

Příklad dobré praxe poskytovatele sociálních služeb

„Doma ve Kdyni – centrum sociálních služeb“



Ministerstvo práce a sociálních věcí v rámci realizovaného systémového projektu „Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb“ vyhledává poskytovatele sociálních služeb s dobrou praxí, která by mohla být sdílená a užitečná i pro další poskytovatele. Jedním z přihlášených a následně vybraných příkladů dobré praxe byl od poskytovatele Doma ve Kdyni – centra sociálních služeb, p. o.

Příklad dobré praxe poskytovatele sociálních služeb Doma ve Kdyni – centra sociálních služeb, p. o., se týká provedení poměrně zásadní změny způsobu poskytování pečovatelské služby. V České republice, zejména v menších městech převládá náhled, že pečovatelská služba je především o „zajišťování a rozvozu obědů klientům“. Ačkoli dovoz a případně příprava obědů jsou nespornou součástí poskytování pečovatelské služby a rozsahem podstatná zejména u poskytovatelů na venkově, není zdaleka jedinou poskytovanou činností pečovatelské služby předpokládanou zákonem o sociálních službách, avšak běžně spotřebuje velkou část pracovních kapacit zaměstnanců pečovatelské služby. Poskytovatel se uvedenou situací pokusil změnit, přičemž hlavním přínosem této změny mělo být zejména uvolnění personálních a časových kapacit pro poskytování další péče klientům.

K uvedenému příkladu dobré praxe lze říci, že ačkoliv se asi nejedná o „objevení Ameriky“ v oblasti poskytování sociálních služeb, je za ním dobrý nápad a spousta úsilí poskytovatele. Podstatou je, že se po-

skytovatel rozhodl převést činnosti související s přípravou/výrobou obědů a jejich rozvozem klientům na komerční subjekty (restaurace nebo výrobní jídel) v místě poskytování sociální služby a okolí. Na první pohled jednoduchá myšlenka však v sobě skrývá řadu praktických realizačních problémů. Ve stručnosti je lze charakterizovat jako přesvědčování zainteresovaných subjektů, že taková změna je možná a zejména prospěšná, přičemž mezi tyto subjekty patří zejména zřizovatel (orgán veřejné správy), klienti sociální služby a jejich příbuzní a také zaměstnanci poskytovatele, případně širší veřejnost. Všichni jmenovaní aktéři mohou takovou změnu z různých důvodů vnímat jako riziko či nejistotu, která spočívá zejména v tradiční představě, že právě pečovatelská služba je od toho, aby obědy seniorům, příp. jiným potřebným, „spolehlivě dodávala“. Zejména tyto aktéry bylo nutné přesvědčit, že navržená změna je přínosná a pro ně bezpečná. Dále bylo nutné změnit a zavést do praxe jiný způsob poskytování sociální služby, vyhledat a „zaběhnout“ dodavatele stravy (obědů), kteří, i když je pro ně dodávka obědů obchodem, nejsou běžně zvyklí na práci se specifickou cílovou skupinou seniorů v takovém rozsahu. Poskytovateli se výše popsané povedlo a dokázal změnu zavést také do praxe jím poskytované služby. V rámci pilotáže se při šetření v místě ukázalo, že změna je „žitá“

mezi skutečnými klienty i v praxi poskytovatele.

Za přínos tohoto příkladu dobré praxe lze považovat i to, že může být zřetelným a realizovatelným příkladem pro jiné poskytovatele, a také důkazem, že takováto řešení jsou účelná. K realizaci jsou však také nezbytné určité místní podmínky, např. dostatečná síť dodavatelů stravy ochotných ji rozvážet a přiměřené vzdálenosti mezi sídly (tj. aby byl dovoz rentabilní a generoval pro dodavatele stravy nějaký zisk). V takovém případě je pak realizace příkladu dobré praxe přínosem a citelnou úlevou pro zaměstnance sociální služby, kteří pak mohou věnovat více času na jiné činnosti péče o klienty. Tam, kde tyto podmínky nebudou splněny, patrně k realizaci nedojde, popř. bude značně ztížena.

Co se týče hodnocení služby jako takové, lze ocenit vedení služby i jejího zřizovatele za ochotu a schopnost hledat nové směry rozvoje pečovatelské služby se zaměřením na zvýšení účinnosti jí poskytovaných služeb s cílem umožnit jejím klientům být co nejdéle ve svém domácím prostředí. Stejně tak za dobrou spolupráci v rámci projektu, kdy poskytovatel neměl problém v rámci hodnocení prezentovat jak úspěchy v zavedení své dobré praxe, tak popsat překážky a problémy, které jej na cestě při jeho zavádění provázely.

Provedení I. kola pilotáže ukázalo, že v České republice jsou poskytovatelé sociálních služeb, kteří jsou ochotni ostatním nabídnout/představit své nápady, které mohou přispět ke kvalitnějšímu poskytování sociálních služeb, zlepšit kvalitu života klientům či zefektivnit práci zaměstnanců. Současně se také ukázalo, že pilotáž je pro poskytovatele vhodnou metodou pro jejich bezpečné sdílení i související vyhodnocení, což přispívá k případnému zdokonalování příkladů dobré praxe i k odbornému rozvoji všech zúčastněných. V současné době se poskytovatelé se svými příklady mohou přihlašovat do II. kola hodnocení příkladů dobré praxe. Bližší informace včetně přihlašovacích formulářů můžete získat na internetových stránkách projektu <http://rpq.mpsv.cz>.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPQ
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB