



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPO
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

VÝKLADOVÝ SBORNÍK

Pracovní verze – říjen 2022 – pro účely zveřejnění výstupu projektu



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPO
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

MPSV 10/2022

Následující text Výkladového sborníku není nově striktně definovanou, schválenou zákonnou úpravou v úrovni znění povinností poskytovatelů sociálních služeb a standardů kvality a jejich kritérií, ale výstupem z projektu, který realizovalo MPSV ČR. Jeho součástí nicméně je i posouzení stávajícího legislativního znění těchto oblastí a navržení nového pohledu včetně návrhu změn pro případnou širší novelizace povinností poskytovatelů sociálních služeb a znění standardů kvality. Text tedy obsahuje i legislativní návrhy (navrhované paragrafové znění), což souvisí s jeho zpracováním v průběhu připravovaných novel zákona o sociálních službách v posledních letech, ale přesto nelze na paragrafové znění nahlížet jako na platný či již očekávaný stav, ale jako na pracovní verzi. V textu sborníku je možno pět jednotlivě definovaných oblastí vnímat jako synonymum pojmu standardy, k nimž se následně vážou navrhovaná kritéria ve vazbě na definované povinnosti.

Předkládaný Výkladový sborník je tedy nejen výstupem projektu, ale také možným návrhem, kam by se oblast povinností poskytovatelů sociálních služeb a znění standardů kvality mohla ubírat. V rámci sborníku tedy naleznete ucelený návrh nově formulovaných povinností a vázaných kritérií standardů, který je podkladem pro další diskusi.

Na zpracování tohoto dokumentu se podíleli:

Za MPSV ČR

ThDr. Markéta Kateřina Holečková

Za poskytovatele sociálních služeb

Mgr. Vladislav Fryč, MPA; Mgr. Eva Hradečná; Mgr. Ilja Hradecký; Mgr. Eva Pogodová; Ing. Mgr. Aleš Herzog;

Za akademickou sféru

Mgr. Markéta Elich, Ph.D.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

ÚVOD.....	5
OBLAST 1 GARANCE SLUŽBY	7
1.1 ZNĚNÍ NAVRHOVANÉ POVINNOSTI	7
1.1.1 ÚČEL POVINNOSTI	8
1.1.2 ZNĚNÍ NA POVINNOST VÁZANÝCH KRITÉRIÍ	8
KRITÉRIUM 1A	9
KRITÉRIUM 1B	11
KRITÉRIUM 1C	13
KRITÉRIUM 1D	15
KRITÉRIUM 1E	16
OBLAST 2 PROCES POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY	19
2.1 ZNĚNÍ NAVRHOVANÉ POVINNOSTI	20
2.1.1 ÚČEL POVINNOSTI	20
2.1.2 ZNĚNÍ NA POVINNOST VÁZANÝCH KRITÉRIÍ	21
KRITÉRIUM 2A	21
KRITÉRIUM 2B	23
KRITÉRIUM 2C	24
2.2 ZNĚNÍ NAVRHOVANÉ POVINNOSTI	25
2.2.1 ÚČEL POVINNOSTI	25
2.2.2 ZNĚNÍ NA POVINNOST VÁZANÝCH KRITÉRIÍ	26
KRITÉRIUM 2D	26
KRITÉRIUM 2E	27
KRITÉRIUM 2F	29
2.3 ZNĚNÍ NAVRHOVANÉ POVINNOSTI	30
2.3.1 ÚČEL POVINNOSTI	30
2.3.2 ZNĚNÍ NA POVINNOST VÁZANÝCH KRITÉRIÍ	31
KRITÉRIUM 2G	31
KRITÉRIUM 2H	32
KRITÉRIUM 2CH	33
2.4 PŘESAH DO DALŠÍCH NAVRHOVANÝCH POVINNOSTÍ DLE § 88 ZÁKONA 108/2006 SB., O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	34



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

<u>OBLAST 3 RESPEKTOVÁNÍ DŮSTOJNOSTI, SOUKROMÍ A INTEGRITY OSOBY, KTERÉ JSOU POSKYTOVÁNY SOCIÁLNÍ SLUŽBY.....</u>	36
3.1 ZNĚNÍ NAVRHOVANÉ POVINNOSTI	37
3.1.1 ÚČEL POVINNOSTI	37
3.1.2 ZNĚNÍ NA POVINNOST VÁZANÝCH KRITÉRIÍ	38
KRITÉRIUM 3A	39
KRITÉRIUM 3B	40
3.2 ZNĚNÍ NAVRHOVANÉ POVINNOSTI	41
3.2.1 ÚČEL POVINNOSTI	41
3.2.2 ZNĚNÍ NA POVINNOST VÁZANÉHO KRITÉRIA.....	42
KRITÉRIUM 3C	42
<u>OBLAST 4 VEDENÍ DOKUMENTACE</u>	44
4.1 ZNĚNÍ NAVRHOVANÉ POVINNOSTI	45
4.1.1 ÚČEL POVINNOSTI	45
4.1.2 ZNĚNÍ NA POVINNOST VÁZANÝCH KRITÉRIÍ	47
KRITÉRIUM 4A	47
KRITÉRIUM 4B	48
KRITÉRIUM 4C	50
<u>OBLAST 5 PODPORA VYUŽÍVÁNÍ DALŠÍCH VEŘEJNÝCH SLUŽEB A PŘIROZENÉHO SOCIÁLNÍHO PROSTŘEDÍ.....</u>	51
5.1 ZNĚNÍ NAVRHOVANÉ POVINNOSTI	52
5.1.1 ÚČEL POVINNOSTI	53
5.1.2 ZNĚNÍ NA POVINNOST VÁZANÉHO KRITÉRIA.....	54
KRITÉRIUM 5A	54
<u>SEZNAM ZKRATEK</u>	56
<u>SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ</u>	57
<u>POUŽITÉ POJMY</u>	60



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

Úvod

Během patnáctileté účinnosti zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, získali poskytovatelé i inspektoři a další aktéři na poli sociálních služeb mnoho zkušeností s naplňováním povinností § 88 a se zaváděním i kontrolou standardů kvality. A právě tyto popsané a zkoumané zkušenosti jsou vedle dalších podnětů souvisejících s implementací managementu kvality MPSV hlavním impulzem pro posun, změnu představovanou novelou zákona a vyhláškou.

Nová formulace povinností a vázaných kritérií reaguje na snahy MPSV přinést větší měřitelnost a objektivnost kvality sociálních služeb¹ při udržení kontinuity stávajících standardů a rámce pro zajištění kvality sociálních služeb².

Mezi zásadní pobídky k inovaci stávajícího stavu patří shoda poskytovatelů sociálních služeb a inspektorů, že standardy kvality sociálních služeb jsou složité a objevují se v nich témata, která se opakují a prolínají několika standardy. Je navrženo přeskupit jednotlivá témata standardů tak, aby tvořila tematické celky.³ Dále vymezení povinností a jejich srozumitelnost a vazba na standardy není poskytovateli vždy vnímána jako provázaná a srozumitelná oblast. U povinnosti je zřejmá i nepřesnost definic, které vážou dle poskytovatelů subjektivní interpretaci, což je problematické zejména při kontrolách.⁴

Již ze šetření z roku 2012 vyplynulo, že: „standardy jsou pro službu užitečné, pokud je s nimi poskytovatel schopen pracovat podle svých potřeb: interpretuje jejich smysl, přeloží si jejich znění na svoji situaci a používá je jako nástroj řízení kvality služby. Díky zavádění standardů poskytovatel sám stanovuje konkrétní rámec svojí služby.“⁵ Toto a návrhy poskytovatelů na zjednodušení a zestručnění standardů a umožnění službám, aby skutečně mohly standardy interpretovat s ohledem na vlastní praxi⁶, se snažíme podpořit reformulací provázaných povinností a standardů a chceme díky akcentování měřitelnosti předejít několika jevům, které jsou popisovány jako velmi problematické ve znění povinností a standardů.

Velkým problémem je složitost stávajících standardů kvality, kdy jsou „chápané jako nedostatečně konkrétní a jejich obsah často nejednoznačný,⁷ i když právě obecnost měla přinést možnost nastavení kvality na míru specifikům konkrétní služby, místo toho „příliš obecné nastavení standardů s sebou

¹ Srov. Eva CAPICAROVÁ, Markéta HOLEČKOVÁ, *Předběžné výstupy z realizovaného dotazníkového šetření. Zkušenost se standardy. Dotazník Sběr podnětů k revizi standardů kvality. Zpráva z výzkumu, Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb, říjen 2014, s. 3.*

² Srov. *Změny povinností poskytovatelů včetně nového znění standardů kvality sociálních služeb. První návrh změn pro konzultace, Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb, leden 2013, s. 1.*

³ Srov. David KOČMAN, Jan PALEČEK, *Podněty k revizi standardů kvality sociálních služeb. Zpráva z výzkumu, Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb, listopad 2012, s. 12.*

⁴ Srov. Eva CAPICAROVÁ, Markéta HOLEČKOVÁ, *Předběžné výstupy z realizovaného dotazníkového šetření. Zkušenost se standardy. Dotazník Sběr podnětů k revizi standardů kvality, s. 5.*

⁵ David KOČMAN, Jan PALEČEK, *Podněty k revizi standardů kvality sociálních služeb. Zpráva z výzkumu, s. 6.*

⁶ Srov. tamtéž, s. 12.

⁷ David KOČMAN, Jan PALEČEK, *Podněty k revizi standardů kvality sociálních služeb. Zpráva z výzkumu, s. 17.*



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

nepřineslo dostatečný tlak na změny a pro organizace je lákavé přizpůsobit si standardy navyklé rutíně nebo hledat cesty k jejich obcházení či pouze administrativnímu naplňování bez reálného průmětu do přístupu ke klientům.⁸ Ztížená srozumitelnost a subjektivní vykladatelnost povinností i standardů se pak negativně odrazila v kontrolní oblasti kvality – při inspekcích. V kontrolním režimu jsou standardy měřitelná kritéria, jenže „kritéria nikdy nemohla dosáhnout míry schematizace potřebné pro měření, protože jsou kvalitativní a otevřená výkladům. Měřitelnost kritérií tak nestojí na nějaké pevně ustanovené metrice, nýbrž na jejich interpretaci. Žádná stabilní inspektorská interpretace přitom neexistuje.“⁹ ¹⁰ Navíc „ve spojení s inspekcemi jsou standardy ambivalentním nástrojem, který sice na jednu stranu říká, že experty na naplňování standardů jsou poskytovatelé, na druhou stranu je však při inspekci tato role poskytovatelů zásadním způsobem zpochybněna. Při inspekci tak dochází ke konfrontaci dvou expertních interpretací standardů.“¹¹

Ukázalo se, že pracovníci nemají důvěru k rozvoji kvality jako takové.¹² „Zabývají se spíše tím, co sami od standardů očekávají, tedy svou pre-koncepcí, než tím, co text standardů požaduje.“¹³ Argumenty o administrativní zátěži se pak dají vnímat „jako nepochopení nutnosti písemně stanovených pravidel jako výsledek procesu, což v konečném důsledku vede k formálnímu zavádění standardů v jednotlivých zařízeních.“¹⁴ Na druhou stranu: jako problematická je vnímána zejména formulace prvních kritérií z mnoha standardů: „má metodiku a postupuje podle ní,“ je však pravdou, že touto změnou v roce 2006 oproti původnímu znění kritérií z roku 2002 došlo k napojení a rozvinutí řízení kvality.¹⁵ Nicméně z šetření VÚPSV vyplývá, že v praxi nedochází k propojení cílů a způsobu poskytování sociálních služeb.¹⁶

„Zákonné povinnosti poskytovatelů a standardy kvality nefungují samostatně, ale jsou součástí systému kvality sociálních služeb, proto je potřeba změny činit s důrazem na celý systém.“¹⁷

⁸ Libor MUSIL in Ondřej MÁTL, Milena JABŮRKOVÁ, *Kvalita péče o seniory. Řízení kvality dlouhodobé péče v ČR*, Praha: Galén, 2007, s. 45.

⁹ David KOČMAN, Jan PALEČEK, *Podněty k revizi standardů kvality sociálních služeb. Zpráva z výzkumu*, s. 8.

¹⁰ Srov. ČÁSLAVA, 2003, DVOŘÁKOVÁ, 2004, MUSIL a kol., 2007 in Ondřej MÁTL, Milena JABŮRKOVÁ, *Kvalita péče o seniory. Řízení kvality dlouhodobé péče v ČR*, s. 46.

¹¹ David KOČMAN, Jan PALEČEK, *Podněty k revizi standardů kvality sociálních služeb. Zpráva z výzkumu*, s. 9.

¹² Srov. Věra MALÍK HOLASOVÁ, *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*, Praha: Grada, 2014, s. 113.

¹³ Libor MUSIL in Ondřej MÁTL, Milena JABŮRKOVÁ, *Kvalita péče o seniory. Řízení kvality dlouhodobé péče v ČR*, s. 46.

¹⁴ MILER, SÝKOROVÁ in Ondřej MÁTL, Milena JABŮRKOVÁ, *Kvalita péče o seniory. Řízení kvality dlouhodobé péče v ČR*, s. 46.

¹⁵ Srov. Kristýna MLEJNKOVÁ, Markéta HOLEČKOVÁ, *Návrh změny obsahu a kritérií standardů kvality sociálních služeb*, Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb, září 2013, s. 2.

¹⁶ Srov. Libor MUSIL, Pavel BAREŠ, Jana HAVLÍKOVÁ (eds.) *Výkon profese sociální práce v systémech sociální ochrany ČR. Závěrečná zpráva o řešení veřejné zakázky ZVZ 217*, Praha: VÚPSV, 2011, s. 367, 375, 394.

¹⁷ Eva CAPICAROVÁ, Markéta HOLEČKOVÁ, *Předběžné výstupy z realizovaného dotazníkového šetření. Zkušenost se standardy. Dotazník Sběr podnětů k revizi standardů kvality. Zpráva z výzkumu*, s. 4.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPO
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

Oblast 1 GARANCE SLUŽBY

Garance služby je oblastí vztahující se k ústřední povinnosti poskytovatelů sociálních služeb (její znění viz další strana), která se váže k registraci sociální služby jako takové. Právě z tohoto důvodu se garance týká hlavních východisek, základu celé služby popsaného v registraci a otisknutého do procesní roviny. Jde o úroveň řízení služby.

Právě popsané je v rukou poskytovatele, který je tvůrcem a realizátorem služby, vždy ovšem musí mít na zřeteli, že východiskem jeho činnosti je registrace, jako jakási legitimní vstupenka mezi sociální služby¹⁸, kde definoval základní charakteristiku své služby, která je pro něj závazná (pokud v registraci neudělá změny). Musí naplňovat registrační podmínky.

Poskytovatel je tak potvrzen v roli garanta kvality služby, poněvadž je prokázáno, že „kvalitní služby musejí být v souladu s celkovým řízením organizace.“¹⁹ Pro zajištění kvality „musí být jasně definovány zásady a postupy, musí být stanoveny odpovědnosti a kompetence a musí být stanoven plán, jak dosáhnout cílů“²⁰ a to vše je třeba neustále ověřovat, vyhodnocovat a optimalizovat.

Garance v rukách poskytovatele by také měla přinést žádoucí odstranění neduhů, které se objevovaly v souvislosti se zaváděním standardů kvality v minulosti, jako např. v praxi nepropojení cílů a způsobu poskytování služby²¹, proto je akcentováno procesní vztahování se k základnímu vymezení služby v registru a nahlížení na službu jako na funkční celek. Aplikují se tím prvky managementu kvality v organizaci, „který přispívá ke zlepšení kvality a sebehodnocení organizace prostřednictvím zúčastněného formulování cílů a důrazem na procesní postupy.“²²

Rovněž by tak mělo být posíleno plnění účelu sociálních služeb - řešit nepříznivou sociální situaci osob, tj. posilovat sociální začlenění a samostatnost osob. Toto pojetí se shoduje i s politikou kvality MPSV, která přináší požadavek klást větší důraz na nepříznivou sociální situaci osoby (protože právě na ni sociální služby reagují).²³

1.1 Znění navrhované povinnosti

¹⁸ Srov. Jan VRBICKÝ, *Sociální služby*, Hradec Králové: UHK, Ústav sociální práce, 2014, ISBN 978-80-7435-467-0, s. 12.

¹⁹ Věra MALÍK HOLASOVÁ, *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*, s. 127.

²⁰ Martin BEDNÁŘ, *Kvalita sociální práce*, in: *Encyklopedie sociální práce*, Oldřich MATOUŠEK a kol., Praha: Portál, 2013, s. 518.

²¹ Srov. Ingrid ŠTEGMANNOVÁ, Jiří ŠAFR, Zuzana HAVRDOVÁ, *Výsledky výzkumu*, in: *Organizační kultura a kvalita péče*, Zuzana HAVRDOVÁ, Olga ŠMÍDOVÁ, Jiří ŠAFR, Ingrid ŠTEGMANNOVÁ a kol., Praha: FHS UK, 2011, s. 99.

Libor MUSIL, Pavel BAREŠ, Jana HAVLÍKOVÁ (eds.) *Výkon profese sociální práce v systémech sociální ochrany ČR. Závěrečná zpráva o řešení veřejné zakázky ZVZ 217*, s. 367, 375, 394.

²² Srov. Věra MALÍK HOLASOVÁ, *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*, s. 127.

²³ Srov. Co je a co není státem garantovaná sociální služba, *Veřejná správa 10/2013*, s. 6.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPO
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

§ 88, písm. a) Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytovat sociální služby způsobem odpovídajícím okruhu osob a nepříznivé sociální situaci vymezenými v registru poskytovatelů sociálních služeb a ve lhůtě stanovené standardy kvality poskytování sociálních služeb tento způsob poskytování sociální služby vyhodnocovat.

1.1.1 Účel povinnosti

Registrace sociálních služeb přinesla zjednodušení a zejména sjednocení ve veřejných závazcích služeb, tedy jejich základních charakteristikách požadovaných původním standardem 1a (poslání, cíle, okruh osob a zásady poskytované sociální služby). Registrace nyní transparentně vymezuje základní rámec služby a poskytovatel cestu k naplnění tohoto svého závazku.

Účelem této povinnosti je aplikovat principy managementu kvality a přinášet tak poskytovatelem optimální nastavení sociální služby se všemi jejími procesy vzhledem k okruhu osob a nepříznivé sociální situaci vymezenými v registru poskytovatelů sociálních služeb. Posouváme se tak od formulace cílů a poslání služby a písemného zpracování metodik²⁴ k jednotlivým standardům kvality k celostnímu pohledu na službu ve smyslu jejího funkčního nastavení poskytovatelem, čímž se také naplňuje požadavek poskytovatelů, aby skutečně mohly standardy interpretovat s ohledem na vlastní praxi²⁵.

