereme nějaký standard, protože je to nějaké téma, kterým se zabýváme, a někdo z nás si k tomu připraví program, je to o tom, aby to nebylo pasivní, aby v tom byli všichni zaangażovaní, vzniknou z toho nějaké úkoly. Pracovat v souladu se standardy je i že proto musí být podmínky, musí být supervize, kontrola, aby dostávali zpětnou vazbu. Pak máme porady a pravidelně na těch poradách se věnujeme metodickým otázkám. Aktualizaci dokumentů děláme minimálně jednou za rok. Pokud není výjimečná situace.

6. *Stalo se vám, že jste nabyli dojmu, že práce na standardech celkově nebo v nějaké konkrétní oblasti znamená zbytečnou práci navíc?*

Jo. Určitě ano. Nejen že se mně to stalo, ale k některým standardům bych byla kritická i teď, já bych k některým standardům nebo kritériím měla kritiku i teď, protože si myslím, že některá kritéria nedokazují, že já ten standard naplňuji.

Třeba konkrétně?

Myslím, že je to v rámci těch procedurálních standardů, já s nimi souhlasím, ale některá jejich kritéria nedokazují, že jsou naplňovaná. Víím o organizacích, které zjevně porušují práva klientů a tou inspekcí „prošli“. U nás porušování práv klientů

je hodně diskutovaná otázka a myslím si, že jsme na to hodně citliví. A ta citlivost je hodně důležitá. To že si s tím potřebujeme hodně hrát, že třeba např. máme svůj slovník. Pracovali jsme na tom, jaký pojmy používat.

7. *Setkali jste se s neochotou některých pracovníků přijmout změnu, přijmout standardy?*

No tak my jsme období před a po nezažili, neochotu přijmout standardy jsem nezaznamenala.

Nebrblali proti standardům?

Brblání nebylo. To je tím, že je tady mladý kolektiv, nesetkala jsem se, že dosud jsme pracovali bez standardů, tak proč bysme nepracovali teď.

Jak byste charakterizovala pracovníky, kteří měli negativní postoj ke standardům? Postoj jako odmítavej?

Ano.

Tak ti co byli v té službě před, tak ta jejich cesta je těžší. Dovedu si představit v těch pobytovkách, že to muselo být těžké, záleželo to na šikovnosti té vedoucí. Myslím si, že se zbytečně někde ze standardů dělal strašák. Je to nástroj pomoci, ne kontroly.

8. *Reagovali nějak na změnu uživatelé? Zaznamenali ji?*

Myslím, že uživatelé hodnotí kvalitu podle toho, co služba přináší, ne podle toho, že pracujeme se standardy. Pro uživatele je důležité, že pracujeme v souladu se standardy.

9. *V čem konkrétně byste řekla, že pro vás znamenají standardy přínos? V jaké konkrétní oblasti se vám práce na standardech zhodnotila a kdy jste měli pocit, že práce má smysl?*

Jo, já si myslím, že určitě. Zase se vrátím k tomu porušování práv. Tím, že jsou standardy a kritéria, tak jsou to nějaký témata, který diskutujeme a v té vzájemné diskusi si věci vyjasňujeme... i to, že přijímáme zpětnou vazbu od klientů, tak si pak na poradě řeknem o tom. Taková ta intervize ve smyslu „porušil jsem nebo jsem neporušil?“

10. *Uvědomujete si, vybavíte si konkrétní situaci, oblast, kterou byste bez přemýšlení nad standardy nevnímali, neřešili?*

Jo, možná že to je v té oblasti, že jsme sice věci dělali, ale je důležité je dostat do té racionální roviny, uvědomit si, že je dělám, a taky proč to dělám, proč to tak dělám a dostat to do té metodiky.

