



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

# Inspirace dobrou zahraniční praxí v Rakousku

MPSV 2022

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



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



RPOQ  
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

## Úvod

Ve spojitosti s inspirací dobrou praxí byla v rámci systémového projektu Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb, který byl podpořen z prostředků ESF prostřednictvím operačního programu zaměstnanost a státního rozpočtu ČR, realizována zahraniční pracovní cesta (dále jen „ZPC“) do Rakouska.

Cílem této ZPC bylo zjištění, jak funguje problematika nastavení procesu kontroly kvality ve spolkových zemích Rakouska, seznámení se s materiály rámuující hodnocení kvality v jednotlivých spolkových zemích, včetně programů (certifikátů) zastřešujících nastavení kontroly kvality. Tato souhrnná zpráva byla vytvořena na základě informací získaných při zahraniční pracovní cestě.

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

## Základní přehled zákonných požadavků a systém kontrol

Sociální služby v Rakousku jsou zřizovány za účelem nabídky péče dle individuálních přání a potřeb klientů. Federální státy mají povinnost poskytovat sociální služby osobám, které potřebují péči a musí zajistit, aby sociální služby byly dostatečně přizpůsobeny kvalitě a potřebám – například podpůrnými organizacemi.

Veškerá agenda sociálních služeb spadá do působnosti jednotlivých rakouských spolkových zemí. Mezi poskytovatele sociálních služeb můžeme zařadit například veřejně prospěšné společnosti, soukromé společnosti, dobročinné charitativní organizace, obecní samosprávy aj. Propojení sociálních služeb se řídí zákony a předpisy dle jednotlivých spolkových zemí. Každá spolková země má své pravidla a postupy při poskytování sociálních služeb. Úřady jsou zodpovědné za zákonné požadavky a dohlížejí na případné deficity a nedostatky. V případě jakýchkoliv deficitů a vad jsou povinni postupovat dle zákona a řídit se jimi.

Vzhledem k tomu, že je v Rakousku zakořeněná tradice péče rodinných příslušníků o své blízké, můžeme v jejich systému spatřit vysokou podporu neformální péče a také terénních tzv. mobilních a ambulantních služeb. Rakouský systém maximálně podporuje život člověka v jeho přirozeném prostředí. V případě, že klient již nemůže zůstat ve svém přirozeném prostředí a využívá pobytové služby, je prosazována myšlenka, že lidé mají právo žít na místě, kde se cítí jako doma. V pobytových službách s certifikací NQZ proto všichni zaměstnanci vynakládají veškeré úsilí, aby neustále rozvíjeli kvalitu péče a přizpůsobovali ji příslušným potřebám. NQZ podporuje pobytová zařízení při realizaci tohoto cíle, aby obyvatelé mohli strávit svá seniorská léta cenným způsobem a být doprovázeni nejlepším možným způsobem ve svém novém domově.

Kvalita sociálních služeb je v Rakousku důležitým tématem. Zajištění kvality terénních a stacionárních služeb je zajištěno prostřednictvím tzv. Sociálního fondu Vídeň.

Jak již bylo řečeno výše, stanovení zákonných požadavků spadá do příslušnosti jednotlivých spolkových zemí, což způsobuje velkou rozdílnost, co se nabídky služeb týče.

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

Pro oblast kontroly kvality při poskytování sociálních služeb používají odlišná kritéria. V rámci ZPC došlo k představení systému kontroly nad sociálními zařízeními pro osoby, které na základě svého věku, postižení či další nouzové situace vyžadují pomoc. Ve Vídni je zhruba 78 domovů, ve kterých žije zhruba 5000 klientů (stav v r. 2022). Kontroly probíhají ve všech sociálních službách vždy alespoň jednou ročně. Záznam je veden na předtištěných listech, které jsou při procesu kontroly pro zaměstnance návodné. Do kontroly jsou zapojeni všichni relevantní aktéři a probíhá po vzájemné spolupráci zainteresovaných členů a útvarů.

### Externí kontrola kvality

Standardy kvality spočívají na tzv. dohodách o preventivní péči, které jednotlivé spolkové orgány uzavřely již v r. 1993. Vydány byly příslušné zákony, které zohledňují kritéria kvality jako jsou: velikost domova a pokoje, personál, aj. Pro provedení kontroly těchto kritérií je potřeba získat provozní licenci.