Poskytovatel se stává garantem procesu vedoucího k naplnění východisek služby neboli závazku uvedeného v registraci. Jeho služba určitého druhu má pomáhat řešit nepříznivou sociální situaci u daného okruhu osob za pomoci odborného personálu, časové dostupnosti atd. v adekvátních materiálně technických a hygienických podmínkách.

Kromě větší přehlednosti a transparentnosti (poněvadž vše je dohledatelné v registru), tento posun přináší pro všechny zúčastněné i větší záruku kvality.

1.1.2 Znění na povinnost vázaných kritérií

K povinnosti pojená kritéria naplňují požadavek novelizace jasně vymezit provázaný systém kritérií daného standardu kvality a nevstupovat do oblastí řešených v registraci sociální služby nebo jiných oblastech, dále požadavek větší srozumitelnosti, měřitelnosti a objektivnosti kvality sociálních služeb.²⁶

Nově navrhovaná kritéria:

²⁴ Metodiky jsou též vytvářeny pro potřeby procesu, nikoliv pro tvorbu „materiálů pro inspekci“.

²⁵ Srov. David KOČMAN, Jan PALEČEK, *Podněty k revizi standardů kvality sociálních služeb. Zpráva z výzkumu*, s. 12.

²⁶ Srov. Eva CAPICAROVÁ, Markéta HOLEČKOVÁ, *Předběžné výstupy z realizovaného dotazníkového šetření. Zkušenost se standardy. Dotazník Sběr podnětů k revizi standardů kvality. Zpráva z výzkumu*, s. 3.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

a) Poskytovatel alespoň jedenkrát za dvanáct měsíců vyhodnocuje, zda způsob poskytování sociální služby odpovídá v registraci vymezenému okruhu osob a vymezené nepříznivé sociální situaci. Hodnocení je zpracováváno písemně, obsahuje popis zjištěného stavu, případné nedostatky a způsob jejich nápravy, včetně stanovení termínu a odpovědného zaměstnance. Náprava je realizována v praxi.
b) Struktura, složení, kvalifikace a počet zaměstnanců odpovídají poskytovatelem v registraci vymezenému okruhu osob a nepříznivé sociální situaci.
c) Poskytovatel naplňuje a alespoň jedenkrát za dvanáct měsíců písemně vyhodnocuje vzdělávací plány zaměstnanců uvedených v § 115 písm. a) a b), § 116a a § 116b. Vzdělávací plány zaměstnanců jsou zpracovány v souladu s okruhem osob a nepříznivou sociální situací vymezenými v registru poskytovatelů sociálních služeb a s potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována.
d) Poskytovatel má vytvořen a zaveden systém pro předávání informací mezi zaměstnanci o poskytování sociální služby, včetně informací o naplňování cílů spolupráce s osobou, které je poskytována sociální služba. Poskytovatel má s ohledem na okruh osob a nepříznivou sociální situaci vymezené v registraci nastaveno, kdo má přístup, k jakým informacím.
e) Poskytovatel se zabývá etickými problémy a dilematy, které vznikají při poskytování sociální služby osobám, včetně návrhu možných způsobů jejich řešení. Toto dokládá ve svých písemných záznamech.

Kritérium 1a

a) Poskytovatel alespoň jedenkrát za dvanáct měsíců vyhodnocuje, zda způsob poskytování sociální služby odpovídá v registraci vymezenému okruhu osob a vymezené nepříznivé sociální situaci. Hodnocení je zpracováváno písemně, obsahuje popis zjištěného stavu, případné nedostatky a způsob jejich nápravy, včetně stanovení termínu a odpovědného zaměstnance. Náprava je realizována v praxi.

Od poskytovatele jako garanta služby se očekává, že jeho služba naplňuje východiska služby uvedené v registraci, aby mohl být důvěryhodným partnerem pro osoby zájímající se o službu, nebo ji již využívající, pro jiné organizace, samosprávu, dárce apod. Proto je v souladu s prověřenými principy managementu kvality potřeba tento požadavek neustále ověřovat hodnocením a následně zavádět případné změny do *způsobu poskytování služby* (neboli v praxi uplatňovanému nastavení sociální služby se všemi jejími procesy). Opakováním tohoto procesu lze docílit souvislého zvyšování kvality služby.

Kvalita je sama o sobě výsledkem hodnocení. Nejjednodušší definice kvality říká, že kvalita je výsledkem mezi očekáváním a výkonem.²⁷ Proto je třeba hodnotit, zda poskytovatelem nastavený způsob poskytování sociální služby (výkon) odpovídá očekávání – řešení nepříznivé sociální situace

²⁷ Bohumila BAŠTECKÁ a kol. Hodnocení kvality v sociálních službách. Standardy kvality sociálních služeb, Výkladový sborník pro poskytovatele, Praha: MPSV, 2008, s. 166.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPO
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

u daného okruhu osob. Každé hodnocení by mělo být kruhové, zpětnovazební a mělo by být součástí kruhu: sledování, hodnocení a nápravy, pak přináší rozvoj a tím i kvalitu.

V zásadě vždy hodnotíme, co děláme (užitečnost, funkce, obsah služby) a jak to děláme (příjemnost, krása, proces služby, náklady na ni). Cílem je dobře dělat dobré věci. (Standardně se v evaluačních hodnoticích programech používají kritéria výkonu, vlivu, účelnosti a účinnosti.)²⁸

Poskytovatel si sám volí způsob hodnocení (evaluace) a kdo je realizuje (on sám, nebo může využít i jiné cesty jako např. externí odborník či firma). Pokud jej provádí sám, provede sběr informací potřebných k posouzení, zda způsob poskytování služby odpovídá v registraci vymezenému okruhu osob a vymezené nepříznivé sociální situaci. Jako garant nastavení služby si sám určí, jaké informace jsou pro to potřebné a kde je lze nalézt. Získá tak výstupy. Pak následuje vyhodnocení těchto zjištěných údajů – výstupů vedoucích k výsledkům hodnocení.

Nejdůležitějšími postupy hodnocení je pozorování a rozhovor (vyjádřený například kvalitativním výzkumem) a diskuse se všemi, o které jde. Dalším postupem může být porovnávání – s nejlepšími, anebo mezi tím, co se prohlašuje a co se děje. Studium dokumentů, výkaznictví, dotazníky, ankety atp. jsou zdrojem druhotným. Majákem je nám jako vždy srovnávání s běžným životem vrstevníka osoby využívající službu ve společenství obce.²⁹

Hodnocení, aby mělo smysl, musí mít jako další fázi plánování a realizace změn, které je potřeba udělat ve prospěch zlepšení kvality služby a naplňování jejích východisek uvedených v registraci. Slovy znění kritéria: „...způsob jejich nápravy, včetně stanovení termínu a odpovědného zaměstnance. Náprava je realizována v praxi.“

Z důvodu zajištění nepřetržitého rozvíjení kvality služby je v kritériu požadováno pravidelné opakování hodnocení. Pravidelná kontrola toho, zda služba způsobem poskytování naplňuje svá východiska uvedená v registraci, totiž přináší také ochrannou funkci pro osoby využívající službu. Požadavek na vyhodnocování alespoň jedenkrát za dvanáct měsíců striktně nevymezuje časové plnění, ale nastavuje minimální měřitelný rámec pro poskytovatele i případnou kontrolu. V praxi zavedených sociálních služeb je toto vyhodnocení většinou realizováno častěji, resp. průběžně.

Dále jsou formulovány konkrétní požadavky stanovení termínu a zaměstnance, který realizuje případnou nápravu v praxi služby, pak teprve se uzavře kruh hodnocení a přichází přínos pro rozvoj kvality.

Kritérium nepožaduje samostatně zpracovaný písemný dokument nebo směrnici, není požadováno vytváření popisu služby, je ale požadováno ověřování smysluplnosti nastavení služby, zda služba opravdu garantuje pomoc s řešením nepříznivé sociální situace, tedy, zda naplňuje svůj účel, smysl existence. Požadavkem je, aby poskytovatel průběžně hodnotil a písemně zaznamenal výstupy z hodnocení způsobem sobě obvyklým.

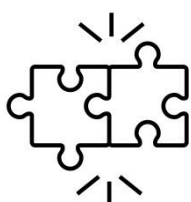
²⁸ Tamtéž, s. 168.

²⁹ Srov. Bohumila BAŠTECKÁ a kol. Hodnocení kvality v sociálních službách, s. 180-181.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

Písemný výstup z nápravy není kritériem požadován, důkaz o realizaci nápravy bude dokládán v rámci procesu poskytování sociální služby, resp. zavedenými změnami na základě výstupu z hodnocení do vlastní praxe.



Na co nezapomenout?

požadavky:

- Zavést do praxe změny na základě výstupů z hodnocení.
- Písemně zpracovávat záznam hodnocení, které obsahuje popis zjištěného stavu, případné nedostatky a způsob jejich nápravy, včetně stanovení termínu a odpovědného zaměstnance.

další náměty:

- Administrativní úprava, ani forma písemného výstupu není kritériem stanovena. Předpokládá se, že v praxi konečná forma písemného postupu bude poskytovatelem měněna v návaznosti na např. důležitost, akutnost, finanční i procesní náročnost zavádění změn.
- Písemný výstup z hodnocení může být poskytovatelem zpracován v rámci různých úrovní, vycházejících z velikosti organizace, služby, stylu řízení, např. v zápise z porad či setkání (provozní, personální, kazuistické semináře), ale také v zápisech z procesu šetření či řešení stížností, podnětů, dále v auditní zprávě, v zápise z interních kontrol, konzultací...

Kritérium 1b

b) Struktura, složení, kvalifikace a počet zaměstnanců odpovídají poskytovatelem v registraci vymezenému okruhu osob a nepříznivé sociální situaci.

Na rozdíl od produkce výrobků není u služeb možná výstupní kontrola před tím, než je zákazník použije. Služby se „vyrábějí“ a spotřebovávají současně.

Klíčem kvalitních služeb jsou proto lidé, kteří je přímo poskytují³⁰.

³⁰ Milena JOHNOVÁ a kol. Standard 9. Personální zajištění služeb, Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, Průvodce poskytovatele, Praha: MPSV, 2002, s. 69.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

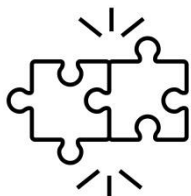
CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

Z tohoto důvodu jsou toto a následující kritéria zaměřena právě na ně. Kritérium 1b je zaměřeno na pracovní tým, či týmy poskytující sociální službu, které by měly být přizpůsobeny v registraci vymezenému okruhu osob a nepříznivé sociální situaci.

Základní vymezení struktury, složení a kvalifikace, včetně počtu a úvazků zaměstnanců má poskytovatel definovaný v registru. Kritérium se nezaměřuje na podmínky stanovené v registraci³¹, ale na proces poskytování sociální služby osobám, kterým je sociální služba poskytována.

Poskytovatel jako garant služby tak má zajišťovat řešení v registraci určené nepříznivé sociální situace vymezenému okruhu osob adekvátní strukturou, skladbou a množstvím (ve smyslu přepočteného počtu neboli úvazků) vhodně kvalifikovaných zaměstnanců. Jde o to, aby všechny procesy poskytování služby související se zaměstnanci byly funkční – pracovaly s tím kolik a jakých zaměstnanců má poskytovatel k dispozici.

Tyto kritériem definované oblasti jsou také součástí pravidelného hodnocení způsobu poskytování sociální služby, aby bylo možné ověřovat, že dané personální nastavení služby umožňuje řešit nepříznivou sociální situaci osob. Může se např. ukázat, že je zapotřebí změnit rozložení úvazků zaměstnanců nebo pro naplňování cílů spolupráce s osobami vzhledem k jejich potřebám přizvat další nebo jinak kvalifikované zaměstnance, udělat změny ve struktuře týmu apod.



Na co nezapomenout?

další náměty:

Kritérium nepožaduje samostatně zpracovaný písemný dokument nebo směrnici, nicméně se lze opřít např.:

- o prokázání v rámci procesu poskytování sociální služby, že struktura, složení, kvalifikace a přepočtený počet zaměstnanců vychází a reflektuje řešenou nepříznivou sociální situaci konkrétních osob,
- o konkrétní strukturu, složení zaměstnanců danou v konkrétním čase - např. zajištění služby v pracovní den, o víkendech, ve večerních hodinách, v nočních hodinách,
- o konkrétní kvalifikace zaměstnanců vycházející z potřeb osob v konkrétním čase.

³¹ Ty jsou případně obsahem registrační kontroly.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

Kritérium 1c

c) Poskytovatel naplňuje a alespoň jedenkrát za dvanáct měsíců písemně vyhodnocuje vzdělávací plány zaměstnanců uvedených v § 115 písm. a) a b), § 116a a § 116b. Vzdělávací plány zaměstnanců jsou zpracovány v souladu s okruhem osob a nepříznivou sociální situací vymezenými v registru poskytovatelů sociálních služeb a s potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována.

Velký vliv na kvalitu služby mají zaměstnanci, kteří jsou jejími přímými realizátory v praxi. Je prokázáno, že míra profesionality zaměstnanců, tedy kvalita poskytované pomoci, souvisí s jejich profesní identitou, která je rozvíjena právě skrze odborný rozvoj (zejména měkkých dovedností) i rozvoj osobních kompetencí.³²

Zaměstnanci se také každodenně setkávají s nelehkými životními příběhy lidí, které přinášejí neustále nové, neopakovatelné situace. Tak, jak se mění potřeby osob, mění se přístupy a formy pomoci. Stejně tak se zavádí nové metody práce, mění se přístup k osobám využívajícím služby, vznikají nové funkce, zavádí se systémy kvality do praxe atd. I když byli zaměstnanci dobře vybráni a požadavky na ně odpovídají údajům uvedeným při registraci služby, je potřeba získávat nové znalosti a učit se nové dovednosti. Možnost osobního profesního rozvoje dodává zaměstnancům potřebnou jistotu, že odvádějí dobrou práci a osobám využívajícím službu je zajištěna dobrá pomoc.³³

Vzdělávací plán je zaměřen na individuální rozvoj každého zaměstnance s ohledem na řešenou nepříznivou sociální situaci daného okruhu osob službou a na potřeby služby. To znamená, že je jeho součástí návrh takového vzdělávání, které vede ke zvyšování kvality poskytované služby jak celku, tak směrem k jednotlivým osobám, které službu využívají. Také by neměl být pouze formálním dokumentem, ale naopak materiálem, se kterým se pracuje, je aktualizován a doplňován na základě praktických zkušeností. Je přínosem pro poskytovatele i zaměstnance.

Kvalitní vzdělávací plán by měl vycházet:

- z analýzy potřeb okruhu osob, kterým je služba poskytována,
- z informací o nových metodách práce, nových poznatcích v oboru vztahujících se k řešení nepříznivé sociální situací,
- z analýzy potřeb sociální služby – např. na základě výstupů hodnocení (ad kritérium 1a),
- z kompetencí, jejichž naplnění poskytovatel požaduje pro určitou pracovní pozici,
- z analýzy potřeb zaměstnanců,
- z možností, které se na vzdělávacím trhu či jinde v dosahu poskytovatele nabízejí.³⁴

³² Srov. Markéta ELICHOVÁ, Sociální práce, Aktuální otázky, Praha: Grada, 2017.

³³ Srov. Zuzana HAVRDOVÁ, Milena JOHNOVÁ a kol. Standard 11. Profesionální rozvoj pracovníků a pracovních týmů, Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, Průvodce poskytovatele, Praha: MPSV, 2002, s. 77,79.

³⁴ Srov. Taťjana KAŠLÍKOVÁ a kol. Personální podmínky a supervize, Standardy kvality sociálních služeb, Výkladový sborník pro poskytovatele, Praha: MPSV, 2008, s. 145.

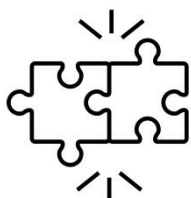


Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

Poskytovatel musí stanovit, kdo naplňování plánu pravidelně vyhodnocuje. Z důvodu kladení důrazu na průběžné zvyšování kvality poskytování sociální služby, je kritériem stanovený časový úsek, resp. termín vyhodnocování vzdělávacích plánů zaměstnanců, a to nejdéle jedenkrát za dvanáct měsíců. Odpovědnost je opět v rukou poskytovatele, který pro zajištění garance služby - řešit nepříznivou sociální situaci, naplňuje a vyhodnocuje vzdělávací plány zaměstnanců.

Navíc, možnost osobního růstu, příležitost naučit se nové věci, získat další dovednosti je jedním ze základních motivačních prvků zaměstnanců³⁵ a vzdělání jako takové je spojujícím článkem mezi teorií a praxí³⁶.



Na co nezapomenout?

požadavky:

- Písemně zaznamenávat vyhodnocování vzdělávacích plánů zaměstnanců.
- Nastavovat další vzdělávání zaměstnanců poskytovatele dle potřeb okruhu osob v nepříznivé sociální situaci (které si poskytovatel registroval) a osob v konkrétním čase využívajících službu.

další náměty:

- Písemně zaznamenané vyhodnocování vzdělávacích plánů zaměstnanců:
 - může mít různou písemnou formu zpracování,
 - může mít různou podobu, která vychází z potřeb poskytovatele, velikosti organizace, typu vedení, ze struktury a složení zaměstnanců,
 - může se jednat o písemné záznamy v rámci personální činnosti poskytovatele, tedy z individuální práce se zaměstnancem, např. výstup z adaptačního procesu nového zaměstnance, z motivačních či hodnotících rozhovorů, ale také zápisy z porad, či setkání zaměřených na vzdělávání apod.

³⁵ Srov. Zuzana HAVRDOVÁ, Milena JOHNOVÁ a kol. Standard 11. Profesionální rozvoj pracovníků a pracovních týmů, s. 77.

³⁶ Srov. Markéta Elichová a kol. Profesionální identita sociálních pracovníků, Sociální práce, Aktuální otázky, Praha: Grada: 2017, s. 33.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

Kritérium 1d

d) Poskytovatel má vytvořen a zaveden systém pro předávání informací mezi zaměstnanci o poskytování sociální služby, včetně informací o naplňování cílů spolupráce s osobou, které je poskytována sociální služba. Poskytovatel má s ohledem na okruh osob a nepříznivou sociální situaci vymezené v registraci nastaveno, kdo má přístup k jakým informacím.

Jednotliví zaměstnanci jsou také členy pracovních týmů. Základem pro jejich fungování je dobré rozdělení rolí v týmu, spolupráce a zastupitelnost.³⁷ Důležité proto je, aby všichni členové týmu měli informace potřebné pro kvalitní poskytování služeb. Při předávání informací se jedná většinou o údaje o osobách využívajících službu, nové poznatky z oboru a poznatky o poskytovateli.³⁸

Pro právě popsané důvody kritérium poskytovateli jako garantovi služby stanovuje, aby na základě svých potřeb a pro kvalitní poskytování služby vytvořil a zavedl efektivní systém předávání informací o poskytování sociální služby.