11. *Jak byste pojmenovala největší problém související s poskytováním sociálních služeb (i obecně, i pro vás konkrétně) a s kvalitou sociální služby? Co vám v souvislosti s poskytováním služby působí největší obtíže?*

No tak možná i to, že v rámci toho poskytování se dostáváme do kontaktu a spolupráce s jinými organizacemi, které žádné standardy kvality nemají

a dostáváme se do určitých metodických a procedurálních rozporů. U nás je to i ta otázka špatného fungování systému péče o ohrožené děti, systému orgánů sociálně právní ochrany dětí. Pořád klient není často vnímán jako partner, ale je tam uplatňována nějaká moc. A že sociální práce a pomoc a kontrola, to je velké téma, které v rámci sociální služby vždycky nastává.

12. *Který standard vám působí největší obtíže a proč? V čem se to projevuje?*

Ježišmarjá, já vůbec ani netuším, kterej by mně mohl činit potíže. Možná to obecně, jak pracovat s těmi procedurálními standardy. Jakoby to naplňování procedurálních standardů. Možná i to, jak zpracovat otázky těch metodických podkladů.

Co byste řekla k té písemné dokumentaci, k metodikám?

Někde míň může znamenat víc. Je pro mě důležitější, že lidé vědí a rozumí. Rozsáhlá metodika může být zavazující a nemusí být zárukou kvality, může ji omezovat. Sociální práce musí být taky trochu tvůrčí.

13. *Naopak – v které oblasti si myslíte, že už jste si jistí, co vám jde dobře?*

Já si myslím, že nám dobře jdou porozumění právům klientů, zplnomocňování klientů. A to, co máme zpětnou vazbu od klientů, tak pozitivně vnímají, jak se cítí být přijati.

14. *Jé ted' tady mám vlastně ještě konkrétně otázku k těm metodikám, přesněji. Tak se zeptám: domníváte se, že je důležité mít zpracované písemné pracovní postupy?*

Je to důležité, ale je to otázka míry. A ne jenom je písemně zpracovat, ale že podle nich musí ti lidé pracovat. A to není jen otázka písemného zpracování.

15. *Další otázka se týká – vy už jste to nakousla s těmi kritériemi. Jde o ten kritický pohled na standardy; jestli jste přemýšleli o nějaké změně, kterou byste v oblasti kvality sociálních služeb navrhli?*

Standardy jsou báječně postavený, ale s některými kritérii by se dalo polemizovat, jestli jsou důkazem, že je naplněn standard.

A ta administrativa, jak finanční, tak s naplňováním toho zákona, je tak obsáhlá, že mě zaráží.

16. *Jak probíhá ve vaší službě vzdělávání v oblasti kvality služby (standardů)? Jakým způsobem dochází k předávání informací?*

Vzdělávání – individuální vzdělávací plány. Vždycky 1/3 kterou si organizujeme sami, dohodneme se na tématu v našem týmu. Pak 1/3 na stáže a 1/3 že ten pracovník absolvuje aktuální vzdělávací program. Další věc – děláme si metodické semináře, tam se zabýváme metodickými otázkami. To, co jsme loni dělali v oblasti vzdělávání, tak je nad rámec, co nám předepisuje zákon.

A supervize u vás...?

Máme. Ale je nedostatek dobrých supervizorů, kvalitních.

A pravidelné externí kontakty s odborníkem v oblasti inspekcí?

Ano, máme.

17. *Co se vám vybaví, když se řekne „inspekce poskytování sociálních služeb“? Máte vlastní zkušenosti s inspekcí, inspektory? Pokud ne, máte o nich nějaké informace od jiných poskytovatelů?*

Co se mně vybaví? Příprava, čas, kontrola kontra podpora, příležitost k získání zpětné vazby a podnět k nějaké sebereflexi.