Tzv. „Domovní dohled“ jednotlivých spolkových zemí kontroluje splnění zákonně upravených nároků na personál, způsob zajištění lékařské preventivní péče a dodržování zákonů v oblasti zdravotnické a nemocenské péče. Dva spolkové zákony upravují jak domovní smlouvy, tak opatření při omezení osobní svobody.

### Plánované kontroly

Před zahájením kontroly se tým domlouvá, co bude obsahem kontroly. Ta probíhá způsobem, že během celého dne dohlížející pozoruje chod zařízení, studuje dokumentaci, provádí rozhovory s klienty a zaměstnanci. Lékaři kontrolují hygienu, postupy lékařské péče, dokumentaci. Úředníci kontrolují spíše personální zastoupení, fyzické prostředí (vybavení, technické parametry). Výsledkem kontroly je protokol, který se předává odborníkům, kteří se k němu mohou dále vyjádřit a samotnému poskytovateli sociální služby. Poskytovatel je v případě zjištěných nedostatků vyzván k odstranění a zlepšení situace.

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

### Kontrola po obdržení podnětu

Pokud je úřadu doručen podnět ke kontrole, měla by být inspekce vykonána okamžitě, aby došlo k prošetření podnětu. Tyto kontroly jsou prováděny nezávisle na rutinních ročních kontrolách. Za rok obdrží úřad zhruba 200 podnětů ke kontrole a z toho v 50 % zařízení jsou zjištěny nedostatky.

Podněty a doporučení ke kontrole může vznést sám Ombudsman, který poskytuje právní zastoupení klientů v pečovatelských zařízeních a odhlíží nad dodržováním jejich práv. Je nezávislý a jeho praxe je založena na podobných principech jako soudnictví. Poskytované služby jsou zdarma. Ombudsman spolupracuje s odbory zajišťujícími dohled v zařízeních.

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

## Management kvality

Mimo výše uvedené zákonné úpravy kvality práce začaly domovy zavádět systémy managementu kvality. Těmi jsou především ISO, QAP, E-Qalin®.

Domov důchodců a pečovatelské služby či jeho právnická osoba, může požádat o Národní certifikát kvality za podmínky, pokud má sociální služba k dispozici zavedený systém řízení kvality (systém QM) a je uznáván NQZ (ISO, EFQM, QAP, E-Qalin®). Pokud domov důchodců a pečovatelských domů zavedl jiný systém QM než systém QM uznaný NQZ, může být neformální žádost o přezkoumání kompatibility NQZ. Pokud má organizace svůj systém, může si ho nechat akreditovat u ministerstva.

Certifikační týmy kontrolují například to, zda jsou procesy přizpůsobeny potřebám rezidentů nebo jaká opatření jsou přijímána k zajištění jejich spokojenosti. Kromě toho se určuje, zda jsou dostupné zdroje pro tyto obavy optimálně využity.

S každou certifikací vydávají certifikační týmy doporučení pro další rozvoj kvality. Na tomto základě sociální služby odvozují cíle a opatření, která jsou důležitá pro kvalitu života obyvatel. Provádění doporučení bude kontrolováno během recertifikace. Národní certifikát kvality má objektivně posoudit kvalitu domovů důchodců v Rakousku.

Přístup k Národnímu certifikátu kvality pro domovy důchodců a pečovatelské domy v Rakousku, je jasně regulován a pro domovy důchodců a pečovatelské domy ochrannou známkou Spolkového ministerstva sociálních věcí, zdravotnictví, péče a ochrany spotřebitele a je udělován společně spolkovou vládou a spolkovými zeměmi.

Na pozvání ministerstva se všechny federální státy podílely na vývoji a implementaci NQZ. Intenzivní společné plánování umožnilo jednotný certifikát kvality pro domovy důchodců a pečovatelské domy pro celé Rakousko.

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

## Základní informace o národních certifikátech

- Národní certifikát kvality pro domovy důchodců a pečovatelské domy (NQZ)

NQZ je jednotný systém externího hodnocení v celém Rakousku, který je jednotný pro všechny navzdory různým strukturám a různým systémům řízení kvality. Jednotlivé spolkové země si nastavují svůj systém hodnocení kvality, celorepublikové vedení dává jen doporučení k tomuto nastavování. Je nástrojem rozvoje kvality a jeho cílem je rozlišovat vysokou kvalitu a identifikovat potenciál pro zlepšení.