Systémem je v tomto případě míněno, že jsou promyšleny, realizovány a fungují činnosti (postupy) vykonávané zaměstnanci, které jsou na sebe navázané a vedou k předávání informací. Není stanovena povinná písemná forma zpracování systému, poněvadž zásadní je reálná funkčnost tohoto zavedeného systému, s kterým souvisí druhý požadavek kritéria - mít směrem k řešení nepříznivé sociální situace efektivně a smysluplně nastaveno, kdo má přístup k jakým informacím, což je vlastně jeden z kroků vytváření systému.

Systém předávání informací mezi zaměstnanci je úzce provázán se způsobem práce s dokumentací (viz oblast 4), protože musí být zřejmé kdo, co, kam a pro koho zaznamenává. Sám o sobě zahrnuje předávání informací zpracovaných o osobě písemně (viz kritérium 4b), ale také informací předávaných jinými komunikačními formami, které jsou v praxi poskytovatelů často efektivně využívány, jako např. pravidelné porady týmu (resp. profesí spolupracujících v zájmu osoby využívající službu), supervize, metodické porady nebo kazuistické semináře.

Cílem vytvořeného systému je, aby byl každý zaměstnanec adekvátně informován, aby mohl se znalostí poskytování služby efektivně osobě pomáhat řešit její nepříznivou sociální situaci. Zaměstnanec by tak měl vědět, kdo má k jakým informacím přístup, na koho a s čím se může obrátit, jakým způsobem to má udělat, kdo kterého zaměstnance zastupuje.

Poskytovatel si sám stanoví, jak zaměstnanci postupují při zpracovávání písemných individuálních záznamů při práci, tedy i vzhledem k možnosti, jak vhodně informace předat.

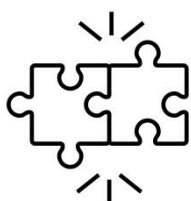
³⁷ Srov. Zuzana HAVRDOVÁ, Milena JOHNOVÁ a kol. Standard 11. Profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů, s. 77.

³⁸ Srov. Taťjana KAŠLÍKOVÁ a kol. Personální podmínky a supervize, s. 149-150.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

Důležitost požadavků tohoto kritéria stoupá v případech služeb, kdy se do práce s jednotlivými osobami využívajícími službu zapojuje více zaměstnanců, nebo se jedná o služby poskytované ve více životních oblastech (např. pobytové služby), anebo osoby využívající službu samy nejsou v průběhu poskytování služeb z různých důvodů schopny informovat o sobě a svých potřebách.³⁹



Na co nezapomenout?

další náměty:

Kritérium nepožaduje samostatně zpracovaný písemný dokument nebo směrnici, proto se lze opřít např.:

- o výstupy z praxe poskytovatele zjištěné v rámci poskytování sociální služby osobě nebo o výstupy z praxe poskytovatele zjištěné v rámci mezioborové práce apod.,
- o zjištění existence psaných nebo ústně předávaných zvykových pravidel, kterými je systém vytvořený poskytovatelem realizován,
- o vytvořené písemné individuální záznamy o průběhu a hodnocení poskytování sociální služby osobě, jejichž písemné zpracování je požadováno jinými kritérii,
- o zjištění, zda součástí funkčnosti systému jsou také informace o tom, kdo má přístup k jakým informacím,
- o písemné výstupy pravidelných porad týmu, supervize, metodických porad nebo kazuistických seminářů apod., které systém výměny informací mezi zaměstnanci také zahrnuje.

Kritérium 1e

e) Poskytovatel se zabývá etickými problémy a dilematy, které vznikají při poskytování sociální služby osobám, včetně návrhu možných způsobů jejich řešení. Toto dokládá ve svých písemných záznamech.

Kvalitní služba se často vyznačuje pružným a uvědomovaným balancováním mezi rozpory. Pro komplexní hodnocení služby potřebujeme definovat jak tyto rozpory, tak způsob, jakým je mezi nimi

³⁹ Srov. Milena JOHNOVÁ, Standard 5. Plánování a průběh služby, Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, Průvodce poskytovatele, Praha: MPSV, 2002, s. 49.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

průběžně dosahováno rovnováhy, proto se i toto kritérium váže k první „garanční“ povinnosti poskytovatele.

Mezi obvyklá napětí v sociálních službách patří například: pravidla (papíry) x tvořivost (rušení pravidel), profesionál (nárok na stálý výkon) x člověk (nárok na vztah), bezpečí x riziko, spokojenost x rozvoj. Ony rozpory a napětí jsou etické problémy a dilemata, která jsou v pomáhajících profesích častá. Navíc je tato oblast etiky úzce propojena s oblastí týkající se práv a kvality života jednotlivců.

V těchto třech oblastech velice často dochází k etickým problémům a dilematům:

1. Oblast týkající se práv a kvality života jednotlivců – jde např. o konflikt mezi zajištěním spokojeného života osoby a práva osoby na sebeurčení.
2. Oblast týkající se obecného blaha – týká se např. konfliktu potřeb a zájmů osoby a odpovědnosti, kterou má zaměstnanec k zaměstnavateli a společnosti.
3. Oblast týkající se nerovnoprávnosti a strukturálního útlaku – jde o povinnost čelit útlaku a v tomto směru se snažit o změny v politice zaměstnavatele i společnosti.

V mnoha případech dochází k problémům ve všech třech rovinách najednou.⁴⁰

Současně s obsahem kritéria jsou nově definovány tyto pojmy:

Etický problém: Zaměstnanec ví, jak rozhodnout, ale osobně se mu to přičí, resp. rozhodnutí je v rozporu s jeho prožíváním, svědomím.

Příklad: Služba má nastaveno, že nepřijímá osoby nad svou registrovanou kapacitu. Nicméně v případě, že venku mrzne a kapacita např. noclehárny je naplněna, se může toto přesné pravidlo služby stát něčím, co se zaměstnanci vnitřně přičí.

Etické dilema: Nutná, někdy obtížná, volba mezi dvěma či více vzájemně se vylučujícími možnostmi, která představuje konflikt morálních principů, např. právo svobodné volby klienta a zároveň právo na ochranu jeho zdraví klienta ze strany pracovníka. Není přitom jasné, které rozhodnutí bude přijatelnější. Jedno řešení však většinou musíme přijmout. Neexistuje řešení, které by obecnou situaci vyřešilo jednou provždy, pokud ano, nejde již o dilema. Tyto situace vznikají v každodenním poskytování sociální služby.

Příklad: Můžeme uvažovat o stejné situaci jako u etického problému. Dilema je v tom, že obě možnosti jsou vylučující (přijmu a poruším pravidla x odmítnu osobu, čímž může dojít k jejímu ohrožení), ale rozhodnout se musím, i když se mi zdá, že přijatelné řešení neexistuje.

To, co je technická otázka pro někoho (pouhé dodržování pravidel), může být etickým problémem pro druhého a dilematem pro dalšího. Záleží na osobnosti zaměstnance – jak vnímá situaci, jak je zkušený v morálním rozhodování a jaká je jeho osobní hierarchie hodnot. Důležité je i nastavení přístupů a pravidel v rámci organizace.

⁴⁰ Mirka NEČASOVÁ, *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, Brno: Vydavatelství MU, Brno-Krávická Hora, 2001, s. 7.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

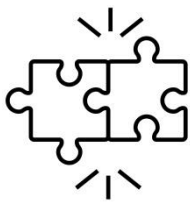


RPO
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

Řešení výše uvedeného příkladu může být mnoho, např. přijmu osobu nad kapacitu (i s ohledem na případnou sankci), odmítnu osobu a nabídnu ji jinou službu, volám nadřízenému a situaci s ním řeším atd.



Na co nezapomenout?

požadavky:

- Písemně zaznamenávat práci s etickými problémy a dilematy.

další náměty:

Může jít např.:

- o výstupy z praxe poskytovatele vztahující se k poskytování sociální služby s přihlédnutím k v registraci vymezenému okruhu osob a vymezené nepříznivé sociální situaci, zjištění je zapsáno např. v rámci zápisů z porad atd.,
- o písemné individuální záznamy o průběhu a hodnocení poskytování sociální služby osobě,
- o písemné výstupy z hodnocení (viz kritérium 1a).



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPO
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

Oblast 2 PROCES POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Zákon o sociálních službách uvádí, že cílem sociálních služeb je aktivně podporovat osoby v jejich samostatnosti a motivovat je k takovým činnostem, které posilují jejich sociální začleňování a současně zabraňují setrvávání osob v nepříznivé sociální situaci nebo v jejím prohlubování.⁴¹ K tomuto požadavku zákona se procesně váže právě oblast 2, kdy poskytovatel sociální služby zaměřené na řešení určité nepříznivé sociální situace svou pomoc a podporu realizuje na míru jako konkrétní individuální práci s osobou, které je sociální služba poskytována. Proto sociální služby musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, kterým jsou poskytovány.⁴² Poskytovatel většiny služeb je zjišťuje již při jednání s žadatelem a podle nich plánuje rozsah podpory, případně péče. Propojit proces jednání – smlouvu – plánování – hodnocení – ukončení v jeden funkční celek a dosáhnout tak větší míry komplexnosti během celého postupu individuální práce s osobou je cílem navrhovaných povinností a navazujících kritérií.

Vnitřní pravidla pro jednání o poskytování sociální služby, pro uzavření smlouvy, plánování a hodnocení průběhu poskytování sociální služby a její ukončení musí být v souladu s údaji obsaženými v registraci. Řízení sociální služby konkrétní osobě velmi závisí na správném manažerském řízení organizace a služeb, které poskytuje.

Průnik toho, co osoba potřebuje a toho, co poskytovatel sociálních služeb nabízí, vyjadřuje nově užívaný pojem *cíl spolupráce*. Cíl spolupráce vychází z osobních cílů osoby, společného posouzení potřeb (mezi osobou a poskytovatelem), z popisu zjištěné nepříznivé sociální situace a ze zjištěných možností a zdrojů osoby, s ohledem na možnosti služby a očekávání a přání osoby. Cíl spolupráce umožňuje poskytovatelům vyjednávat v případech, kdy osoba formuluje svůj osobní cíl, ale ten se netýká její nepříznivé sociální situace nebo dokonce vede k setrvávání v této situaci. Pracuje se také s požadavkem na práci s riziky u osob v sociálních službách, a to na individuální úrovni.⁴³

Dalším novým pojmem v předkládaném znění povinností a navazujících kritérií jsou *písemné individuální záznamy* o průběhu poskytování sociální služby. (O něm více dále v textu.)

Oblast standardu 2 je definována jako proces poskytování sociální služby, uvedené povinnosti však mají jasnou spojitost s povinnostmi dalších oblastí, protože jde o konkrétní individuální práci s osobou, které je sociální služba poskytována. Přesah procesu poskytování sociální služby je zřejmý do oblastí garance, spolupráce, dokumentace a také lidskoprávní oblasti, všechny uvedené oblasti se mají vzájemně doplňovat.

⁴¹ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 2, odst. 2.

⁴² Tamtéž.

⁴³ *Standardy a kritéria kvality sociálních služeb 2013, 14. května 2013, příloha č. 1, přílohou materiálu Inovace požadavků na kvalitu sociálních služeb, s. 10–13.*



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

2.1 Znění navrhované povinnosti

§ 88, písm. b) Poskytovatel sociálních služeb je povinen písemně zpracovat vnitřní pravidla pro jednání o poskytování sociálních služeb a pro uzavření smlouvy o poskytování sociálních služeb a podle těchto pravidel postupovat.

2.1.1 Účel povinnosti

Účelem povinnosti je v praxi zajistit používání pravidel pro jednání a uzavření smlouvy o poskytování sociální služby, která jsou v souladu s celkovým konceptem služby (tedy i registrací), a zaručují tak naplňování cíle sociálních služeb zmíněného na začátku této kapitoly. Nastavení funkčních pravidel je proto pro poskytovatele zásadním a základním úkolem, při kterém si povinnosti a další požadavky na kvalitu a obsah služby vyplývající ze zákona a profesní odbornosti nastavuje na míru. Poskytovatel si pravidla sám definuje a podle nich postupuje.

Těmito pravidly se poskytovatel řídí již při informování osob a při jednání o možnosti poskytování sociální služby osobě. Zákon ani standardy už neobsahují v novém pojetí pojem *zájemce*. Poskytovatel je tedy méně vázán povinnostmi vůči osobám, které se o službu pouze zajímají, především co se týče nutnosti zaznamenávat proces o jejich informování. Dochází tak ke zjednodušení, kdy povinnost dokumentovat jak předávání, tak získávání informací, se nyní vztahuje až k žadateli, tj. k osobě, která žádá nebo již požádala o poskytnutí služeb. Přitom stále trvá, že základní sociální poradenství je součástí každé sociální služby. (Nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního má ze zákona každá osoba.⁴⁴) Poskytovatel sociálních služeb podává osobě prvotní informace o službě a informuje ji o možných řešeních, tj. i o jiných, pro ni vhodných sociálních službách, nebo možnostech sociálního zabezpečení, či o dalších veřejných službách. Poskytování těchto základních informací je povinností každého poskytovatele sociálních služeb v rámci základního sociálního poradenství⁴⁵ a nelze je odmítnout.

Poskytovatel sociálních služeb v rámci jednání s osobou této sdělí, zda je poptávaná sociální služba schopna naplnit její individuální potřebu, zda je pro ni pro poskytnutí podpory a pomoci relevantní, nebo je vhodnější jiná forma, druh služby nebo podpory přirozeného sociálního prostředí, nebo zda by v případě podání žádosti byla odmítnuta a z jakého zákonného důvodu. Při tomto jednání však nejde ještě o proces odmítnutí žadatele, protože odmítnout poskytování sociální služby ze strany poskytovatele je možné až tehdy, kdy osoba na základě získaných základních informací projeví vůli službu využívat, tj. stane se žadatelem.

Žadatelem je osoba, která projevením vůle⁴⁶ žádá o poskytování sociální služby. Žadatel tak svou žádost sdělí (písemně nebo ústně), nebo projeví jiným způsobem (pak je třeba myslet na její zaznamenání).

⁴⁴ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 2, odst. 2, resp. § 37, odst. 2.

⁴⁵ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 37, odst. 2.

⁴⁶ Projev vůle se liší dle typu řešené nepříznivé situace a okruhu osob – může jít např. o žádost, přijetí služby apod.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

Tím začíná proces uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby, pokud není žadatel odmítnut podle § 91, odst. 3, nebo se rozhodne službu nevyužít. Současně začíná proces poskytování sociální služby. V této fázi je důležité zjistit a popsat nepříznivou sociální situaci osoby, tj. žadatele.

Poskytovatel zpracovává vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy s vědomím, že jednání se žadatelem je interaktivní proces, jehož smyslem je *vyhodnocení nepříznivé sociální situace žadatele*, tj. zejména zjištění jeho potřeb, přání, očekávání a požadavků v kontextu možností služby, a vytvoření podkladů pro dojednání cíle spolupráce při poskytování sociální služby a individualizování smlouvy. Výsledkem může být uzavření smlouvy o poskytování sociální služby, anebo odmítnutí žadatele s ohledem na zjištěné možnosti a potřeby osoby.⁴⁷ Výsledkem může být rovněž rozhodnutí žadatele vzít svou žádost zpět, resp. službu odmítnout.

2.1.2 Znění na povinnost vázaných kritérií

Nově navrhovaná kritéria:

- | |
|---|
| a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro jednání se žadatelem v souladu s okruhem osob a nepříznivou sociální situací vymezenými v registru. Obsahem vnitřních pravidel je popis způsobu zjišťování nepříznivé sociální situace a informace, které poskytovatel žadateli předává. Poskytovatel podle těchto pravidel postupuje. |
| b) Poskytovatel z jednání se žadatelem zpracovává písemný individuální záznam. Obsahem záznamu je popis vyhodnocení nepříznivé sociální situace žadatele, porovnané s nepříznivou sociální situací, kterou poskytovatel řeší a dojednaný cíl spolupráce nebo důvod odmítnutí žadatele. |
| c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytnutí sociální služby. Obsahem vnitřních pravidel je způsob uzavírání smlouvy s ohledem na okruh osob a nepříznivou sociální situaci osob vymezenými v registru. Poskytovatel podle těchto pravidel postupuje. |

Kritérium 2a

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro jednání se žadatelem v souladu s okruhem osob a nepříznivou sociální situací vymezenými v registru. Obsahem vnitřních pravidel je popis způsobu zjišťování nepříznivé sociální situace a informace, které poskytovatel žadateli předává. Poskytovatel podle těchto pravidel postupuje.

Kritérium požaduje vytvoření písemných pravidel, kterými se poskytovatel řídí při informování žadatele a při jednání o možnosti poskytování sociální služby osobě. Písemná pravidla odpovídají okruhu osob, kterým je služba poskytována a řešené nepříznivé sociální situaci, jak je to zapsáno v registru

⁴⁷ Zásady týkající se evidence obsahuje povinnost podle § 88 d), jež je rozpracována níže.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

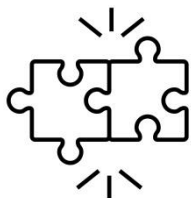
CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

poskytovatelů sociálních služeb. Smyslem kritéria je ochránit práva osoby, která žádá o službu a garantovat jí možnost informovaného rozhodnutí o využití služby. Kritérium se tak nevztahuje na osoby, které se pouze informují o službě, ale (ještě) o ni nežadají. Poskytovatel těmto osobám zprostředkovává informace o své službě. Jednání zahajuje následně až se žadatelem o službu.

Žadatelem je osoba, která již žádá o poskytnutí sociální služby. Žadatelem tedy není osoba, která se jen informuje o možnostech řešení nepříznivé sociální situace své nebo jiné osoby. Poskytovatel má možnost si stanovit podle charakteru nabízené služby, kdo je žadatelem. Obecně by měla být jako žadatel vnímána osoba:

- která žádá ústně před zaměstnanci, kteří jsou odpovědní za jednání se žadatelem, pokud je tento způsob v souladu s metodikou služby,
- která žádá písemně způsobem, který služba zveřejnila, přitom žadatelem je i osoba, jejíž žádost neobsahovala všechny formální náležitosti,
- která projevila vůli využívat službu při aktivním oslovení zaměstnanci sociální služby, kteří zjistili, že je v nepříznivé sociální situaci, již služba řeší (v případě, že je tento způsob v souladu s metodikou služby),
- jejímž jménem žádá opatrovník, zákonný zástupce, případně jiná osoba, kterou žadatel pověří.

Způsob požádání o službu se liší dle druhu sociální služby.



