

KDO JE „ŠPIČKA“

V OBLASTI KVALITY (Z POHLEDU Dr.Q)

V oblasti kvality sociálních služeb existuje nám všem tak dobře známá laťka, která je nepodkročitelná, a to jsou standardy kvality. V pracovní skupině projektu Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb, který realizuje Ministerstvo práce a sociálních věcí, se tvoří a testuje laťka druhá. Jedná se o Program dobrovolného rámce kvality (Dr.Q) a v rámci prvního kola pilotáže v něm tuto laťku překročily tři organizace z deseti přihlášených. Jedná se o organizace ŽIVOT 90, z.ú., PFERDA, z.ú. a MěÚSS Jirkov, p.o. Sladkou tečkou stvrzující tento úspěch bylo v dubnu proběhlé Slavnostní předávání cen. A protože tam většina z vás nebyla, přijmete prosím pozvání a pojďme tam společně nahlédnout a popovídat si s několika vzácnými účastníky této slavnostní akce.

Je 28. dubna 2022 a my se nacházíme v konferenčním sále hotelu Alwyn v Praze. Slavnostní nálada se mísí a na pódiu se objevuje moderátorka dnešní akce Bára Štěpánová a všechno napětí je rázem pryč. Lehce a s noblesou nás provází celým programem a svou „lidštinou“ krásně ředí možná někdy trochu škrobený slovník sociálních pracovníků a odborníků v oblasti řízení kvality. Za Ministerstvo práce a sociálních věcí zahajuje akcí paní Mgr. Bc. Zdislava Odstrčilová, náměstkyně sekce rodinné politiky a sociálních služeb. Především děkuje a smeká před poskytovateli sociálních služeb, jak bravurně zvládli překážky poslední doby, a že jich nebylo a není málo. Odborně nás do tématu uvádí zastupující ředitel odboru sociálních služeb a inspekce sociálních služeb, pan Mgr. Jan Vrbický. Ve svém úvodním vstupu hovoří takto: „Jako jedna z mála zemí máme legislativně nastavenou bazální úroveň kvality, to nám nejedna země závidí. Programem dobrovolného rámce kvality se hlásíme k Evropské politice jakosti a nabízíme v oblasti kvality úroveň navíc. Jak nám ukázalo první kolo pilotáže, málo jako poskytovatelé sociálních služeb pracujeme např. s principy společenské odpovědnosti (tj. jakým přínosem jsme pro komunitu, které jsme součástí), nebo jak umíme pracovat s výsledky (jak umíme nadefinovat a měřit dopad své činnosti, jak umíme svou práci „prodat“ donátorům, veřejnosti). Myslím si, že toto je správná cesta pro naše klienty, naše zaměstnance i celou komunitu.“ A když se naskytla příležitost a pan Jan Vrbický má časový prostor na krátký rozhovor, nenechme tuto příležitost ladem a zeptejme se ho na jeho víru související s programem: „Pane Vrbický, když se zahledíte do dále směrem k budoucnosti..., kde vidíte Program dobrovolného rámce kvality řekneme za pět let?“ Jan Vr-

bický: „Chtěl bych, aby se stal standardním programem, který poskytovatelé využijí pro řízení kvality ve své organizaci. Tento program nemá ambici nastavit jim všechny podrobnosti řízení kvality. K tomu slouží jiné programy a systémy. Rozhodli jsem se jít cestou Evropské komise, kdy posouzení kvality stojí na naplnění obecných principů. Ty jsou samozřejmě zaměřené i na klienta, ale zdaleka nejen na něj, ale i na řízení a fungování celé organizace. A pokud ho poskytovatelé sociálních služeb přijmou, budu díky tomu jednodušeji jednat s donátory i dalšími osobami veřejného života. A dostat tento program do běžných procesů MPSV, podmínit tím některé aktivity v rámci procesu deinstitucionalizace, podmínit tím např. zvýhodnění v oblasti financování v některých výzvách evropských peněz, toho bychom rádi do oněch pěti let dosáhli.“

Na pódiu si zatím nachystali prezentaci Mgr. Václava Businská a Bc. Martin Holub, kteří promluví jakožto experti pracovní skupiny, která program vytvořila. Seznamují nás s podstatou Programu a podtrhují jeho účel: jít za hranice standardu, dostat se na úroveň kvality srovnatelnou s jakoukoli jinou firmou, která se žene za ziskem. Ovšem, jak vtipně dodávají, je mnohém těžší hnát se za neziskem. Lákají nás také do zapojení se do druhé pilotáže. No, kdo by si nechtěl ověřit, zda skutečně patří mezi špičky v oblasti kvality! A shrnují také, co má pracovní skupina ještě před sebou.

Před každým jednotlivým předáním ocenění se na projekčním plátně promítají videomedailonky vytvořené v rámci zmíněného projektu, ve kterých se vydáváme na několikaminutový exkurz přímo do provozu oceněné organizace, dávají nám ochutnat tamní atmosféru a poznat

klienty i pracovníky organizací, kteří kvalitu zavádějí do praxe.