Respondent č. 6

1. *Co je pro vás při poskytování sociálních služeb vůbec nejdůležitější?*
Asi respektovat potřeby klientů, nějak se jim snažit vyjít vstříc.
2. *JAK podle vás VAŠE SLUŽBA KONKRÉTNĚ PŘISPÍVÁ K SOCIÁLNÍMU ZAČLEŇOVÁNÍ UŽIVATELŮ? JAK PODPORUJE JEJICH NEZÁVISLOST A SAMOSTATNOST ZAPOJOVAT SE DO BĚŽNÉHO ŽIVOTA?*
V podstatě už poskytováním té osobní asistence, o tom ta služba je, že napomáhá k integraci.
3. *Odkdy jste ve vaší službě začali pracovat na standardech kvality sociálních služeb? Proč právě tehdy? Jak jste se k nim dostali? Co/kdo vás k nim přivedlo/přivedl?*
V podstatě rok 2005. Vzniklo XX (uvádí název organizace – poznámka autorky práce), tak jsme začali na tom pracovat.
Ale to vlastně nebyly dány standardy zákonem...
Nebyly, ale už byly doporučující materiály, takže už hned jsme se začali tím zabývat.
4. *Jaký byl váš počáteční postoj ke standardům a jak se vyvíjel váš vztah a postoj ke standardům kvality sociálních služeb od seznámení se s nimi po současnost? Co ovlivnilo případnou změnu v tomto vývoji?*
Nějakým způsobem jsme na nich začli pracovat, že je to forma metodiky naší práce, začali jsme na tom pracovat a vydefinovávat si, jak tu práci dělat chceme. Zdálo se nám to pro naši práci užitečný.
5. *Jak probíhalo zavádění standardů? Jak vypadala práce na nich ve vaší službě?*
Tak scházíme se zpočátku celý tým, ale jak se tým rozrůstal o terénní pracovníky, tak je nereálné se scházet všichni. Někdy jednou týdně až jednou za 14 dní míváme porady a na těch poradách řešíme další vychytávky ke standardům. To, kdo na tom pracuje, se v průběhu doby střídalo, teď má hlavní odpovědnost sociální pracovník.
6. *Stalo se vám, že jste nabyli dojmu, že práce na standardech celkově nebo v nějaké konkrétní oblasti znamená zbytečnou práci navíc?*
Jak bych to řekla..., my máme, organizace nám zajišťuje konzultace. Domlouvají některé inspektory, přijedou na jeden den, projdou standardy, pročtou, mluví s klienty. Co konzultace, to inspektor má jiný názor. Tak se snažíme mezi tím balancovat. Tak to mi přijde zbytečný, když každý inspektor má jiný názor. Přijde mi zbytečný, když my máme vymýšlet formulace, který by měly být víc zákonem daný.

7. *Setkali jste se s neochotou některých pracovníků přijmout změnu? Nebo u vás... ani tak ne změnu – říkala jste, že pracujete na standardech od začátku... takže přijmout vůbec standardy?*

My jsme na tom pracovali od začátku. Ale určitě, ne každému se na tom chce pracovat, každý jsme na tom jinak s dodržováním pravidel. Ani tady to nebylo výjimkou.

A postoj statutárního zástupce?

Na standardech pracují pořád. Umožnili nám konzultace, pořád umožňují. Je to forma cvičné inspekce.

8. *Reagovali nějak na ten proces uživatelé? Na zavádění standardů...*

Pro ně je to navýšení byrokracie, musí podepisovat hromadu papírů navíc.

9. *Vnímáte vy sami rozdíl v poskytování služby v průběhu toho procesu zavádění standardů ve vaší službě a dnes?*

Určitě se navýšila administrativa. Vydefinovali jsme si nějaké věci, co dělat chceme a nechceme, původně se XY vymezila, že poskytuje všem a všechno. Tak to už není. To prakticky probíhá pořád, že musíme nějaké věci vydefinovat.

10. *Znamenají pro vás standardy přínos? V čem konkrétně? V jaké konkrétní oblasti se vám práce na standardech zhodnotila a kdy jste měli pocit, že práce má smysl?*

Tak jak v čem. Ve větší míře asi jo. Přece jen platí, co je psaný, to je daný. A taky, že jsme si definovali hranice služby.