Na co nezapomenout?

požadavky:

- Zpracovat písemný dokument, který obsahuje pravidla pro jednání se žadatelem. Tato písemná pravidla nemusí být zpracována jako samostatný dokument či směrnice.
- Pravidla jsou v souladu s okruhem osob a nepříznivou sociální situací vymezenými v registru poskytovatelů sociálních služeb.
- Pravidla obsahují popis způsobu zjišťování a vyhodnocování nepříznivé sociální situace.
- Pravidla obsahují informace, které poskytovatel žadateli předává.
- Pravidla stanoví, kdo ze zaměstnanců informace o sociální službě osobám sděluje.
- Pravidla obsahují metody práce poskytovatele při poskytování informací žadateli odpovídající jeho komunikačním schopnostem a dalším potřebám, které vycházejí z řešené nepříznivé sociální situace.
- Poskytovatel si v souladu s okruhem osob a nepříznivou sociální situací vymezenými v registru stanoví možné projevy vůle osoby znamenající podání žádosti o poskytování služby a identifikuje situace, kdy je zapotřebí učinit záznam tohoto projevu.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

další náměty:

- Administrativní úprava, ani forma písemného výstupu není kritériem stanovena. Předpokládá se, že v praxi konečná forma písemného postupu bude poskytovatelem měněna v návaznosti např. na důležitost, akutnost, finanční i procesní náročnost zavádění změn.

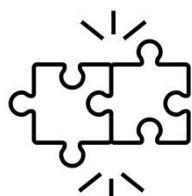
Kritérium 2b

Poskytovatel z jednání se žadatelem zpracovává písemný individuální záznam. Obsahem záznamu je popis vyhodnocení nepříznivé sociální situace žadatele, porovnané s nepříznivou sociální situací, kterou poskytovatel řeší a dojednaný cíl spolupráce nebo důvod odmítnutí žadatele.

Jednání se žadatelem je interaktivní proces, jehož smyslem je vyhodnocení nepříznivé sociální situace žadatele, tj. zjištění jeho potřeb, přání, očekávání a požadavků v kontextu možností služby, a vytvoření podkladů pro dojednání cíle spolupráce při poskytování sociální služby a individualizování budoucí smlouvy. Výsledkem může být i důvod pro odmítnutí žadatele, a to i s ohledem na zjištěné možnosti a potřeby osoby. Kritérium nově zvýrazňuje zaměření na nepříznivou sociální situaci žadatele vzhledem k nepříznivé sociální situaci, kterou řeší služba.

Jednání se žadatelem obsahuje jak sdělování informací žadateli, tak zjišťování informací od žadatele s cílem vyhodnotit jeho nepříznivou sociální situaci.

O jednání se žadatelem zpracovává poskytovatel písemný individuální záznam. Do záznamu uvede vyhodnocení nepříznivé sociální situace žadatele v souvislosti s nepříznivou sociální situací, na kterou se poskytovaná sociální služba v souladu s registrací zaměřuje, tj. soulad s kritérii pro vyhodnocení nepříznivé sociální situace žadatele. Vzhledem k rozličnosti podob sociálních služeb není dána jednotná podoba záznamu. Každá služba si může stanovit vlastní přístup, míra jeho podrobnosti se může výrazně lišit podle charakteru služby.



Na co nezapomenout?

požadavky:

- Poskytovatel vede písemný individuální záznam z jednání s každým ze žadatelů o sociální službu.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

- Záznam obsahuje zjištěnou nepříznivou sociální situaci osoby v porovnání s nepříznivou sociální situací, kterou služba řeší. V případě nesouladu záznam obsahuje důvod odmítnutí žadatele nebo rozhodnutí žadatele o nevyužití služby.
- Záznam obsahuje společně dojednané cíle spolupráce s osobou s ohledem na její nepříznivou sociální situaci.

Kritérium 2c

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytnutí sociální služby. Obsahem vnitřních pravidel je způsob uzavírání smlouvy s ohledem na okruh osob a nepříznivou sociální situaci osob vymezenými v registru. Poskytovatel podle těchto pravidel postupuje.

Uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby je nedílnou součástí procesu poskytování sociální služby. Povinnost uzavírat smlouvu, na základě které se poskytuje sociální služba, je stanovena zákonem v § 88, písm. c. Připouští se písemná i ústní forma smlouvy a jejich úprava. Povinnost písemné, či možnost ústní podoby stanoví zákon o sociálních službách.⁴⁸

Poskytovatel má zpracována písemná pravidla, která obsahují informace o způsobu uzavírání smlouvy (ústní, písemné), o postupech při uzavírání smlouvy, o zpracování změn v uzavřené smlouvě (například jejím prodlužování, ukončování a dalších změnách). Zvolený způsob musí odpovídat potřebám osob vycházejících z jejich nepříznivé sociální situace a charakteru sociální služby.

Pravidla nemusí obsahovat skutečnosti, které obsahuje písemná smlouva. Je na rozhodnutí poskytovatele, zda podklad či vzor písemně zpracované smlouvy přiloží k písemným vnitřním pravidlům.

V případě ústní formy uzavření smlouvy musí být poskytovatel schopen prokázat, že smlouvu uzavřel.

Cíl spolupráce dojednaný se žadatelem nemusí smlouva o poskytnutí sociální služby obsahovat, resp. nemusí být ve smlouvě zaznamenán. V této fázi není jeho uvedení přímo ve smlouvě důležité, protože toto ne vždy zohledňuje praxi a dynamiku procesu poskytování služby.

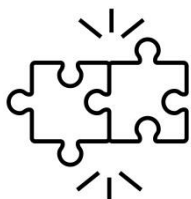
Ke kritériu 2e se váže i povinnost § 88, písm. c, viz její zpracování níže.

⁴⁸ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 91.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219



Na co nezapomenout?

požadavky:

- Zpracovat písemný dokument, který obsahuje pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby.
- Pravidla pro uzavírání smlouvy jsou v souladu s okruhem osob a nepříznivou sociální situací vymezenými v registru poskytovatelů sociálních služeb.
- Poskytovatel umí prokázat projednání ústí smlouvy, k tomu by si měl nastavit pravidla.

další náměty:

- Tato písemná pravidla nemusí být zpracována jako samostatný dokument či směrnice.

2.2 Znění navrhované povinnosti

§ 88, písm. c) Poskytovatel sociálních služeb je povinen vést evidenci žádostí o sociální službu včetně data přijetí žádosti a identifikaci žadatele v případě, kdy není poskytována služba anonymně, evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohla být uzavřena smlouva o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v § 91 odst. 3 včetně důvodu a termínu jejich odmítnutí, evidenci osob se kterými byla smlouva uzavřena včetně data uzavření a ukončení smlouvy; tato evidence je vedena v registru a tyto údaje do registru zapisují poskytovatelé, a to minimálně jednou měsíčně.

2.2.1 Účel povinnosti

Zavádí se povinnost poskytovatelů vést evidenci všech žadatelů, tj. těch, se kterými poskytovatel uzavřel smlouvu o poskytování sociální služby, tak těch, které odmítl ze zákonných důvodů.

U žadatelů, které odmítá, uvede poskytovatel důvod odmítnutí podle zákona a termín odmítnutí (datum, ve sporných případech rovněž čas odmítnutí).

Tato povinnost koresponduje s povinností obcí a krajů síťovat sociální služby a zajišťovat dostatečnou kapacitu ze strany krajů a MPSV s ohledem na potřeby osob a dále umožňuje zpětně zjistit, z jakého důvodu nebyla osoba přijata do sociální služby.

Znění povinnosti se rozšiřuje o okruh odmítnutých žadatelů, které vede poskytovatel v evidenci. Nastavení povinnosti umožňuje průkazněji zjistit důvody odmítnutí žadatele, resp. evidovat počty pro další sociální práci – pro účely obcí a kraje, MPSV.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

Povinnost se nevztahuje na sociální služby, které jsou poskytovány anonymně. Anonymně lze poskytovat pouze vymezené druhy služeb. V ostatních případech lze (podle současných standardů) pouze vést anonymní evidenci, ale služba se poskytuje na základě uzavřené smlouvy s osobou (se všemi osobními údaji). Poskytovatel tedy ví, komu poskytuje službu. Proto podle terminologie GDPR může jít jen o pseudonymní evidenci (nikoliv anonymní). Z toho plyne, že osobní údaje mají být nedostupné jakékoliv třetí osobě (kromě poskytovatele a osoby), tedy pro kontroly, inspekce, dobrovolníky apod., případně i pro některé zaměstnance.

2.2.2 Znění na povinnost vázaných kritérií

Nově navrhovaná kritéria:

d) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro odmítnutí žadatele ze zákonných důvodů. Obsahem vnitřních pravidel je popis způsobu informování žadatele o odmítnutí v souladu s okruhem osob a nepříznivou sociální situací vymezenými v registru a popis způsobu vedení písemných individuálních záznamů o odmítnutí žadatele. Poskytovatel podle těchto pravidel postupuje.
e) Poskytovatel při jednání se žadatelem o službu zjišťuje, zda potřebnou pomoc a podporu nelze zabezpečit z přirozeného sociálního prostředí, a to v případě terénních a ambulantních sociálních služeb. Výstup z jednání se žadatelem písemně zaznamenává. V případě služeb sociální péče v pobytové formě zjišťuje, zda potřebnou podporu a pomoc nelze zabezpečit v přirozeném sociálním prostředí nebo prostřednictvím sociální služby poskytované terénní, popřípadě ambulantní formou. Toto dokládá písemným individuálním záznamem z jednání se žadatelem.
f) Poskytovatel vede evidenci žádostí o sociální službu včetně data přijetí žádosti a identifikace žadatele v případě, kdy služba není poskytována anonymně, evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohla být uzavřena smlouva o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v § 91 odst. 3 včetně důvodu a termínu jejich odmítnutí, evidenci osob se kterými byla smlouva uzavřena včetně data uzavření a ukončení smlouvy; tato evidence je vedena v registru a tyto údaje do registru zapisuje poskytovatel, a to minimálně jednou měsíčně.

Kritérium 2d

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro odmítnutí žadatele ze zákonných důvodů. Obsahem vnitřních pravidel je popis způsobu informování žadatele o odmítnutí v souladu s okruhem osob a nepříznivou sociální situací vymezenými v registru a popis způsobu vedení písemných individuálních záznamů o odmítnutí žadatele. Poskytovatel podle těchto pravidel postupuje.



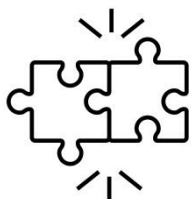
Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro odmítnutí žadatele. Žadatele může poskytovatel odmítnout jen z důvodů uvedených v zákoně. Pravidla obsahují postup, který poskytovatel použije při informování žadatele o odmítnutí poskytnutí sociální služby ze své strany. Nejedná se tedy o situace, kdy sám žadatel od jednání s poskytovatelem odstoupí, jednání přeruší nebo ukončí ze své vůle.

Poskytovatel v pravidlech zpracuje postup pro odpovědného zaměstnance, ve kterém stanoví, jakými způsoby má být žadatel o odmítnutí informován. Způsob odmítnutí musí odpovídat charakteru sociální služby. Poskytovatel v pravidlech uvede také postup pro zpracování a vedení písemných záznamů o odmítnutí žadatele.

Poskytovatel má rozhodnutí o odmítnutí žadatele podložené zpracovanými individuálními písemnými záznamy z jednání o poskytování sociální služby s každým odmítnutým žadatelem. Z písemného záznamu je zřejmé, kdo a z jakého důvodu o odmítnutí žadatele rozhodl.



Na co nezapomenout?

požadavky:

- Zpracovat písemný dokument, který obsahuje zpracovaná pravidla pro odmítnutí žadatele.
- Pravidla umožňují odmítnutí žadatele pouze z důvodů uvedených v zákoně.
- Pravidla obsahují způsob informování žadatele o odmítnutí.
- Pravidla obsahují popis způsobu vedení písemných individuálních záznamů o odmítnutí žadatele.
- Pravidla jsou zpracovaná v souladu s potřebami okruhu osob a nepříznivou sociální situací vymezenou v registru poskytovatelů sociálních služeb.

Kritérium 2e

Poskytovatel při jednání se žadatelem o službu zjišťuje, zda potřebnou pomoc a podporu nelze zabezpečit z přirozeného sociálního prostředí, a to v případě terénních a ambulantních sociálních služeb. Výstup z jednání se žadatelem písemně zaznamenává. V případě služeb sociální péče v pobytové formě zjišťuje, zda potřebnou podporu a pomoc nelze zabezpečit v přirozeném sociálním prostředí nebo prostřednictvím sociální služby poskytované terénní, popřípadě ambulantní formou. Toto dokládá písemným individuálním záznamem z jednání se žadatelem.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

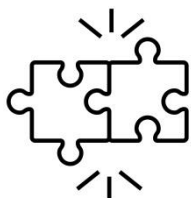
Na princip subsidiarity v sociálních službách se klade důraz již při jednání se žadatelem o sociální službu.

Poskytovatel při vyhodnocování nepříznivé sociální situace v případě terénních a ambulantních sociálních služeb zjišťuje, zda lze osobě zajistit pomoc a podporu v přirozeném sociálním prostředí a tento způsob preferuje. Tím naplňuje princip subsidiarity v rámci zákonných důvodů také při odmítnutí žadatele.

Poskytovatel služeb sociální péče v pobytové formě zjišťuje, zda lze osobě zajistit potřebnou podporu a pomoc v přirozeném sociálním prostředí nebo prostřednictvím sociální služby poskytované terénní, popřípadě ambulantní formou. Tím naplňuje princip subsidiarity v rámci zákonných důvodů také při odmítnutí žadatele.

Výstup z jednání se žadatelem poskytovatel písemně zaznamenává v písemném individuálním záznamu. Podoba a míra podrobnosti se bude lišit v závislosti na charakteru služby.

Důraz, míra a podoba uplatňování principu subsidiarity odpovídá účelu konkrétního druhu sociální služby a řešené nepříznivé sociální situaci osoby. Poskytovatel klade důraz na princip subsidiarity jak při plánování individuálního průběhu poskytování sociální služby, tak i při jeho hodnocení.



Na co nezapomenout?

požadavky:

- Písemné individuální záznamy obsahují popis vyhodnocení nepříznivé sociální situace žadatelů porovnané s nepříznivou sociální situací, kterou poskytovatel řeší a současně vyhodnocení, zda lze osobě zajistit potřebnou podporu a pomoc v souladu s uplatněním subsidiarity. Tím se mívá záznam o vyhodnocení možnosti podpory a pomoci v přirozeném sociálním prostředí nebo prostřednictvím sociální služby poskytované terénní, popřípadě ambulantní formou. Míra podrobnosti se liší v závislosti na charakteru služby.

další náměty:

- Kritérium nepožaduje samostatně zpracovaný písemný dokument nebo směrnici, nicméně se lze opřít např. o: písemně zpracované individuální záznamy z jednání se žadatelem, písemný dokument, který obsahuje pravidla pro odmítnutí žadatele.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

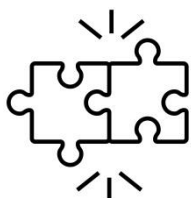
Kritérium 2f

Poskytovatel vede evidenci žádostí o sociální službu včetně data přijetí žádosti a identifikace žadatele v případě, kdy služba není poskytována anonymně, evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohla být uzavřena smlouva o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v § 91 odst. 3 včetně důvodu a termínu jejich odmítnutí, evidenci osob se kterými byla smlouva uzavřena včetně data uzavření a ukončení smlouvy; tato evidence je vedena v registru a tyto údaje do registru zapisuje poskytovatel, a to minimálně jednou měsíčně.

Nově se zavádí povinnost poskytovatelů vést evidenci všech žadatelů, tj. těch, se kterými uzavřel smlouvu, i těch, které odmítl. Znění povinnosti se rozšiřuje o okruh odmítnutých žadatelů, které vede poskytovatel v evidenci. Nastavení povinnosti umožňuje průkazněji zjistit důvody odmítnutí žadatele, resp. evidovat počty pro další sociální práci – pro účely obcí a kraje. Tato evidence je vedena v registru a tyto údaje do registru zapisují poskytovatelé, a to minimálně jednou měsíčně.

Kritérium zahrnuje povinnost vést evidenci všech žadatelů, se kterými poskytovatel nemohl uzavřít smlouvu. Znění povinnosti se rozšiřuje o okruh odmítnutých žadatelů, které vede poskytovatel v evidenci. Evidence obsahuje identifikaci žadatele v případě, kdy služba není poskytována anonymně. V evidenci se uvádí datum přijetí žádosti. U žadatelů, které poskytovatel odmítá, uvede poskytovatel důvod odmítnutí podle zákona a termín odmítnutí (datum, ve sporných případech, např. jsou-li podány dvě žádosti o službu v průběhu jednoho dne na jediné volné místo v pobytové službě, rovněž čas odmítnutí).

Dále poskytovatel vede evidenci osob, se kterými byla smlouva uzavřena včetně data uzavření a ukončení smlouvy.



Na co nezapomenout?

požadavky:

- Vést písemnou evidenci všech žadatelů (odmítnutých i těch, se kterými byla smlouva uzavřena) v registru poskytovatelů minimálně jednou měsíčně.
- Vést evidenci žádostí o sociální službu včetně data přijetí žádosti a identifikace žadatele v případě, kdy není poskytována služba anonymně. Povinnost se nevztahuje na sociální služby, které jsou poskytovány anonymně.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

- Vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohla být uzavřena smlouva o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v § 91 odst. 3 včetně důvodu a termínu jejich odmítnutí.
- Vést evidenci osob, se kterými byla smlouva uzavřena, včetně data uzavření a ukončení smlouvy.

další náměty:

- Vést písemné individuální záznamy z jednání se žadatelem.

2.3 Znění navrhované povinnosti

§ 88, písm. d) Poskytovatel sociálních služeb je povinen společně s osobou, které poskytuje sociální službu s ohledem na nepříznivou sociální situaci, kterou s osobou řeší, plánovat a hodnotit průběh poskytování sociální služby podle sjednaných cílů spolupráce a uzavřené smlouvy o poskytnutí sociální služby a vést písemné individuální záznamy o průběhu a hodnocení poskytování sociální služby této osobě; plnění této povinnosti koordinuje zejména sociální pracovník.

2.3.1 Účel povinnosti

Účelem sociální služby je řešení nepříznivé sociální situace osob. K naplnění účelu slouží plánování průběhu spolupráce osob s poskytovatelem sociální služby a hodnocení průběhu poskytování sociální služby podle uzavřené smlouvy. Povinnost tak poskytovatele služby vede k individualizovanému poskytování sociální služby. O průběhu sociální služby a jeho hodnocení vede poskytovatel písemné individuální záznamy ve fyzické nebo elektronické formě.

Cíl spolupráce vychází z osobních cílů osoby, společného posouzení potřeb (mezi osobou a poskytovatelem), z popisu zjištěné nepříznivé sociální situace a ze zjištěných možností a zdrojů osoby, s ohledem na možnosti služby a očekávání a přání osoby. Cíl spolupráce vyjadřuje tedy průnik toho, co osoba potřebuje a toho, co poskytovatel sociálních služeb nabízí.