Jedním z předávajících zmíněných cen je ředitel Asociace poskytovatelů sociálních služeb, pan Ing. Jiří Horecký, Ph. D., MBA. A do myslí se nám může vkrást otázka, jak asi Jiří Horecký konkrétně tento program vnímá. Inu není nic jednoduššího, než se ho na to zeptat: „Pane Horecký, v jakém jste vztahu k tomuto programu? Zatím se jen seznamujete nebo jste ve stavu vřelé náklonosti nebo spíš zpovzdálí kriticky pozorujete, co se z toho vyvrbí...?“ Jiří Horecký: „Tento program chápu jako nástroj, který je komplementární k tomu, co děláme my. Nevnímám ho, jako konkurenční, ale doplňující se. My také máme evropský model kvality, ale měří kvalitu pouze formou sebehodnocení, nejsou tam žádní externí hodnotitelé, kteří na fungování organizace nakouknout nezávislým okem. Takže to je trošičku jiný pohled. Myslím si, že může pozitivně ovlivnit poskytovatele a zlepšit kvalitu sociálních služeb v Čechách, a to nejen kvalitu procesů a řízení, ale i toho, co se týče práce s výsledky, která je u nás relativně na nízké úrovni. Poskytovatelé zatím neumí s těmito indikátory pracovat, nic je do toho nenutí, žádný zákon. Díky tomuto Programu se může zlepšovat manažerské prostředí řízení. Ale myslím si, že teď bude především záležet na tom, do jaké míry bude následovat komunikace, propagace, marketing a udržování tohoto Programu, aby o něj byl zájem.“

A teď se pojďme zeptat těch, o kterých je to dnes především, oceněných: „Zapojení do tohoto programu vyžadovalo hodně energie a úsilí. Co bylo na oplátku v tom procesu nejvíce uspokojivého, takové to zástupčičtí? Je to toto ocenění nebo něco jiného?“

Mgr. Jana Křížová a Mgr. Iva Laštovicová z organizace PFERDA, z.ú. odpovídají: „Nejvíce uspokojivý byl asi moment, kdy jsme si četli závěrečnou zprávu, zpětnou vazbu – tu pozitivní i tu, která nabádala ke zlepšení. Nebylo jí moc, ale ta, která tam byla, pro nás byla inspirací pro další práci. A i to, že jsme vůbec byli schopni vyplnit ten sebehodnotící dotazník. Narazili jsme tam samozřejmě na věci, které pro nás byly těžké, ale nejtěžší bylo je dokázat aplikovat na ty věci, které už máme a děláme.“

Mgr. Eva Šulcová z MěÚSS Jirkov, p.o. na otázku reaguje takto: „Pro mě bylo hodně důležité, že jsem si ověřila, že jako organizace máme jednotný náhled a mluvíme všichni stejně. To považuji za ohromný úspěch a nikdy bych si to neověřila bez zapojení se do tohoto Programu. Co slyšeli experti u mě v kanceláři, to si šli poslechnout i na patra a ono to úplně sedělo v praxi. Vyplývá mi z toho, že jsme otevřená organizace a máme všichni stejnou filozofii – to mě asi nejvíc zahrálo. Každá takováto zkušenost nás vede k tomu, abychom se poučili, zhodnotili výsledky a posunuli se zase dál. A konkrétně toto slavnostní předávání,

zda je důležité? Mám tady sebou velký tým lidí, kteří se na tom podíleli. Protože je to jejich úspěch. Jinak, než že si zažijí tu hrdost sami na sebe, na organizaci, že jsou součástí něčeho, co má velký význam, bez toho to podle mě nejde.“

ThLic. Mgr. Jaroslav Lorman, Th.D., ředitel ŽIVOT 90, z.ú., se vyjádřil následovně: „Nejzásadnější je pro mě ta základní myšlenka, že někdo nezůstává jen u minimalistických standardů, co sociální služby musí naplňovat, že by bylo fajn tam zahrnout i jiné aspekty. Stejně jako ve vztazích: vztah se nehodnotí podle toho co musíte, ale podle toho, co nemusíte. Děláte to, protože chcete. To není něco navíc, je to prostě vyjádření toho, že vám o toho člověka jde. Ta myšlenka nám zkrátka přišla skvělá. Při hlášení do Programu byl člověk přivedený k tomu položit si nějaké otázky. Většinu těch otázek jsme si kladli stejně, ale tady jste se na ně podívali ještě s někým dalším, museli jste je zodpovědět, nějak to doložit důkazy atd. Začnete si uvědomovat ještě více věcí. Takže to uspokojení není toto ocenění, ale že reflektujete, co děláte a někdo vám pomáhá se na to kouknout třeba

ba ještě kousek jinak. Někdy je naše práce „pořád dokola“, rutinní záležitost, a málo se bavíme o službě, jejím obsahu, smyslu a o těchto věcech. Tohle je opravdu vzácná příležitost bavit se o něčem „dál“. Hodně důležitá bude návaznost, jak se s tímto programem bude pracovat dál, jak si získá renomé, jak se o něm poskytovatelé dozvědí, prezentace toho, jak se ministerstvo jako státní orgán dívá na kvalitu..., toto vše je hrozně důležité. A k dnešní akci? Jsem rád, že je tu celý tým, kterého se to týká, že si šáhnou na nějakou tu smetanu. Z tohoto pohledu je to možná to nejdůležitější.“

No a akce je za námi. Mohlo by se zdát, že vše šlo jako po másle, ale kdybychom šli trochu pod povrch a zeptali se hlavních organizátorek dnešního dne Mgr. Kristýny Švejdové a Mgr. Martiny Špeldové, jak to šlo, dozvěděli byste se, že ráno nezačalo úplně tak, jak by mělo. Jedna z cen se rozbila a následovalo pár dalších nemilých překvapení. Ale jak to tak bývá, přes veškeré nástrahy a překážky, se akce nadmíru vydařila, a náš první ročník slavnostního předávání cen je u konce.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Tento projekt je financován z prostředků ESF prostřednictvím operačního programu zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.