11. *Uvědomujete si, vybavíte si konkrétní situaci, oblast, kterou byste bez přemýšlení nad standardy nevnímali, neřešili?*

To mě teda takhle hned nic moc nenapadá. Ty standardy jsou v podstatě o tom, že máme nějakou praxi, něco nějak děláme a pak jsme se to snažili popsat. Některé situace byly o tom, že jsme si je vydefinovali, jak to budeme dělat. Ale většinou to bylo tak, že jsme to nějak dělali, ale museli jsme to napsat.

12. *Jak byste pojmenovali největší problém související s poskytováním sociálních služeb (i obecně, i pro vás konkrétně) a s kvalitou sociální služby? Co vám v souvislosti s poskytováním služby působí největší obtíže?*

Tak v podstatě při poslední konzultaci, cvičné inspekci, jsme se dozvěděli, že bychom měli mít zpracované postupy pro jednotlivé činnosti dané zákonem. Největší problém jsou výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti. Máme asistentky, které jsou vzdělané, s těmi dětmi odborně pracují a my jsme se dozvěděli, že nemohou s nimi odborně pracovat. Takže, kde jsou ty limity. Protože pak přijde inspektor a řekne, že to máme špatně. Není o co se opřít, z čeho bychom my mohli vycházet, abychom si stanovili limity pro svoji službu.

13. *Který standard vám působí největší obtíže a proč? V čem se to projevuje?*

Možná devítka, ty personální. Spíš jakoby v nastavení. A i ta pětka, individuální plánování. A čtyřka, smlouvy. Ta čtyřka, pětka souvisí s vymezením činností

vyplývající ze zákona, které my jako organizace se domnívám, že nejsme schopni si sami nastavit, tam by měly být nějaké informace k tomu ze zákona.

14. *Naopak – v které oblasti si myslíte, že už jste si jistí, co vám jde dobře, co máte – v malíčku?*

Nevím, jestli v malíčku, ale myslím si, že jednička, veřejný závazek, máme v takové podobě, že snad nebude třeba v nejbližší době něco měnit. Úspěch po pěti letech (*usmívá se*). Myslím, že teďka už je to definitivní.

15. *Řada standardů požaduje mít zpracované písemné pracovní postupy. Domníváte se, že je to důležité? Pokud ano, v čem?*

Tak postupy máme, domnívám se, že je to důležité mít napsané. Člověk nemá kapacitu si to pamatovat. Při nástupu nových pracovníků je to taky důležité, nemusím všechno odvykládat a taky na spoustu věcí bych mohla zapomenout.

16. *Přemýšleli jste o nějaké změně, kterou byste v oblasti kvality sociálních služeb navrhli? Kritický pohled na standardy kvality sociálních služeb.*

Vy už jste o tom mluvila, to je to ono?

Ano, to je to ono, jednotlivé body činnosti, co jsou v tom zákoně, nějak blíž vymežit.

17. *Jak probíhá ve vaší službě vzdělávání v oblasti kvality služby (standardů)?*

Tak využíváme různých nabídek převážně akreditovaných – protože se snažím získat finance, aby to vzdělávání mohli mít pracovníci proplacené, primárně řešíme tu povinnost.

Supervize – máme dvojí – jedna týmová, jednou za rok. A je možnost i individuální a gró supervize máme jednou za měsíc pro pracovníky v přímé péči, kdy se řeší problémy klientů v terénu.

18. *Co se vám vybaví, když se řekne „inspekce poskytování sociálních služeb“?*

Vzhledem k tomu, že teď jsme měli tu nejtvrdší verzi té cvičné, to, co nám organizace domluvila, tak jsme si to teďka zkusili nanečisto. No, není to tak hrozný. Pravda – výsledky, ne se všemi názory inspektorů souhlasíme, budeme na to muset zareagovat, takže to nás teďka ještě čeká.

A nějaké jiné názory od jiných poskytovatelů?