Cíl spolupráce, dojednaný se žadatelem nemusí být obsahem smlouvy o poskytnutí sociální služby, nemusí být ve smlouvě zaznamenán. V této fázi jeho uvedení přímo ve smlouvě mnohdy nezohledňuje praxi a dynamiku procesu poskytování služby. Kritérium však požaduje, aby poskytovatel hodnotil a plánoval poskytování sociální služby dle uzavřené smlouvy, tedy jejího obsahu a smyslu.

Zákonem stanovená povinnost stanoví, aby poskytovatel určil konkrétního zaměstnance, odpovědného za koordinaci plánování a průběhu služby konkrétní osobě, přitom není rozhodující pojmenování této pracovní pozice. Z formulace „zejména sociální pracovník“ však lze dovodit, že poskytovatel by měl v koordinaci plánování a hodnocení využívat především, resp. hlavně sociální pracovníky.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

Poskytovatel může rovněž využít např. interdisciplinární spolupráci. Vždy však musí mít určeného zaměstnance, který je odpovědný za proces plánování průběhu služby.

Povinnost vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování a hodnocení sociální služby je zařazena do oblasti Vedení dokumentace.

2.3.2 Znění na povinnost vázaných kritérií

Nově navrhovaná kritéria:

- | |
|--|
| g) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro plánování a hodnocení poskytování sociální služby podle okruhu osob a nepříznivé sociální situace osob vymezenými v registru. Obsahem pravidel je popis způsobu plánování, zaznamenávání a hodnocení poskytování sociální služby. Poskytovatel podle těchto pravidel postupuje. |
| h) Poskytovatel společně s osobou dojednává cíle spolupráce, průběh a rozsah poskytované sociální služby s ohledem na nepříznivou sociální situaci osoby. O tomto jsou vedeny písemné individuální záznamy. |
| ch) Poskytovatel vede písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby, na základě kterých hodnotí společně s osobou naplňování cílů spolupráce alespoň jedenkrát za šest měsíců. V případě jednorázového řešení nepříznivé sociální situace osoby, které je poskytována sociální služba hodnocení následuje ihned. O výstupech z hodnocení naplňování cílů spolupráce vede poskytovatel písemné individuální záznamy. |

Kritérium 2g

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro plánování a hodnocení poskytování sociální služby podle okruhu osob a nepříznivé sociální situace osob vymezenými v registru. Obsahem pravidel je popis způsobu plánování, zaznamenávání a hodnocení poskytování sociální služby. Poskytovatel podle těchto pravidel postupuje.
--

Plánování a hodnocení poskytování sociální služby je součástí procesu poskytování sociální služby od fáze jednání se žadatelem o službu až po ukončení poskytování služby. Forma vnitřních pravidel včetně popisu a členění celého procesu je plně na poskytovateli.

Písemně zpracovaná vnitřní pravidla nemusí být samostatně zpracovaným dokumentem nebo vnitřními pravidly. Obsahují informace o tom, jakými způsoby poskytovatel dojednává cíle spolupráce, jak plánuje průběh poskytování služby a jak a kdy poskytování sociální služby vyhodnocuje. Pravidla tedy obsahují popis metody plánování, která odpovídá poskytovatelem řešené nepříznivé sociální situaci. Pravidla obsahují rovněž informaci o tom, které osoby jsou do celého procesu individuální práce s osobou zapojeny ze strany poskytovatele a ze strany osoby. Měla by též zohledňovat, že povinnost,



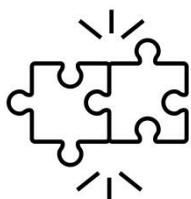
Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

ke které se toto kritérium váže, říká, že zejména sociální pracovník koordinuje plánování a hodnocení průběhu poskytování sociální služby podle sjednaných cílů spolupráce a uzavřené smlouvy o poskytnutí sociální služby a funkční vedení písemných individuálních záznamů o průběhu a hodnocení poskytování sociální služby osobě. Sociální pracovník koordinováním tedy zajišťuje odbornost a smysl plánování jako odborné činnosti a nese tak i odpovědnost za propojení všech procesů vázaných ke spolupráci s osobou ve službě.

Důraz je položen na spolupráci osoby a poskytovatele při posuzování potřeb osoby a popisu její nepříznivé sociální situace, sjednávání cíle spolupráce a provázanosti s uzavřenou smlouvou o poskytnutí sociální služby. Důležitým obsahem pravidel je způsob zaznamenávání informací o celém procesu poskytování služby jednotlivým osobám a jejich rozsah, tzn. soubor informací o průběhu a hodnocení, které jsou zaznamenávány, kým, kam a jakou formou.

Kritérium dává prostor pro revizi a aktualizaci pravidel, které vzejdou z hodnocení procesu služby jako celku.



Na co nezapomenout?

požadavky:

- Písemně zpracovat vnitřní pravidla pro plánování a hodnocení poskytování sociální služby.
- Pravidla odpovídají okruhu osob a nepříznivé sociální situaci vymezenými v registru poskytovatelů sociálních služeb.
- Pravidla obsahují popis způsobu plánování, zaznamenávání a hodnocení poskytování sociální služby.
- Vést písemné záznamy o plánování a hodnocení poskytování sociální služby osob; tím lze doložit, že se podle těchto pravidel postupuje.
- Vést písemné individuální záznamy z individuálního průběhu poskytování sociální služby a z jejího hodnocení. Záznamy z hodnocení reflektují dojednané cíle spolupráce, plánování služby a obsah služby.

Kritérium 2h



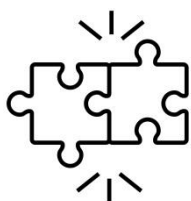
Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

Poskytovatel společně s osobou dojednává cíle spolupráce, průběh a rozsah poskytované sociální služby s ohledem na nepříznivou sociální situaci osoby. O tomto jsou vedeny písemné individuální záznamy.

Dojednávání cílů spolupráce, průběhu a rozsahu poskytované sociální služby probíhá již při jednání se žadatelem o službu a dále průběžně při poskytování sociální služby. Dojednávání je součástí procesu poskytování sociální služby, na kterou navazuje další dojednávání cílů spolupráce, průběhu a rozsahu, a to po celou dobu poskytování sociální služby.

Smyslem termínu *společně* je, že poskytovatel zapojuje osobu do stanovení cíle spolupráce, který má vést k řešení její nepříznivé sociální situace. Zároveň je při procesu dojednávání nutno brát v úvahu možnosti a schopnosti osoby – např. u osob, které nekomunikují či nevnímají, může *společně* znamenat různé způsoby, metody, jak zjišťovat a brát v úvahu přání, očekávání a osobní cíle osoby.

Zaměstnanci poskytovatele vedou o procesu dojednávání písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby osobě. Poskytovatel si stanoví způsob písemného zaznamenávání individuálních informací o dojednání cílů spolupráce, dojednání průběhu a rozsahu poskytování služby v rámci zpracování písemných pravidel.



Na co nezapomenout?

požadavky:

- Písemné individuální záznamy obsahují popis společného dojednávání cílů spolupráce s osobou včetně průběhu a rozsahu poskytované sociální služby s ohledem na nepříznivou sociální situaci osoby.

Kritérium 2ch

ch) Poskytovatel vede písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby, na základě kterých hodnotí společně s osobou naplňování cílů spolupráce alespoň jedenkrát za šest měsíců. V případě jednorázového řešení nepříznivé sociální situace osoby, které je poskytována sociální služba, hodnocení následuje ihned. O výstupech z hodnocení naplňování cílů spolupráce vede poskytovatel písemné individuální záznamy.

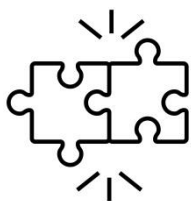


Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

Poskytovatel si sám v praxi stanoví, jaké vede písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby osobě. Stanoví si formu, četnost zápisu a požadovaný obsah.

Písemné individuální záznamy zaměstnanci využívají především jako podklad pro hodnocení cílů spolupráce. Četnost hodnocení vychází z praxe poskytovatele a charakteru poskytované sociální služby, nejméně však jedenkrát za šest měsíců. U některých druhů služeb naopak musí hodnocení následovat bezprostředně po poskytnutí služby.

Poskytovatel si zvolený způsob zaznamenávání informací o procesu poskytování služby a o zpracování písemných výstupů z hodnocení naplňování cílů spolupráce popíše v písemných pravidlech.



Na co nezapomenout?

požadavky:

- Vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby, na jejichž základě se hodnotí společně s osobou naplňování cílů spolupráce alespoň jedenkrát za šest měsíců.
- Písemné individuální záznamy odrážejí dojednané cíle spolupráce při řešení nepříznivé sociální situace osoby.

2.4 Přesah do dalších navrhovaných povinností dle § 88 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách

Vedle výše uvedených povinností a příslušných kritérií je ze znění § 88 zákona zřejmé, že jsou i další povinnosti, které mají k oblasti 2, procesu poskytování sociální služby, vazbu.⁴⁹ Zejména je zde potřeba zmínit povinnost:

§ 88, písm. j) Poskytovatel sociálních služeb je povinen uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v § 91 odst. 3.

⁴⁹ Srov. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPO
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

Cílem této povinnosti, jak již bylo vysvětleno v rozborech jednotlivých kritérií, je povinnost uzavřít s osobou smlouvu o poskytování sociální služby, pokud tomu nebrání zákonné požadavky, kterými jsou dle § 91 odst. 3 zákona pouze následující důvody poskytovatele:

- a) neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to s ohledem na vymezení nepříznivé sociální situace a okruhu osob, pro které je sociální služba určena v registru;
- b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá;
- c) zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby;
- d) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Zároveň je potřeba, aby smlouva o poskytnutí sociální služby naplňovala ustanovení § 91 zákona, a to zejména její písemnou či ústní formu (odst. 1), nezbytné náležitosti (odst. 2) a další ustanovení zmíněného paragrafu.⁵⁰

⁵⁰ Srov. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

**Oblast 3 RESPEKTOVÁNÍ DŮSTOJNOSTI, SOUKROMÍ A INTEGRITY OSOBY,
KTERÉ JSOU POSKYTOVÁNY SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

Oblast lidských práv, tedy i respektování důstojnosti, soukromí a integrity osob, má v sociálních službách dopad do konkrétních práv osob, proto je důležitým východiskem pro nastavení a udržení kvalitních sociálních služeb. Je tomu tak proto, poněvadž zaměření pomoci v sociálních službách na naplňování hodnoty lidství (důstojnosti) tvoří jejich základní východisko a podstatu, protože jde o profesionální práci s člověkem a pro člověka speciálními pracovními metodami, jejímž základním kritériem a požadavkem je humanita.⁵¹

S ohledem na ústavní pořádek v ČR je významným dokumentem vztahujícím se k této oblasti Listina základních práv a svobod ČR, která by měla být nezbytným měřítkem pro nastavování práv a povinností každého z nás, tedy i v oblasti sociálních služeb.⁵² Důraz na rovnoprávný vztah mezi poskytovatelem a osobou je zřejmý mimo jiné ze smluvního vztahu, ale i z dalších ustanovení zákona o sociálních službách^{53, 54} zejména v § 2, odst. 2, kde je mimo jiné deklarováno, že sociální služby musí zachovávat lidskou důstojnost osob a důsledně zajistit dodržování lidských práv a základních svobod osob.

Při porovnání s LZPS se může zdát, že nastavovat v ZSS to, co vyplývá z jiných norem je nadbytečné, nicméně citlivost pomoci a podpory druhým s ohledem na jejich nepříznivou sociální situaci a zároveň limity poskytnuté podpory a pomoci mohou vytvářet situace, které je nezbytné ošetřit s ohledem na důstojnost, soukromí a integritu osob.

Níže uvedené nastavení tedy reflektuje zásadní změnu celého systému novelizace zákona o sociálních službách vycházejícího z přesunu části povinností ze současných standardů kvality do oblasti vzniku oprávnění (registrace sociální služby), snížení administrativy a zejména podporu a kultivaci procesu poskytování sociálních služeb za využití kontroly naplňování.⁵⁵ Prostřednictvím povinností (resp.

⁵¹ Srov. Markéta ELIHOVÁ, Hodnoty v profesi sociální práce a její identitě, Sociální práce. Aktuální otázky, Praha: Grada, 2017, s. 40.

Srov. Jindřich ŠRAJER, Lidská důstojnost a sociální práce, Sociální práce/Sociálna práca, 6 (2), s. 111.

⁵² Srov. Listina základních práv a svobod ČR.

⁵³ V rámci ZSS a v prováděcí vyhlášce k tomuto zákonu (Srov. Zákon č. 108/2006 Sb.) lze části týkající se této oblasti nalézt zejména v kritériu 1d SQSS, dále pak ve SQSS 2 Ochrana práv osob, konkrétně v kritériích 2a a 2b. Dále je to i již výše zmíněný §2 ZSS a povinnost §88 c ZSS a §89 ZSS týkající se oblasti Opatření omezující pohyb osob a oblast týkající se Vážně míněného nesouhlasu dle § 91a-c ZSS. S ohledem na přesah tématu i do dalších oblastí byla oblast důstojnosti, soukromí a integrity obsažena i v kritériu 1b SQSS, kdy měl poskytovatel vytvořit podmínky k uplatnění vůle osob, kterým poskytuje sociální službu (Eva CAPICAROVÁ, Markéta HOLEČKOVÁ, Výstupy z realizovaného dotazníkového šetření, Sběr podnětů k revizi nastavení kvality v sociálních službách, MPSV ČR, 2014, s. 14.), ale i v dalších částech týkajících se stížností, plánování služby, nouzových a havarijních situací apod. Oblast stížností je zakotvena v § 88 e ZSS, ve SQSS 7 a v kritériu 15d SQSS. Odborníci z praxe (inspektoři a poskytovatelé) hovoří o přílišné rozsáhlosti standardu, návrh směřují k jeho propojení s tématem ochrany práv.

⁵⁴ Srov. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

⁵⁵ Srov. Závěrečná zpráva hodnocení dopadů regulace podle obecných zásad (RIA), Návrh zákona, kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

konkrétních kritérií) by mělo být možné dosáhnout lepší konkretizace toho, jak zpracovat pravidla, jak měřit celou oblast a také lepší napojení povinností na vymahatelnost.⁵⁶ Cílem by měl být důraz na bezpečné zajišťování sociální služby v náležité kvalitě.⁵⁷

Přestože je oblast standardu 3 nově definována jako oblast zajištění respektování důstojnosti, soukromí a integrity osob, kterým jsou poskytovány sociální služby, což je jednou z novelizovaných povinností poskytovatele (viz § 88 písm. f), je text níže rozčleněn na oblast novelizovaných povinností § 88 písm. f a § 88 písm. h (oblast stížností).

3.1 Znění navrhované povinnosti

§ 88, písm. f) Poskytovatel sociálních služeb je povinen respektovat a chránit důstojnost, soukromí a integritu osoby, které poskytuje sociální službu.

3.1.1 Účel povinnosti

Toto znění povinnosti nahrazuje obecnou informaci uvedenou v původním znění § 88, písm. c ZSS, že je poskytovatel povinen „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“.⁵⁸

Povinnost neporušovat lidská práva má oporu v celém našem právním systému a je dána i jinými právními dokumenty.⁵⁹ Konkrétně by pak nově měl poskytovatel oblast rozpracovat v jednotlivých kritériích a měla by být vztažena ke konkrétní sociální službě a k jejímu poskytování. Oblast práv osob je nově uchopena a vymezena v rámci povinnosti i kritérií na definované respektování a ochranu důstojnosti, soukromí a integrity osoby.

Některým formám špatného zacházení, zejména nedbalostním, u nichž není následkem újma na zdraví, je potřeba předcházet a osoby v sociálních službách před nimi chránit. Z hlediska možného špatného zacházení je rizikové právě omezení osobní svobody, které činí člověka závislého na péči a rozhodování jiných osob. Místa, kde jsou osoby omezené na svobodě či umístěny na základě závislosti na poskytované péči, by tak měla prevenci špatného zacházení věnovat speciální pozornost.⁶⁰ Protože je často těžké určit konkrétní osobu, která je původcem špatného zacházení, a zároveň často nevhodné poskytování sociální služby může být vynuceno nastavením poskytovatele, je tato povinnost nastavena

⁵⁶ David KOČMAN, Jan PALEČEK, *Podněty k revizi standardů kvality sociálních služeb. Zpráva z výzkumu*, s. 10.

⁵⁷ Eva CAPICAROVÁ, Markéta HOLEČKOVÁ, *Předběžné výstupy z realizovaného dotazníkového šetření. Zkušenost se standardy. Dotazník Sběr podnětů k revizi standardů kvality. Zpráva z výzkumu*, s. 8.

⁵⁸ Srov. § 88, písm. c zákona č. 108/2006 Sb. – znění platné před novelizací ZSS.

⁵⁹ Standardy a kritéria kvality sociálních služeb, 2013, s. 7.

⁶⁰ Srov. Ministerstvo spravedlnosti, dokument 88, vypořádání mezirezortního připomínkového řízení k novele zákona o sociálních službách.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

tak, aby se oblasti poskytovatel cíleně věnoval nejen v úrovni respektu z jeho strany, ale i v oblasti nastavení ochrany důstojnosti, soukromí a integrity osob.⁶¹

S ohledem na pojmy zde uvedené, je zřejmé jejich vymezení nejen v rámci LZPS, ale i v dalších dokumentech, a to i pojmu integrita osob, který má své ukotvení zejména v občanském zákoníku.⁶² Při poskytování sociálních služeb by měl poskytovatel vždy vycházet z obecné zásady, že člověk je nedotknutelný. Prakticky lze podporu v občanském zákoníku nalézt v úrovni ochrany integrity. Konkrétně pak do integrity osoby nelze zasáhnout bez jejího souhlasu s výjimkou tzv. stavu nouze, který nastává ve stavu náhlého a patrného nebezpečí, a souhlas jinak nelze získat (v úrovni ZSS např. lze uvažovat o § 89 Opatření omezující pohyb osob, či § 91a - c – vážně míněný nesouhlas). I v tomto případě je ovšem osobu potřeba informovat o tom, jaký zákrok na ní byl nebo bude proveden a jaké jsou nebo budou jeho následky.

Respekt důstojnosti, soukromí a integrity osoby, které je poskytována sociální služba (včetně základního sociálního poradenství) je tedy jedním ze základních pilířů poskytovaných sociálních služeb. Pro účely kontroly pak novelizace ZSS přináší více možností, jak oblast sledovat, podpořit, resp. kontrolovat či sankčně neplnění postihnout.