V pobytových službách s certifikací NQZ vynakládají zaměstnanci veškeré úsilí, aby neustále rozvíjeli kvalitu péče a přizpůsobovali ji příslušným potřebám. NQZ podporuje pobytová zařízení při realizaci tohoto cíle.

Národní certifikát kvality pro domovy důchodců a pečovatelské domy uděluje společně spolková vláda a spolkové země. Jedná se o postup pro objektivní posouzení kvality domovů důchodců a pečovatelských domů. Žádost o certifikaci podává spolková země, na jejímž území je sociální služba poskytována. Cílem je tuto kvalitu zviditelnit a poskytnout pobídky pro další rozvoj.

- Rakouský certifikát kvality pro zprostředkovatelské agentury ve 24hodinové péči (ÖQZ24)

V rámci ZPC došlo k seznámení s dalším Rakouským certifikátem kvality pro zprostředkovatelské agentury ve 24hodinové péči-ÖQZ24. Je to jednotný certifikát kvality v celém Rakousku s cílem posílit situaci lidí, kteří potřebují péči, a jejich rodin a přispět k udržitelnému nárůstu péče a podpory. Zprostředkovatelské agentury mohou prokázat, že splňují vyšší standardy kvality, a to nad rámec zákonných požadavků.

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



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



RPOQ  
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

Certifikace není úřední kontrolou, ale dobrovolným předmětem externí kontroly kvality v termínu. Zvláštností ÖQZ-24 je, že je stanoven nejen soulad činnosti zprostředkovatelské agentury s pokyny Ministerstva sociálních věcí, ale zprostředkovatelská agentura se vydává na cestu zavádění neustálého procesu zlepšování kvality. A v něm je doprovázen certifikačním orgánem.

Pokyny pro přípravu a implementaci certifikace podle rakouského certifikátu kvality pro agentury umisťující do 24hodinové péče (ÖQZ-24) byly vypracovány Ministerstvem sociálních věcí společně s Rakouskou spolkovou hospodářskou komorou a agenturami sociální péče. Pokyny se zaměřují na úspěšnou a stabilní situaci péče o zákazníky, příbuzné a pečovatele ve spolupráci se zprostředkovatelskými agenturami.

V současné době neexistuje zákonná povinnost získat certifikát kvality pro zprostředkovatelské agentury ve 24hodinové péči. Právním základem pro výkon živnosti organizace osobní péče je obchodní zákoník.

Právo být držitelem certifikátu se uděluje na dobu tří let. Poté je možná recertifikace. Po zhruba roce a půl provádějí agentury samotný přezkum řízení. V případě porušení podmínek pokynů pro přípravu a realizaci certifikace dle ÖQZ24, dochází k okamžitému odebrání certifikátu kvality.

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

## Srovnání poskytování sociálních služeb v ČR a Rakouskem

I přesto, že má Česká republika s Rakouskem v poskytování sociálních služeb mnoho společných prvků (například ve struktuře zaměstnanců), a to primárně u služeb sociální péče, můžeme spatřovat mnoho rozdílů v oblasti dostupnosti sociálních služeb, jejich financování i ve zvyšování kvality pomocí nejrůznějších nástrojů a modelů.

V České republice i Rakousku funguje obdobný systém sociálních služeb, který je tvořen dvěma typy péčí (terénní a ústavní). Co se týče otázek kvality, tak zde můžeme spatřovat několik rozdílných prvků, a to primárně v oblasti nástrojů pro zvyšování její kvality. Ve srovnání s Českou republikou je v Rakousku dohled nad kvalitou poskytování služeb decentralizován, tzn. že na kvalitu dohlížejí orgány jednotlivých spolkových zemí. V praxi to znamená, že oproti České republice nemají plošná jednotná kritéria a zákonné podmínky pro zajištění kvality ve službách. Jednotlivé spolkové země tak rozhodují nejen o poskytovaných službách, ale o jejich podobě či kontrole. Smlouvy o poskytnuté péči obsahují proto obecná kritéria kvality. Jednotlivé spolkové země následně tvoří vlastní legislativu, která má zajistit naplňování kritérií. Vzhledem k tomu, že typologie sociálních služeb je v kompetenci jednotlivých spolkových zemí, nemůžeme v Rakousku spatřit například celostátní registr poskytovatelů sociálních služeb. V České republice mají poskytovatelé povinnost, dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, poskytovat sociální služby pouze na základě oprávnění neboli registrace.