Máme možnost si v rámci poskytovatele předávat informace, někdo je méně spokojený, někdo více. Všude je to o tom, ježda inspekce, hromada práce a času, vždycky je to o té práci navíc.

A pak možná stresování z toho, kdo přijde. Jsme tu měli i inspektory, se kterými těžko se dalo komunikovat.

Respondent č. 7

1. *Co je pro vás při poskytování sociálních služeb vůbec nejdůležitější?*

Asi aby ten klient byl... spokojený klient, takže potom zajistit tu službu tak, aby tomu klientovi vyhovovala, přizpůsobit to těm individuálním potřebám toho klienta.

2. *JAK podle vás VAŠE SLUŽBA KONKRÉTNĚ PŘISPÍVÁ K SOCIÁLNÍMU ZAČLEŇOVÁNÍ UŽIVATELŮ? JAK PODPORUJE JEJICH NEZÁVISLOST A SAMOSTATNOST ZAPOJOVAT SE DO BĚŽNÉHO ŽIVOTA?*

To je dost, to je těžký, protože ti klienti dost často jsou imobilní, hůře mobilní, takže jakože už nejsou v tom veřejném životě, snažíme se jim zajistit hodně domácí prostředí, aby to bylo hodně podobný prostředí, na který byli zvyklí. Tam je trochu problém s tou návazností na další služby. Snažíme se, aby chodili třeba do cukrárny, kdyby někdo chtěl do obchodu. Tam jinak potom „dochází“ ty služby za těma klientama. Takže hlavně spíš jako aby to bylo příjemný prostředí podobný domácnosti, co nejpodobnější tomu přirozenému prostředí. Samozřejmě pomáhat při soběstačnosti, aby ten člověk byl co nejdéle soběstačný a přizpůsobovat ten program jejich potřebám, který jsou specifický právě kvůli té nemoci.

3. *Odkdy jste ve vaší službě začali pracovat na standardech kvality sociálních služeb?*
To bylo někdy už během roku 2007, v podstatě asi půl roku se tvořily.

Tady se vždycky ptám: proč v tomto období? Ale u vás je to jasné – je to zákonnou úpravou.

Ano.

4. *Jaký byl váš počáteční postoj ke standardům a jak se vyvíjel váš vztah a postoj ke standardům kvality sociálních služeb od seznámení se s nimi po současnost? Co ovlivnilo případnou změnu v tomto vývoji?*

Tak asi ze začátku nikdo moc nadšený nebyl. Teď vlastně po třech letech jsme aktualizovali tu metodiku. Ono je to jak u kterýho pracovníka. Někdo to bral od začátku, ale někdo je proti tomu, že je to dost papírování, do teďka, někteří se podíleli od začátku a i teď se chtějí podílet dál na tu aktualizaci. V podstatě ta praxe je dobrá, ale někoho rozčiluje to papírování.

Takže je to člověk od člověka, jestliže od začátku to přijímal, tak to trvá dodě, a naopak – kdo měl ze začátku negativní postoj, tak to taky zůstalo?

Jo. Hlavně chtěli, aby to nebylo na ně moc složitý, ale vyloženě negativní postoj, to asi ne.

Takže je to o přesvědčování?

Hm, oni i v tom kolektivu na sebe působí navzájem. Ono je to hlavně v tom, že dělají ty individuální plány. Někdo má ten dar, se vyjadřovat, někdo míň.

5. *Jak probíhalo zavádění standardů? Jak vypadala práce na nich ve vaší službě?*
Takže jsem je jakoby dělala já, s tím, že dycky bylo nějaký téma, většinou podle toho standardu. To jsem zasílala vždycky nějaký otázky k tomu tématu, těm pečovatelkám. Oni odpovídali písemně, já jsem potom ty věci zpracovávala. A takové věci jako posláním a cíle se řešily na vedení. Nejvíce se řešily práva klientů, střety zájmů, s těma pracovníkama. Jednání (*myšleno jednání se zájemcem o službu – poznámka autorky práce*) to dělal zas vedoucí. Témata, co se týkaly běžných pracovníků, tak se k tomu mohli vyjádřit.