Povinnost poskytovatele by měla spočívat především v respektování lidských práv osob služby a nejde jen o jejich lidskou důstojnost a tělesnou integritu, ale i soukromí, rozvoj rodinného života či další práva jako svoboda pohybu, pobytu, projevu, vlastnické právo a další. Pojem *respektování* znamená, že poskytovatel služeb nebude do těchto práv svých osob zasahovat a umožní jim jejich nerušený výkon. Pojem *chránit* pak znamená činit opatření k naplnění těchto práv a k jejich ochraně před vlivem ostatních osob, které by do nich mohly potenciálně zasáhnout (myšleno zejména zaměstnanců).⁶³

Účelem povinnosti je vhodně doplňovat a podporovat další zákonné normy, a to zejména pro oblasti, které nejsou stíhatelné prostředky trestního práva, a tedy nastavovat vhodnou praxi v sociálních službách.

3.1.2 Znění na povinnost vázaných kritérií

Nově navrhovaná kritéria:

⁶¹ Jednání, která by nenaplňovala výše uvedenou povinnost, pak v praxi mohou nabývat podoby špatného zacházení, jako např. verbální ponižování, urážky, strkání a třesení, neposkytnutí doprovodu na toaletu, nezajištění bezpečnosti před pádem, napadení, krádež či záměna léků, poskytování nedůstojného oděvu, zásahy do soukromí, které nejsou nezbytné, v zakazování či znemožňování partnerského života, nezajištění pobytu na vzduchu, nepřiměřené používání kamerového systému, hromadné sprchování atd. (Srov. Ministerstvo spravedlnosti, dokument 88, vypořádání mezirezortního připomínkového řízení k novele zákona o sociálních službách.)

⁶² Srov. § 91 a další dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

⁶³ Srov. Ministerstvo spravedlnosti, dokument 88.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

a) Poskytovatel má vytvořen a zaveden systém pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k nerespektování důstojnosti, soukromí a integrity osob, kterým poskytuje sociální službu.

b) Poskytovatel respektuje a chrání důstojnost, soukromí a integritu osob, kterým je poskytována sociální služba v souladu s charakterem poskytovaných sociálních služeb.

Kritérium 3a

Poskytovatel má vytvořen a zaveden systém pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k nerespektování důstojnosti, soukromí a integrity osob, kterým poskytuje sociální službu.

Kritérium se zaměřuje na prevenci. Poskytovatel by měl aktivně pracovat se situacemi, které se reálně vztahují k poskytované sociální službě a jsou provázány s definovanou a řešenou nepříznivou sociální situací osob. Znění kritéria, které říká, že je vytvořen a zaveden systém předcházení lze vnímat jako oblast týkající se ochrany, tedy ve vazbě na povinnost chránit důstojnost, soukromí a integritu osoby.

Poskytovatel sám, se znalostí druhu služby, registrované nepříznivé sociální situace a konkrétní situace jednotlivých osob identifikuje problémové či rizikové situace, ve kterých mohou být práva osob ohrožena, tedy situace, kdy by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo docházet k nerespektování důstojnosti, soukromí a integrity osob. Stanovuje a v praxi zavádí takové metody a způsoby poskytování služby, které předcházejí identifikovaným situacím. Výsledkem tohoto postupu je aktivní ochrana práva osob ze strany poskytovatele, a tedy respektování a ochrana důstojnosti, soukromí a integrity osoby.

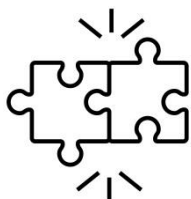
Cílem není již pouhé zpracovávání písemných dokumentů k dílčím právním, ale zaměření se na praxi poskytování služby jako celku – systém pro předcházení situacím, ve kterých by poskytovatel nechránil důstojnost, soukromí a integritu osob. To souvisí s nastavením procesů, které umožní individuálně posoudit oblast každé osoby pro chránění její důstojnosti, soukromí a integrity. Zásah do těchto oblastí proti vůli osoby je možný pouze na základě zákonného zmocnění (v ZSS pak zejm. dle § 89 a §§ 91 a, b, c)⁶⁴, i v těchto případech je však poskytovatel povinen vždy se snažit těmto situacím předcházet a pracovat s naplněním výše zmíněné povinnosti.

⁶⁴ Srov. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219



Na co nezapomenout?

další náměty:

Kritérium nepožaduje samostatně zpracovaný písemný dokument nebo směrnici.

- Nastavit systém poskytování služby v souladu s garancí, tedy oblastí 1.
- Při nastavení a realizaci poskytování služby vycházet v praxi z identifikace rizikových a problémových situací a práce s nimi, včetně nastavení předcházení, a ochrany důstojnosti, soukromí a integrity osob.
- Zajistit dostatečné prostory s adekvátním materiálním vybavením, dostatečné personální kapacity z hlediska kvantity i kvality (ve vazbě na řešenou nepříznivou sociální situaci a potřeby ochrany – vazba zejména na oblast 1).⁶⁵
- Přijmout veškerá opatření nutná k tomu, aby ve službě ke špatnému zacházení či k jinému porušování práv osob nedocházelo, formulovat příslušné povinnosti svých zaměstnanců a kontrolovat jejich plnění.⁶⁶
- Pro uchopení pojmu „vytvořen a zaveden systém“ vycházet z toho, že je systém pro předcházení ve službě funkčně zaveden a funguje, dle něj se v praxi postupuje.

Kritérium 3b

Poskytovatel respektuje a chrání důstojnost, soukromí a integritu osob, kterým je poskytována sociální služba, v souladu s charakterem poskytovaných sociálních služeb.

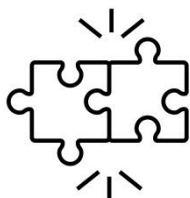
Kritérium se zaměřuje nejen na prevenci, ale zejména na konkrétní poskytování sociální služby osobě. V ideálním stavu nedochází k porušování důstojnosti, soukromí a integrity osob nikdy, nicméně s ohledem na charakter poskytované sociální služby a zejména řešenou nepříznivou situaci osob mohou nastat nejasné nebo problematické situace.. Poskytovatel má stanovit (viz oblast 1 garance) komu, kdy a jak poskytuje sociální službu. Respektování a ochranu důstojnosti, soukromí a integrity osob má zohlednit i v rámci vyjednaných cílů spolupráce (viz oblast 2). Nastavení poskytování sociální služby osobě by tedy mělo toto reflektovat a zohlednit ve spolupráci na vyjednaných cílech již od uzavření smlouvy.

⁶⁵ Srov. Ministerstvo spravedlnosti, dokument 88.

⁶⁶ Srov. Tamtéž.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219



Na co nezapomenout?

další náměty:

Kritérium nepožaduje samostatně zpracovaný písemný dokument nebo směrnici.

- Vycházet při poskytování sociální služby z identifikace rizikových a problémových situací a v praxi chránit důstojnost, soukromí a integritu osob.
- U pobytových a ambulantních služeb zajistit dostatečné prostory s adekvátním materiálním vybavením, dostatečné personální kapacity z hlediska kvantity i kvality (ve vazbě na řešenou nepříznivou sociální situaci a potřeby ochrany konkrétní osoby – vazba zejména na oblast 2.)⁶⁷
- Přijmout veškerá opatření nutná k tomu, aby ve službě ke špatnému zacházení či k jinému porušování práv osob nedocházelo, formulovat příslušné povinnosti svých zaměstnanců a kontrolovat jejich plnění.⁶⁸

3.2 Znění navrhované povinnosti

§ 88, písm. h) Poskytovatel sociálních služeb je povinen zpracovat a zveřejnit písemná vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností na poskytování sociálních služeb a podle těchto pravidel postupovat.

3.2.1 Účel povinnosti

Účelem povinnosti je ochrana práv osob, kterým je služba poskytována, ale ve svém důsledku i poskytovatele pro jasné a konkrétní nastavení oblasti týkající se stížností a s tím souvisejících pravidel. Vyjma formálního plnění povinnosti je pak účelem kultivovat prostor sociálních služeb zveřejňováním postupů, a tedy také poskytovat dostatek informací. Pro osoby, stejně jako poskytovatele, ale i systém sociálních služeb pak povinnost směřuje k dopadům na zvyšování kvality v úrovni dostupných a konkrétních informací.

Nový pohled na oblast přináší možnost podávat stížnost na poskytování sociální služby jako takové, bez zavádějícího rozlišování, zda jde o stížnost na úroveň služeb či na kvalitu nebo způsob poskytování služeb. Zároveň není konkretizováno, kdo může stížnost podat. S ohledem na nastavený proces je

⁶⁷ Srov. Ministerstvo spravedlnosti, dokument 88.

⁶⁸ Srov. Tamtéž.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

nezbytné, aby poskytovatel řešil stížnost, kterou podá kterákoliv osoba (tedy nejen ta, které poskytuje sociální službu).

V rámci nastavení lhůty řešení stížností by pak poskytovatel měl vždy vycházet z aktivního a podporujícího řešení situace, a tedy řešit situaci obratem. Pro uchopení formálních termínů do kdy nejpozději je nezbytné stížnost řešit, je potřeba reflektovat praxi a možnosti služby poskytovatele a je vhodné zohlednit i případnou připravovanou novelizaci ZSS.

Nově se pro naplnění práv osob nastavuje nejen formální informace, že je možné stížnost podat, ale i povinnost mít a zveřejnit vnitřní pravidla, která mimo jiné budou splňovat minimální standard jejich rozsahu, uvedený v kritériu 3c.

3.2.2 Znění na povinnost vázaného kritéria

Nově navrhované kritérium:

c) Poskytovatel má písemně zpracována a zveřejněna vnitřní pravidla pro podávání, vyřizování a písemnou evidenci stížností na poskytování sociální služby. Pravidla zohledňují řešenou nepříznivou sociální situaci osob. Obsahem vnitřních pravidel jsou informace o způsobu podávání stížnosti, kdo a jakým způsobem ji bude vyřizovat, stanovení lhůty pro vyřízení stížností a způsob evidence stížností. Poskytovatel podle těchto pravidel postupuje.

Kritérium 3c

Poskytovatel má písemně zpracována a zveřejněna vnitřní pravidla pro podávání, vyřizování a písemnou evidenci stížností na poskytování sociální služby. Pravidla zohledňují řešenou nepříznivou sociální situaci osob. Obsahem vnitřních pravidel jsou informace o způsobu podávání stížnosti, kdo a jakým způsobem ji bude vyřizovat, stanovení lhůty pro vyřízení stížností a způsob evidence stížností. Poskytovatel podle těchto pravidel postupuje.

Poskytovatel by měl řešit stížnosti nejen na kvalitu a způsob poskytování sociální služby, ale veškeré stížnosti na poskytování sociální služby jako celku. Měl by vytvářet vnitřní pravidla pro řízení tohoto procesu, která by měla zohledňovat registrovanou nepříznivou sociální situaci osob. Tato pravidla by měla být nejen písemně zpracována, ale i zveřejněna tak, aby bylo právo osob k podání stížností naplněno.

Poskytovatel by měl umět pracovat se stížnostmi u všech osob a zohledňovat registrovanou nepříznivou sociální situaci, kterou s pomocí služby řeší – mimo jiné i možnosti a schopnosti osob.

Poskytovatel by měl stanovit taková pravidla, která nebudou zužovat možnost uplatnit stížnost kterékoliv fyzické nebo právnické osobě, ani nebudou stěžovatele omezovat překážkami, co se týká

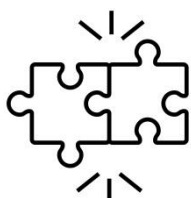


Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

formy a způsobu podání stížnosti. Poskytovatel tak řeší stížnost, kterou podá kterákoliv osoba (tedy nejen ta, které poskytuje sociální službu).

Dále by měl v pravidlech jasně stanovit, kdo (konkrétní zaměstnanci poskytovatele, popř. nadřízený orgán při stížnosti na statutárního zástupce organizace) a jakým způsobem (opět s ohledem na možnosti a schopnosti osoby) bude stížnost vyřizovat včetně nejzazšího termínu (lhůty pro vyřízení) a způsobu, jak bude stížnost evidována.



Na co nezapomenout?

požadavky:

- Zpracovat písemně vnitřní pravidla pro podávání, vyřizování a písemnou evidenci stížností.
- Do písemných vnitřních pravidel zpracovat informace o způsobu podání stížnosti, kdo a jakým způsobem ji bude vyřizovat, stanovit lhůty pro vyřízení stížnosti a způsob evidence stížností.
- Zajistit, aby z praxe poskytovatele (evidence, při rozhovoru s osobami, zaměstnanci apod.) vyplývalo, že vnitřní pravidla jsou přehledná a stížnostní mechanismus je funkční.
- Písemná vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností včetně všech náležitostí zveřejnit tak, aby se k nim osoby dostaly (webové stránky, pokud je poskytovatel má, vyvěšení v prostorách, kde se poskytuje sociální služba, na dalších místech, která budou pro zveřejnění pravidel povinná apod.).
- Nastavit mechanismus stížností tak, aby byl poskytovatel schopen prokázat, že zohledňuje řešenou nepříznivou sociální situaci osob.
- Zvolit takovou formu zveřejnění pravidel určených pro osoby, kterým je sociální služba poskytována, aby těmto osobám byla pochopitelná (srozumitelná slova, jednoduché věty, případně ikony nebo fotografie).

další náměty:

- Písemná pravidla definovat tak, aby nevytvářela nadbytečné překážky komukoliv, kdo má zájem si stěžovat, a to ani vyjmenováním oprávněných osob, ani určením „správné“ formy a způsobu stížnosti.
- Stížnosti mají být využívány v pravidelném hodnocení služby a kvality.
- Nastavení mechanismu stížností umožňuje poskytovateli prokázat, že sbírá a pracuje se stížnostmi a proces řešení je realizován v zájmu osob, kterým je sociální služba poskytována.
- V praxi, v nastavení služby by pak měl poskytovatel vycházet i z případných dalších požadavků a podnětů např. dalších osob, donátorů, či institucí.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPO
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

Oblast 4 VEDENÍ DOKUMENTACE

Vedení dokumentace se stává novou samostatnou oblastí na poli kvality sociální služby, poněvadž je provázána s celým fungováním služby, a tedy i jejím řízením.

Z odborné diskuse stejně jako z výsledků šetření vyplývá, že kvality služby nelze dosáhnout bez rozvoje managementu kvality.^{69 70 71} A právě s managementem kvality je velice úzce provázán systém řízení dokumentace. Někdy se dokonce uvádí, že se standardy kvality sociálních služeb svým aspektem „popiš, co jsi dělal a dělej, co jsi napsal“ blíží systému ISO.^{72 73} Tento aspekt spojený s problematickou formulací prvních kritérií z mnoha standardů: „má metodiku a postupuje podle ní,“ přineslo znění kritérií v roce 2006. Došlo tak k napojení a rozvinutí řízení kvality⁷⁴ na jedné straně, nicméně, na straně druhé je právě tento zmíněný aspekt i Achillovou patou práce s dokumenty a jejich chápání v rámci praxe naplňování povinností a standardů kvality sociálních služeb. Zmíněná verze kritérií standardů, která často obsahuje pouze povinnost připravit pravidla a postupovat podle nich,⁷⁵ mohla vytvářet, a v praxi také vytváří, problémy s efektem jejich naplnění směrem k zajištění kvality a se smysluplnou kontrolou daných oblastí např. i při inspekcích. Pokud jsou pravidla nevhodně nastavena, ale dodržovaná, mělo být kritérium splněno. Na druhou stranu pokud je praxe dobrá, ale pravidla jiná, je kritérium nesplněno.⁷⁶ „Velká část kritérií kvality se tak zaměřuje ... na kontrolu vnitřních předpisů, což nepřiměřeně odklání pozornost poskytovatelů i kontrolních orgánů od kvality služeb k ... produkci interních předpisů,“⁷⁷ které jsou ale mnohdy produktem „přizpůsobení si standardů navyklé rutiny služby nebo obcházení či pouze administrativního naplňování bez reálného průřezu do přístupu k osobám využívajícím službu, poněvadž příliš obecné nastavení standardů s sebou nepřináší

⁶⁹ Srov. Ingrid ŠTEGMANNOVÁ, Jiří ŠAFR, Zuzana HAVRDOVÁ, Výsledky výzkumu, in: *Organizační kultura a kvalita péče*, Zuzana HAVRDOVÁ, Olga ŠMÍDOVÁ, Jiří ŠAFR, Ingrid ŠTEGMANNOVÁ a kol., Praha: FHS UK, 2011, s. 99.

⁷⁰ Srov. David KOČMAN, Jan PALEČEK, *Podněty k revizi standardů kvality sociálních služeb. Zpráva z výzkumu*, s. 6.

⁷¹ Srov. Libor MUSIL, Pavel BAREŠ, Jana HAVLÍKOVÁ (eds.) *Výkon profese sociální práce v systémech sociální ochrany ČR. Závěrečná zpráva o řešení veřejné zakázky ZVZ 217*, s. 367, s. 394.

⁷² Ondřej MÁTL, Milena JABŮRKOVÁ, *Kvalita péče o seniory. Řízení kvality dlouhodobé péče v ČR*, Praha: Galén, 2007, s. 75.

⁷³ Srov. © ISO.cz, ISO 9001 (on-line), dostupné na: http://www.iso.cz/?page_id=38, citováno dne 4.1.2015.

⁷⁴ Srov. Kristýna MLEJNKOVÁ, Markéta HOLEČKOVÁ, *Návrh změny obsahu a kritérií standardů kvality sociálních služeb*, Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb, září 2013, s. 2.

⁷⁵ Srov. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

⁷⁶ Srov. QUIP – *PROJEKTOVÁ ZPRÁVA K 7. LEDNU 2013*, Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb, s. 10.

⁷⁷ Kristýna MLEJNKOVÁ, Markéta HOLEČKOVÁ, *Návrh změny obsahu a kritérií standardů kvality sociálních služeb*, s. 1.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

dostatečný tlak na změny.⁷⁸ Pracovníci se „zabývají spíše tím, co sami od standardů očekávají, tedy svou pre-koncepcí, než tím, co text standardů požaduje.“⁷⁹

Tímto nepochopením nutnosti písemně stanovených pravidel jako výsledku procesu vzniklo další téma problematičnosti stávajícího znění standardů a povinností – argumentace o administrativní zátěži, což v konečném důsledku vedlo k formálnímu zavádění standardů v jednotlivých organizacích.⁸⁰

Nicméně oblast dokumentace je provázána s celým fungováním sociální služby, včetně hodnocení její kvality⁸¹, a jak bylo již uvedeno – systém řízení dokumentace je úzce propojen s managementem kvality, proto je této oblasti dána nově větší důležitost.

4.1 Znění navrhované povinnosti

§ 88, písm. i) Poskytovatel sociálních služeb je povinen zpracovat písemná vnitřní pravidla řízení dokumentace a vést dokumentaci o průběhu poskytování sociální služby.