Když se na sociální systém v Rakousku podíváme globálně, je potřeba konstatovat, že je založen na komplexním přístupu, na dobře rozvinutém sociálním zabezpečení. Sociální systém je podporován společenským konsensem. Jak již bylo řečeno výše, inspirativní je samozřejmě zakořeněná tradice péče rodinných příslušníků o klienty a podpora neformální péče, čímž dochází k podpoře života člověka v jeho přirozeném prostředí, což v konečném důsledku pomáhá systému v oblasti dostupnosti sociálních služeb u klientů, kteří vyžadují 24-hodinovou péči.

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

## Inspirace a doporučení

Velkou inspirací mohou být zavedené nástroje pro měření a zvyšování kvality, která mají být „měřitelná a ověřitelná.“ V tomto směru musíme vyzdvihnout Rakouský systém certifikací, jež je vhodným nástrojem pro rozvoj kvality. Jeho cílem je rozlišovat vysokou kvalitu a identifikovat potenciál pro zlepšení. V certifikaci mají sociální služby vysokou prioritu, stejně jako oblast práce pro zaměstnance. S každou certifikací vydávají certifikační týmy doporučení pro další rozvoj kvality. Na tomto základě sociální služby odvozují cíle a opatření, která jsou důležitá pro kvalitu života obyvatel. Zvláštností ÖQZ-24 je, že je stanoven nejen soulad činnosti zprostředkovatelské agentury s pokyny Ministerstva sociálních věcí, ale zprostředkovatelská agentura se vydává na cestu zavádění neustálého procesu zlepšování kvality. A v něm je doprovázen certifikačním orgánem.

O kvalitě sociálních služeb vypovídá také velké míře personální zajištění sociálních služeb. Rakousko je v tomto směru rozhodně inspirativní, neboť jsou zde pro institucionální péči jasně vymezeny počty zaměstnanců. Zákony jednotlivých spolkových zemí mají stanoveny, kolik a jakého personálu musí být na složení klientů. Celkové postavení pracovníků v sociálních službách je v Rakousku podle informací získaných na pracovní cestě poměrně dobré. Sektor sociálních služeb je v Rakousku dlouhodobě podporován.

Inspirací je také propojení zdravotní a sociální péče. Zástupci obou profesí při zajištění kvalitní péče u klienta úzce spolupracují. Zaměstnanci mají povinnost absolvovat vzdělávací modul, který zajistí alespoň minimální zdravotnické znalosti a dovednosti.

Jednotný systém externího hodnocení NQZ je v Rakousku použitelný pro všechny i navzdory různým strukturám a různým systémům řízení kvality. Jednotlivé spolkové země si dokáží nastavit svůj systém hodnocení kvality, zatímco celorepublikové vedení dává jen doporučení k tomuto nastavování. Lze říct, že je inspirativním nástrojem pro rozvoj kvality a jeho cílem je rozlišovat vysokou kvalitu

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

a identifikovat potenciál pro zlepšení. V certifikaci mají domovy pro seniory a pečovatelské domy vysokou prioritu jako oblast práce pro zaměstnance. Národní certifikát kvality má objektivně posoudit kvalitu domovů důchodců v Rakousku.

K čemu je certifikát dobrý?

- kvalita života pro obyvatele;
- konkurence v sociální oblasti;
- získávání nových zaměstnanců (znamení dobrých vztahů na pracovišti).

Kvalita sociálních služeb je v Rakousku důležité téma. Je prosazováno, že lidé mají právo žít na místě, kde se cítí jako doma. V pobytových službách s certifikací NQZ proto všichni zaměstnanci vynakládají veškeré úsilí, aby neustále rozvíjeli kvalitu péče a přizpůsobovali ji příslušným potřebám. V souladu s mottem "Společně jsme silní" jsou všechny síly spojeny tak, aby vytvořily místo, kde se zaměstnanci i klienti budou cítit dobře a pohodlně.

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