A vy jste to zpracovala na základě těch otázek?

Já jsem měla trochu mustr, jak by to mělo vypadat. My to máme, co kapitola, to standard. Já jsem to zpracovala na základě jejich poznatků a něco se pak dopracovávalo a konzultovalo s paní ředitelkou.

6. *Stalo se vám, že jste nabyli dojmu, že práce na standardech celkově nebo v nějaké konkrétní oblasti znamená zbytečnou práci navíc?*

Tak já jsem to vlastně se tomu věnovala intenzivně tomu půl roku. Takže to bylo půl roku na plný úvazek. A ti ostatní to tak asi vnímali. Podle toho pak vypadaly ty odpovědi, někdy mně přišlo čtyřikrát po sobě to stejný, jakože to od sebe opsali, každej se to snažil asi brát v rámci pracovní doby, že si to nebral dom. Ale nedokážu si představit, že bysme měli tým, v tom našem směnném provozu, že bysme se scházeli, že by někdo musel přijít ve volném čase, to asi jen ti, co o to mají zájem, ale ti ostatní by remcali.

7. *A ta neochota některých pracovníků přijmout standardy... jak jste ji zmínila... Museli jste někdy sáhnout k nějakým krajním řešením?*

Ta praxe byla dobrá, nebylo potřeba měnit to chování těch pracovníků.

Jak byste je charakterizovala?

Brali to jako zbytečnost, zbytečný papírování, že nemají čas se věnovat klientům. Největší změna byla to individuální plánování. Každý má dva klienty, kde musí dělat to plánování. Mají možnost to odmítnout. Asi to nedělají, to odmítání, že jsou loajální k sobě, takže se nestalo, že by to odmítli. Mají možnost to konzultovat se mnou i s kolegyní ty různé formulace, aby to mělo nějakou formu.

Takže jakoby ve vztahu ke klientům, jsou tihle pracovníci v pohodě?

Jo, to jo. Jenom jim vadilo, že je zbytečný papírování.

8. *Co byste řekla... Mohli podle Vás uživatelé poznat nějakou změnu v souvislosti se zaváděním standardů?*

To asi těžko říct, a ti klienti, spousta jich ani nemluví, i obtížně komunikují. A hodně se to prostředovalo, takže abychom tu měli klienty před a po, to ne. Tam je i obtížné jim vysvětlit, že si mohou stěžovat. Musí to vycházet spíš z aktivity pracovníků, spíš z výrazu tváře, že se jim něco nelíbí.

9. *Vnímáte vy sami rozdíl v poskytování služby před zavedením standardů ve vaší službě a dnes?*

Když u nás to pořádně asi dost dobře nefungovalo, že i dnes si nejsu úplně jistá, jestli to funguje tak, jak bysme si přáli. A ty změny jsou strašně pomalý, že to trvá, je to běh na dlouhou trať.

Ale přesto... asi jsou nějaký ty změny?

Tak tím, že věci se zapisují, tak víc věcí je podchycených. Právě co se týče těch potřeb klientů, co má rád, co ne, aby se mu vyšlo vstříc. Dřív si to předávali jen ústně, teď je to zaznamenaný v tom individuálním plánu.

10. *Měli jste někdy pocit a třeba i v něčem konkrétním, že práce na standardech má opravdu smysl, že jsou přínosem?*

Tak asi si to člověk líp uspořádá, všechny ty informace o tom klientovi, i to, jak by měl správně dělat, i to je nastavený, co je dobrá praxe, k čemu směřovat, že to není takový beztvary, má to větší formu.

11. *Uvědomujete si, vybavíte si konkrétní situaci, oblast, kterou byste bez přemýšlení nad standardy nevnímali, neřešili?*

Možná ty střety zájmů bysme neřešili.