4.1.1 Účel povinnosti

I s ohledem na vše výše uvedené má nové znění povinnosti a na ni navazujících kritérií podpořit pochopení smyslu a přínosu dokumentace pro rozvoj kvality profesionálního řešení nepříznivé sociální situace osob a fungování služby, a tak i zavedení funkčního a smysluplného systému jejího řízení do praxe poskytovatelem, poněvadž dokumentace:

- určuje optimální postup,
- dokládá určitý postup (i pro hodnocení),
- uchovává know-how poskytovatele sociální služby,
- je důležitá pro zastupitelnost zaměstnanců⁸²
- a především, resp. hlavně pro poskytování sociální služby osobám.

Pro kvalitní chod jakékoliv organizace je zapotřebí, aby se vědělo, „kdo a jak má co dělat“ a „kde a jak“ zaznamenávat informace o spolupráci s osobou pro možnost úspěšného dosahování cílů spolupráce. Proto jsou po poskytovatelích žádány jen potřebné dokumenty, určité nepodkročitelné minimum. Prakticky by mělo dojít k revizi dokumentů a vedení dokumentace v organizaci a její případné změně a reorganizaci v efektivnější celek doprovázený i snížením případných „byrokratických a papírovacích praktik“.

⁷⁸ Ondřej MÁTL, Milena JABŮRKOVÁ, *Kvalita péče o seniory. Řízení kvality dlouhodobé péče v ČR*, s. 45.

⁷⁹ Tamtéž, s. 46.

⁸⁰ Srov. SÝKOROVÁ, tamtéž, s. 46.

⁸¹ Srov. tamtéž, s. 3.

⁸² Srov. Jaromír VEBER a kol., *Řízení jakosti a ochrana spotřebitele*, Praha: Grada, 2007, s. 79.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

Znění povinnosti obsahuje dvě základní optiky – dokumentace služby a dokumentace vzniklá při poskytování služby osobám (dokumentace o průběhu poskytování sociální služby).

První má zaručit zvýšení kvality služby, poněvadž kvalitní služby sociální práce musejí být v souladu s celkovým řízením organizace, kdy se klade důraz i na procesní postupy.⁸³ Řízení dokumentace služby je manažerskou dovedností a je tak závislé na typu řízení, který si vedení zvolí a v organizaci nastaví. Dokumentace služby obvykle zahrnuje operativní řídicí akty (využívané především k okamžitým manažerským zásahům, v praxi mající obvykle podobu rozhodnutí, opatření, nařízení) a komplexní řídicí dokumenty (užívané pro standardizaci určité činnosti, procesu či prvku, např. řešení stížností či postupy jednání s osobou).⁸⁴

Druhá má v návaznosti zaručit kvalitu individuálního poskytování služby osobám a umožnit skrze její využití při evaluaci další růst služby. Více o dokumentaci o průběhu poskytování sociální služby pojednává oblast procesu poskytování sociální služby.

V oblasti dokumentace o průběhu poskytování sociální služby osobám je smyslem povinnosti přinést jasný požadavek na vedení písemných individuálních záznamů týkajících se průběhu a hodnocení poskytované služby⁸⁵ a také odstranit nekompatibilitu prvotního znění zákona č. 108/2006 Sb. (§ 88 f „...vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby...“) a kritéria standardů kvality dle vyhlášky (kritérium 6a „...zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách...“) a oblast úpravy jiným právním předpisem - konkrétně jde o ochranu osobních údajů a to včetně sankcí.⁸⁶ Takto formulovaná povinnost také naplňuje požadavek poskytovatelů na „přeskupení jednotlivých témat standardů tak, aby tvořila tematické celky.“⁸⁷

Nové nastavení povinnosti a návazných kritérií v oblasti dokumentace služby má v praxi přinést i pozitivní efekt, který se v souvislosti se zaváděním standardů u poskytovatelů projevil již v minulosti: „Standardy jsou pro službu užitečné, pokud je s nimi poskytovatel schopen pracovat podle svých potřeb ... a díky zavádění standardů si sám stanovuje konkrétní rámec svojí služby.“⁸⁸ V oblasti vedení dokumentace to znamená, že poskytovatel v souladu se svými potřebami vytváří dokumentaci služby.

Nová formulace povinnosti také reaguje na snahy MPSV přinést větší měřitelnost a objektivnost kvality sociálních služeb.⁸⁹

⁸³ Srov. Věra MALÍK HOLASOVÁ, *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*, s. 127.

⁸⁴ Srov. Jaromír VEBER a kol., *Řízení jakosti a ochrana spotřebitele*, s. 79-80.

⁸⁵ Srov. Eva CAPICAROVÁ, Markéta HOLEČKOVÁ, *Předběžné výstupy z realizovaného dotazníkového šetření. Zkušenost se standardy. Dotazník Sběr podnětů k revizi standardů kvality. Zpráva z výzkumu*, s. 8.

⁸⁶ Srov. QUIP – PROJEKTOVÁ ZPRÁVA K 7. LEDNU 2013, s. 9-10.

⁸⁷ David KOČMAN, Jan PALEČEK, *Podněty k revizi standardů kvality sociálních služeb. Zpráva z výzkumu*, s. 12.

⁸⁸ Tamtéž, s. 6.

⁸⁹ Srov. Eva CAPICAROVÁ, Markéta HOLEČKOVÁ, *Předběžné výstupy z realizovaného dotazníkového šetření. Zkušenost se standardy. Dotazník Sběr podnětů k revizi standardů kvality. Zpráva z výzkumu*, s. 3.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

4.1.2 Znění na povinnost vázaných kritérií

Nově navrhovaná kritéria:

- | |
|--|
| a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro řízení dokumentace poskytované sociální služby. Obsahem vnitřních pravidel jsou informace o tom, kdo dokument zpracovává, schvaluje, reviduje jeho formální a věcnou správnost, nakládá s ním, pro koho je určen, místo uložení, požadavek datace, požadavek archivace a skartace dále struktura dokumentace. Poskytovatel podle těchto pravidel postupuje. |
| b) Poskytovatel vede dokumentaci vzniklou při průběhu poskytování sociální služby osobě. V případech, kdy to vyžaduje charakter služby, je dokumentace o průběhu poskytování sociální služby osobě vedena anonymně. |
| c) Poskytovatel umožňuje osobě, které je poskytována sociální služba, nahlédnout do dokumentace vzniklé při průběhu poskytování sociální služby osobě, pořizovat z ní výpisy a kopie. |

Kritérium 4a

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro řízení dokumentace poskytované sociální služby. Obsahem vnitřních pravidel jsou informace o tom, kdo dokument zpracovává, schvaluje, reviduje jeho formální a věcnou správnost, nakládá s ním, pro koho je určen, místo uložení, požadavek datace, požadavek archivace a skartace dále struktura dokumentace. Poskytovatel podle těchto pravidel postupuje.

Hlavním smyslem požadavku zavedení systému řízení dokumentace poskytované sociální služby je standardizovat procesy probíhající v organizaci a tím i úroveň kvality činnosti organizace (poskytovaných služeb). Pokud se pravidly podaří do praxe poskytovatele zavést smysluplný a přehledný systém řízení dokumentace poskytované sociální služby, umožní se tak snadná orientace ve všech typech vnitřních dokumentů a zajistí se tak vysoká pravděpodobnost jejich správného a praktického využívání.⁹⁰

Poskytovatelé sociálních služeb obvykle vydávají podle svých potřeb více druhů vnitřních dokumentů – podle důležitosti, míry obecnosti, dlouhodobosti, oblastí úpravy, míry závaznosti atd. Je zcela na poskytovateli, jak bude svou dokumentaci strukturovat – hierarchicky (v linii nadřazenosti) i horizontálně (např. podle okruhu adresátů, oblastí úpravy). V každém případě ale všechny vnitřní dokumenty musí vytvářet ucelený a přehledný systém.⁹¹

⁹⁰ Srov. Dana KOŘÍNKOVÁ a kol. Vnitřní předpisy pro poskytování sociálních služeb. Standardy kvality sociálních služeb, Výkladový sborník pro poskytovatele, Praha: MPSV, 2008, s. 99.

⁹¹ Srov. tamtéž, s. 102.



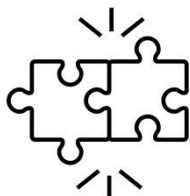
Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

Nastavení struktury dokumentace a její systém řízení by měly vyhovovat typu poskytované služby, registrované nepříznivé sociální situaci a okruhu osob, ale i složení zaměstnanců a dalším možnostem poskytovatele.

Obecně se poskytovatelé při nastavování pravidel pro řízení vnitřní dokumentace drží zákona č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů. Postup archivace a skartace upravuje z. 499/2004 Sb., ve smyslu prováděcí vyhlášky č. 191/2009 Sb.

Pro naplnění účelu dokumentů je nezbytné s jejich obsahem seznámit zaměstnance a usnadnit orientaci nově příchozím zaměstnancům.



Na co nezapomenout?

požadavky:

- Písemně zpracovat pravidla pro řízení dokumentace ve službě.
- Pravidla pro řízení dokumentace obsahují minimálně všechny požadavky kritéria (kdo dokument zpracovává, schvaluje, reviduje jeho formální a věcnou správnost, nakládá s ním, pro koho je určen, místo uložení, požadavek datace, požadavek archivace a skartace).
- Písemně zpracovat strukturu dokumentace.
- Zavést systém řízení dokumentace do praxe.

další náměty:

- Zpracovat pravidla pro řízení dokumentace formou srozumitelnou pro všechny zainteresované.
- Seznamovat s vnitřními pravidly pro řízení dokumentace nově příchozí zaměstnance, dobrovolníky apod.
- Zahrnout pravidla pro řízení dokumentace poskytované sociální služby do pravidelného vyhodnocování způsobu poskytování sociální služby požadovaného kritériem 1a.

Kritérium 4b

Poskytovatel vede dokumentaci vzniklou při průběhu poskytování sociální služby osobě. V případech, kdy to vyžaduje charakter služby, je dokumentace o průběhu poskytování sociální služby osobě vedena anonymně.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPO
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

Poskytovatelé sociálních služeb zpracovávají o osobách využívajících službu informace nezbytné pro poskytování sociální služby. Vhodné je mít nastaven takový systém práce s informacemi o osobách, který umožní, aby byly služby poskytovány odborně a aby byla respektována práva osob. Shromažďovány a zpracovávány jsou tak jen informace potřebné a zdůvodněné pro profesionální a kvalitní poskytování sociální služby, nebo v souladu se zákonem, a to jen na dobu nezbytně nutnou. Jde o optimalizaci vedení těchto informací v dokumentaci, vytvoření uceleného systému, který postihuje jak proces získávání a uchovávání informací, tak jejich používání, proto je vedení dokumentace o průběhu poskytování sociální služby osobám součástí pravidel pro řízení dokumentace poskytované sociální služby. Je povinností poskytovatele, aby odpovědně a v souladu s požadavky právních norem, které upravují ochranu osobních údajů, a potřebami osob a svými pravidly stanovil konkrétní rozsah a obsah dokumentace, kterou o osobách využívajících službu vede, a to jak v listinné, tak i elektronické podobě.

Obecně závazné právní předpisy nestanoví podmínky vedení dokumentace vzniklé při průběhu poskytování sociální služby osobě, ani náležitosti jejího obsahu, proto tato dokumentace vychází ze specifík poskytované služby a obecně se řídí zákonem⁹² č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a Obecným nařízením o ochraně osobních údajů (anglicky GDPR, plným názvem *Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)*.⁹³ Obsah dokumentace se tedy u jednotlivých druhů služeb zásadně liší.

Účelem vedení dokumentace o průběhu poskytování sociální služby je zajištění kontinuity poskytování podpory a pomoci osobě a vyhodnocování služby (směrem ke kvalitě i pro účely různých analýz) a také dokladování průběhu služby (pro ochranu osoby i poskytovatele, kontrolu).

V souvislosti s vedením dokumentace vzniklé při průběhu poskytování sociální služby osobě je třeba projednat všechny otázky týkající se informací o osobě a vedení dokumentace dříve, než budou učiněny jakékoliv kroky.

Anonymně lze poskytovat pouze určené druhy služeb dle zákona. V ostatních případech lze (podle současných standardů) pouze vést anonymní evidenci, ale služba se poskytuje na základě uzavřené smlouvy s osobou (se všemi osobními údaji). Poskytovatel tedy ví, komu poskytuje službu. Proto podle terminologie GDPR může jít jen o pseudonymní evidenci (nikoliv anonymní). Z toho plyne, že osobní údaje mají být nedostupné jakékoliv třetí osobě (kromě poskytovatele a osoby), tedy pro kontroly, inspekce, dobrovolníky apod., případně i pro některé zaměstnance.

Podle Obecného nařízení o ochraně osobních údajů se pak ochrana osobních údajů neváže na všechny informace týkající se neidentifikovatelné fyzické osoby, jinými slovy by se zásady ochrany osobních údajů neměly vztahovat na anonymní informace, totiž informace, které se netýkají identifikované či

⁹² Srov. tamtéž, s. 113, 122.

⁹³ Srov. © Úřední věstník Evropské unie (on-line), dostupné na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679>, citováno dne 18.8.2020.

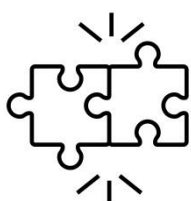


Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

identifikovatelné fyzické osoby, ani na osobní údaje anonymizované tak, že subjekt údajů není nebo již přestal být identifikovatelným.

Ovšem situace je právě opačná, pokud dojde pouze k pseudonymizaci osobních údajů a údaje jsou na základě dodatečných informací k osobě přiřaditelné. Pak tyto osobní údaje považujeme za informace o identifikovatelné fyzické osobě, na něž se váží zásady ochrany údajů.⁹⁴



Na co nezapomenout?

požadavky:

- Vést každé osobě individualizované záznamy o průběhu poskytování sociální služby s jasně určenými součástmi dle specifik každé služby, tedy dle pravidel pro řízení dokumentace poskytované sociální služby. Právě zmíněné se týká listinné i elektronické podoby dokumentace.
- Mít specifikaci možnosti vedení anonymní dokumentace o poskytování sociální služby osobě, včetně nastavení jejích pravidel je-li to pro daný druh sociální služby relevantní.

Kritérium 4c

Poskytovatel umožňuje osobě, které je poskytována sociální služba, nahlédnout do dokumentace vzniklé při průběhu poskytování sociální služby osobě, pořizovat z ní výpisy a kopie.

Poskytovatel již během fáze vyjednávání podmínek poskytované služby poprvé informuje o možnosti nahlížet do dokumentace vzniklé při procesu poskytování sociální služby osobě a o možnosti a podmínkách získání výpisu (kopie) z dokumentace, včetně výčtu typů dokumentů, které vznikají při procesu poskytování sociální služby osobě. Tyto dokumenty jsou vymezeny s ohledem na nepříznivou sociální situaci, kterou poskytovatel řeší, okruh osob a druh poskytované sociální služby. Je tedy

⁹⁴ Srov. © Úřední věstník Evropské unie (on-line), dostupné na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679>, citováno dne 18.8.2020, čl. 26.

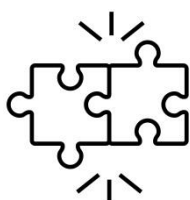


Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

úkolem poskytovatele, aby efektivním způsobem pojmenoval a popsal druhy dokumentace, které ve vztahu k osobě vede. Tyto dokumenty se liší zejména dle typu a specifik služby.

Poskytovatel vede obsah a zapisuje údaje v dokumentaci o osobě tak, aby pro osobu bylo seznámení se s dokumentací bezpečné. Dokumentaci je nutné vést způsobem vyjadřujícím objektivní skutečnosti a fakta, nikoli subjektivní soudy, hodnocení či domněnky, které by mohly, v případě nahlédnutí osoby do „své“ dokumentace, vyvolat negativní reakci, či ji nějakým způsobem ohrozit. Informace výsostně subjektivního charakteru (např. interní pracovní poznámky, postřehy, názory, domněnky pracovníka, přípravy) lze vést „neoficiálně“, nejsou pak předmětem žádného sdílení, ale je nezbytné zabezpečit jejich ochranu⁹⁵ ve smyslu ustanovení § 40 zákona 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.



Na co nezapomenout?

požadavky:

- Nastavit v pravidlech pro řízení dokumentace poskytování sociální služby tak, aby byl osobě umožněn přístup k dokumentaci o ní vedené.
- Informovat každou osobu o možnosti nahlédnout do dokumentace vzniklé při průběhu poskytování sociální služby osobě a pořizovat z ní výpisy nebo kopie.
- Informovat osobu využívající sociální službu o jejích právech v oblasti dokumentace v různých fázích poskytování sociální služby.

další náměty:

- Pohlídat, aby pořizování výpisů a kopií nebylo nastaveno diskriminačně a případná omezení v čase reflektovala nepříznivou sociální situaci osob a specifika konkrétní služby.

Oblast 5 PODPORA VYUŽÍVÁNÍ DALŠÍCH VEŘEJNÝCH SLUŽEB A PŘIROZENÉHO SOCIÁLNÍHO PROSTŘEDÍ

⁹⁵ Srov. tamtéž, s. 127.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

Sociální služby se zaměřují zejména na zvládnutí problémových interakcí⁹⁶. To znamená, že se věnují prostoru, kde dochází k problémovému vzájemnému působení osob a jejich sociálního prostředí, jinými slovy, kde dochází k jakékoliv problematické formě setkání mezi jedinci⁹⁷. Tím je dáno, že objektem činnosti sociálních služeb by mělo být i prostředí osob.

Zákon o sociálních službách se k tématu oblasti vyjadřuje vlastně již v zásadních zásadách uvedených v § 2, když uvádí, že cílem pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb a činností sociální práce je kromě jiného podporovat rozvoj samostatnosti osob a posilovat jejich sociální začleňování⁹⁸. Sociální začleňování je pak v § 3 vymezeno jako proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný.⁹⁹

Z právě uvedeného vyplývá, že poskytovatelé sociálních služeb mají rozšiřovat příležitosti, aktivizovat k „přirozenosti“ a reálně (praktickými kroky podpory) usnadňovat osobám kontakt s přirozeným sociálním prostředím a využívání dalších veřejných služeb.¹⁰⁰

Podpora běžných socializačních procesů a úsilí zaměřené na posílení jejich kvality je některým druhům sociálních služeb vlastní ze samé podstaty služby (např. kontaktní, nízkoprahové a terénní typy služeb). O to více pozornosti je potřeba věnovat zachování tohoto rysu sociálních služeb v pobytových druzích služeb.¹⁰¹

Veškeré tyto aktivity poskytovatel provádí v součinnosti s potřebami, schopnostmi, dovednostmi osob za podpory jejich autonomie, samostatnosti, soběstačnosti, a především využívání jejich vnitřních i vnějších zdrojů. Tím poskytovatel uplatňuje koncept poskytování a nastavení sociální služby obsahující princip subsidiarity, kdy veškeré aktivity realizované v rámci poskytování sociální služby mají směřovat k udržení osoby v přirozeném prostředí, udržování přirozených kontaktů s rodinou a společenským prostředím, rozvíjení a posilování jeho přirozené podpory a účasti v komunitě pro dosažení nezávislého života.¹⁰²

5.1 Znění navrhované povinnosti

§ 88, písm. j) Poskytovatel sociálních služeb je povinen podporovat osobu, které poskytuje sociální službu, ve využívání dalších veřejných služeb a přirozeného sociálního prostředí,

⁹⁶ Srov. Markéta ELIHOVÁ, Uvedení do problematiky, Sociální práce, Aktuální otázky, Praha: Grada, 2017, s. 11.