Všechno?

Hm.

12. *Jak byste pojmenovali největší problém související s poskytováním sociálních služeb (i obecně, i pro vás konkrétně) a s kvalitou sociální služby? Co vám v souvislosti s poskytováním služby působí největší obtíže?*

Nevím, tak možná někdy ten nedostatek toho kvalifikovaného personálu. Samozřejmě jsou to i finanční otázky té služby, ta nejistota, že se čeká na dotace... Pak právě někdy i s ohledem na ty standardy – standardy něco vyžadují, ale někdy to není možný to splnit. Třeba u toho zavolání lékaře, než použijeme opatření omezující pohyb osob. Nebo i ohledně u té inspekce – že je nezajímalo to personální zajištění služby, že je zajímalo, aby se častěji koupalo, aby chodili častěji ven... muselo by být víc pracovníků a na to zase nejsou finance.

13. *Který standard vám působí největší obtíže a proč? V čem se to projevuje?*

To individuální plánování, protože to se týká všech těch zaměstnanců...., i proto, že na těch seminářích každý říká něco jinýho. Teď pracovníci jsou vysílání na semináře a tam jim něco řeknou a pak se vrátí s tím, že to děláme špatně... tak taková nejistota to je.

A ještě se smlouvama jsme měli problém, ty lidi nejsou schopni se podepisovat, tak jsme to řešili s obcí, nebo přemlouvali rodinný příslušníky, aby podepsali plnou moc.

I u těch stížností, jak zajistit, aby opravdu věděli, že si můžou stěžovat...

A měli jsme problém dost s posláním. A to, co my jsme měli stanovený jako cíle, tak nám řekli, že to nejsou cíle, i když ostatní organizace to tak měli, tak jak my

a prošli tou inspekcí (*myslí tím, že naplnili standardy kvality – poznámka autorky práce*). A měli jsme problém i s cílovou skupinou. Takže i ta jednička byla taková problematická. Asi fakt to je inspekce od inspekce. Protože včera jsem mluvila s jednou sociální tady z domova v Brně, a když mi říkala, jaký mají cíle, tak jsou to podobný cíle, jako máme my. Takže, to mně přijde hodně nespravedlivý, ty inspekce, každej inspektor se zaměřuje na něco jinýho a jinak to posuzuje. A nejsou totiž ani pravidla na to, jak by to mělo vypadat. A někdy i ty manuály a příručky, co vyšly, tak je na jinou cílovou skupinu a mně to moc nepomůže. Všude se píše o lidech s mentálním postižením a na seniory vůbec a ono je těžký vymýšlet cíle pro seniory. Takže si myslím i dost malá podpora z toho ministerstva. A je málo dokumentů, kterých by se mohl člověk chytit. Zvlášť ze začátku, když jsme to dělali. Teď už je to lepší, ale stejně pak nakonec přijde ta inspekce a je to jinak.

Tak, to máte čerstvej zážitek...

Jo, to jo, ale nejvíc na tom naštve, že jinde to prošlo a u nás to neprošlo.

14. *Naopak – v které oblasti si myslíte, že už jste si jistí, co vám jde dobře?*

Co děláme dobře? Hm hm hm, tak snad co se týče těch práv klientů, že se je snažíme chránit, že nejsou porušována. Je to založený na té dobré praxi, která tady fungovala ještě předtím, než ty standardy byly.

15. *Řada standardů požaduje mít zpracované písemné pracovní postupy. Domníváte se, že je to důležité? Pokud ano, v čem?*

Ono by to asi dobrý bylo, mít na všechno dobrý postupy, už jenom třeba, když nastoupí nový pracovník. Ale přijde mi to dost obtížný je zpracovat, aby byly na všechny situace, který můžou nastat. To jsme si všimli u té inspekce, že tam nejsou napsaný postupy, ono se to asi blbě tvoří, když to dělá někdo automaticky a teď to má napsat pro někoho, kdo o tom nic neví, jak má přesně postupovat. Proto nám aji radili, nechat to přečíst někomu mimo tu službu.

Přínosný to ale je, jak pro ty nový pracovníky, tak pro ty stávající, aby to bylo jednotný a nedocházelo k tomu, že někdo to dělá tak a někdo tak.

16. *Přemýšleli jste o nějaké změně, kterou byste v oblasti kvality sociálních služeb navrhli? Kritický pohled na standardy kvality sociálních služeb.*

Třeba vůbec, aby u té inspekce se zajímalo o to, jak to doopravdy funguje. Oni zkoumají to, co je v písemné podobě, jestli je to správně a potom jestli to, co je napsáno, je v souladu s tou praxí. Z toho jsme nevyšli dobře, ale přitom ta inspekce zjistila, že pracovníci jsou dobří. Dělají dobře péči o toho klienta. Takže, aby se tam víc zohlednilo, že je ta praxe dobrá, že ta služba dobře funguje. A neřešily se jen ty dokumenty a doklady.

17. *Jak probíhá ve vaší službě vzdělávání v oblasti kvality služby (standardů)?*

Vlastně tady máme koordinátorku vzdělávání. Každý zaměstnanec vypracovává plán osobního rozvoje, tam si napíše požadavky, v jaké oblasti se chce vzdělávat. Takže to si každej napíše, co by chtěl. Vedoucí to musí schválit, popřípadě ještě něco doporučit. Koordinátor si to shromáždí, vyhledá nabídky a nabízí

zaměstnancům, kteří si mohou vybrat a musí splnit samozřejmě těch 24 hodin ze zákona. Nakonec to zhodnotí vedoucí i po té profesní stránce.

A máme tu i supervizi, čtvrtletní. Je to skupinová, s možností individuální, kdyby někdo měl zájem.

A ještě k těm seminářům, pokud by si někdo našel sám, tak pokud je to schváleno, tak taky na to může jít.

A podpora externího odborníka/konzultace ke standardům? Někde mají například i cvičné inspekce...

Ne ne ne ne. Tak to u nás neproběhlo.

A myslíte, že by to bylo dobrý?

Jako my jsme chtěli, ale bohužel ani nějaké konzultace neproběhly. Určitě by to bylo fajn, ale je to jako finančně... to si ta organizace musí zaplatit.

18. *A poslední otázka, co tu mám... vlastně se o tom už tady bavíme...takže se budete smát... No je to: „Co se vám vybaví, když se řekne „inspekce poskytování sociálních služeb?“ Ještě kdybyste to tak nějak shrnula...*

(Směje se). Jako bylo to fakt drsný, že tam kritizovali i ty nejmenší maličkosti. Upozorňovali na to, že to vedou metodicky, s tím, že nás upozorní..., zabíhali do drobností. Já jsem tu inspekční zprávu ještě ani neviděla, oni tu byli do pátku *(rozhovor probíhal ve čtvrtek následujícího týdne – poznámka autorky práce)*, pořádně nemám ani tu zpětnou vazbu. Dostali jsme nápravná opatření s různými termínama. Takže jakoby ani nevím, co všechno kritizovali tady a co se objevilo v té zprávě. Málem chtěli harmonogram větrání na pokoji u ležících klientů... A jak říkám, mi to přijde neobjektivní, ta inspekce. Ono to možná ani dost dobře nejde, stejně tak jako ty standardy dost dobře nejdu, je to těžký posoudit. Říkáme si, je to zkušenost, říkáme si, budeme vědět, jak co má vypadat. Ale je otázka, že kdyby přišla jiná inspekce, tak nám zase vytkne něco jiného. No i ta inspekce, něco nám vytkne, a když se zeptáme, jak to máme dělat, tak nám řeknou, to si musíte sami, to my vám nemůžeme říkat. A jinak si myslím, že v něčem to teda asi pomůže. Třeba ta dokumentace, co bylo špatně, tak se spraví.