⁹⁷ Srov. Anthony GIDDENS, Sociologie, Praha: Argo, 1999.

⁹⁸ Srov. § 2 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

⁹⁹ § 3 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁰⁰ Srov. Milena JOHNOVÁ a kol. Individuální plánování, s. 94.

¹⁰¹ Srov. Jindra KOLDINSKÁ a Petr KLÍMA. Standard 8. Návaznost na další zdroje, Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, Průvodce poskytovatele, Praha: MPSV, 2002, s. 64.

¹⁰² Srov. David KOČMAN, Přirozená podpora a nezávislý život lidí s postižením: rešerše literatury. Praha, 2016.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

s ohledem na její nepříznivou sociální situaci, individuální potřeby a dostupnost těchto služeb.

5.1.1 Účel povinnosti

V souladu se strategií sociálního začleňování a zvýšení samostatnosti a nezávislosti na sociální službě je kladen důraz na využívání tzv. běžných zdrojů – přirozeného sociálního prostředí a veřejných služeb.¹⁰³ Účelem povinnosti je proto přinést osobám prostřednictvím sociální služby v co nejvyšší míře způsob života, který je ve společnosti považován za běžný, a zároveň tak naplňovat princip subsidiarity, což je zásada poskytování podpory a pomoci spojující jedinečnou osobní odpovědnost každého člověka a solidarity dalších subjektů a která je odrazem vzájemné závislosti lidí na sobě a tedy i vzájemné zodpovědnosti vůči sobě navzájem. Při naplnění principu subsidiarity by měl mít každý možnost, ale i povinnost, využít potenciál sebe sama, své rodiny, dalších společenství.¹⁰⁴

Poskytovatel sociální služby tak překračuje svůj rámec a využívá možností a zdrojů osoby a okolního prostředí. Nepříznivá sociální situace osoby je proto aktivněji řešena a sociální služby jsou efektivněji využívány – jak ve smyslu ekonomickém, tak z pohledu plánování sociálních služeb i kvality poskytované pomoci a podpory.¹⁰⁵

Díky tomuto procesu se rovněž pracuje s tématem závislosti osob na využívané službě. Zároveň se mohou šetřit samotné zdroje poskytovatele, poněvadž se může při spolupráci s osobou ukázat, že pro řešení nepříznivé sociální situace osoby a pro dosahování cílů a případných potřebných změn může osoba využít zcela jiných zdrojů než služeb poskytovatele. Cíle spolupráce se pak mohou výrazně zúžit a budou pouze doplňkem¹⁰⁶. Ke stejnému závěru se může dojít při hodnocení stávající spolupráce ve využívané sociální službě, kdy se ukáže, že je vhodné službu nahradit jinou, která osobě více umožní větší začlenění do společnosti.

Ve využívání dalších služeb jsou zohledněny především individuální potřeby osoby a dále znalosti nepříznivé sociální situace, ve které se osoba nachází, poskytovatele a další okolnosti ovlivňující tyto služby využívat (např. finanční možnosti, dopravní dostupnost, nabídka takovýchto služeb v místě apod.).

¹⁰³ Srov. © Strategie sociálního začleňování 2021-2030, 4.3 Sociální služby (online), dostupné na: <https://www.mpsv.cz/strategie-socialniho-zaclenovani-2021-2030>, citováno dne 10.11.2020.

© Národní strategie rozvoje sociálních služeb na období 2016–2025 (online), dostupné na: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/577769/NSRSS.pdf/af89ab84-31ac-e08a-7233-c6662272bca0>, citováno dne 10.11.2020, s. 46.

¹⁰⁴ Srov. zákon č. 108/2006 Sb., O sociálních službách (např. §§ 2, 38, 88), Srov. příloha č. 2 (Obsah standardů kvality sociálních služeb), vyhlášky č. 505/2006 Sb.

¹⁰⁵ Srov. zákon č. 108/2006 Sb., O sociálních službách (např. §§ 2, 3, 38, 88).

¹⁰⁶ Srov. Milena JOHNOVÁ a kol. Individuální plánování, s. 95.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

5.1.2 Znění na povinnost vázaného kritéria

Nově navrhované kritérium:

a) Poskytovatel při řešení nepříznivé sociální situace osoby spolupracuje s dalšími veřejnými službami. Osobě umožňuje využívat přirozené sociální prostředí s ohledem na její řešenou nepříznivou sociální situaci, a to v souladu s projevem vůle osoby a možnostmi poskytovatele. Toto dokládá písemnými individuálními záznamy o průběhu poskytování sociální služby

Kritérium 5a

Poskytovatel při řešení nepříznivé sociální situace osoby spolupracuje s dalšími veřejnými službami. Osobě umožňuje využívat přirozené sociální prostředí s ohledem na její řešenou nepříznivou sociální situaci, a to v souladu s projevem vůle osoby a možnostmi poskytovatele. Toto dokládá písemnými individuálními záznamy o průběhu poskytování sociální služby.

Poskytovatel nenechává iniciativu řešení nepříznivé sociální situace a sociálního začlenění jen na osobě, ale aktivně ji v tomto s ohledem na dojednané cíle spolupráce podporuje a motivuje ji k pozitivní změně. Informuje osobu o možnostech sociálního začlenění v rámci dohodnutých cílů spolupráce při poskytování sociální služby a o dalších službách, a to nejen sociálních, ale i dalších, které napomohou řešit její nepříznivou sociální situaci. Součástí těchto informací není jen nabídka služeb zajišťovaných samotným poskytovatelem sociální služby, ale především přehledná a aktivní nabídka služeb, které jsou poskytovány mimo vlastní prostory poskytovatele. Jsou myšleny především takové služby, které přinášejí do života osoby sociální změnu, napomáhají socializaci osoby, nabourávají stereotypy především v pobytové a ambulantní sociální službě a podporují běžný způsob života osoby. K tomu poskytovatel využívá existující síť sociálních služeb a nabídky dalších služeb vedoucích k začlenění osoby do společnosti. Tyto informace osoba získává od poskytovatele, jak před zahájením poskytování sociální služby, tzn. ve fázi jednání se žadatelem, tak i v průběhu poskytování sociální služby.

Sociální služby jsou poskytovány takovým způsobem, který respektuje potřeby a zvyklosti osob a snaží se o jejich co největší autonomii.

Poskytovatel sociální služby osobě umožňuje a aktivně jí pomáhá v kontaktu s přirozeným sociálním prostředím, především pak s rodinou a blízkými osobami. Podporuje ji v udržování sociálních vztahů i s dalšími osobami z přirozeného prostředí, se kterými sdílela nebo sdílí domácnost, a místy, kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné sociální aktivity. Poskytovatel osobu podporuje v udržování původních a vytváření nových vztahů a ve využívání konkrétních zdrojů z jeho přirozeného prostředí. Konkrétními zdroji jsou myšleni nejen rodinní příslušníci osoby, ale také další osoby z jejího okolí: přítel, kolega, spolužák, učitel, doktor, soused, duchovní, prodáváč apod.

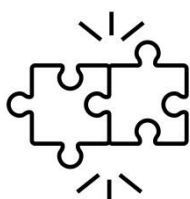
Při využití přirozeného sociálního prostředí poskytovatel zohledňuje možnosti osoby, individuální potřeby a projev vůle osoby a také vlastní možnosti, respektive možnosti poskytované sociální služby.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

Dohodnutou míru spolupráce při řešení nepříznivé sociální situace, sociálního začlenění a využití či využívání zdrojů z přirozeného prostředí osoby zaměstnanci poskytovatele písemně zaznamenávají jako součást individuálních záznamů o průběhu poskytování sociální služby osobě.



Na co nezapomenout?

další náměty:

Kritérium nepožaduje samostatně zpracovaný písemný dokument nebo směrnici, nicméně se lze opřít např.:

- o nastavený proces využívání dalších zdrojů a jejich mapování v rámci přirozeného sociálního prostředí osoby. (Již v rámci jednání se zájemcem o sociální službu jsou ověřovány možnosti před poskytnutím sociální služby...),
- o písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby osobě (Může osoba využívat veřejné služby a poskytovatel ji podporuje k zapojení do běžného života? Zprostředkovává poskytovatel při naplňování cíle spolupráce pomoc jiných odborníků a institucí? Je osoba ze strany poskytovatele podporována v kontaktech s rodinou a dalšími přirozenými sociálními kontakty?¹⁰⁷),
- o záznam pravidelného vyhodnocování potřeb osob a tomu přizpůsobované nabídky služeb,
- o seznam navazujících zdrojů, kontaktů.

¹⁰⁷ MPSV ČR. *Metodika MPSV k provádění inspekcí poskytování sociálních služeb*, Praha: MPSV ČR, 2008, s. 90.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPO
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

Seznam zkratk

ČR – Česká republika

LZPS – Listina základních práv a svobod

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

SQSS – Standardy kvality sociálních služeb

VÚPSV – Výzkumný ústav práce a sociálních věcí

ZSS – Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPO
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

Seznam použitých zdrojů

- Bohumila BAŠTECKÁ a kol. Hodnocení kvality v sociálních službách. Standardy kvality sociálních služeb, Výkladový sborník pro poskytovatele, s. 165-185, Praha: MPSV, 2008.
- Martin BEDNÁŘ, Kvalita sociální práce, in: *Encyklopedie sociální práce*, Oldřich MATOUŠEK a kol., s. 518-520, Praha: Portál, 2013.
- Eva CAPICAROVÁ, Markéta HOLEČKOVÁ, *Předběžné výstupy z realizovaného dotazníkového šetření. Zkušenost se standardy. Dotazník Sběr podnětů k revizi standardů kvality. Zpráva z výzkumu*, Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb, říjen 2014.
- Markéta ELICHOVÁ a kol., Hodnoty v profesi sociální práce a její identitě, *Sociální práce. Aktuální otázky*, s. 38-47, Praha: Grada, 2017.
- Co je a co není státem garantovaná sociální služba, *Veřejná správa 10/2013*, s. 6, ISSN 1213-6581.
- Markéta ELICHOVÁ a kol. Profesionální identita sociálních pracovníků, *Sociální práce: aktuální otázky*, s. 28-37, Praha: Grada, 2017.
- Markéta ELICHOVÁ, *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017, ISBN 978-80-271-0080-4.
- Markéta ELICHOVÁ a kol. Uvedení do problematiky, *Sociální práce: aktuální otázky*, s. 10-14, Praha: Grada, 2017.
- Anthony GIDDENS, *Sociologie*, Praha: Argo, 1999, ISBN 80-7203-124-4.
- Zuzana HAVRDOVÁ, Milena JOHNOVÁ a kol. Standard 11. Profesionální rozvoj pracovníků a pracovních týmů, *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, Průvodce poskytovatele*, s. 77-81, Praha: MPSV, 2002.
- Milena JOHNOVÁ a kol. Individuální plánování. Standardy kvality sociálních služeb, *Výkladový sborník pro poskytovatele*, s. 76-96, Praha: MPSV, 2008.
- Milena JOHNOVÁ, Standard 5. Plánování a průběh služby, *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, Průvodce poskytovatele*, s. 45-53, Praha: MPSV, 2002.
- Milena JOHNOVÁ a kol. Standard 9. Personální zajištění služeb, *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, Průvodce poskytovatele*, s. 69-72, Praha: MPSV, 2002.
- Tatjana KAŠLÍKOVÁ a kol. Personální podmínky a supervize, *Standardy kvality sociálních služeb, Výkladový sborník pro poskytovatele*, s. 131-164, Praha: MPSV, 2008.
- David KOČMAN, *Přirozená podpora a nezávislý život lidí s postižením: rešerše literatury*. Praha, 2016.
- David KOČMAN, Jan PALEČEK, *Podněty k revizi standardů kvality sociálních služeb. Zpráva z výzkumu*, Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb, listopad 2012.
- Jindra KOLDINSKÁ a Petr KLÍMA. Standard 8. Návaznost na další zdroje, *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, Průvodce poskytovatele*, s. 64-68, Praha: MPSV, 2002.
- Dana KOŘÍNKOVÁ a kol. Vnitřní předpisy pro poskytování sociálních služeb. Standardy kvality sociálních služeb, *Výkladový sborník pro poskytovatele*, s. 97-112, Praha: MPSV, 2008.
- Listina základních práv a svobod ČR.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPO
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

Věra MALÍK HOLASOVÁ, *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*, Praha: Grada, 2014, ISBN 978-80-247-4315-8.

Ondřej MÁTL, Milena JABŮRKOVÁ, *Kvalita péče o seniory. Řízení kvality dlouhodobé péče v ČR*, Praha: Galén, 2007, ISBN 9788072624997.

Ministerstvo spravedlnosti, dokument 88, vypořádání mezirezortního připomínkového řízení k novele zákona o sociálních službách.

Kristýna MLEJNKOVÁ, Markéta HOLEČKOVÁ, *Návrh změny obsahu a kritérií standardů kvality sociálních služeb*, Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb, září 2013.

MPSV ČR. *Metodika MPSV k provádění inspekcí poskytování sociálních služeb*, Praha: MPSV ČR, 2008.

Libor MUSIL, Pavel BAREŠ, Jana HAVLÍKOVÁ (eds.) *Výkon profese sociální práce v systémech sociální ochrany ČR. Závěrečná zpráva o řešení veřejné zakázky ZVZ 217*, Praha: VÚPSV, 2011.

Mirka NEČASOVÁ, *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*, Brno: Vydavatelství MU, Brno-Kraví Hora, 2001, ISBN 80-210-2673-1.

© Národní strategie rozvoje sociálních služeb na období 2016–2025 (online), dostupné na: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/577769/NSRSS.pdf/af89ab84-31ac-e08a-7233-c6662272bca0>, citováno dne 10.11.2020, s. 46.

Příloha č. 2 (Obsah standardů kvality sociálních služeb), vyhlášky č. 505/2006 Sb.

QUIP – PROJEKTOVÁ ZPRÁVA K 7. LEDNU 2013, Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb.

Standardy a kritéria kvality sociálních služeb 2013, 14. května 2013, příloha č. 1, přílohou materiálu Inovace požadavků na kvalitu sociálních služeb, s. 10–13.

© Strategie sociálního začleňování 2021–2030, 4.3 Sociální služby (online), dostupné na: <https://www.mpsv.cz/strategie-socialniho-zaclenovani-2021-2030>, citováno dne 10.11.2020.

Ingrid ŠTEGMANNOVÁ, Jiří ŠAFR, Zuzana HAVRDOVÁ, Výsledky výzkumu, in: *Organizační kultura a kvalita péče*, Zuzana HAVRDOVÁ, Olga ŠMÍDOVÁ, Jiří ŠAFR, Ingrid ŠTEGMANNOVÁ a kol., Praha: FHS UK, 2011.

© ISO.cz, ISO 9001 (on-line), dostupné na: dostupné na: http://www.iso.cz/?page_id=38, citováno dne 4.1.2015.

Jindřich ŠRAJER, Lidská důstojnost a sociální práce, *Sociální práce/Sociálna práca*, 6 (2), ISSN 1213-6204.

Ingrid ŠTEGMANNOVÁ, Jiří ŠAFR, Zuzana HAVRDOVÁ, Výsledky výzkumu, in: *Organizační kultura a kvalita péče*, Zuzana HAVRDOVÁ, Olga ŠMÍDOVÁ, Jiří ŠAFR, Ingrid ŠTEGMANNOVÁ a kol., Praha: FHS UK, 2011.

© Úřední věstník Evropské unie (on-line), dostupné na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679>, citováno dne 18.8.2020.

Jaromír VEBER a kol., *Řízení jakosti a ochrana spotřebitele*, Praha: Grada, 2007, ISBN 978-80-247-1782-1.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPO
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

Jan VRBICKÝ, *Sociální služby*, Hradec Králové: UHK, Ústav sociální práce, 2014, ISBN 978-80-7435-467-0.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Vyhláška č. 191/2009 Sb. o podrobnostech výkonu spisové služby.

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Závěrečná zpráva hodnocení dopadů regulace podle obecných zásad (RIA), Návrh zákona, kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony.

Změny povinností poskytovatelů včetně nového znění standardů kvality sociálních služeb. První návrh změn pro konzultace, Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb, leden 2013.

Zákon č. 499/2004 Sb. o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů.

Zákon č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPO
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219

Použité pojmy

Cíl spolupráce

Cíl spolupráce vychází z osobních cílů osoby, společného posouzení potřeb (mezi osobou a poskytovatelem), z popisu zjištěné nepříznivé sociální situace a ze zjištěných možností a zdrojů osoby, s ohledem na možnosti sociální služby a očekávání a přání osoby. Cíl spolupráce umožňuje poskytovatelům vyjednávat v případech, kdy osoba formuluje svůj osobní cíl, ale ten se netýká její nepříznivé sociální situace nebo dokonce vede v setrvávání v této situaci.

Etické dilema:

Nutná, někdy obtížná, volba mezi dvěma či více vzájemně se vylučujícími možnostmi, která představuje konflikt morálních principů, např. právo svobodné volby klienta a zároveň právo na ochranu zdraví klienta ze strany pracovníka. Není přitom jasné, které rozhodnutí bude přijatelnější. Jedno řešení však většinou musíme přijmout. Neexistuje řešení, které by obecnou situaci vyřešilo jednou pro vždy, pokud ano, nejde již o dilema. Tyto situace vznikají v každodenním poskytování sociální služby.

Etický problém:

Zaměstnanec ví, jak rozhodnout, ale osobně se mu to přičí, resp. rozhodnutí je v rozporu s jeho prožíváním, svědomím.

Žadatel

Žadatelem je osoba, která již žádá o poskytnutí sociální služby. Forma a způsob projevu vlastní vůle osoby žádat o sociální službu se liší jak podle druhu sociální služby, tak podle okruhu osob a poskytovatelem řešené nepříznivé sociální situace. Podle charakteru sociální služby si poskytovatel může určit sám, kdo je žadatelem. Žadatelem však není osoba, která se jen informuje o možnostech řešení nepříznivé sociální situace své nebo jiné osoby.

Způsob poskytování sociální služby

Způsob poskytování sociální služby zahrnuje všechny postupy a procesy od podávání informací o službě, přes jednání se žadatelem, uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby, plánování s osobou využívající sociální službu, všechny úkony a činnosti vedoucí k sociálnímu začlenění osoby až po ukončení poskytování sociální služby. To vše v souladu s registrací sociální služby.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPO
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPO
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219